



13 février 2020

L'OPTIMISATION DE VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Me Rachel RUIMY
Avocat à la Cour
HAAS Avocats

HAAS
AVOCATS 

 **itis commerce**
EBUSINESS PERFORMANCES

LE CABINET HAAS AVOCATS

Le cabinet **HAAS Avocats** défend et protège les clients nationaux et internationaux intervenant dans les secteurs de la propriété intellectuelle, du droit des nouvelles technologies, de l'information et de la communication, de la protection des données, de l'e-commerce, de l'e-marketing et du droit des affaires et des cyber-risques.



Contentieux



DPO



Droit des affaires



E-commerce



E-Santé



Internet des objets
connectés



Marketplaces



Marques

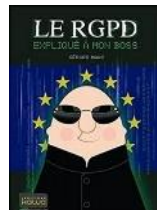


RGPD



Winstart

Le cabinet **HAAS Avocats** propose de nombreuses publications :



LE CABINET HAAS AVOCATS

Expertise en droit des nouvelles technologies

Le Cabinet HAAS AVOCATS a été le premier cabinet français à obtenir la **triple labellisation CNIL** pour ses prestations d'audit et de formation et est également agréé Datadock.

En contentieux comme en matière de conseil et stratégie juridique, le Cabinet HAAS AVOCATS accompagne ses clients du secteur privé comme les agents et usagers du secteur public pour la définition de leur stratégie digitale : audits, contrats, contentieux, compliance, objets et bâtiments connectés, études de faisabilité et d'identification des risques, formations, etc. Cette expertise a été reconnue dans plusieurs classements indépendants.

Le Point a classé le cabinet HAAS AVOCATS parmi les meilleurs cabinets d'avocats de France 2019 dans les catégories « **Compliance** (mise en conformité) », « **Droit des nouvelles technologies, de l'informatique et de la communication** » et « **Droit de la propriété industrielle** ».

Les « Décideurs » ont également classé le cabinet dans la catégorie « **Excellent** » pour ses prestations relatives au droit du digital couvrant aussi bien le droit de l'internet que le droit de l'informatique et de l'innovation.



Notre cabinet récompensé
dans 3 catégories



SOMMAIRE

0

INTRODUCTION

1

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

2

ZOOM SUR LE DROIT DE RETRACTATION

3

VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

SOMMAIRE

0

INTRODUCTION

1

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

2

ZOOM SUR LE DROIT DE RETRACTATION

3

VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

INTRODUCTION

➤ Qu'est ce que le e-commerce (ou commerce électronique) ?

Transactions commerciales utilisant l'internet ou d'autres réseaux informatiques comme l'échange de données informatisé et impliquant un changement de propriété du bien ou du service commandé.

(définition Insee)

➔ Vente en ligne de biens ou de services

- **BtoC**
- **BtoB**
- **CtoC**

➤ Profonde modification de notre expérience d'achat

➤ Loi Hamon 17 mars 2014

➤ Loi Macron 6 août 2015

➤ Loi pour une République Numérique 7 octobre 2016

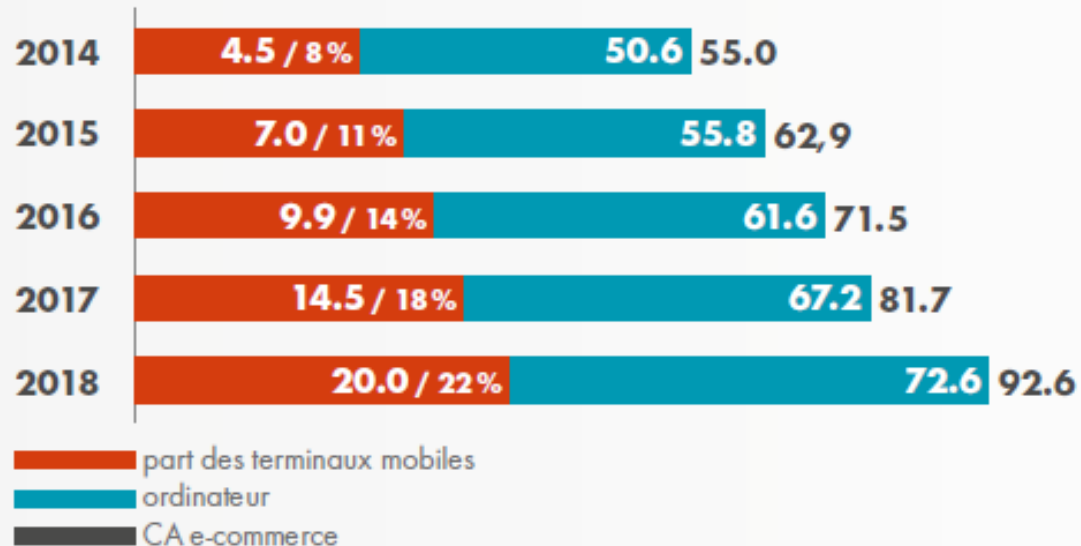


INTRODUCTION

E-commerce BtoC

Entre un cybermarchand professionnel et un client particulier

CA E-COMMERCE (EN MILLIARD D'€)



CHIFFRE D'AFFAIRES E-COMMERCE

Le chiffre d'affaires des ventes sur internet continue à enregistrer des progressions à 2 chiffres. Le cap des 100 milliards d'€ devrait être atteint en 2019. Le canal mobile poursuit son développement. Il représente aujourd'hui 22% du chiffre d'affaires des sites e-commerce et 35% pour les sites leaders (+5 points sur un an).

92,6
milliards d'€
source : Fevad iCE.

+ 13,4 %
par rapport à 2017

1,505
milliard
de transactions en ligne en 2018
+ 20,7 % par rapport à 2017
source : Fevad iCE.

22 %
sur terminaux mobiles
source : Fevad iCE.

Source: Les chiffres clés 2019, FEVAD

PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS SUR INTERNET

Habilleme nt/mode	58 %	Produits d'occasion ou reconditionnés	17 %
Produits culturels	50 %	Abonnement de films en ligne	15 %
Voyage/tourisme	40 %	Fleurs	13 %
Jeux, jouets	39 %	Abonnements à des box	12 %
Chaussures	39 %	Repas	12 %
Produits techniques / électroménager	38 %	Service d'économie collaborative (location de voiture entre particuliers, covoiturage, location de logement entre particuliers...)	12 %
Beauté/santé	34 %	Médicaments sans ordonnance	10 %
Maison, décoration	32 %	Objets connectés avec ou sans abonnement à des services (maison, santé, sport...)	10 %
Textile, linge de maison	28 %	Vin	10 %
Articles, matériels de sport	24 %	Fournitures scolaires	9 %
Alimentation, produits grande consommation	20 %	Inscription à un cours en ligne (MOOC)	8 %
VOD, musique	19 %	Lunettes, lentilles	7 %
Bons d'achat à valoir en magasin ou en ligne	19 %	Services à domicile (cours particuliers, garde enfants, bricolage/jardinage...)	7 %
Abonnement (payant) de musique en ligne	18 %		
Bricolage, jardinage	17 %		
Pièces détachées, équipement auto/moto	17 %		
Service de transport urbain individuel (taxi, Uber)	17 %		

En % des e-acheteurs.
source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019.

FRÉQUENCE D'ACHAT, PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS

La fréquence d'achat sur internet continue à augmenter et le montant moyen d'une transaction à baisser. Ces évolutions sont le reflet des comportements d'achat sur internet qui concernent de plus en plus tous les produits du quotidien.

61,5€
montant moyen d'une transaction
source : Fevad iCE

-6%
par rapport à 2017

39 transactions en moyenne en ligne
et **2420 €** par acheteur en 2018
source : Fevad-Médiamétrie/NetRatings.

Source: Les chiffres clés 2019, FEVAD

SOMMAIRE

0

INTRODUCTION

1

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

2

ZOOM SUR LE DROIT DE RETRACTATION

3

VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Obligation d'information précontractuelle du consommateur

Relations BtoC

Articles L.221-5, L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation

Les caractéristiques essentielles du bien ou service	Le prix du bien ou du service	Date ou délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service
Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales téléphoniques et à ses activités	Informations relatives à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles, et s'il y a lieu les fonctionnalités du contenu numérique	Modalités d'exercice du droit de rétractation



Amende administrative maximale de 3.000 euros pour une personne physique et de 15.000 euros pour une personne morale

Obligation d'information précontractuelle du professionnel

Relations BtoB

Article L.441-2 du Code de commerce (*nouveau*):

« Tout prestataire de service est tenu à l'égard de tout destinataire de prestations de services des obligations d'information définies à l'article L.111-2 du Code de la consommation ».



Renforcement du devoir d'information
entre professionnels

SOMMAIRE

0

INTRODUCTION

1

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

2

ZOOM SUR LE DROIT DE RETRACTATION

3

VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le droit de rétractation

BtoC



Tout consommateur bénéficie d'un délai pendant lequel il va pouvoir décider qu'il ne souhaite plus se procurer le bien ou service objet du contrat, sans avoir pour cela à se justifier

Article L.221-18 du Code de la consommation :
Délai de 14 jours pour se rétracter sans avoir à se justifier

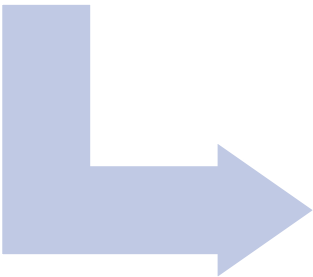
Le droit de rétractation

BtoC

Modalités d'exercice du droit de rétractation

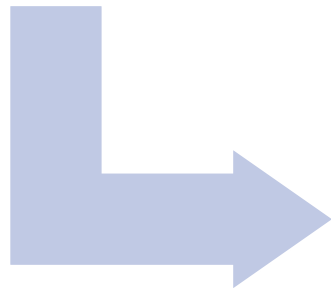
Décision de se rétracter

- 14 jours à compter de la réception du bien



Restitution du bien

- 14 jours à compter de la communication de la décision de rétractation



Remboursement

- 14 jours à compter de la date à laquelle le cybermarchand est informé de la rétractation

Exceptions au droit de rétractation

BtoC

Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement

Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés

Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

Fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des questions d'hygiène ou de protection de la santé

CJUE 27 mars 2019 : matelas

Obligation d'information du droit de rétractation

- 1 Existence du droit de rétractation, conditions, délais et modalités d'exercice
- 2 Le fait que le consommateur supporte ou non les frais de renvoi du bien en cas de rétractation
→ Distinction entre les frais de livraison et les frais de renvoi
- 3 L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais (montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter)
- 4 Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit
- 5 Les informations relatives aux coordonnées du professionnel



A défaut de fournir ces informations avant la conclusion du contrat, le délai de rétractation est porté à 12 mois

SOMMAIRE

0

INTRODUCTION

1

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

2

ZOOM SUR LE DROIT DE RETRACTATION

3

VOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente

Le respect du droit de la consommation par les Conditions Générales de Vente des sites de e-commerce constitue un impératif majeur pour les cybermarchands.



Ce document permet de définir les conditions et les modalités d'une vente.

Le processus de commande

Dans ses CGV, tout e-commerçant doit :



Identifier clairement les étapes de conclusion du contrat



Identifier les moyens de corriger ses erreurs dans la sélection des articles



Lister les langues que l'on peut utiliser pour conclure le contrat

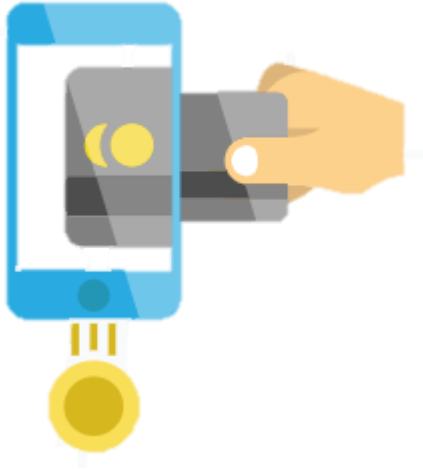


Enoncer les modalités de l'archivage du contrat



Expliquer comment consulter les règles professionnelles applicables

Le paiement



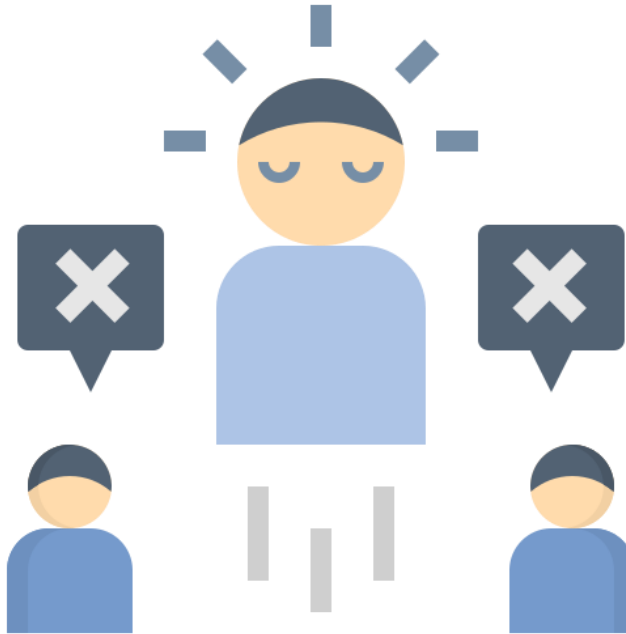
- Modes de paiement disponibles
- Frais de livraison
- Délais de paiement (BtoB)
- Pénalités de retard (BtoB)

La politique de livraison

- Zone de livraison
- Délais d'expédition
- Délais et frais de livraison
- Modalités de livraison
- Problèmes de livraison



Le médiateur de la consommation BtoC



Article L.612-1 et suivants du Code de la consommation :

Processus de médiation obligatoire pour les litiges de la consommation

Garantie légale de conformité

BtoC

En cas de différence entre la chose commandée et la chose livrée :

- le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir (*article L.217-12 du code de la consommation*) ;
- le consommateur « *peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation* » ;
- le consommateur « *est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien* » , sauf pour les biens d'occasion (6 mois) (*article L.217-7 du code de la consommation*);
- Le consommateur doit être informé que cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement souscrite

Garantie légale des vices cachés

BtoC & BtoB

Le produit est conforme mais son usage normal est affecté :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des vices cachés du produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (**Article 1641 du Code Civil**)

Cette garantie permet au client qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du produit s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le produit n'est pas retourné

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le vendeur s'engage à restituer le prix du produit sous trente (30) jours à réception du produit retourné et en échange du renvoi du produit par le client. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (**Alinéa 1^{er} de l'article 1648 du Code Civil**)

La politique de rétractation BtoC



Protocole de coopération CNIL & DGCCRF

BtoC



31 janvier 2019 : signature d'un nouveau protocole de coopération. Les deux autorités ont décidé de mettre à jour la convention initialement signée en janvier 2011 afin de renforcer leur collaboration et de l'adapter aux nouveaux enjeux numériques.

Principaux axes de coopération:

- ☐ Mieux sensibiliser les consommateurs aux risques encourus lors de la communication de leurs données personnelles et diffuser les bonnes pratiques mises en œuvre par les professionnels
- ☐ Faciliter l'échange d'informations relatives au non-respect du droit de la consommation et de la protection des données personnelles des consommateurs
- ☐ Réaliser des contrôles communs
- ☐ Porter conjointement des propositions d'actions au niveau européen
- ☐ Mutualiser les expertises notamment en ce qui concerne les outils d'enquête
- ☐ Partager leurs analyses sur les évolutions du cadre législatif et réglementaire

<https://www.cnil.fr/fr/la-cnil-et-la-dgccrf-font-evoluer-leur-protocole-de-cooperation-pour-renforcer-la-protection-des>

MERCI DE VOTRE ATTENTION,
AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?



CONSEILLE, PROTEGE ET DEFEND, A L'ERE
NUMERIQUE, L'HUMAIN ET SES CREATIONS