

CGV E-Commerce ET CGU

Note juridique

Les CGV représentent l'équivalent d'un contrat de vente ou de prestation de services entre un client et un fournisseur. Elles permettent de fixer un cadre juridique à leur relation commerciale en protégeant le client et le fournisseur notamment en cas de conflit, en informant les clients avant le passage d'une commande ou la conclusion d'une transaction, en précisant les responsabilités de chaque partie, et en fixant la juridiction compétente en cas de conflit. Les CGV encadrent la relation contractuelle entre l'acheteur et le vendeur, les CGU ne concernent que l'utilisation du site. Les conditions générales de vente doivent à la fois être conformes aux dispositions du Code de la consommation, à la réglementation de la vente à distance et à celle du commerce électronique.

Conditions générales de vente

Les CGV représentent l'équivalent d'un contrat de vente ou de prestation de services entre un client et un fournisseur. Elles permettent de fixer un cadre juridique à leur relation commerciale en protégeant le client et le fournisseur notamment en cas de conflit, en informant les clients avant le passage d'une commande ou la conclusion d'une transaction, en précisant les responsabilités de chaque partie, et en fixant la juridiction compétente en cas de conflit.

A. CGV entre professionnels

Il est possible que vous souhaitiez créer un site de vente en ligne ne s'adressant qu'à des professionnels. Dans ce cas la réglementation applicable sera différente et dépendra essentiellement du code de commerce.

Dans le cadre de la vente entre professionnels, la rédaction des conditions générales de vente n'est pas une obligation. C'est la communication de celles-ci au client qui en fait la demande qui est une obligation issue de l'article L441-1 du code de commerce.

Le même article prévoit la possibilité de rédiger des CGV différenciées selon les produits, prestation ou catégorie d'acheteurs.

Lorsqu'elles existent, elles constituent le socle unique de négociation.

1. Clauses obligatoires :

Quelles sont les clauses obligatoires :

- Les conditions de vente,
- Le barème des prix unitaires,
- Les réductions de prix,
- Les conditions de règlement,
- Les pénalités de retard.

2. Clauses facultatives mais recommandées :

Il est également recommandé d'ajouter certaines clauses dans vos CGV afin de sécuriser d'avantages vos relations avec vos clients.

Ces clauses peuvent notamment porter sur :

- Une décharge de responsabilité en cas de livraison tardive (mais ne doit pas être abusive),
- L'accord du client sur un évolution de prix,
- La restitution de la marchandise en cas d'absence de paiement intégral (clause dite de réserve de propriété),
- Une clause de force majeure,
- Les conditions de résiliation du contrat,
- Une clause attributive de compétence ou permettant de déterminer la loi applicable.

Le vendeur est libre d'insérer toute clause dans ses CGV à la condition qu'elle ne crée pas un déséquilibre entre le vendeur et l'acheteur.

3. Le droit de rétractation entre professionnels

La loi Hamon a étendu le droit de rétractation jusqu'alors réservé aux consommateurs aux clients professionnels. L'article L121-16-1 du code de la consommation soumet l'exercice de ce droit au respect de 3 conditions cumulatives :

- Le contrat doit avoir été conclu hors établissement
- L'objet du contrat ne doit pas entrer dans le champ de l'activité principale du professionnel
- Le client professionnel ne doit pas employer plus de 5 salariés

L'obligation de la présence physique et simultanée des deux parties imposée par la jurisprudence exclut la possibilité d'exercer ce droit dans le cadre des ventes à distance.

B. CGV entre professionnels et consommateurs

Les conditions générales de vente entre professionnel et consommateurs sont beaucoup plus encadrées que dans les relations B to B avec pour objectif la protection du consommateur.

Dans le cadre d'une relation avec un particulier, vous devez impérativement porter à sa connaissance les CGV sur un support durable (un fichier pdf par exemple).

Les conditions générales de vente doivent à la fois être conformes aux dispositions du Code de la consommation, à la réglementation de la vente à distance et à celle du commerce électronique.

Les conditions générales de vente permettent de regrouper dans un même document l'ensemble des informations précontractuelles imposées par le code de consommation dans l'article L221-5 du code de la consommation.

De ce fait, il faut s'assurer sur le site de vente en ligne que l'acheteur consommateur en ait bien pris connaissance avant de finaliser sa commande. Les cases précochées d'acceptation des CGV sont à proscrire.

1. Clauses obligatoires

Les clauses obligatoires sont celles :

- Relative à l'identité du dirigeant et à l'identité de l'entreprise,
- Présentant les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service),
- Relative au prix, à la durée de validité de l'offre et aux modalités de paiement (d'ailleurs sur le site internet, le vendeur d'un produit ou le prestataire d'un service doit informer du prix et de ses composantes avec par exemple l'indication du montant de l'éco-participation pour les meubles).
- A la livraison (Conditions de livraison et d'exécution du contrat et, si le contrat ne peut pas être immédiatement exécuté, la date ou le délai auquel il s'engage à vous livrer le bien ou à vous fournir le service),
- A l'existence d'un droit de rétractation,
- Aux conditions de résiliation du contrat et le règlement des litiges,
- Aux garanties dont dispose l'acheteur (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés, garantie commerciale particulière qui si elle est proposée, doit faire l'objet d'un contrat spécifique),
- A la protection des données à caractère personnel,
- Au médiateur de la consommation,
- Aux différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique, ainsi que les moyens techniques permettant à l'utilisateur de corriger les éventuelles erreurs commises lors de la saisie,
- Aux langues proposées pour la conclusion du contrat,
- En cas d'archivage du contrat, aux modalités de cet archivage et aux conditions d'accès au contrat archivé,
- aux moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le vendeur entend, le cas échéant, se soumettre.

2. Clauses abusives

Il est important d'éviter d'inclure dans les CGV des clauses dites abusives qui ont pour effet de créer un déséquilibre entre le client et le fournisseur. Des sanctions peuvent être prononcées à l'égard du fournisseur !

Vous retrouverez les listes des clauses abusives dans les articles R212-1 et R212-2 du code de la consommation réparties entre des clauses noires qui seront réputées non écrites et des clauses grises pour lesquelles le professionnel pourrait apporter la preuve du contraire c'est-à-dire que la clause ne serait pas abusive. Sur le site de la DGCCRF, dans la fiche pratique clause abusive, figurent ces deux listes avec des exemples concrets.

3. Le délai de rétractation

Le délai commence à courir à compter de la date de réception du bien ou à la date de conclusion du contrat pour les prestations de service.

Le client doit avoir accès à un formulaire type de rétractation et être informé des informations suivantes :

- Conditions d'exercice du droit de rétractation
- Frais de renvoi du bien éventuellement à payer en cas de rétractation,
- Frais dus si le client se rétracte d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé à la demande du client avant la fin du délai de rétractation.

Si le délai de rétractation n'est pas applicable par exception, cela doit être précisé dans les CGV avec le motif.

L'article L221-28 du code de la consommation prévoit une liste de produits pour lesquels le droit de rétractation ne peut pas être exercé :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable

- exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
 - 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
 - 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
 - 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
 - 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
 - 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
 - 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
 - 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
 - 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
 - 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
 - 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
 - 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

4. La livraison

La date ou le délai de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation du bien doit être indiquée. Si ne figure aucune indication, il conviendra d'appliquer un délai maximum de 30 jours. En cas de retard de livraison, le client devra vous notifier par écrit de livrer le bien dans un délai raisonnable et si toujours aucune livraison dans le délai résolution de la vente.

Attention la date de livraison peut être une condition essentielle du contrat selon ce qui aura été négocié par les parties. Dans ce cas résolution immédiate du contrat sans notification intermédiaire.

Quid du litige "le transporteur affirme avoir livré mais le consommateur affirme ne pas avoir reçu le colis".

L'Article L.221-15 du Code de la Consommation stipule : « Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Du point de vue du consommateur, celui-ci peut donc se retourner contre le vendeur ; le vendeur pouvant se retourner contre le transporteur. A défaut de solution amiable, le consommateur peut saisir le médiateur, voire les tribunaux en cas d'échec de la médiation.

Du point de vue du vendeur, il pourrait exercer un droit de recours contre le transporteur ou apporter la preuve que la faute est imputable au consommateur ou à un tiers. En fonction des circonstances (notamment : remise au destinataire sans signature), le vendeur peut avoir des difficultés à obtenir des éléments de preuve.

Le vendeur ne peut pas prévoir une clause demandant au consommateur d'adresser ses réclamations au transporteur (ou, lorsque le consommateur adresse sa réclamation au vendeur, renvoyer le consommateur vers le transporteur) puisque cela irait à l'encontre des dispositions de l'article L.221-15.

5. La médiation de la consommation

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige.

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, bailleur, collectivité territoriale, etc.) dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

Depuis le 1er janvier 2016, vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L. 612-1 du code de la consommation.

Les professionnels ont donc l'obligation de communiquer au consommateur, sur leur site internet, les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent, leurs conditions générales de vente, bons de commande, ou par tout moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage).

La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur son site internet et sur la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne.

Le site doit contenir le lien vers la plate-forme de règlement en ligne des litiges.

Conditions générales d'utilisation

Les conditions générales d'utilisation (CGU) visent à définir les modalités d'utilisation d'un site internet ou d'une application mobile. Elles permettent également de fixer les relations entre l'utilisateur du site ou de l'application et son éditeur.

Est considérée comme un utilisateur toute personne qui navigue sur le site. Elle se doit par conséquent de respecter les CGU du site même si elle n'achète aucun bien ou service.

Ainsi, contrairement aux CGV qui encadrent la relation contractuelle entre l'acheteur et le vendeur, les CGU ne concernent que l'utilisation du site.

Il n'y a pas d'obligation légale d'avoir des CGU pour son site internet. Elles sont toutefois vivement recommandées.

Les CGU permettent de définir :

- Les modalités de création d'un compte ainsi que sa gestion,
- Les règles et droits applicables en matière de propriété intellectuelle,
- Les modalités de protection des données à caractère personnel,
- La limitation de la responsabilité de l'éditeur en cas de propos injurieux ou racistes postés par un utilisateur.

Pour pouvoir être opposables au client ou à l'utilisateur, les CGU, au même titre que les CGV, doivent être expressément acceptées.

L'acceptation peut être recueillie au moyen d'une case à cocher.

Certains sites incluent les CGU à l'intérieur des CGV, ce qui peut entraîner une confusion chez l'utilisateur. Ainsi, il est vivement recommandé de distinguer les deux types de conditions et de les rédiger de façon lisible et claire comme l'exigent les textes.

Points de contrôle de la DGCCRF

La DGCCRF s'intéresse aux nouvelles formes de vente à distance mais également aux nouveaux modèles économiques résultant du développement de l'économie numérique. L'importance du commerce électronique, le développement de nouvelles pratiques ainsi que le changement de réglementation implique une surveillance accrue.

Le renforcement des droits des consommateurs et la prise en compte des spécificités du commerce en ligne, dont l'essor est très rapide, appellent une action de contrôle régulière de la DGCCRF, d'autant plus que les plaintes de consommateurs sont nombreuses.

Origines des contrôles :

- Dans le cadre de plans d'enquêtes nationales ou régionales,
- A l'occasion de contrôles de la première mise sur le marché,
- Lors d'un signalement ou d'une plainte,
- Sur initiative (Veille, etc.),

Quelques points couramment contrôlés :

- Informations à communiquer au consommateur avant la commande (prévues par les articles L.221-5, et R.221-1 et suivants du Code de la Consommation, renvoyant aux articles L.111-1, L.111-2, R.111-1 et R.111-2 : caractéristiques et prix du bien / du service, date ou délai de livraison, Identité et coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) du vendeur, Informations sur les garanties, Informations sur le médiateur, Informations sur le droit de rétractation (ou l'absence de ce droit), formulaire type de rétractation

Les suites données aux contrôles :

Les suites données sont fonction de la gravité des faits constatés et du contexte.

- Suites répressives : procès-verbal administratif ou pénal (exemple de sanction maximum pour un manquement concernant le droit de rétractation : amende administrative 15 000 € pour la personne physique, 75 000 € pour la personne morale).
- Suites correctives : Injonction de mise en conformité ou de cessation de pratiques. Suivie d'un nouveau contrôle pouvant donner lieu à un procès-verbal si l'injonction n'a pas été prise en compte.
- Suites pédagogiques : Avertissement écrit, pouvant être suivi d'un nouveau contrôle



Contactez le service juridique

juridique@alsace.cci.fr

03 88 75 25 23

www.alsace-eurometropole.cci.fr