
5 CLAUSES ILLICITES DANS VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE



Les clauses abusives sont celles qui créent **un déséquilibre significatif entre un consommateur et un professionnel.**

Toute relation - quelle qu'elle soit, commerciale ou pas - ne peut en effet être saine si elle est emprunte d'un déséquilibre profond entre les parties.

Le droit intervient donc ici pour rééquilibrer les abus du professionnel, qui a la maîtrise du contrat et donc qui est la partie dominante dans la relation commerciale.

C'est la raison pour laquelle est née la réglementation en matière de

Les clauses abusives sont celles qui « créent un déséquilibre significatif » entre un consommateur et un professionnel. Elles sont interdites et réputées non écrites.

clauses abusives dont nous verrons de nombreux exemples au travers de ce guide !

La loi définit plus précisément les clauses abusives comme celles « *qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat* ».

L'objectif de ce présent document est de vous donner une bonne visibilité, de manière didactique et simple, sur les cas les plus classiques de clauses abusives afin que vous puissiez relire vos propres conditions générales de vente avec un oeil peut-être attentif et observateur d'éventuelles dérives dans la relation établie avec vos propres clients.

La réussite d'une entreprise est toujours liée à sa capacité à créer et maintenir des relations vertueuses avec ses clients. Puisse ce guide vous inspirer quant aux meilleures pratiques à mettre en oeuvre pour les rendre aussi fructueuses que soit, pour chaque partie.

1. S'autoriser à livrer tardivement

Est abusive le fait, par exemple, d'écrire dans ses CGV que « *le dépassement du délai d'expédition peut donner lieu à une annulation de la commande, dès lors que la commande n'est pas expédiée de nos entrepôts* ».

En effet, cette clause permet au vendeur d'imposer au client une livraison tardive ! Elle a donc été considérée comme illicite, car elle restreint les droits du consommateur dans les cas où le vendeur ne livre pas son produit.

La date de livraison des produits doit être définie précisément dans les CGV

En outre, elle contrevient aux dispositions du code de la consommation qui imposent que la date de livraison doit être définie précisément dans les CGV (art. L. 114-1)

— *Jurisprudence : TGI BORDEAUX jugement du 11 mars 2008*

2. Exonérer le vendeur de toute responsabilité

Le vendeur de biens par Internet est tenu à une obligation essentielle qui est de livrer les biens qui ont été achetés par les consommateurs.

Cette obligation peut légalement ne pas être exécutée dans certains cas particuliers, tels que des cas de force majeure (ex : le dépôt du vendeur prend feu et l'ensemble des produits sont définitivement détruits). Il n'est donc pas illicite de rappeler dans ses CGV que le vendeur peut ne pas livrer en cas de force majeure. Mais la jurisprudence est stricte dans l'appréciation de

ces cas, et refuse qu'ils soient utilisés comme prétexte pour ne pas exécuter la prestation essentielle à laquelle le vendeur s'est engagée (livrer le produit acheté) !

A donc été jugée abusive la cause d'un contrat de vente par Internet indiquant que le vendeur

"ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure, et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies ».

En l'espèce, il a été jugé que le vendeur laissait croire au consommateur qu'aucune contestation n'était possible dans ces hypothèses !



En réalité, d'un point de vue juridique, la jurisprudence vérifie cas par cas si les conditions pour invoquer la force majeure sont bien présentes (par exemple un dépôt peut avoir pris feu, mais le vendeur peut toujours commander les biens directement auprès de ses fournisseurs et les faire livrer à ses clients).

Ainsi, ni la grève, ni la constatation d'une catastrophe naturelle ne sont considérées comme systematiquement des cas de force majeure permettant au prestataire de s'exonérer de toute responsabilité.

— Jurisprudence : TGI BORDEAUX jugement du 11 mars 2008

3. Imposer un délai de 48h pour constater des éventuels défauts

A également été jugée illicite la clause d'un contrat de vente sur Internet qui impose un délai de 48 heures au consommateur pour constater les éventuels défauts de livraison dans les produits qu'il a acheté.

Voici la clause originelle :

« [lors de la livraison du produit, si le consommateur constate des défauts] vous devez également confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les 48 heures ouvrables suivant la réception du ou des articles, et transmettre une copie de ce courrier (au vendeur) »

La clause est abusive car elle impose à l'acquéreur des diligences particulières à accomplir dans un délai vraiment très court !



En plus, le vendeur laisse entendre, qu'en cas de non respect de ces obligations, il ne laissera plus la possibilité au consommateur de demander le remboursement ou l'échange de ses produits.

— *Jurisprudence : TGI BORDEAUX jugement du 11 mars 2008*

4. Ajouter des conditions spécifiques au droit de rétractation de 14 jours

Comme vous le savez très certainement la loi confère en matière de vente à distance, un délai de rétractation de 14 jours au consommateur sans avoir à invoquer de motif, ni payer de pénalités à l'exception des frais de retour.

A donc logiquement été considérée comme abusive la clause qui - dans un contrat de vente sur Internet - ajoute des conditions supplémentaires à celles initialement prévues par la loi, et destinées à rendre l'application de ce droit plus restrictive.

La clause était rédigée de la sorte:

« dans un objectif d'identification et donc d'un traitement optimal des retours, tout produit nécessitant d'être retourné doit faire l'objet d'une demande de retour auprès de nos services, sous peine d'être refusé. Le délai qui vous est imparti pour prendre contact avec votre service client dépend du motif de retour (...). La demande de retour doit être faite auprès de notre service client qui vous délivrera un numéro d'accord de retour avec un code barre à apposer sur votre colis »

Le cas est simple ici puisque en imposant une demande de retour préalable auprès de ses services, le vendeur ajoute une condition aux dispositions du code de la consommation qui offrent au consommateur un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier du motif, ni à payer de pénalité, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

— *Jurisprudence : TGI BORDEAUX jugement du 11 mars 2008*

5. Refuser tout retour produit passé 15 jours

La personne qui propose des biens à la vente doit respecter une série d'obligations légales, dont une essentielle qui est que le vendeur doit fournir des produits qui sont conformes à ce qui a été commandé par le client (garantie de conformité).

Cette garantie permet au consommateur qui fait l'acquisition d'un produit de bénéficier d'un délai de deux ans pour agir contre le vendeur en cas de non conformité du produit commandé. Logiquement, le vendeur ne peut donc tenter de restreindre l'application de cette garantie dans ses conditions générales de ventes puisque la loi la lui impose !

Est donc abusive la clause suivante d'un contrat de vente sur Internet :

"Dès réception de l'accord (pour le retour), vous disposez de quinze jours pour nous retourner le produit. Passé ce délai, votre retour sera refusé"

En effet, celle-ci ne distingue pas entre le retour qui résulte d'une rétractation, et celui qui est opéré dans le cadre d'une défectuosité ou d'une non conformité du produit - pour lequel le consommateur dispose d'un délai de 2 ans !

— *Jurisprudence : TGI BORDEAUX jugement du 11 mars 2008*

BONUS ! - Imposer le partage des informations consommateur avec des filiales non déterminées

A également été jugée abusive lors d'un achat sur Internet, une clause qui prévoyait que le professionnel partage l'ensemble des informations consommateur avec sa société mère ainsi que ses filiales.

En effet, la société mère de droit américain, prévoyait la transmission des données personnelles à des filiales non spécifiquement déterminées, et sans indiquer au consommateur les usages ni l'utilité de ce partage !

— *Jurisprudence : TGI Paris jugement du 28 octobre 2008*