

## CHAPITRE 4

# LE CONTRAT DE VENTE ET LA PROTECTION DE L'ACHETEUR

### Référentiel et savoir associés

La vente et le conseil dans un contexte omnicanal : le contrat de vente.

### Objectifs :

Maîtriser les éléments juridiques liés à la vente.

Connaître les obligations du vendeur.

Connaître les droits de l'acheteur (consommateur ou professionnel).

Comme tous les contrats, la vente est encadrée juridiquement pour assurer une sécurité juridique aux parties prenantes. Les éléments présents dans ce chapitre sont prévus par le référentiel dans cette matière et font échos au programme abordé en Droit dans les chapitres relatifs aux contrats (Culture Juridique Économique et Managériale).

# 1. DÉFINITION DU CONTRAT ET NOTION D'OBLIGATION CONTRACTUELLE

---

Un contrat est un acte juridique : il est la rencontre de la volonté des parties qui y consentent. Les parties à un contrat cherchent à s'obliger l'une envers l'autre : on dit que le contrat est « la loi des parties ». Chacun doit exécuter sa part du contrat.

Un contrat peut créer, transférer ou éteindre un droit ou une obligation.

**Exemple** : Le contrat de vente prévoit deux obligations essentielles : le vendeur s'engage à transférer la propriété d'une chose et l'acheteur s'engage à en verser le prix. S'il y a un accord sur ces deux éléments essentiels, le contrat de vente est formé, qu'il soit écrit ou oral. En effet, lorsqu'on achète une baguette de pain à la boulangerie, on conclut bien un contrat de vente, oral, puisqu'on ne signe aucun contrat.

On retrouve d'autres obligations dans un contrat de vente : transfert de propriété d'un bien (transfert de droits), création d'un droit de propriété pour l'acheteur, création d'une obligation de payer pour l'acheteur, extinction du droit de propriété pour le vendeur, création d'une obligation de mettre à disposition le bien pour le vendeur...

Parmi les obligations, on distingue les obligations de moyen et les obligations de résultat :

- **Obligation de résultat** : le but fixé par le contrat doit être atteint :

Dans le contrat de vente, il y a deux obligations de résultat essentielles : obligation de payer pour l'acheteur et obligation de livrer le bien pour le vendeur. Il y a donc deux hypothèses : soit la livraison a lieu et le résultat est atteint, donc le contrat est respecté, soit elle n'a pas lieu et le contrat n'est pas respecté.

- **Obligation de moyen** : il s'agit de mettre tout en oeuvre pour atteindre un but :

Dans un contrat de soin entre un médecin et son patient par exemple, il y a une obligation de moyen : le médecin doit tout faire pour que le patient guérisse. On ne peut faire un procès au médecin parce que le patient n'a pas guéri.

## 2. LA FORMATION DES CONTRATS

---

Pour être valable un contrat doit réunir trois types de conditions.

### 1 LA QUALITÉ DES PARTIES

Les parties doivent avoir la capacité juridique de contracter. Elles doivent être majeures ou mineures émancipées (l'émancipation, qui est une décision de justice, est possible pour les jeunes de 16 ans au moins, s'ils ont des ressources autonomes). Les personnes ne

doivent pas bénéficier d'un régime de protection (tutelle, curatelle) qui limite leur capacité juridique. Les mineurs (non-émancipés) ont une capacité réduite : ils peuvent conclure des actes de la vie courante comme acheter du pain, un livre, des bonbons...

## 2 LE CONSENTEMENT DES PARTIES

Le consentement doit exister. S'il n'y a pas de consentement, il n'y a pas de contrat. Par exemple, si l'une des parties a été contrainte physiquement à signer, ou si sa signature a été imitée. Dans ces cas le contrat n'existe pas.

Le consentement ne doit pas être vicié. Dans ce cas, une des parties a donné son consentement, le contrat existe donc. Mais le consentement n'est pas libre et éclairé. Le contrat, même s'il est formé, sera reconnu « nul » par le juge.

Il existe trois vices du consentement :

- **L'erreur** : une des parties s'est trompée, toute seule. L'erreur mène rarement à la nullité du contrat : si j'ai acheté une bouteille de soda light au lieu d'un soda régulier, je peux difficilement invoquer l'erreur comme vice du consentement. Je n'avais qu'à faire attention. Par exception l'erreur peut mener à une nullité du contrat si elle est excusable. La jurisprudence a pu l'admettre pour des changements de monnaie. Prenons l'exemple d'une personne âgée qui a pu légitimement confondre les francs et les euros lors du passage à la monnaie unique.
- **Le dol** : une des parties a voulu tromper l'autre partie par des manoeuvres dites « dolosives ». Par exemple : le mensonge, la manipulation, l'endoctrinement. Si le dol est prouvé, le juge doit reconnaître la nullité du contrat.
- **La violence** : le terme est trompeur, il s'agit en réalité de menaces qui ont incité une des parties à consentir : une menace de mort, une menace morale, un chantage. Si la violence est prouvée, le juge doit aussi reconnaître la nullité du contrat. Il ne faut pas confondre la violence avec la contrainte physique : dans ce dernier cas, le contrat n'existe même pas, il n'a donc pas à être annulé ou reconnu nul. Quoiqu'un recours en inexistence du contrat est éventuellement possible, mais le juge dira qu'il n'y a pas de contrat, c'est tout.

## 3 LE CONTENU DU CONTRAT

Le contenu du contrat doit être certain et licite.

Le contenu doit donc exister : il n'y a pas de contrat sans obligations ou qui ne porte sur rien du tout !

Le contenu doit être licite, c'est-à-dire conforme aux lois et aux règlements. La vente de stupéfiants ou la vente d'organes du corps humain par exemple ne sont pas licites. Le contrat est donc nul de plein droit (ce qui veut dire qu'il n'y a même pas de recours en justice à faire).

Pour le reste, c'est le principe de la liberté contractuelle qui prévaut. Les parties fixent librement leurs droits et leurs obligations : elles ont une autonomie contractuelle.

Il existe des limites, notamment les clauses abusives. Une clause abusive est une clause qui entraîne un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties, au profit d'une partie (et donc au détriment de l'autre). Ces clauses sont nulles, et réputées non-écrites. Ceci signifie que le juge fera comme si elles n'existaient pas.

Parfois c'est le contrat tout entier qui est abusif. Imaginez un contrat de vente dans lequel l'acheteur serait obligé de payer le prix, mais le vendeur ne serait pas obligé de mettre à disposition le produit. Ce contrat de vente est léonin car une des prestations réciproques essentielles (la mise à disposition du produit) est facultative : ce contrat est nul !

### 3. L'EXÉCUTION DU CONTRAT

---

#### 1 LES EFFETS DES CONTRATS

À l'égard des parties, le contrat a une force obligatoire. Les parties doivent donc respecter le contrat et exécuter les obligations qui ont été prévues.

À l'égard des tiers (personnes extérieures au contrat), le contrat a un effet relatif, c'est-à-dire que le contrat est sans effet : il ne doit pas nuire au tiers, ni leur profiter.

#### 2 LES RÈGLES D'EXÉCUTION DES CONTRATS

La question est la suivante : que faire lorsqu'une partie n'exécute pas le contrat ?

En premier lieu, les parties doivent rechercher une solution amiable. La partie victime peut rédiger une mise en demeure et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception à son cocontractant. Une mise en demeure est une lettre qui rappelle ses obligations contractuelles à la partie défaillante et qui fixe un délai raisonnable pour qu'elle s'exécute. La mise en demeure sert de preuve en cas de procédure devant le Tribunal.

Si le cocontractant ne s'exécute toujours pas, il est possible de demander en justice une injonction de faire. Le juge, à partir des éléments que vous lui apportez, statue par voie d'ordonnance et donne l'ordre à la partie défaillante d'exécuter ses obligations. L'injonction de faire n'existe pas devant le Tribunal de commerce, cette étape ne s'applique donc pas aux litiges entre commerçants ou sociétés commerciales (vente B to B).

En cas d'échec, il faut entamer un procès. La partie victime peut alors obtenir une décision de justice qui pourra contenir :

- L'exécution forcée du contrat avec astreintes (les astreintes sont des pénalités par jour de retard versées à la partie victime). La partie fautive est donc incitée à exécuter rapidement ses obligations.
- L'annulation du contrat pour cause d'inexécution. Le juge choisira cette option surtout si l'exécution forcée n'est pas possible. Par exemple, si les marchandises n'existent plus (elles ne sont plus fabriquées), l'exécution forcée est impossible.
- En plus de l'exécution forcée ou de l'annulation, le jugement peut ordonner le versement de dommages et intérêts à la partie victime (il faut prouver le dommage, ce n'est pas automatique : par exemple s'il y a une perte de chiffre d'affaires à la suite de marchandises qui n'ont pas été livrées).

Ensuite, la victime devra alors faire exécuter la décision de justice en recourant aux voies d'exécution classique par Huissier de justice (signification de la décision de justice à la partie défaillante, saisie des biens, des salaires...). La partie fautive peut bien sûr être condamnée aux dépens et aux frais irrépétibles (c'est-à-dire à l'ensemble des frais de justice que la partie victime a été obligée d'engager).

Avant de faire un procès, il faut tout de même veiller à ce que la partie fautive soit réellement solvable. Les frais engagés peuvent être importants.

Dans le cas d'un contrat synallagmatique, comme le contrat de vente par exemple, la partie victime peut invoquer, de plein droit (c'est-à-dire sans recourir à une décision de justice), l'exception d'inexécution, ce qui lui permet de ne pas s'exécuter tant que son cocontractant ne s'est pas lui-même exécuté. Par exemple, à la boulangerie, si je ne donne pas l'argent, la boulangère peut très bien refuser de me donner la baguette de pain. Elle n'a pas à saisir la justice pour ça. Et si elle ne me donne pas la baguette de pain, j'ai le droit de ne pas lui donner l'argent !

Donc la première des solutions peut très bien consister à ne pas payer des produits qui n'ont pas été livrés, tout simplement.

## 4. LA PROTECTION DE L'ACHETEUR

---

Il pèse sur le vendeur les mêmes obligations que l'acheteur soit un professionnel ou un consommateur. Mais, à l'égard du consommateur, les obligations du vendeur sont renforcées et le consommateur bénéficie de la protection du Code de la consommation.

# 1 LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

## 1. L'obligation d'informer et de conseiller le consommateur

Il pèse sur le professionnel une obligation d'informer le consommateur :

- Sur les caractéristiques techniques et commerciales du produit ou du service.
- Sur l'utilisation du produit ou du service dans des conditions normales d'utilisation. S'il y a des conditions spécifiques, c'est au consommateur de poser la question.
- Sur les conditions de vente et de paiement.

Certaines obligations d'étiquetage et l'affichage des prix doivent être respectés.

## 2. L'obligation de ne pas forcer et de ne pas discriminer le consommateur

La vente forcée est un délit.

La vente ne doit pas non plus être conditionnée à une autre obligation que le versement du prix.

Refuser une vente à un consommateur sans motif légitime constitue aussi une discrimination (le refus de vente est un délit).

Les loteries commerciales ou publicitaires sont interdites. On ne peut pas « gagner le droit d'acheter » un produit ou un service. Les jeux et concours sont ouverts sans obligation d'achat.

## 3. L'encadrement des publicités

La publicité ne doit pas être mensongère. Une publicité mensongère est une publicité qui comporte des allégations, des indications ou des présentations fausses destinées à induire en erreur le consommateur. C'est la raison pour laquelle nous voyons souvent sur les photographies de présentation du produit qu'elles n'ont pas de valeur contractuelle ou qu'il s'agit d'une suggestion de présentation.

Il existe une réglementation spécifique pour la publicité de certains produits : alcools, tabac, aliments gras, salés, sucrés.

D'une manière générale, tromper le consommateur est un délit.

## 4. L'encadrement de certaines promotions

Les soldes et les liquidations totales sont strictement réglementés et contrôlés. Le but d'un solde ou d'une liquidation est de vider les stocks.

Les autres réductions de prix sont des promotions, qui sont libres à partir du moment où il ne s'agit pas de revendre à perte.

Concernant les publicités des promotions, elles doivent indiquer le montant ou le pourcentage de la réduction.

Sur le lieu de vente, la règle est celle du double marquage avec prix initial barré ou tout autre système clair tel que des pastilles de couleur.

Enfin, tout produit en promotion commandé pendant la période de la promotion doit être fourni au prix promotionnel, même si la livraison a lieu après la période de promotion.

---

## **5. L'encadrement des ventes en dehors d'un magasin physique**

---

Pour les ventes à distance (par courrier, internet...), la loi Hamon a changé les règles au bénéfice du consommateur. Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception pour retourner sa commande. Il y a toutefois des exceptions (denrées périssables, journaux...). Seuls les frais de retour sont à la charge du consommateur. Il doit obtenir de la part du vendeur un remboursement dans les 14 jours à compter du jour où le vendeur a été informé du retour de marchandise.

Pour le démarchage à domicile (qu'il ne faut pas confondre avec une vente ou une intervention à domicile à la demande du client), le vendeur doit remettre au client un contrat de vente écrit signé comportant certaines mentions (identité et adresse du vendeur et de l'acheteur, conditions de vente, prix, modalité de paiement, bordereau de rétractation). Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Aucun paiement ne peut être exigé avant l'expiration du délai de rétractation. Lors d'un démarchage, le vendeur doit quitter les lieux si le consommateur le lui signifie et il ne doit plus y revenir car cela constituerait une forme de harcèlement.

---

## **6. L'obligation de garantir le produit**

---

Dans tous les cas, même si la vente a lieu dans un magasin physique, en cas de livraison nonconforme, ou si le produit est défectueux, le consommateur doit obtenir son remplacement, sa réparation ou un remboursement (c'est-à-dire une annulation de la vente). Il peut aussi demander en justice des dommages et intérêts en cas de préjudice.

Le consommateur dispose de deux garanties légales (obligatoires) :

- La garantie des vices cachés : un vice caché est un défaut de la chose, indétectable au moment de la vente, et qui l'empêche de fonctionner normalement. Le consommateur, pour mettre en oeuvre cette garantie, doit saisir le Tribunal compétent dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice, pour obtenir une annulation de la vente ou une réduction du prix (pour les vices mineurs).
- La garantie de conformité : si la chose n'est pas conforme à ce qui est prévu au contrat, le consommateur doit agir en justice dans un délai de 2 ans à partir de la délivrance de la chose pour obtenir le remplacement ou la réparation de la chose.

Éventuellement, le consommateur peut disposer d'une garantie commerciale qui couvre toutes les pannes :

- Cette garantie commerciale est contractuelle : elle fait l'objet d'un contrat entre le vendeur et l'acheteur.
- Cette garantie peut être payante.
- Cette garantie doit être plus intéressante que les garanties légales (par exemple elle couvre toute les pannes).
- Cette garantie est facultative : l'acheteur n'est pas obligé de la prendre.
- Cette garantie commerciale doit rappeler l'existence des garanties légales pour ne pas entraîner une confusion dans l'esprit de l'acheteur.

L'intérêt de la garantie commerciale est qu'elle est plus facile à mettre en oeuvre que les garanties légales puisqu'il n'y a pas à saisir la justice, même si en contrepartie, elle peut être payante.

## **2 LA PROTECTION DE L'ACHETEUR PROFESSIONNEL**

Dans la vente B to B l'acheteur est un professionnel. Souvent il s'agit d'un commerçant ou d'une société commerciale, les litiges sont donc réglés par le Tribunal de commerce (au lieu du Tribunal judiciaire).

Pour le reste, les obligations du vendeur sont les mêmes, mais elles sont toutefois moins exigeantes dans l'obligation d'information et de conseil, car l'acheteur professionnel est considéré généralement comme étant plus averti qu'un simple consommateur.

Lorsque l'acheteur achète en tant que professionnel (approvisionnement auprès d'un fournisseur par exemple), il ne bénéficie pas des protections du Code de la consommation.

Il bénéficie toutefois de :

- La garantie légale des vices cachés.
- La garantie commerciale s'il en a contracté une.

Ainsi, en cas de réception de marchandises non-conformes, la garantie de conformité ne peut pas être mise en oeuvre. Toutefois, cette situation est tout simplement assimilable à un défaut de livraison (inexécution du contrat), et elle sera donc sanctionnée par une obligation de livrer des marchandises conformes, et éventuellement des dommages et intérêts en cas de préjudice (une baisse de CA par exemple, du fait de la non-livraison des marchandises provoquant une rupture de stock).

## LEXIQUE



**Contrat de vente:** contrat dont l'accord porte sur une chose et le versement d'un prix.

**Dol:** une partie a voulu tromper l'autre.

**Vice caché:** défaut affectant le produit, existant lors de la vente, indétectable au moment de la vente, et empêchant l'utilisation normale du produit.

**Promotion:** baisse de prix.

**Solde:** promotion visant à vider les stocks.



## Entraînez-vous !

*Corrigés en fin d'ouvrage*

### QCM

*Plusieurs réponses possibles.*

**1 Un contrat de vente est un contrat :**

- Unilatéral
- Synallagmatique

**2 Manipuler l'acheteur pour qu'il signe le contrat est :**

- Une erreur
- Un dol
- Une violence

**3 Si l'acheteur obtient le remboursement des produits achetés :**

- C'est une exécution forcée du contrat
- C'est une annulation du contrat
- C'est l'exception d'inexécution

**4 Délivrer la chose à l'acheteur est une obligation :**

- De moyen
- De résultat

**5 Si le vendeur ne remet pas la chose entre les mains de l'acheteur, l'acheteur peut ne pas payer :**

- Vrai
- Faux

**6 Il est interdit de revendre en dessous du cout d'achat :**

- Vrai en principe
- Faux en principe