

Top 10 des erreurs

CGV vente en ligne

Clients consommateurs



À jour au 16/04/2026

01 *Ne pas indiquer l'identité du médiateur de la consommation*

Un professionnel qui vend à un client consommateur doit obligatoirement communiquer à celui-ci l'identité du médiateur de la consommation auquel il a adhéré.

Il doit également indiquer comment le consommateur peut le saisir en cas de litige, sans que cette tentative de résolution amiable ne puisse être rendue obligatoire.

Articles L111-1 et L612-1 du Code de la consommation

02 *Ne pas indiquer vos coordonnées postales, électroniques et téléphoniques*

En plus des informations relatives à votre identité, il est obligatoire de communiquer l'ensemble de vos coordonnées, y compris téléphoniques, ces dernières étant régulièrement omises.

Article L111-1 du Code de la consommation

03 *Ne pas indiquer les informations relatives à la livraison*

Si un délai précis ne peut pas être indiqué dans les CGV, il convient alors d'y mentionner que ce délai sera fixé au cas par cas en fonction notamment du lieu ou du mode de livraison choisi par le client. Ce délai devra être porté à la connaissance de ce dernier avant qu'il ne finalise sa commande.

Il convient également de prévoir les conséquences d'un retard de livraison et selon quelles modalités le client pourra demander la résolution de la vente.

Articles L111-1 et L216-6 du Code de la consommation

04 *Ne pas mentionner le droit de rétractation de 14 jours*

Si le consommateur n'est pas informé de son droit de rétractation, le délai de 14 jours (et non plus 7) est prolongé de 12 mois !

Si vos produits font partie des exclusions pour lesquelles le consommateur ne bénéficie pas de ce droit (comme les biens personnalisés ou susceptibles de se périmer rapidement), il faut le mentionner expressément pour qu'il en soit averti avant la passation de toute commande.

Articles L221-18 et suivants du Code de la consommation

05 *Ne pas décrire les étapes de passation de la commande*

Par exemple, indiquer :

- si le client doit créer / se connecter à son compte pour pouvoir commander ;
- que les articles que le client souhaite acheter devront être sélectionnés par lui dans la quantité voulue puis ajoutés au panier en cliquant sur l'icône correspondante.

Article 1127-1 du Code civil

06 *Ne pas mentionner les garanties légales*

Le client consommateur bénéficie a minima :

- de la garantie légale de conformité ;
- de la garantie légale des vices cachés.

L'existence mais aussi les modalités de mise en œuvre de ces garanties sont à inclure obligatoirement dans vos CGV, selon le modèle d'encadré figurant en annexe du Code de la consommation.

Article L111-1 du Code de la consommation et annexe à l'article D. 211-2 du même Code

07 *Imposer un tribunal compétent en cas de litige*

Si vous pouvez soumettre la relation avec le client au droit français, vous ne pouvez pas imposer à ce dernier le tribunal qu'il devra saisir en cas de litige.

Cette possibilité n'est ouverte qu'avec les clients professionnels ayant contracté en qualité de commerçant.

Article 48 du Code de procédure civile

08 *Ne pas dater vos CGV (recommandation)*

Vous êtes libre de modifier et de faire évoluer vos CGV à n'importe quel moment et autant de fois que vous le souhaitez dès lors que ces modifications ne s'appliquent que pour l'avenir.

En fonction de la date de passation d'une commande, la relation avec un client peut donc être régie par des CGV différentes. Afin de savoir exactement quelles CGV sont applicables à quel client, je vous conseille fortement de dater chaque jeu de CGV pour connaître sa période d'applicabilité.

09 *Ne pas préciser que les CGV s'appliquent aux clients consommateurs (recommandation)*

Si vous vendez à des clients consommateurs et à des clients professionnels, je vous recommande fortement de disposer d'un jeu de CGV pour chacune de ces catégories et d'indiquer clairement lequel s'applique à qui.

Cela permet d'éviter que des clients professionnels puissent invoquer les mécanismes protecteurs des consommateurs, par exemple le droit de rétractation.

10 *Ne pas traduire vos CGV en cas de ventes à l'étranger* *(recommandation ou obligation)*

Certains pays prévoient que les CGV doivent obligatoirement être rédigées dans la langue des consommateurs visés, comme la France. Si ce n'est pas une obligation dans tous, il est quand même très souvent exigé que les CGV soient claires et compréhensibles pour les consommateurs afin de leur être opposables. Cela ne pourra pas être le cas s'ils ne comprennent pas la langue utilisée.

Il est donc recommandé de traduire vos CGV dans la langue des pays vers lesquels vous exportez vos produits ou, à tout le moins, en anglais.



Nouveauté applicable à compter du 19 juin 2026

Il devient obligatoire d'offrir au consommateur la possibilité d'exercer son droit de rétractation directement depuis votre site internet et notamment via un bouton cliquable « renoncer au contrat ici ». Après validation par le consommateur de sa déclaration de rétractation, vous devrez lui envoyer un AR de celle-ci sur support papier ou tout autre support durable.

Il est donc très important que vous anticipiez dès maintenant cette obligation mais également que vous mettiez à jour vos CGV afin d'y expliquer cette nouvelle possibilité.