

GUIDE D'UTILISATION

DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS

A DES CONSOMMATEURS

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014, dite « Loi Hamon », a inséré un nouvel article préliminaire dans le Code de la consommation portant définition du « consommateur ».

Selon cet article, **est considéré comme un consommateur au sens du Code de la consommation, « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».**

Cette définition est issue de la directive n°2011/83 du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

D'une manière générale, les expressions en italique seront à compléter par le Vendeur.

Le présent guide a vocation à vous permettre de procéder à une lecture complète du modèle de CGV de produits proposé par la Fédération des industries nautiques à l'usage exclusif de ses adhérents.

Ce modèle peut faire l'objet de certains compléments, modifications et/ou adaptations, dans le strict respect des dispositions législatives applicables, les stipulations proposées n'étant que des exemples.

Nous attirons cependant votre attention sur le fait que chaque modification est susceptible d'avoir une incidence sur la mise en œuvre d'autres clauses de sorte que chaque adhérent assume la pleine et entière responsabilité.

C'est pourquoi nous vous rappelons que la responsabilité de la FIN ne saurait être recherchée, ni directement, ni indirectement, des faits dommageables nés de l'utilisation du modèle mis à disposition, chaque adhérent en conservant la pleine et entière responsabilité.

Vous trouverez ci-dessous, article par article, les observations vous permettant d'effectuer vous-même certaines desdites modifications, étant précisé qu'en fonction de votre activité, il peut s'avérer nécessaire de recourir aux services de votre Conseil habituel de manière à sécuriser vos CGV.

ARTICLE 1 - Champ d'application

Nous attirons votre attention sur le fait que ces CGV ne s'appliquent nullement aux ventes en ligne, pour lesquelles il vous appartient de vous rapprocher de votre Conseil habituel.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur du ou des Produits concernés. Pour tous les Produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

En cas de vente à l'étranger, il convient de se renseigner sur les lois applicables dans les pays visés, de veiller au respect des contraintes éventuelles qu'elles imposent et de traduire les conditions de vente dans les langues appropriées.

ARTICLE 2 - Commandes - Achats immédiats

Il vous est possible de spécifier les modalités de passation et de validation de la commande, notamment en termes d'accusé de réception et/ou de stipulation des délais.

Les commandes de Produits et les achats immédiats sont effectués de la façon suivante :

"Décrire le processus d'achat et de passation et de validation de la commande, de confirmation de ladite commande et de paiement ».

Les présentes CGV sont communiquées, de manière systématique, à chaque client, et ce, préalablement à toute régularisation d'un contrat de vente.

A cet effet, il vous appartient d'en assurer la diffusion, l'affichage ou mieux, la remise au Client contre paraphe de chacune des pages et signature de la dernière, cet exemplaire étant à conserver.

Cette précaution vous permettra de justifier, en cas de besoin, que vous avez pleinement satisfait l'obligation légale d'information du Client.

ARTICLE 3 - Tarifs

En application de l'ordonnance du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation, entrée en vigueur le 1er juillet 2016, **le Vendeur doit informer le consommateur sur le prix du bien y compris par voie d'étiquetage ou d'affichage** (C. consom. art. L. 112-1).

Lorsque le prix ne peut pas être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien, le professionnel devra fournir le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, indiquer les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels (C. consom. art. L. 112-3, reprenant les dispositions de la directive 2011/83). Si ces frais ne peuvent pas être raisonnablement calculés à l'avance, le professionnel mentionnera qu'ils peuvent être exigibles.

Le non-respect des articles L. 112-1 et L. 112-3 est sanctionné par une amende administrative (3 000 € ou 15 000 € selon que le professionnel est une personne physique ou morale (art. L. 131-5 et L. 131-6)).

La pratique des options payantes incluses par défaut dans la commande d'un bien ou d'un service, à charge pour le consommateur de les refuser de façon expresse, est interdite pour les contrats conclus à compter du 14 juin 2014.

Ainsi, le consentement exprès du consommateur est exigé pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat (art. L. 121-17, al. 1).

Si ce paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur pourra en demander le remboursement. Ces dispositions sont d'ordre public (art. L. 121-18), de sorte qu'il n'est pas possible d'y déroger conventionnellement.

En cas de manquement, le professionnel s'expose, outre le remboursement, à une amende administrative de 3 000 € s'il est une personne physique ou de 15 000 € s'il est une personne morale (art. L. 132-22).

Enfin, nous attirons votre attention sur le fait que le taux de TVA applicable est celui en vigueur au jour de la commande. Dans l'hypothèse d'un changement de taux entre la commande et l'émission de la facture, cette dernière mentionnera le taux applicable au jour de la commande. Les dispositions législatives transitoires prévoient ces modalités fiscales. Il vous appartient, à cet égard, de vous rapprocher de votre expert-comptable.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Les modalités de règlement prévues ne constituent que des exemples. Toutes autres conditions de paiement peuvent donc être stipulées ; le paiement total ou partiel, comptant ou à terme, par échancier, peut être notamment exigé dès la prise de commande par le Client ou à réception de la facture du Vendeur.

ARTICLE 5 - Remise des produits - Livraisons

En cas de livraison

Conformément aux principes de la liberté contractuelle, toutes les modalités de livraison sont à peu près envisageables.

Nous attirons cependant votre attention sur le volet livraison des marchandises, si celle-ci doit être effectuée par un transporteur indépendant.

En effet, en application de l'ordonnance du 14 mars 2016, lorsque le Vendeur se charge de l'acheminement du bien vendu, le risque de perte ou de détérioration de ce bien n'est transféré au consommateur qu'au moment où ce dernier en prendra physiquement possession (C. consom. Art. L. 216-4).

Dans cette hypothèse, il vous appartient de faire preuve d'une extrême diligence dans la rédaction de vos CGV.

Une attention toute particulière devra être apportée à cette clause, notamment au regard du point de savoir si c'est vous qui organisez le transport avec votre propre transporteur, avec lequel vous êtes vous-même lié par un contrat cadre, ou si le Client choisit son propre transporteur.

ARTICLE 6 - Transfert de propriété - Transfert des risques

En application de l'ordonnance du 14 mars 2016, lorsque le Vendeur se charge de l'acheminement du bien vendu, le risque de perte ou de détérioration de ce bien n'est transféré au consommateur qu'au moment où ce dernier en prendra physiquement possession (C. consom. art. L 216-4).

Il est possible de compléter, selon les modalités d'exercice de votre activité, par :

« En cas de transfert de propriété dès acceptation de la commande

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur sera réalisé dès acceptation de la commande par le Vendeur, matérialisant l'accord des parties sur la chose et sur le prix et ce quelle que soit la date du paiement et de la livraison. »

OU

« En cas de transfert de propriété après paiement complet de la commande

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, qu'il s'agisse d'un achat immédiat ou d'une commande, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur. »

ARTICLE 7 – Droit de rétractation

L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions protectrices du consommateur a profondément modifié l'exercice du droit de rétractation.

Il est ici rappelé que le droit de rétractation ne s'applique nullement aux ventes régularisées à l'occasion d'un salon ou au sein de l'établissement du Vendeur.

Il est encore précisé que les contrats conclus par échanges de courriels constituent des contrats à distance.

Le Client est informé que les dispositions du présent article n'ont vocation à s'appliquer que dans le cadre des situations prévues à l'article L. 221-1 du Code de la consommation, recouvrant les hypothèses de contrats à distance ou contrat hors établissement, reprises ci-après :

« 1° Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

2° Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :
a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ; »

En ces hypothèses, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les quatorze jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet du Vendeur, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Vendeur, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restent à la charge du Client.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze jours à compter de la réception, par le Vendeur, du ou des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues au présent article.

ARTICLE 8 – Vente à crédit - LOA

Nous attirons votre attention sur l'exigence de faire régulariser un contrat spécifique à l'occasion de chacune de ces opérations, dans le strict respect des dispositions législatives.

ARTICLE 9 - Responsabilité du vendeur - Garanties

Le consommateur qui achète un bien bénéficie :

- de la **garantie légale de conformité** qui lui permet d'obtenir dans les deux ans de la délivrance du bien et sans frais la réparation ou le remplacement de celui-ci s'il n'est pas conforme au contrat (C. consom. art. L 217-4 à L 217-14) ;
- de la **garantie légale des vices cachés**, en vertu de laquelle l'acheteur peut demander, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, le remboursement total ou partiel d'un bien qui s'est révélé impropre à son usage (C. civ. art. 1641 s.) ;
- de la **garantie commerciale**, qui est facultative et purement contractuelle.

L'ordonnance du 14 mars 2016 a renforcé les droits des consommateurs en matière de garanties applicables au contrat de vente.

Le consommateur doit désormais être informé systématiquement et avant même la conclusion du contrat de l'existence de ces garanties (C. consom. art. L 111-1) et les conditions générales de vente doivent mentionner, selon les modalités fixées par l'arrêté du 18 décembre 2014 (JO du 26 décembre p. 22334 BRDA 1/15 Inf. 20) entré en vigueur à compter du 1^{er} mars 2015 :

- l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de celle relative aux défauts de la chose vendue ;
- le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.

Les CGV doivent ainsi :

- comporter les nom et adresse du vendeur garant de la conformité des biens au contrat, permettant au consommateur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation ou de la garantie des défauts du bien vendu au sens des articles 1641 et suivants du Code Civil ;
- mentionner que le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues par ces textes.

Doivent figurer, dans un encadré, les mentions suivantes :

- **Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir** ; il 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. **Il est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien neuf durant les 24 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est de 6 mois pour les biens d'occasion.**
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
- Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil ; dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

L'information sur les garanties légales lors de la souscription d'une garantie commerciale a également été améliorée.

Cette extension donne un caractère quasi automatique à la prise en charge du défaut de conformité par le professionnel, ce dernier conservant la faculté de combattre la présomption.

Par ailleurs, la garantie commerciale est désormais définie comme tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

Cette disposition est d'application immédiate. Cette garantie commerciale doit faire l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis au consommateur. Comme auparavant, le contrat doit indiquer la durée de la garantie, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant. A cette énumération sont ajoutées la mention du prix, oubliée dans la précédente rédaction, et la reproduction de l'article L. 217-16 Code de la consommation (imposant la prolongation du délai de la garantie en cas d'immobilisation du bien pendant plus de sept jours à la suite de la mise en œuvre de la garantie).

Enfin, le contrat de garantie commerciale doit mentionner, désormais de façon « claire et précise », qu'indépendamment de la garantie commerciale le vendeur reste tenu des garanties légales, les dispositions des Codes civil et de la consommation relatives à ces garanties devant être reproduites. Comme par le passé, le non-respect de ces dispositions n'entraîne pas la nullité de la garantie et ne prive donc pas l'acheteur du droit de se prévaloir de la garantie. Le professionnel encourt néanmoins une amende.

ARTICLE 12 - Litiges

En application de l'ordonnance du 14 mars 2016, relative à la partie législative du Code de la consommation, lors de la conclusion d'un contrat écrit, le consommateur doit désormais être informé par le professionnel qu'il peut recourir à la procédure de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre I^{er} du livre VI, en cas de contestation (C. consom. art. L. 211-3). Le choix du mode d'information est laissé au professionnel.

Ce texte n'impose pas au consommateur de recourir préalablement à une médiation ou à une conciliation.

Les règles applicables aux attributions de juridiction doivent être respectées.

Notamment, les clauses compromissaires ou attributives de juridiction dérogeant au droit commun ne peuvent être opposées à un consommateur.

Sont en effet présumées abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en l'obligeant à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges (C. consom. art. R. 212-2, 10°). En effet, chacun peut agir en justice s'il y a un intérêt (CPC art. 31). Toute clause contraire est nulle car contraire à l'ordre public.

Par ailleurs, les clauses dérogeant aux règles de compétence territoriale sont réputées non écrites à moins qu'elles n'aient été convenues entre des personnes ayant toutes contracté en qualité de commerçant (CPC art. 48).

Une clause conférant compétence exclusive au tribunal dans le ressort duquel est situé le siège du professionnel peut être considérée comme abusive.

C'est pourquoi aucune clause de cet ordre n'a été insérée.

ARTICLE 13 - Information précontractuelle - Acceptation du client

L'ordonnance du 14 mars 2016 met à la charge des professionnels une obligation générale d'information précontractuelle du consommateur (art. L 111-1 à L 111-8 du Code de la consommation).

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles L. 111-6 du Code de la consommation et L. 111-7 du même Code est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale (L.131-3 et L131-4 du code de la consommation).

Ce dispositif, d'ordre public, est applicable aux contrats de vente conclus à compter du 14 juin 2014. L'information précontractuelle doit porter sur les caractéristiques essentielles du bien, compte tenu du support de communication utilisé et du bien concerné (C. consom. art. L. 111-1, 1°).

Il s'agit des éléments dont le consommateur a besoin pour conclure en connaissance de cause et utiliser le produit correctement, envisagés de façon abstraite.

Bon nombre de ces informations sont par ailleurs exigées par la jurisprudence au titre des caractéristiques essentielles des biens.

Avant que le consommateur soit lié par contrat, le professionnel doit lui communiquer les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien, compte tenu du support de communication utilisé et du bien concerné ;
- le prix du bien ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ; une clause qui a pour objet ou pour effet de stipuler une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise, est présumée abusive (C. consom. art. R. 212-2, 7°). Si aucun délai ni date n'a été fixé par les parties, le professionnel doit s'exécuter sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat ;
- les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles (C. consom. art. L. 111-1, 4° et 5°)

L'article R. 111-1 du Code de la consommation, issu du décret 2016-884 du 29 juin 2016, précise le contenu de cette obligation. Le professionnel doit ainsi communiquer aux consommateurs les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 s. du Code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 s. du Code Civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 du Code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.