



L'acceptation des conditions générales de vente en ligne des cybermarchands

publié le **06/02/2011**, vu **9830 fois**, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le 25 novembre 2010, la Cour d'appel de Paris a rappelé que s'il appartient au cybermarchand de prévoir un mécanisme d'acceptation des conditions générales, de manière claire, accessible et préalable, il n'appartient cependant pas à celui-ci de s'assurer que le consommateur en ait effectivement pris connaissance (CA Paris, 25/11/2010, SAS Karavel c/ X.).

Le 6 juin 2007, un internaute a acheté sur le site Internet de la société Karavel, dénommé Promovacances.com, un séjour pour deux personnes en Martinique avec un départ le 2 août 2007 et un retour le 16 août 2007 pour un montant total de 3.195€.

Par courriers recommandés des 25 et 28 juillet 2007, il a demandé à la société Karavel le report du voyage à une date ultérieure pour des raisons médicales.

En l'absence de réponse, s'est quant même rendu à l'aéroport le 2 août 2007 où l'embarquement lui a été refusé compte tenu de l'annulation de sa réservation.

L'internaute a donc saisi le Tribunal d'instance du 10^{ème} arrondissement de Paris afin d'obtenir l'indemnisation de ses préjudices.

Le tribunal a jugé que *« la demande de report de la date du voyage telle que faite dans un délai très bref ne donne pas lieu contractuellement à remboursement et que, dans ce cas, le voyageur n'est pas en droit de se considérer comme libéré de son obligation de fournir les prestations liées au voyage payé, le client bénéficiant donc toujours du voyage à la date initialement prévue »* et a condamné la société Karavel à lui payer la somme de 5.000 euros à titre de dommages et intérêts ainsi que la somme de 1.200 euros en remboursement de ses frais d'avocat.

Le voyageur a interjeté appel de cette décision en invoquant ses conditions générales de vente aux termes desquelles *« la modification de la date de départ a pour conséquence l'annulation de la réservation et entraîne la perception de frais d'annulation »*.

La Cour d'appel de Paris a relevé que :

- D'une part, *« la commande a été réalisée via Internet ; que dans le bon de commande, figure la mention suivante, claire, au mode impératif et détachée du reste du texte : « n'oubliez pas de prendre connaissance des conditions générales de vente » et suit un lien hypertexte souligné ; qu'en cliquant sur ce lien, on parvient aux conditions générales de vente qui prévoient sous la rubrique Annulation/Modification à l'initiative du client en son article 3.2 Attention : une modification de la date de départ a pour conséquence une annulation de la réservation. Par conséquent, cette modification entraînera la perception de frais d'annulation ... ; qu'en l'espèce, l'annulation étant intervenue moins de 7 jours avant le départ, les frais d'annulation s'élèvent à 100% du*

prix payé »

- D'autre part, « lors de l'achat, le clic de fin de commande valide les conditions générales de vente ».

Par conséquent, les juges d'appel ont considéré que les internautes *« ne peuvent ainsi sérieusement soutenir qu'ils n'avaient pas approuvé les conditions générales de vente »*.

Dans ce contexte, il appartient aux consommateurs de bien prendre connaissance des conditions de vente diffusées sur les sites Internet des cybermarchands pour connaître les conditions dans lesquelles ils s'engagent avec ces derniers.

A défaut, ils ne pourraient valablement invoquer ne pas en avoir eu connaissance ou que celles-ci ne puissent leur être opposables.

De la même manière, il est fondamental pour les cybermarchands de bien prévoir les conditions et les hypothèses dans lesquelles ils désirent être désengagés de leurs clients internautes.

Je suis à votre disposition pour toute information ou action.

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper vos "mots clés" dans la barre de recherche du blog en haut à droite, au dessus de la photographie.

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
Tel : 01 40 26 25 01

Email : abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com