

Opposabilité des conditions générales de vente : jurisprudence

Description

La notion de conditions générales de vente, comme les [conditions générales de vente en bâtiment](#), renvoie à l'ensemble de clauses encadrant les relations contractuelles entre un vendeur et un client. Le plus gros contentieux au sujet de **l'opposabilité des conditions générales de vente** concerne la vente en ligne. Il est important pour chaque vendeur d'éviter tout conflit en établissant des [conditions générales de vente](#) à jour des dernières lois et en conformité avec la **jurisprudence**.

[Modèle gratuit de CGV](#)

Opposabilité conditions générales de vente jurisprudence européenne

Le droit de l'Union européenne est une des sources principales du droit français. Des directives sont édictées par les organes de l'Union européenne et ensuite transposées en droit français. La France a obligation de se conformer au droit et à la jurisprudence européenne au risque de se faire sanctionner.

L'opposabilité des conditions générales de vente aux consommateurs, c'est-à-dire aux personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de leur activité professionnelle (ex : un particulier qui achète des vêtements sur un site internet, rénovation d'une maison est particulièrement encadrée.

La [directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs](#) précise que les [conditions générales de vente de formations](#) ou lors d'une vente en ligne doivent :

- être formulées dans un langage clair et compréhensible : les formulations trop complexes sont à éviter au risque d'être qualifiées d'incompréhensibles.
- être portées à la connaissance du consommateur **avant** la commande : l'acheteur doit prendre **connaissance des conditions générales de vente** avant la validation de la vente. Le vendeur doit donc mettre les conditions

générales de vente à disposition de l'acheteur.

L'acceptation des conditions générales de vente apparaît comme une condition supplémentaire logique. Pour tout contrat, les deux parties, c'est-à-dire l'acheteur et le vendeur doivent se mettre d'accord sur les caractéristiques essentielles de la vente. L'acheteur ne doit pas être forcé de conclure une vente à des conditions qu'il ne souhaite pas. Il doit être en mesure d'accepter la vente et ses conditions. La charge de la preuve de toutes les obligations relatives aux conditions générales de vente (CGV) pèse sur le vendeur. Il est préférable et usuel pour ce dernier d'insérer une case à cocher avant la validation de la vente en ligne selon laquelle l'acheteur reconnaît non seulement avoir lu, donc pris connaissance des [conditions générales de vente d'une formation](#) en ligne par exemple, mais aussi avoir accepté les conditions générales de vente (**mention de l'acceptation des conditions générales de vente**).

- être fournies sur un support durable : la notion de support durable renvoie à un support permettant de garantir l'absence d'altération du contenu des conditions générales de vente ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée.

En effet, l'article 8 de la directive précitée dispose qu'en ce qui concerne les contrats à distance, le professionnel fournit au consommateur les informations suivantes :

- ° les principales caractéristiques du bien ou du service
- ° l'identité du professionnel
- ° l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son numéro de télécopieur et son adresse électronique
- ° le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ; les modalités de paiement, de livraison et d'exécution
- ° la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services
- ° les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations lorsque le droit de rétractation existe
- ° les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation

- ° lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit
- ° rappel de la garantie légale de conformité pour les biens
- ° le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente
- ° la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ;

ou met ces informations à sa disposition sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

Si le contrat à distance est conclu par voie électronique et oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement **avant que le consommateur ne passe sa commande**, des informations précitées.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible «commande avec obligation de paiement» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Si le professionnel ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et les moyens de paiement acceptés.

Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat. Le professionnel fournit au

consommateur les autres informations précitées sous une forme adaptée.

Bon à savoir : il est envisageable d'envoyer un email à l'acheteur contenant les conditions générales de vente avant que ce dernier ne valide sa commande. Il aura ainsi les CGV sur un support durable avec la date exacte. Une autre option serait de permettre à l'acheteur de télécharger directement les conditions générales de vente avant la validation de la vente sans avoir recours à un lien hypertexte renvoyant à un autre lien du site. Ex : un lien renvoyant vers un fichier non modifiable contenant les conditions générales de vente ainsi que la date de la vente. Consultez notre article dédié pour connaître la marche à suivre en cas de [violation des conditions générales de vente](#).

La directive fait la distinction entre la fourniture des conditions générales de vente sur un support durable avant la vente et lors de la confirmation de la vente dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat en ligne.

Il est donc pertinent, après que l'acheteur a coché les cases mentionnées ci-dessus et validé la vente, de lui envoyer un email de confirmation contenant les conditions générales de vente sans que ce dernier n'ait besoin de cliquer sur un quelconque lien hypertexte. Le vendeur est dispensé de l'envoi de ces conditions s'il a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la vente.

Attention! S'il s'agit d'une situation de vente excluant le droit de rétractation du consommateur, à l'instar du [renoncement express au droit de rétractation](#), le vendeur devra dans tous les cas confirmer la vente au consommateur et lui rappeler l'exclusion de son droit de rétractation.

Opposabilité conditions générales de vente jurisprudence française

Opposabilité des conditions générales non signées

La **jurisprudence** française considère que des **conditions générales de vente** ne sont pas opposables à l'acheteur lorsque ce dernier ne les a ni signées, ni paraphées (CA Versailles 3-5-2016 n° 15/02478). Un contrat, signé hors vente en ligne, qui ne précise à aucun moment que des conditions générales de vente ont été remises à l'acheteur, qu'il en a pris connaissance, qu'il les a acceptées et qu'elles font ainsi partie intégrante de la relation contractuelle, ne sont par conséquent pas opposables

à l'acheteur.

Dans l'arrêt mentionné, la Cour d'appel de Versailles avait affirmé l'inopposabilité des **conditions générales de vente** à l'égard d'un acheteur professionnel. La même solution est a fortiori applicable à un consommateur (c'est-à-dire un non professionnel) puisque la **jurisprudence** considère que la qualité de professionnel averti de l'acheteur est indifférente.

Il est donc très important pour le vendeur de faire signer ses **conditions générales de vente** à l'acheteur, qu'il soit un professionnel ou un consommateur, en même temps que le contrat lui-même.

La signature des **conditions générales de vente** par l'acheteur vaudra connaissance et acceptation de celles-ci.

L'**absence de signature des conditions générales de vente** et a fortiori l'**absence de conditions générales de vente**, lors de la conclusion d'une vente seront sanctionnées : si l'acheteur n'a pas établi de conditions générales de vente par écrit et ne les a pas fait signer par son cocontractant, l'acheteur, il ne pourra lui imposer aucune condition de vente.

Date d'acceptation des conditions générales de vente

La **jurisprudence** française insiste également sur la nécessité pour l'acheteur de prendre connaissance et d'**accepter les conditions générales de vente** du vendeur au moment de la signature (conclusion) du contrat.

Bon à savoir : pour les ventes qui sont conclues en présence des parties (pas les ventes en ligne), il est recommandé à l'acheteur d'annexer les conditions générales de vente au contrat principal et de les faire signer et parapher par l'acheteur.