

Comment communiquer les CGV aux consommateurs ?

écrit par Marine de la Clergerie | 15/12/2015

La mise à disposition via un lien hypertexte ne suffit pas, les informations doivent être « fournies » par l'entreprises et « reçues » par le consommateur sur un «support durable ».

Cela a été rappelé par un [arrêt de la CJCE du 5 juillet 2012](#) qui reprend les disposition de la [directive contrats à distance de 97](#) qui dispose que « *Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 4 paragraphe 1 points a) à f), en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès.* »

La notion de « support durable » n'est pas définie mais se retrouve dans plusieurs directives, et notamment la Directive 2011/83/UE relative aux droits de consommateurs qui le définit comme «*tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées*».

Cette directive précise que cela peut être « *le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels* ».

En pratique, il est donc conseillé au professionnel d'envoyer ses conditions générales de vente soit sous format papier, soit par courriel.

Pour rappel, le principal risque en cas de non-communication des informations obligatoires est l'allongement du délai de rétractation(article [L. 121-20](#) du code de la consommation)