

# Comment bien rédiger vos conditions générales de vente



© 2019 Les Echos Publishing

## Les mentions obligatoires

Les conditions générales de vente doivent comporter un certain nombre de mentions obligatoires.

Les mentions que doivent contenir les conditions générales sont différentes selon que l'entreprise vend ses produits ou ses prestations à des professionnels ou à des consommateurs.

## Les mentions à l'égard des professionnels

Dans les relations entre professionnels, les conditions générales de vente doivent impérativement mentionner :

- les conditions de vente proprement dites, c'est-à-dire les délais et modalités de livraison, l'acceptation ou le refus de l'annulation des commandes, le retour des marchandises, etc. ;
- le barème des prix unitaires des produits proposés à la vente ;
- les réductions de prix consenties ;
- le montant des escomptes éventuellement proposés aux clients en cas de paiement comptant ou avant l'échéance prévue ;
- les conditions de règlement.

S'agissant des conditions de règlement, les délais de paiement que le vendeur accorde à ses clients doivent être indiqués dans les CGV. On rappelle que ces délais ne peuvent pas dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture. Sachant toutefois que les parties au contrat peuvent convenir d'un délai de 45 jours fin de mois à compter de la date de la facture à condition que ce délai soit expressément stipulé au contrat et qu'il ne constitue pas un abus manifeste à l'égard du créancier.

Des délais spécifiques sont fixés par la loi (vente de produits alimentaires périssables, transport routier de marchandises, location de véhicules) ou prévus par des accords interprofessionnels dans certains secteurs (cuir, matériels d'agroéquipement, articles de sport, jouet, horlogerie-bijouterie-joaillerie).

**Précision** : quand le délai de paiement n'est pas prévu dans les CGV, le prix doit être payé dans les 30 jours suivant la date de réception des marchandises ou de l'exécution de la prestation.

Les modalités d'application et le taux d'intérêt des pénalités exigibles en cas de retard de paiement après la date figurant sur la facture doivent également être précisés dans les CGV. Ce taux ne pouvant être inférieur à 3 fois le taux de l'intérêt légal (soit 2,58 % pour le 1<sup>er</sup> semestre 2019). Si aucun taux n'est prévu, le taux applicable est alors celui de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente (taux « Refi ») majoré de 10 points (soit 10 % actuellement).

**À savoir** : les pénalités de retard sont dues de plein droit et ce, même si l'entreprise ne les a pas mentionnées dans ses CGV.

Mention doit aussi obligatoirement être faite de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € due au

créancier en cas de paiement après la date convenue.

**Attention** : l'absence de mention des pénalités de retard dans les CGV, le fait de ne pas respecter les délais de paiement imposés par la loi ou encore de fixer un taux ou des conditions d'exigibilité des pénalités de retard selon des modalités non conformes à la loi, ainsi que le fait de ne pas respecter les modalités de computation des délais de paiement convenues entre les parties sont passibles d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une entreprise (2 M€ s'il s'agit d'une société). Cette même sanction est encourue en cas de défaut de mention de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les CGV. L'amende prononcée à l'encontre d'une entreprise étant désormais systématiquement publiée. Toutefois, plutôt que d'infliger une amende, l'administration peut préférer enjoindre l'entreprise à se mettre en conformité dans un délai raisonnable.

## **Les mentions à l'égard des consommateurs**

Les vendeurs qui s'adressent aux consommateurs (c'est-à-dire à des personnes qui achètent un bien pour un besoin non professionnel) sont tenues de leur délivrer un certain nombre d'informations précontractuelles qui prennent place dans leurs CGV, à savoir des informations relatives :

- au prix et à ses composantes ;
- au délai de livraison ;
- aux garanties légales de conformité et de vices cachés ;
- aux modalités d'exercice du droit de rétractation s'il y a lieu ;
- aux moyens de recours à leur disposition en cas de litige.

**Rappel** : les vendeurs professionnels sont tenus de garantir les consommateurs contre les défauts de conformité et contre les vices cachés des biens qu'ils vendent. S'agissant des

défauts de conformité, il peut s'agir de la panne complète, du dysfonctionnement d'un appareil ou du caractère décevant de ses performances. Quant aux vices cachés, il s'agit de tout défaut non visible au moment de l'achat et qui apparaît ensuite.

## Les mentions facultatives

À côté des mentions obligatoires, l'entreprise peut décider d'intégrer dans ses CGV un certain nombre d'autres clauses qu'il juge utiles.

Certaines mentions, bien qu'elles ne soient pas obligatoires, peuvent se révéler utiles dans les CGV. Il en est ainsi, par exemple, de la clause de réserve de propriété selon laquelle le vendeur se réserve la propriété des biens vendus, après leur livraison à l'acheteur, jusqu'au paiement complet de leur prix. Grâce à cette clause, le vendeur pourra obtenir la restitution des marchandises livrées en cas de non-paiement ou les revendiquer en cas de dépôt de bilan de son client.

Il en est de même de la clause limitative de responsabilité qui permet de limiter le montant des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés en cas de manquement de la part du vendeur à l'un de ses engagements, par exemple en cas de retard de livraison. Sachant qu'une telle clause n'est pas valable lorsqu'elle porte sur une obligation essentielle du contrat ou lorsqu'elle est abusive.

Dans le même objectif, une entreprise a tout intérêt à prévoir dans ses CGV une clause énumérant les cas de force majeure (incendie, catastrophe naturelle...) qui pourraient l'empêcher d'exécuter ses engagements et qui seront de nature à l'exonérer de sa responsabilité.

Est également fréquente la clause dite « attributive de compétence » par laquelle le vendeur déroge à la compétence

territoriale des tribunaux pour soumettre un éventuel litige au tribunal de son choix.

**À noter** : le vendeur est libre d'insérer toute clause dans ses CGV à la condition qu'elle ne soit pas abusive.

Le client peut parfaitement refuser certaines conditions de vente (qui ne sont pas obligatoires) en barrant la ou les clauses considérées. Le vendeur, en acceptant une telle commande, consent alors à renoncer à ces clauses.

## **La communication des CGV**

Les entreprises ont l'obligation de communiquer leurs conditions générales de vente à leurs clients professionnels qui les leur demandent.

La loi n'impose pas de rédiger des conditions générales de vente. Mais en pratique, mieux vaut en avoir. D'ailleurs, la loi précise que tout producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur est tenu de communiquer ses conditions générales de vente à tout acheteur de produits ou tout demandeur de prestations de services qui en fait la demande pour une activité professionnelle. Cette obligation de communication ne s'applique donc pas pour une demande émanant d'un particulier.

À ce titre, les CGV sont communiquées par le vendeur par tous les moyens conformes aux usages de la profession.

À noter qu'un fournisseur peut valablement rédiger des CGV distinctes selon la catégorie d'acheteurs (grossistes, détaillants...) à laquelle il s'adresse. Les clients d'une catégorie ne pouvant exiger la communication que des seules CGV qui les concernent.

**Attention** : refuser de communiquer ses CGV à un client peut

entraîner une condamnation à lui verser des dommages-intérêts.

# L'acceptation des CGV par le client

Les entreprises ont intérêt à s'assurer que leurs clients ont accepté leurs CGV.

Une entreprise ne peut invoquer et imposer l'application de ses CGV à l'égard d'un client que si ce client les a acceptées. En cas de litige avec un client en la matière, l'entreprise doit donc être en mesure de prouver non seulement que ses CGV ont été portées à sa connaissance, mais également qu'il en a accepté le contenu. Il convient donc de recueillir clairement l'accord du client sur les CGV avant qu'il ne passe commande.

En pratique, les CGV sont habituellement reproduites sur les documents commerciaux de l'entreprise (prospectus publicitaires, devis, bons de commande, factures, bons de livraison...). Elles peuvent également être transmises par voie informatique. Sachant qu'il vaut mieux éviter de les mentionner sur un document sur lequel elles risquent de passer inaperçues. De même, il est déconseillé de les inscrire sur les factures car, par définition, ces dernières sont établies après la commande alors que l'information du client sur les CGV doit intervenir avant. Dans ces deux cas, un client pourrait donc être en droit de soutenir qu'il n'en avait pas eu connaissance au moment où il a fait affaire avec le vendeur.

La meilleure solution consiste à faire figurer, de manière nette, apparente et lisible, les CGV sur les devis et/ou sur les bons de commande et de faire signer par les clients sur ces documents une clause selon laquelle ils reconnaissent en

avoir pris connaissance et les avoir acceptées sans réserve.

**À noter :** il est possible d'inscrire les CGV aussi bien au recto (pas évident en raison de la place que les CGV peuvent prendre) du devis ou du bon de commande qu'au verso. Mais dans ce dernier cas, il convient, par prudence, pour éviter toute contestation, de faire signer par le client tant le recto que le verso du document.

Lorsque les CGV n'ont pas été expressément approuvées par le client, le vendeur peut tenter de démontrer que ce dernier les a acceptées tacitement. À ce titre, les juges reconnaissent généralement l'acceptation tacite lorsque vendeur et acheteur entretiennent des relations d'affaires depuis longtemps et que ce dernier a eu l'occasion de prendre connaissance des CGV à maintes reprises, par exemple parce qu'elles ont figuré sur les multiples factures qui lui ont été adressées tout au long de la relation.

© 2019 Les Echos Publishing