

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - CGV



Les conditions générales de vente (CGV) constituent le socle unique de la négociation commerciale et encadrent les relations commerciales entre vendeur et acheteur.

Dans un même document écrit, elles réunissent les informations relatives aux conditions légales de :

- vente de biens
- ou de prestations de services.

Elles diffèrent en fonction du type de prestation offerte et du type de client



LES CGV, A QUOI ÇA SERT ?

Les CGV sont le document contractuel qui fixe le cadre juridique de la relation commerciale entre le client et un fournisseur de biens ou de services.

L'intérêt des CGV est multiple :

- **Sécuriser** la relation contractuelle entre le client et le fournisseur en cas de litige notamment ;
- **Inform**er le client des différentes étapes de la relation contractuelle ;
- **Encadrer** la responsabilité de chacune des parties.

Il existe deux catégories principales de CGV :

- **Les CGV entre professionnel et particulier**
- **Les CGV entre professionnels**

LES CGV, EST-CE OBLIGATOIRE ?

Le principe est que les CGV reposent sur l'obligation légale d'information précontractuelle à la charge du professionnel vendeur. En ce sens :

Fiche rédigée en juillet 2021

- elles sont obligatoires dans le cadre des relations B2C : l'offre (de biens ou de services) est destinée aux consommateurs ;
- elles sont facultatives dans le cadre de relations B2B (vente entre professionnels) mais doivent pouvoir être communiquées à la demande.

LES CGV DANS LE CADRE DE LA RELATION B2C (PROFESSIONNEL/CONSUMMATEUR)

L'article L 111-1 du Code de la consommation édicte les obligations générales d'information précontractuelle que le vendeur professionnel doit au client consommateur (identité du vendeur, description du produit ou du service, prix, garanties, recours...).

Ces obligations d'informations précontractuelles sont regroupées dans les CGV, leur acceptation par l'acheteur constitue un réel gage de sécurité et une protection juridique pour les parties.

Toutefois, la rédaction des CGV est réglementée et ne doit pas contenir de clauses abusives qui en limiteraient leur efficacité.

Elles contiennent des clauses obligatoires :

- L'identité du vendeur ;
- Caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- Prix, durée de validité ... ;
- Délais de livraison ;
- Garanties dont disposent l'acheteur ;
- Exercice du droit de rétractation s'il y a lieu ;
- Recours
- ...

Les CGV doivent être communiquées avant l'achat à l'acheteur par un mode fiable et sur un support durable.

Le mode de communication doit être adapté au type de vente (en magasin, en ligne...)

LES CGV DANS LE CADRE DE LA RELATION B2B (ENTRE PROFESSIONNELS)

La communication des CGV est facultative mais devient obligatoire dès lors que le client professionnel en formule la demande.

Dans le cadre de la vente entre professionnels, les mentions obligatoires des CGV sont les suivantes :

Fiche rédigée en juillet 2021

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

D'autre part, les CGV diffèrent en fonction de la catégorie d'acheteur : grossiste ou négociant, grandes surfaces alimentaires, entreprise spécialisée, entreprise de vente à distance.

ET LES CGU ?

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) encadrent les modalités d'utilisation d'un site internet ou d'une application mobile par son utilisateur.

Contrairement aux CGV qui encadrent la relation contractuelle entre l'acheteur et le vendeur, les CGU ne portent que sur les conditions d'utilisation d'un site internet ou d'une application mobile.

Les CGU ne sont pas obligatoires mais sont vivement recommandées car elles permettent notamment d'encadrer :

- Les modalités de création et de gestion d'un compte ;
- Les modalités de protection des données à caractère personnel ;
- La responsabilité de l'éditeur du site ou de l'application en cas de propos injurieux notamment postés par l'utilisateur.

L'OPPOSABILITÉ

Comme tout contrat, les CGV comme les CGU ne pourront être rendues opposables à l'acheteur et/ou à l'utilisateur qu'à la condition que ce dernier les ait expressément acceptées.

Les CGV sont, depuis la Loi Hamon, portables et non plus quérables. En d'autres termes, elles doivent être mises à disposition de l'acheteur avant la conclusion du contrat.

L'acceptation doit être expresse et éclairée : signature, après lecture et case à cocher « *Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les CGV* »

La Réglementation générale sur la Protection des Données (RGPD) impose que les CGV puissent avoir été préalablement lues avant d'être acceptées (prohibition et danger des liens hypertextes).



COMMENT RÉDIGER SES CGV

Pour en garantir l'efficacité et la sécurité, les CGV doivent être personnalisées à la situation.

Fiche rédigée en juillet 2021

Cela nécessite de connaître chaque type de situation et de savoir quel type de CGV sont adaptées au secteur d'activité considéré.

En conséquence il est fortement conseillé de faire appel à un professionnel pour rédiger les CGV qui évaluera à priori les besoins liés à l'activité et au contexte juridique et commercial.



FOIRE AUX QUESTIONS

Quelles sont mes sanctions, en tant que chef d'entreprise, si je n'établis pas ou si je ne communique pas de CGV ?

Les sanctions sont réelles et diffèrent suivant que l'acheteur est un particulier ou un professionnel.

Les amendes administratives peuvent aller de 75.000 € à 375.000 € pour une personne morale.

Des sanctions peuvent également s'appliquer si les CGV sont incomplètes (absence de mention de pénalités de retard ou de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement par exemple).

A noter que les CGV peuvent faire l'objet d'un contrôle par la DGCCRF qui en vérifiera les mentions légales.

Il y a beaucoup de modèles de CGV sur internet, qu'est-ce que je risque à en utiliser un ?

Le risque principal est que le modèle utilisé soit incomplet ou inadapté avec pour conséquence un risque de déficit de protection des droits du vendeur ou prestataire, de conflit ou même de litige avec son co-contractant.

Les CGV sont écrites pour une situation précise. Comment je peux les faire évoluer dans le temps ?

Les CGV ne sont pas figées et peuvent être modifiées pour rester adaptées au besoin et au secteur d'activité du vendeur mais toujours dans le respect des dispositions légales.

Les CGV ainsi modifiées, pour être opposables à l'acheteur, devront être acceptées par ce dernier.

TEXTES APPLICABLES

Code de la consommation : articles L. 221-1 et suivants

Code de commerce : articles L. 441-1 et suivants

Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

Loi Hamon n° 2014-344 du 17 mars 2014

Pour en savoir plus

Marie-Noëlle NORAS

Juriste Sénior

04 76 90 36 26

mn.noras@srconseil.fr

Fiche rédigée en juillet 2021