

LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Laurent JULIENNE
LERINS JOBARD CHEMLA AVOCATS
25 septembre 2015
Village de l'innovation – Crédit Agricole



SOMMAIRE

- **CGV applicables entre professionnels**
 - La communication et l'opposabilité des CGV
 - Le contenu obligatoire
 - Le transfert des risques
 - Les pratiques restrictives de concurrence
 - Le refus de vente



SOMMAIRE

- **CGV applicables aux consommateurs**
 - Définition
 - L'information précontractuelle
 - L'information sur le règlement des différends
 - Les garanties
 - Les clauses abusives
 - Le refus de vente
 - Le transfert des risques
 - Les délais de livraison/d'exécution



SOMMAIRE

- **Spécificités de la vente en ligne**
 - La communication des CGV
 - L'information précontractuelle
 - Le droit de rétractation
 - Site internet : mentions obligatoires
 - Activité s'adressant (potentiellement) à une clientèle étrangère



SOMMAIRE

- **Recommandations particulières**
 - Méthode d'élaboration des CGV
 - Limitations de responsabilité



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LA COMMUNICATION ET L'OPPOSABILITE DES CGV

Article L 441-6 du Code de commerce

- Obligation de **communication** des CGV aux clients
- Communication par tout moyen conforme aux usages de la profession (**communication verbale exclue**)
- Preuve de la communication à **la charge du vendeur**



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LE CONTENU OBLIGATOIRE

Article L 441-6 du Code de commerce

- Conditions de vente : **modalités de vente** offertes aux clients
- **Barèmes des prix unitaires** : éléments significatifs de référence permettant la détermination des prix et indication si le prix est soumis à un coût variable
- Réductions de prix : établies selon des **critères précis et objectifs**



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LE CONTENU OBLIGATOIRE

Article L 441-6 du Code de commerce

- Conditions de règlement :
 - **Délais de paiement:** maximum 60 jours après émission de la facture ou 45 jours fin de mois
 - Conditions d'application et taux de **l'intérêt de retard**
 - **Modalités d'escompte** pour paiement anticipé le cas échéant



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LE TRANSFERT DES RISQUES

Article L 132-7 du Code de commerce

- Principe : les risques susceptibles d'entraîner la perte ou la détérioration de la chose vendue sont à la charge de celui qui en est **propriétaire** au moment où ils surviennent
- Exception : clause contraire dans le contrat ou régime particulier (ex : consommateur)



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LES PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE SANCTIONNEES PAR LA RÉPARATION DU PRÉJUDICE CAUSÉ

Article L 442-6 I du Code de commerce

- Obtention d'un **avantage sans contrepartie** proportionnée

Exemple : une centrale a été condamnée pour avoir perçu des sommes en contrepartie de la transmission à un fournisseur du plan d'implantation de ses produits dans les rayons, ce qui ne correspondait à aucun service commercial puisqu'une simple visite du fournisseur dans les points de vente lui aurait permis d'en prendre connaissance



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LES PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE SANCTIONNEES PAR LA RÉPARATION DU PRÉJUDICE CAUSÉ

Article L 442-6 I du Code de commerce

- Soumission à des obligations créant un **déséquilibre significatif** dans les droits et obligations des parties

Exemples :

- Absence de symétrie dans les délais de paiement prévus
- Absence de réciprocité dans les clauses de pénalités



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LES PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE SANCTIONNEES PAR LA RÉPARATION DU PRÉJUDICE CAUSÉ

Article L 442-6 I du Code de commerce

- Obtention d'un **avantage préalable** à toute passation de **commande**

Ex : condamnation d'un fabricant ayant obtenu une remise de 5% et un allongement des délais de paiement de 30 à 60 jours préalablement à la passation des commandes pour la saison suivante, tout en refusant d'assortir cet avantage d'un quelconque engagement de volume



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LES PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE SANCTIONNEES PAR LA RÉPARATION DU PRÉJUDICE CAUSÉ

Article L 442-6 I du Code de commerce

- Application d'un **prix différent** du barème des prix unitaires mentionné dans les **conditions générales de vente**
- **Rupture brutale** (sans préavis) de relations commerciales établies (sur une longue durée)
- **Retour injustifié** de marchandises ou **déduction d'office** de pénalités du paiement de la facture



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LES PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE SANCTIONNEES PAR LA NULLITE DES CLAUSES

Article L 442-6 II du Code de commerce

- **Bénéficiaire rétroactivement** des remises, ristournes ou des accords de coopération commerciale
- Obtenir le **paiement d'un droit d'accès** au référencement préalablement à la passation de toute commande
- **Interdire au cocontractant** la cession à des tiers des créances qu'il détient sur son client



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LES PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE : SANCTIONS COMPLEMENTAIRES COMMUNES

Article L 442-6 III du Code de commerce

- **Cessation des pratiques**
- **Amende civile** infligée par la juridiction compétente (maximum 2 millions d'euros)
- **Publication**, diffusion ou affichage de la décision du juge
- Exécution de la décision sous **astreinte**



CGV APPLICABLES ENTRE PROFESSIONNELS

LE REFUS DE VENTE

- Principe : **licéité** du refus de vente entre professionnels
- Exception : s'il est constitutif d'une **pratique restrictive de concurrence**



CGV APPLICABLES ENTRE UN PROFESSIONNEL ET UN CONSOMMATEUR



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

DEFINITION

Article préliminaire du Code de la consommation

- **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale
- **Assimilation du non professionnel au consommateur** : personnes morales agissant en dehors de leur activité professionnelle

Conséquence: le non professionnel bénéficie de certaines **dispositions protectrices du Code de la consommation (clauses abusives, reconduction des contrats)**



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Article L 111-1 du Code de la consommation

- **Caractéristiques** essentielles et prix du bien ou du service
- **Délai** de livraison du bien ou d'exécution du service
- Identité et **coordonnées** postales, téléphoniques et électroniques du professionnel
- Fonctionnalités du contenu numérique le cas échéant



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

L'INFORMATION SUR LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Article L 133-4 du Code de la consommation

- Information du **droit** de recourir à une médiation conventionnelle ou à tout **mode alternatif** de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES GARANTIES LEGALES OBLIGATOIRES

Article L 133-3 du Code de la consommation

LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

- Définition: bien impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ou **ne correspondant pas à la description** donnée
- Délai allongé de **6 mois à 2 ans** à partir du 18 mars 2016
- Indication dans les CGV de l'existence, des conditions de mise en œuvre et du contenu de la garantie



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES GARANTIES LEGALES OBLIGATOIRES

Article L 133-3 du Code de la consommation

LA GARANTIE DES VICES CACHES

- Définition: **défaut caché** existant à l'achat et rendant le **bien impropre à l'usage** auquel on le destine ou diminuant très fortement son usage
- Délai de **2 ans** à compter de la découverte du vice pour agir
- Indication dans les CGV de l'existence, des conditions de mise en œuvre et du contenu de la garantie



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES GARANTIES FACULTATIVES

LA GARANTIE COMMERCIALE

- Le cas échéant, indication de l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES IRREFRAGABLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE NON ADMISE)

Article R 132-1 du Code de la consommation

Clauses ayant pour objet ou pour effet de :

- Constater l'adhésion du consommateur à des **clauses dont il n'a pas eu connaissance** avant la conclusion du contrat
- **Restreindre l'obligation** pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES IRREFRAGABLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE NON ADMISE)

Article R 132-1 du Code de la consommation

- Se réserver le droit de **modifier unilatéralement** les clauses du contrat (durée, caractéristiques ou prix du bien service)
- S'accorder le droit de **déterminer** si la chose ou les services sont **conformes au contrat** ou se conférer le droit exclusif d'interpréter une clause du contrat



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

CLAUSES IRREFRAGABLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE NON ADMISE)

Article R 132-1 du Code de la consommation

- **Ne pas exécuter** ses obligations et contraindre le consommateur à exécuter les siennes
- **Supprimer ou réduire le droit à réparation** du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement à l'une de ses obligations



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES IRREFRAGABLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE NON ADMISE)

Article R 132-1 du Code de la consommation

- **Interdire** au consommateur le droit de demander la **résolution** du contrat en cas d'**inexécution** par le professionnel de ses obligations
- Se reconnaître le droit de **résilier discrétionnairement** le contrat, sans reconnaître le même droit au consommateur
- **Retenir les sommes versées** au titre de prestations non réalisées, en résiliant discrétionnairement le contrat



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES IRREFRAGABLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE NON ADMISE)

Article R 132-1 du Code de la consommation

- Soumettre la **résiliation** à un délai de **préavis plus long** pour le consommateur que pour le professionnel
- Subordonner la **résiliation** par le consommateur au versement d'une **indemnité**
- Imposer au consommateur la charge de la preuve, qui devrait incomber au professionnel.



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES SIMPLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE ADMISE)

Article R 132-2 du Code de la consommation

Clauses ayant pour objet ou pour effet de :

- Prévoir 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**
- **Conserver des sommes** versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou exécuter le contrat, sans prévoir la perception d'une indemnité par ce dernier



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES SIMPLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE ADMISE)

Article R 132-2 du Code de la consommation

- Imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une **indemnité d'un montant disproportionné**
- Se reconnaître la faculté de **résilier** le contrat **sans préavis d'une durée raisonnable**
- Procéder à la **cession** de son contrat **sans l'accord** du consommateur lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du consommateur



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES SIMPLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE ADMISE)

Article R 132-2 du Code de la consommation

- **Modifier unilatéralement** les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties (autres que la durée du contrat et les caractéristiques et prix du bien/service)
- Stipuler une **date indicative d'exécution** du contrat
- Soumettre la résolution ou la **résiliation du contrat** à des conditions ou **modalités plus rigoureuses pour le consommateur**



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES CLAUSES SIMPLEMENT PRÉSUMÉES ABUSIVES (PREUVE CONTRAIRE ADMISE)

Article R 132-2 du Code de la consommation

- **Limiter les moyens de preuve** à la disposition du consommateur
- **Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice** ou des voies de recours par le consommateur, (obligation de saisir une juridiction d'arbitrage ou de passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges)



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES SANCTIONS DES CLAUSES ABUSIVES

Article R 132-2 du Code de la consommation

- **Personnes physiques** : amende administrative d'un maximum de 3.000 €
- **Personnes morales** : amende administrative d'un maximum de 15.000 €
- **Injonction** faite au professionnel de retirer ses clauses abusives, pouvant faire l'objet d'une mesure de publicité à ses frais



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

REFUS DE VENTE

Article L 122-1 du Code de la consommation

- **Interdiction** de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service
- **Exception : motif légitime** (indisponibilité du produit/impossibilité d'exécuter le service, demande anormale, mauvaise foi de l'acheteur)



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LE TRANSFERT DES RISQUES

Article L 138-4 du Code de la consommation

- Transfert des risques de perte ou de détérioration du bien : à la **livraison** (lorsque l'acheminement du bien est à la charge du vendeur)



CGV APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

LES DÉLAIS DE LIVRAISON / D'EXECUTION

Article L 138-1 du Code de la consommation

- **Faculté** de fixer un délai de livraison du bien ou d'exécution du service dans le contrat
- Si aucun délai n'est prévu, le professionnel doit s'exécuter sans retard injustifié et au plus tard **30 jours après la conclusion du contrat**



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

LA COMMUNICATION DES CGV

Article L 121-19 du Code de la consommation

- Communication de manière **lisible et compréhensible** des CGV ou mise à disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée
- Transmission ou mise à disposition sur support durable par un acte positif
- Interdiction d'une mise à disposition des CGV uniquement par un hyperlien sur un site Internet (CJUE, 5 juillet 2012)



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Article L 121-19-3 du Code de la consommation

- Indication des **caractéristiques essentielles** et du **prix** des biens ou des services qui font l'objet de la commande et de
- Indication de la **durée** du contrat
- Indication des **moyens de paiement** acceptés par le professionnel et éventuelles restrictions de livraison
- Mention indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

CONCLUSION D'UN CONTRAT PAR VOIE ELECTRONIQUE

Articles 1369-4 à 1369-6 du Code civil

- Décrire les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat
- Prévoir les moyens techniques permettant d'identifier et de corriger les erreurs de saisie avant la conclusion du contrat
- En cas d'archivage du contrat, prévoir les modalités de cet archivage et les conditions d'accès à celui-ci
- Indiquer les moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le site fait référence



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

CONCLUSION D'UN CONTRAT PAR VOIE ELECTRONIQUE

Articles 1369-4 à 1369-6 du Code civil

- Permettre de vérifier le détail de la commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de la confirmer
- Dérogations pour les contrats conclus entre professionnels ou par échanges de mail.



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

LE DROIT DE RÉTRACTATION

Article L 121- 21 du Code de la consommation

- Indication du **montant des frais de renvoi** du bien et des **modalités** d'exercice de ce droit par le consommateur
- Délai de **14 jours** calendaires à compter de la réception du bien, octroyé au consommateur pour se rétracter, 12 mois si l'information sur ce droit n'a pas été fournie



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

LE DROIT DE RÉTRACTATION

Article L 121- 21 du Code de la consommation

- **Remboursement de la totalité** des sommes versées (frais de livraison inclus) et au plus tard dans les **14 jours** suivant la date à laquelle le professionnel est informé de la rétractation
- Le droit de rétractation ne permet pas au consommateur de retourner un bien atteint d'un défaut de conformité, celui-ci doit d'abord mettre en jeu la garantie légale de conformité (avis DGCCRF du 10 juillet 2015)



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

SITE INTERNET : MENTIONS OBLIGATOIRES

Article R 111-2 du Code de la consommation

- Raison sociale
- Forme juridique
- Adresse de l'établissement ou du siège social
- Montant du capital social
- Adresse de courrier électronique et **numéro de téléphone**



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

SITE INTERNET : MENTIONS OBLIGATOIRES

Article R 111-2 du Code de la consommation

- Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés
- Numéro de TVA intracommunautaire
- Nom du responsable de la publication
- Coordonnées de l'hébergeur du site : nom, dénomination ou raison sociale, adresse et **numéro de téléphone**



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

SITE INTERNET : MENTIONS OBLIGATOIRES

Article R 111-2 du Code de la consommation

- Cookies : information sur la finalité, obtention de leur consentement, fourniture d'un moyen de les refuser

- Sanctions :
 - **personnes physiques** : jusqu'à un an d'emprisonnement et 75.000 € d'amende

 - **personnes morales** : jusqu'à 375.000 € d'amende



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

ACTIVITE S'ADRESSANT POTENTIELLEMENT A UNE CLIENTELE ETRANGERE

- **Critères retenus** pour savoir si une activité est dirigée vers un marché étranger :
 - Mention des coordonnées téléphoniques du cybercommerçant avec indication du préfixe international
 - Redirection du client sur une page dédiée à son pays (ex : .fr)
 - Langue et monnaie du pays du client à disposition sur le site
- **Critères indifférents** : accessibilité du site depuis le pays de résidence, nature internationale de l'activité



SPECIFICITES DE LA VENTE EN LIGNE

ACTIVITE S'ADRESSANT POTENTIELLEMENT A UNE CLIENTELE ETRANGERE

- **Droit applicable** si l'activité est « dirigée » vers un **marché étranger** : droit du pays de résidence du **consommateur** (article 6-1 b du Règlement Rome I)

Recommandation : soit prévoir des CGV par pays, soit prévoir que le droit français s'applique sauf dispositions plus favorables du pays du consommateur

- Droit applicable dans le cas contraire : droit du pays du **siège de la société**



RECOMMANDATIONS PARTICULIERES



RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

METHODE D'ELABORATION DES CGV

- **Décomposer le processus d'exploitation** pour adapter les CGV en fonction (devis/panier, acceptation du devis/validation du panier = commande, validation des CGV, confirmation de la commande, paiement, livraison)
- **Impliquer les forces commerciales** dans l'application et l'élaboration des CGV



RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

METHODE D'ELABORATION DES CGV

- Être précis dans la description du prix : HT, TVA, frais de livraison, frais de dossier, taxes additionnelles (écotaxe), redevance (ex: support d'enregistrement)
- Prévoir des **délais** de livraison/ d'exécution « adaptés » car il est potentiellement illicite de prévoir un délai indicatif



RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

- Prévoir un **plafond** de responsabilité limité au montant du prix des produits/services
- **Exclure la responsabilité pour les dommages indirects** : perte de revenus ou de ventes, perte d'exploitation, perte de profits ou de contrats, perte d'économies prévues, perte de données, perte de temps de travail ou de gestion, préjudice d'image, perte de chance, préjudice moral



RECOMMANDATIONS PARTICULIERES

LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

- Prévoir des **exonérations de responsabilité** (adresse de livraison mal indiquée, problèmes d'accès au site, fiabilité des données du prix...)
- Contrôle périodique de l'adéquation entre les **risques d'exploitation** et les **couvertures d'assurance**



CONDITIONS GENERALES DE VENTE *QUESTIONS -REponses*

Me Laurent JULIENNE avocat associé
LERINS JOBARD CHEMLA AVOCATS
50, boulevard de Courcelles -75017 PARIS
www.ljcavocats.com
01 42 89 34 40
l.julienne@ljcavocats.com

