CGV : sont-elles obligatoires ?

Description

Le régime des conditions générales de vente (CGV) diffère selon la nature du client. Les conditions générales de vente sont-elles obligatoires ? En application de l'obligation légale d'information précontractuelle à la charge du vendeur:

- Les CGV sont obligatoires lorsque l'offre de biens ou de services est adressée à des consommateurs, dans le cadre de relations B2C ;
- Les CGV sont facultatives entre professionnels, dans le cadre de relations B2B, mais doivent obligatoirement pouvoir être communiquées sur simple demande.

Modèle de CGV

Relations B2C : la mise à disposition obligatoire des CGV à l'égard du client consommateur

L'article L111-1 du Code de la consommation met à la charge du vendeur professionnel une obligation générale d'information précontractuelle du client consommateur. Dans la pratique commerciale, cette notion est couverte par les conditions générales de vente. Il s'agit de **l'ensemble des clauses qui mentionnent les informations essentielles de nature à encadrer la relation contractuelle** (identité du vendeur, description du produit ou de la prestation, prix, garanties et recours etc…).

Plus qu'une obligation légale, la mention des CGV présente un réel intérêt : leur acceptation subséquente par l'acheteur les lui rend opposables et constitue ainsi une **protection efficace au bénéfice du commerçant.**

Bon à savoir : La charge de la preuve de la communication des CGV obligatoires incombe au vendeur professionnel. A défaut, il s'expose à des sanctions que sont notamment l'annulation du contrat et/ou une amende administrative d'un montant pouvant aller jusqu'à 15 000 €.

Le caractère obligatoire des CGV en agence , en vente ou dans les relations B2C **s'applique quelle que soit la nature du contrat de vente**.

© 2023 LEGALPLACE SAS

La loi prévoit néanmoins un régime spécifique des CGV obligatoires dans le cadre de la vente à distance (vente par correspondance ou par voie électronique).

Vente à des particuliers : les mentions obligatoires des CGV

Dans les relations B2C, les CGV doivent obligatoirement mentionner les clauses suivantes :

- Caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- Prix et ses composantes, le cas échéant, ou les éléments de calcul du prix ;
- Délai de livraison ;
- Garanties légales de conformité et de vices cachés ;
- Modalités d'exercice du droit de rétractation s'il y a lieu de l'appliquer ;
- Moyens de recours à disposition du consommateur en cas de litige.

Il est également **obligatoire d'informer le consommateur sur l'identité et les coordonnées du vendeur** tel que prévu à l'article 19 de la LCEN. Dans le e-commerce, la pratique impose l'insertion d'une page de mentions légales spécifique, qui peuvent toutefois figurer dans les conditions générales de vente. Il est aussi nécéssaire dans le cas du renoncement express au droit de rétractation, d'en informer le client dans les CGV.

Zoom : Les conditions générales de vente doivent être rédigées avec soin et doivent faire apparaître l'intégralité des mentions obligatoires. C'est pourquoi, LegalPlace vous propose un modèle de CGV à personnaliser. En effet, celui-ci contient toutes les mentions obligatoires requises. Il est cependant facilement personnalisable selon votre situation et votre activité, grâce à un questionnaire à remplir en ligne.

Vente en ligne ou en boutique : comment communiquer ses CGV aux clients avant l'achat ?

Concrètement, la communication des conditions générales de vente dans une relation commerciale B2C diffère selon que le commerce s'exerce au sein de l'établissement ou par internet.

- **Vente en boutique** : l'information précontractuelle doit être communiquée « de manière lisible et compréhensible ». Dans un magasin, les CGV ne figurent pas en tant que telles sur un document spécifique. En effet, en pratique, elles figurent sur des supports divers et épars (il y a les produits dont le consommateur peut observer lui-même les caractéristiques, les étiquetages de prix…).Toutefois, pour

© 2023 LEGALPLACE SAS

être opposables aux clients, les conditions générales de vente dans le commerce classique doivent en principe être signées par l'acheteur.

- **E-commerce** : la loi vise expressément les modalités de communication des CGV dans le cadre de la vente en ligne aux articles L221-11 et suivants du Code de la consommation ainsi qu'à l'article 1127-1, alinéa 1 du Code civil. Au-delà du caractère « lisible et compréhensible » des informations précontractuelles dont la communication est obligatoire, les dispositions légales imposent au e-commerçant professionnel de permettre au client consommateur de conserver et de reproduire les conditions générales de vente en ligne. Autrement dit, celui-ci doit pouvoir les enregistrer et les imprimer. Enfin, les CGV obligatoires doivent être accessibles à l'acheteur directement et avant la conclusion du contrat. Cela est d'autant plus important depuis l'entrée en vigueur de la loi Hamon relative aux conditions générales de vente.

Bon à savoir : La vente en ligne est valablement conclue à condition que les CGV fassent l'objet d'une acceptation expresse de la part du consommateur. En règle générale, cette procédure est mise en œuvre au moyen d'une case à cocher portant la mention « Je reconnais avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente applicables », en bas de page des conditions générales de vente.

Relations B2B : la communication obligatoire des conditions générales de vente sur demande du client professionnel

Le régime des conditions générales de vente entre professionnels, tel que défini à l' article L441-6 du Code de commerce dans le cadre de relations B2B, se distingue par le fait que **la communication des CGV par défaut est en principe facultative, mais devient obligatoire dès lors que le client professionnel en formule la demande**.

Bon à savoir : Le vendeur peut prévoir de différencier ses CGV en fonction de la catégorie de client. Dans cette hypothèse, seule la communication des CGV applicables à la catégorie de professionnels concernée est obligatoire.

Quels clients sont considérés comme des professionnels ?

© 2023 LEGALPLACE SAS

Les directives communautaires précisent la définition du « professionnel » au sens légal du terme.

Il s'agit de ***« toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale*** ».

Les CGV dans les relations professionnelles, établies aux fins de contracter et en rapport avec une activité professionnelle sont donc facultatives.

Néanmoins, **l'acheteur peut exiger la communication** des conditions générales de vente par le vendeur, et ce par tout moyen écrit.

Dans cette optique, il est fortement recommandé de prévoir en amont la rédaction de CGV dans le cadre des échanges B2B.

Bon à savoir : N'est pas concerné par ce régime le commerçant, l'artisan, l'industriel ou le professionnel libéral qui contracte à des fins personnelles. Dans ce cas de figure, il est considéré comme un non-professionnel et bénéficie du régime protecteur institué par le Code de la consommation.

Vente entre professionnels : les mentions obligatoires des CGV

Lorsqu'elles sont prévues *ab initio*, ou lorsqu'elles sont communiquées par le vendeur sur demande de son client professionnel, les conditions générales de vente d'un photographe, par exemple, **doivent impérativement mentionner les clauses suivantes :**

- Conditions de vente ;
- Barème des prix unitaires ou méthode de calcul des prix ;
- Réductions de prix et conditions d'escompte, le cas échéant ;
- Conditions de règlement : délais de paiement et pénalités de retard, notamment.

Bon à savoir : En pratique, les conditions générales de vente B2B figurent sur les documents commerciaux de l'entreprise (bon de commande, devis etc…).
Attention: Conformément aux dispositions du Code de commerce, les conditions générales de vente relatives à des produits agricoles ou à des produits alimentaires comportant un ou plusieurs produits agricoles, doivent faire référence aux indicateurs énumérés aux articles L631-24 et suivants du Code rural et de la pêche maritime ou,

© 2023 LEGALPLACE SAS

le cas échéant, à tout autres indicateurs disponibles dont ceux établis par l'observatoire de la formation des prix et des marges des produits alimentaires, lorsque de tels indicateurs existent.

Quelles sont les conditions de modification des CGV ?

Les conditions générales de vente applicables sont celles qui sont acceptées par le client au moment de la conclusion du contrat.

Le commerçant, dans le cadre d'une vente classique ou d'une vente en ligne, **ne peut en aucun cas opposer à l'acheteur des CGV dans une version modifiée ultérieurement**.

Bon à savoir : Pour vérifier aisément l'opposabilité des CGV dans le cadre d'une vente en ligne, la loi impose au e-commerçant de permettre leur conservation et leur reproduction telles qu'elles sont rédigées au moment de leur acceptation.

Par principe, la **modification des CGV peut être effectuée par le vendeur librement et à tout moment, dans le respect des dispositions légales**.

En revanche, lorsque l'offre de produits ou de services porte sur un contrat d'abonnement, la modification des CGV est **subordonnée au consentement de l'abonné**. A défaut d'accord, le client peut demander la résiliation du contrat au motif du changement unilatéral des conditions contractuelles.

Bon à savoir : En cas de litige, lorsqu'un client oppose ses conditions générales d'achat aux conditions générales de vente du vendeur, les clauses incompatibles sont étudiées au cas par cas. Il n'y a donc pas de hiérarchie entre CGA et CGV.

FAQ

Les CGV sont-elles obligatoires ?

Les CGV sont obligatoires dans deux cas précis : • Lorsque l'offre de biens ou de services s'adresse à des consommateurs (dans le cadre de relations B2C) ; • Lorsque le client professionnel en fait la demande (dans le cadre de relations B2B).

© 2023 LEGALPLACE SAS

Quelle différence entre une relation B2C et une relation B2B ?

L’appellation « B2C » vient de l'anglais « Business to Consumer » dont la traduction française pourrait être « de professionnel à consommateur ». La relation B2C concerne donc les transactions de commerçants professionnels avec les consommateurs. Quant au terme « B2B », ou « BtoB », il vient de l'expression anglaise « Business to Business », que l'on pourrait traduire en français par « de professionnels à professionnels ». La relation B2B concerne alors les contrats passés entre professionnels.

Les mentions obligatoires sont-elles les mêmes pour un client professionnel et pour un consommateur ?

Les mentions obligatoires en termes de CGV sont relativement similaires qu’elles concernent un client professionnel ou un consommateur. Toutefois, il existe quelques différences. Les mentions obligatoires pour un client professionnel sont les suivantes : • Conditions de vente ; • Barème des prix unitaires ou méthode de calcul des prix ; • Réductions de prix et conditions d’escompte, le cas échéant ; • Conditions de règlement : délais de paiement et pénalités de retard, notamment. Les mentions obligatoires pour un client consommateur sont : • Les caractéristiques essentielles du bien ou du service ; • Le prix et ses composantes, le cas échéant, ou les éléments de calcul du prix ; • Le délai de livraison ; • Les garanties légales de conformité et de vices cachés ; • Les modalités d’exercice du droit de rétractation s’il y a lieu de l’appliquer ; • Les moyens de recours à disposition du consommateur en cas de litige.

Les CGV peuvent-elles être modifiées ?

Par principe, la modification des CGV peut être effectuée par le vendeur librement et à tout moment, dans le respect des dispositions légales. En revanche, lorsque l’offre de produits ou de services porte sur un contrat d’abonnement, la modification des CGV est subordonnée au consentement de l’abonné. Par ailleurs, le commerçant, dans le cadre d’une vente classique ou d’une vente en ligne, ne peut en aucun cas opposer à l’acheteur des CGV dans une version modifiée ultérieurement.

© 2023 LEGALPLACE SAS

Quelles précautions pour la vente en ligne ?

Au-delà du caractère « lisible et compréhensible » des informations précontractuelles dont la communication est obligatoire, les dispositions légales imposent au e-commerçant professionnel de permettre au client consommateur de conserver et de reproduire les conditions générales de vente en ligne. Les CGV doivent également être accessibles à l’acheteur directement et avant la conclusion du contrat.

© 2023 LEGALPLACE SAS