

Que faire en cas de violation des conditions générales de vente ?

Description

La violation des [conditions générales de vente \(CGV\)](#) entraîne des conséquences différentes selon qu'il s'agit de [CGV entre professionnels](#) ou de CGV entre professionnel et particuliers. En effet, les consommateurs disposent d'une protection renforcée, car ils sont considérés par le droit comme des co-contractants plus vulnérables.

Le professionnel qui ne respecte pas les dispositions légales relatives à l'établissement des conditions générales de vente s'expose à des sanctions variées selon la nature de la violation.

[Modèle gratuit de CGV](#)

Que sont les conditions générales de vente ?

Les conditions générales de vente (CGV) se définissent comme un document que tout professionnel proposant à la vente des produits ou services est tenu de **rendre disponible à ses clients**.

Les CGV remplissent plusieurs **objectifs** :

- Protéger client et vendeur en cas de litige
- Informer les clients avant toute commande ou transaction
- Préciser les responsabilités des parties
- Déterminer la juridiction compétente en cas de litige

Quelles sont les obligations du vendeur au titre des CGV ?

Le vendeur se doit de respecter certaines **obligations** dans la rédaction des CGV ainsi que dans leur communication au client.

Ces obligations diffèrent toutefois selon que les CGV sont destinées à un client professionnel ou particulier.

Zoom : Si la rédaction des clauses de CGV s'avère trop complexe, vous pouvez vous faire assister par un professionnel. C'est pourquoi, LegalPlace met à votre disposition [un modèle de conditions générales de vente](#), facilement personnalisable. Il vous suffit de remplir un questionnaire en ligne et les clauses spécifiques à votre situation seront automatiquement ajoutées.

En cas de vente à un professionnel

Les CGV constituent une **base de négociation** pour l'acheteur professionnel, et doivent obligatoirement lui être transmises s'il en fait la demande.

Elles doivent comporter un certain nombre de **mentions obligatoires**, notamment :

- Les conditions de règlement
- Les modalités de détermination du prix
- Les réductions applicables
- Les conditions d'application des pénalités de retard
- Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

En cas de vente de produits agricoles, les CGV doivent préciser les **indicateurs** permettant de déterminer le prix établis à l'[article L.631-24 du Code rural et de la pêche maritime](#) :

- Quantité totale
- Origine et qualité des produits
- Modalités de collecte ou de livraison
- Procédures et délais de paiement
- Règles applicables en cas de force majeure

En cas de vente à un consommateur

Les [CGV sont obligatoires](#) pour des clients particuliers, notamment lorsqu'aucun contrat écrit n'est prévu pour la vente du bien ou l'exécution de la [prestation de services](#).

Le vendeur est investi d'obligations particulières en cas de **vente conclue avec un consommateur**. Le droit de la consommation protège en effet le consommateur avec rigueur, car il dispose de moyens d'actions moindres par rapport au vendeur professionnel.

Bon à savoir : dans le cas d'une vente en ligne, les CGV doivent être expressément

acceptées pour être [opposables au client](#). Il est usuel d'insérer une case à cocher sur le site internet du vendeur.

Afin d'être valide, les CGV dans le cadre d'une vente entre un professionnel et un particulier doivent contenir plusieurs **mentions obligatoires** :

- Identification du vendeur et du dirigeant de l'entreprise
- Désignation des produits ou services proposés à la vente
- Prix et modalités de paiement
- Conditions de livraison
- Existence et modalités d'exercice du droit de rétractation
- Garantie légale de conformité
- Garantie des vices cachés
- Protection des données à caractère personnel
- [Coordonnées du médiateur](#) de la consommation
- Etapes de conclusion du contrat par voie électronique
- Langues proposées pour la conclusion du contrat

Bon à savoir : lorsque le vendeur professionnel est soumis à des règles professionnelles ou commerciales, et notamment des usages professionnels propres à son secteur d'activité, il doit impérativement le mentionner dans les CGV. Le consommateur doit en effet avoir accès et pouvoir consulter ces règles particulières.

Que dit la loi sur la violation des conditions générales de vente ?

La violation des conditions générales de vente peut se manifester de différentes manières, et notamment par l'insertion de **clauses interdites**. Il peut également s'agir d'un manquement du vendeur à son obligation de rendre les CGV disponibles au consommateur.

L'interdiction des clauses abusives

L'[article L.212-1 du Code de la consommation](#) interdit formellement au vendeur professionnel d'inclure dans les CGV des **clauses abusives** qui créent un déséquilibre dans la relation contractuelle entre vendeur professionnel et client particulier.

A titre d'exemple, sont considérées comme abusives :

- La clause réservant au vendeur le pouvoir de déterminer si la chose est livrée ou si les services délivrés sont conformes
- La clause contraignant le consommateur à exécuter ses obligations contractuelles alors même que le vendeur n'exécute pas les siennes
- La clause supprimant le droit à la réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à ses obligations contractuelles
- La clause interdisant au consommateur de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le vendeur de ses obligations contractuelles
- La clause soumettant la résiliation du contrat à un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour le vendeur

L'obligation d'information pré-contractuelle

La violation des conditions générales de vente peut également découler d'un défaut d'information du consommateur.

En vertu d'une **obligation d'information pré-contractuelle**, le vendeur est également tenu de porter les CGV à la connaissance du consommateur sur un **support durable** (format PDF, etc.).

Bon à savoir : en vertu de l'[article L. 121-20-3 du Code de la consommation](#), le vendeur a également l'obligation d'afficher la date à laquelle le produit sera livré ou le service réalisé. En l'absence d'une date précise, il doit prévoir un délai maximal de livraison dans les CGV.

Les conditions générales de vente, en particulier sur un site d'e-commerce, doivent toujours être accessibles au consommateur. A ce titre, de nombreux sites internet de vente en ligne insèrent les CGV, les [conditions générales d'utilisation \(CGU\)](#), les [mentions légales](#) et la [politique de confidentialité](#) dans le bandeau qui figure en bas de chaque page.

Attention : les [CGV se distinguent des CGU](#) de par leur objet. En effet, les CGU ne sont pas obligatoires, et peuvent figurer sur tous les sites internet, même lorsqu'il ne s'agit pas de sites e-commerce. Ce document établit les règles de fonctionnement du site internet, et énonce notamment les droits et les obligations de ses utilisateurs.

Quelles sanctions en cas de violation des conditions

générales de vente ?

Le non-respect des exigences légales en matière de conditions générales de vente est passible de lourdes **sanctions**.

Les manquements suivants sont passibles d'une amende administrative dont le montant peut atteindre **375 000 € s'il s'agit d'une société** :

- Absence de mention des pénalités de retard dans les CGV
- Non-respect des délais de paiement imposés par la loi
- Non conformité à la loi du taux ou des conditions d'exigibilité des pénalités de retard
- Non-respect des modalités de computation des délais de paiement convenues entre les parties
- Défaut de mention de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les CGV

FAQ

Quels sont les risques en cas de non-respect des obligations légales par les vendeurs ?

Le vendeur qui ne respecte pas les obligations légales qui lui incombent en matière de CGV s'expose à une amende administrative pouvant aller jusqu'à 375 000 euros d'amende pour les personnes morales. Il peut également faire l'objet d'une procédure introduite par le client.

Quelle clause des conditions générales de vente est dite interdite ?

Les clauses abusives qui créent un déséquilibre significatif entre les parties au détriment du consommateur sont interdites dans les CGV.

Comment faire accepter les CGV ?

Pour faire accepter les CGV sur un site de vente en ligne, il suffit d'insérer une case à cocher par laquelle le client a pris connaissance et accepte les conditions générales de vente.