



Recueil de la jurisprudence

Affaire C-49/11

Content Services Ltd contre Bundesarbeitskammer

(demande de décision préjudicielle, introduite par l'Oberlandesgericht Wien)

«Renvoi préjudiciel — Directive 97/7/CE — Protection des consommateurs — Contrats à distance — Information du consommateur — Informations fournies ou reçues — Support durable — Notion — Hyperlien sur le site Internet du fournisseur — Droit de rétractation»

Sommaire de l'arrêt

Protection des consommateurs — Contrats à distance — Directive 97/7 — Obligation du vendeur de fournir au consommateur les informations pertinentes par écrit ou sur un autre support durable — Portée — Pratique commerciale consistant à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet du vendeur — Inadmissibilité

(Directive du Parlement européen et du Conseil 97/7, art. 5, § 1)

L'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de ladite disposition, dès lors que ces informations ne sont ni «fournies» par cette entreprise ni «reçues» par le consommateur, au sens de cette même disposition, et qu'un site Internet ne peut être considéré comme un «support durable» au sens dudit article 5, paragraphe 1.

En effet, conformément à cet article, le consommateur doit recevoir la confirmation desdites informations, sans qu'un comportement actif de celui-ci soit requis. En outre, pour qu'un site Internet soit considéré comme un support durable, il doit garantir au consommateur, de manière analogue à un support papier, la possession des informations mentionnées à cette disposition pour lui permettre de faire valoir, le cas échéant, ses droits. À cet égard, il doit permettre au consommateur de stocker lesdites informations qui lui ont été adressées personnellement, garantir l'absence d'altération de leur contenu ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée, et offrir au consommateur la possibilité de les reproduire telles quelles.

(cf. points 35, 42, 43, 50, 51 et disp.)