



CGV et identification du professionnel : La Commission Européenne veille

publié le **20/09/2010**, vu **3136 fois**, Auteur : [Franck Martin - Avocat Internet](#)

L'absence d'identification du cybermarchand et de certaines mentions dans les CGV est une nouvelle fois pointée du doigt par la Commission Européenne concernant les sites de vente en ligne de billets de spectacle.

Les sites de ventes en ligne de billets de spectacles sont de mauvais élèves pour la Commission Européenne ("[coup de balais sur internet pour protéger les consommateurs](#)" 16/09/2010) concernant les prix affichés et la clarté de leurs conditions générales de vente.

En effet, 60 % de ces sites ne respectent pas les règles de l'Union Européenne.

En France, sur vingt sites examinés par la Commission Européenne, dix-neuf d'entre eux ne respecteraient pas les règles. Plus généralement au niveau Européen, les infractions constatées concernent :

- des informations absentes, incomplètes ou mensongères sur les prix des billets (74 % des irrégularités constatées sur les sites),
- des clauses et conditions déloyales (73 % des cas),
- des coordonnées du vendeur manquantes, incomplètes ou mensongères (48 % des cas).

Or rappelons le, le contenu d'une offre en ligne doit comporter différentes mentions que l'on peut scinder en deux catégories :

- **Les mentions relatives à l'identification des parties au contrat en ligne**
- **Les mentions relatives aux conditions du contrat.**

1. Identification des parties au contrat

Le code de la consommation (article L 121-18) impose aux professionnels dans le cadre d'un produit ou service vendu à distance, une obligation d'information renforcée.

Parmi les informations doivent figurer :

- Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre.

2. Les mentions relatives aux conditions du contrat

Le code de la consommation exige que soient fournis notamment au consommateur, pour tout

contrat qu'il soit conclu à distance ou non :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service offert;
- les prix, les limitations de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de vente.

Par ailleurs, cette obligation d'information est encore renforcée pour les offres de contrats à distance. Ainsi l'article L 121-18 impose aux professionnels d'indiquer :

- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ;
- La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ;
- Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.

L'ensemble de ces informations (identification et conditions du contrat) doit être communiqué au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Le défaut de ces informations est pénalement sanctionnée par une peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe (article R 121-1 du code de la consommation) c'est à dire d'une amende pouvant atteindre 1 500 € et 3 000 € en cas de récidive.

Pour l'heure, ces sites n'ont pas encore été sanctionnés par la Commission Européenne mais sont clairement dans son collimateur.

Le cabinet Franck Martin Selarl se tient à la disposition de tout éditeur de site pour un audit ou pour la rédaction de ses conditions générales de vente.