

Quelles sont les incidences de la loi Hamon sur les conditions générales de vente ?

Description

[La loi Hamon du 17 mars 2014](#), entrée en vigueur le 13 juin 2014, a prévu une refonte en profondeur du droit de la consommation. Parmi ses dispositions, la loi Hamon renforce notamment les obligations en matière de [conditions générales de vente](#). En particulier, la loi Hamon modifie les règles concernant le droit de rétractation et les frais de retour pour les sites de e-commerce.

[Modèle gratuit de CGV](#)

Loi Hamon : quels impacts sur les conditions générales de vente ?

Les conditions générales de vente prennent la forme d'un document écrit décrivant les obligations légales et obligatoires du commerçant envers sa clientèle. Les conditions générales de vente (CGV), comme les [conditions générales de vente en bâtiment](#) permettent en effet d'encadrer d'un point de vue légal les relations contractuelles entre le professionnel et sa clientèle, qu'elle soit composée elle-même de professionnels (B to B) ou de particuliers (B to C).

Zoom : Les CGV doivent être rédigées minutieusement et visibles sur chaque page du site. Pour vous aider à rédiger les CGV, LegalPlace vous propose un [modèle gratuit de CGV](#). Pour modéliser vos CGV, il suffit de répondre à quelques questions et vos CGV seront rédigés sur mesure.

Les conditions générales de vente doivent être rédigées et mises à la disposition du client. Celui-ci doit d'ailleurs les accepter. En effet, la communication des CGV est obligatoire pour encadrer toute transaction de vente d'un bien ou d'une prestation de services. C'est pourquoi, il est important que les conditions générales de vente soient portées à la connaissance du client avant toute conclusion de vente.

Bon à savoir : les conditions générales de vente doivent figurer sur tous les sites de e-commerce, c'est-à-dire ceux exerçant une activité commerciale.

À propos des conditions générales de vente, la loi Hamon prévoit une refonte en

profondeur sur quatre points essentiels :

- le délai de rétractation ;
- le renforcement de l'information pré-contractuelle ;
- les garanties légales ;
- les clauses abusives.

Bon à savoir : la loi Hamon, en durcissant les obligations relatives aux conditions générales de vente, vise à renforcer la protection du consommateur.

Loi Hamon 2014 et délai de rétractation : les conséquences pour les CGV des sites de e-commerce

Comme vu précédemment, la loi Hamon, entrée en vigueur le 13 juin 2014, a profondément modifié les conditions générales de vente, notamment en ce qui concerne les sites de e-commerce. La loi Hamon a souhaité offrir une protection accrue du consommateur. Cela passe en particulier par l'allongement du délai de rétractation légal.

Loi Hamon : allongement du délai de rétractation pour les ventes à distance B to C

D'après [l'article L221-18 du Code de la Consommation](#), le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, contre seulement 7 jours avant l'entrée en vigueur de la loi Hamon, dans le cadre d'un contrat de vente d'un bien ou d'un service conclu à distance. Ce délai court à partir de la conclusion du contrat de vente pour les contrats de prestations de services ou de la réception du bien par le consommateur (ou un tiers) s'il s'agit d'un bien.

Bon à savoir : lors de l'exercice de son droit de rétractation, le consommateur n'a pas à justifier d'un motif légitime. Il peut se rétracter de plein droit.

Attention! En vertu de [l'article L121-21 du Code de la Consommation](#), toute clause dans les conditions générales de vente par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est réputée nulle.

Exceptions au principe d'allongement du délai de rétractation prévu par la loi Hamon dans les conditions générales de vente

Ce délai légal de rétractation de 14 jours souffre néanmoins d'exceptions (à l'instar du [renoncement express au droit de rétractation](#)). Le droit de rétractation s'applique sauf :

- si des dispositions plus favorables au consommateur figurent dans le contrat de vente ou de prestation de services ;
- pour les exceptions mentionnées explicitement par la loi.

Attention! Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation pendant la durée du délai de rétractation légal, le vendeur professionnel doit procéder, dès réception de la demande du consommateur, au remboursement du produit ou du service dans le même délai ou au jour de la réception des produits retournés. Le cas échéant, il s'expose à des pénalités de retard.

Loi Hamon et délai de rétractation : les mentions obligatoires dans les CGV des sites de e-commerce

La loi Hamon de mars 2014 a également rendu obligatoire la mention du droit de rétractation du consommateur dans les dispositions des conditions générales de vente. Cette contrainte a été consacrée par [l'alinéa 2 de l'article L221-5 du Code de la Consommation](#). Il s'agit de préciser notamment :

- **le délai de rétractation et les conditions d'application** spécifiées ci-avant ;
- **la charge des frais de retour du produit retourné** : il convient de noter que si le vendeur ne précise pas que les frais de renvoi sont à la charge du client, il les supporte lui-même. Si le produit implique des modalités de retour spécifiques, celles-ci doivent être également précisées ;
- **les modalités d'exercice du droit de rétractation** : la loi Hamon prévoit que les conditions générales de vente doivent non seulement préciser la procédure à suivre (notification écrite du consommateur à l'adresse du vendeur) mais également fournir un formulaire type de rétractation.

Bon à savoir : ce formulaire est disponible en annexe du [décret d'application de la loi Hamon du 17 septembre 2014](#).

Toutefois, le consommateur n'a pas l'obligation d'utiliser ce formulaire pour exercer son droit de rétractation. Il peut notifier sa décision au vendeur professionnel au moyen de tout autre support écrit de son choix.

Attention! Si le vendeur professionnel n'a pas mentionné le droit de rétractation dans

les conditions générales de vente, la loi Hamon prévoit que le délai de rétractation du consommateur est prolongé à 12 mois.

Les contrats exclus du champ d'application du droit de rétractation de la loi Hamon dans les conditions générales de vente

D'après [l'article L221-28 du Code de la Consommation](#), certains contrats sont exclus de l'allongement du délai de rétractation prévu par la loi Hamon. Il s'agit notamment des contrats présentant les caractéristiques suivantes :

- Le service est intégralement exécuté avant l'expiration du délai de rétractation légal de 14 jours ;
- Le prix du bien ou de la prestation de services dépend des fluctuations du marché financier ;
- Le produit est personnalisé ;
- Le produit est périmé (il s'agit essentiellement de produits comestibles) ;
- Le produit a été descellé par le consommateur après la livraison et ne peut pas être renvoyé pour raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- Le produit a été mélangé à d'autres articles sans possibilité de les dissocier ;
- Les contrats conclus lors d'une enchère publique ;
- Le produit n'est plus intact.

Attention! Le vendeur professionnel d'un bien ou d'un service répondant à ses caractéristiques a l'obligation de préciser l'exclusion du champ d'application du délai de rétractation de 14 jours dans les dispositions de ses conditions générales de vente.

Loi Hamon et frais de retour dans les conditions générales de vente des sites de e-commerce

Comme vu précédemment, la loi Hamon prévoit que le vendeur professionnel doit indiquer, de façon précise et non équivoque, qui supporte la charge des frais de retour dans les dispositions des conditions générales de vente. Cela doit donc être porté à la connaissance du client avant toute conclusion de contrat de vente.

Attention! Si l'information est absente, les frais de retour sont à la charge du vendeur professionnel.

L'information pré-contractuelle renforcée dans la loi Hamon : l'impact sur la rédaction des conditions générales de vente

La loi Hamon a également prévu une obligation pré-contractuelle renforcée dans les conditions générales de vente. Cela est consacré par [le nouvel article L111-1 du Code de la Consommation](#).

Informations de contact et description du bien imposées par la loi Hamon

D'après la lettre de l'article susvisé, avant toute conclusion d'un contrat de vente de bien ou de prestation de service, le vendeur professionnel doit communiquer, de manière lisible et compréhensible :

- **les caractéristiques essentielles** du bien ou du service ;
- **le prix** du bien ou du service ainsi que les moyens de paiement acceptés ;
- dans le cadre de vente à distance, **la date ou le délai** auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de service ainsi que les éventuelles restrictions de livraison ;

Attention! Même si aucun délai de livraison n'est mentionné dans les conditions générales de vente, le vendeur a l'obligation de livrer les marchandises ou d'exécuter la prestation dans **un délai maximal de 30 jours** à compter de la commande du client. Tout retard de livraison expose le professionnel à des sanctions, telles que la résolution du contrat de vente.

Les informations relatives au vendeur professionnel : identité, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ainsi que les coordonnées du service de réclamation ou du service après-vente.

Obligation de paiement et conditions générales de vente depuis la loi Hamon

La loi Hamon va même plus loin en renforçant l'obligation à la charge des professionnels dans la rédaction de leurs conditions générales de vente et de leur processus de vente. Il s'agit notamment :

- d'informer de façon non équivoque le client de son **obligation de paiement** : après acceptation des CGV par le client, le vendeur doit inclure une mention explicite précisant que l'acheteur, en passant commande, s'oblige à payer ;
- de **mentionner les frais supplémentaires** (tels que les frais de port par exemple) : ces surplus doivent faire l'objet d'un consentement exprès du client ;
- de **mettre à disposition les conditions générales de vente** sur un support durable. Il convient notamment d'intégrer dans le site de e-commerce une version téléchargeable et imprimable des conditions générales de vente.

Attention! Tous les vendeurs professionnels doivent mettre à jour leur conditions générales de vente en conformité avec la loi Hamon.

La notification des garanties légales et commerciales dans les conditions générales de vente depuis la loi Hamon

Avec la nouvelle loi Hamon, **le délai de la garantie légale de conformité des produits passe de 6 à 24 mois**. Cela permet au consommateur de se retourner contre le vendeur professionnel dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du bien en cas de non-conformité.

Pour rappel, le défaut de conformité résulte d'une différence entre la chose convenue et le produit effectivement livré. Cela implique que le vendeur professionnel manque à son obligation de délivrance conforme.

Attention! Il convient de distinguer le défaut de conformité des vices cachés. En effet, le vendeur est également tenu à la garantie des vices cachés, c'est-à-dire aux défauts cachés rendant la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent nettement cet usage.

Avec la nouvelle loi Hamon, les défauts de conformité apparaissant sous 24 mois à compter de la délivrance du bien seront présumés avoir existé au moment de la délivrance du bien ou du service, sauf preuve contraire rapportée par le défendeur.

Attention! Cela ne concerne pas les biens d'occasion pour lesquels la durée légale de garantie de conformité reste de six mois.

Loi Hamon et garanties légales : les mentions

obligatoires dans les conditions générales de vente

En application de la loi Hamon, [l'arrêté du 18 décembre 2014](#) précise que les dispositions des conditions générales de vente doivent mentionner les informations susvisées. En particulier :

- **Les coordonnées du vendeur** tenu de la conformité des biens au contrat ;
- **Les modalités de la garantie légale de conformité** prévues [aux articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation](#) ;
- **Les modalités de la garantie des vices cachés** prévues [aux articles 1641 et suivants du Code Civil](#) ;
- **Les modalités de la garantie commerciale**, le cas échéant.

L'article 3 du présent arrêté impose en outre que les dispositions des conditions générales de vente incluent un encadré spécifiques précisant aux consommateurs les informations suivantes :

- Le consommateur dispose d'un **délai de deux ans pour agir en garantie légale de conformité** à compter de la livraison du produit ;
- Dans l'exercice de la garantie légale de conformité, l'acheteur peut **opter pour la réparation ou le remplacement du produit concerné** ;
- Le client n'a pas besoin de rapporter la preuve du défaut de conformité s'il agit dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du produit ;
- La garantie légale de conformité est indépendante de la garantie contractuelle consentie à titre commercial, le cas échéant ;
- À défaut d'agir en garantie légale de conformité, l'acheteur peut **faire jouer la garantie des vices cachés et opter entre la résolution de la vente ou le remboursement d'une partie du prix initial**.

Attention! Pour rappel, pour agir en garantie des vices cachés, il faut rapporter la preuve :

- que le vice existait au moment de l'achat ;
- qu'il s'agisse d'un vice caché, c'est-à-dire non apparent ;
- que celui-ci rende le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou en diminue très nettement l'usage.

Le renforcement de la réglementation des clauses abusives dans les conditions générales de vente

depuis la loi Hamon

La loi Hamon a également durci la réglementation en matière de clauses abusives dans les conditions générales de vente. Il est donc désormais très important de porter une attention toute particulière à la rédaction des clauses des conditions générales de vente.

Sont notamment considérées comme abusives :

- Toute clause subordonnant l'exercice du droit de rétractation à la mention d'un motif légitime par le consommateur ;
- Toute obligation à la charge du client d'exercer son droit de rétractation sous une forme particulière ;
- Toute clause des conditions générales de vente faisant renoncer le consommateur à l'exercice de son droit de rétractation.

Au-delà de la nullité, toute clause considérée comme abusive expose le vendeur professionnel au paiement d'une **amende administrative**.

Attention! La loi Hamon a également interdit le pré-cochage sur les sites de e-commerce, notamment en ce qui concerne l'acceptation des conditions générales de vente.