



## Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (première chambre)

10 juillet 2019\*

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Article 6, paragraphe 1, sous c) – Obligations d’information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement – Obligation, pour le professionnel, d’indiquer son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur “lorsqu’ils sont disponibles” – Portée »

Dans l’affaire C-649/17,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), par décision du 5 octobre 2017, parvenue à la Cour le 21 novembre 2017, dans la procédure

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV**

contre

**Amazon EU Sàrl,**

LA COUR (première chambre),

composée de M. J.-C. Bonichot, président de chambre, M. K. Lenaerts, président de la Cour, faisant fonction de juge de la première chambre, M<sup>me</sup> C. Toader, MM. L. Bay Larsen et M. Safjan (rapporteur), juges,

avocat général : M. G. Pitruzzella,

greffier : M<sup>me</sup> R. Șereș, administratrice,

vu la procédure écrite et à la suite de l’audience du 22 novembre 2018,

considérant les observations présentées :

- pour le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, par M<sup>es</sup> J. Kummer et P. Wassermann, Rechtsanwälte,
- pour Amazon EU Sàrl, par M<sup>e</sup> C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- pour le gouvernement allemand, initialement par MM. T. Henze et M. Hellmann, puis par MM. M. Hellmann et U. Bartl, en qualité d’agents,
- pour le gouvernement français, par M. J. Traband et M<sup>me</sup> A.-L. Desjonquères, en qualité d’agents,

\* Langue de procédure : l’allemand.

– pour la Commission européenne, par MM. C. Hödlmayr et N. Ruiz García ainsi que par M<sup>me</sup> C. Valero, en qualité d’agents,

ayant entendu l’avocat général en ses conclusions à l’audience du 28 février 2019,

rend le présent

### Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l’interprétation de l’article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO 2011, L 304, p. 64).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d’un litige opposant le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Union fédérale des centrales et associations de consommateurs, Allemagne) (ci-après l’« Union fédérale ») à Amazon EU Sàrl au sujet d’une action en cessation introduite par l’Union fédérale visant les pratiques d’Amazon EU en matière d’affichage des informations permettant au consommateur de contacter cette société.

### Le cadre juridique

#### *Le droit de l’Union*

- 3 Les considérants 4, 5, 7, 12, 21 et 34 de la directive 2011/83 énoncent :
  - « (4) [...] L’harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises [...]
  - (5) [...] [U]ne harmonisation complète de l’information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un niveau de protection élevé des consommateurs et à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.
  - [...]
  - (7) L’harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels devraient ainsi pouvoir s’appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de l’Union. Cette harmonisation devrait avoir pour effet d’éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d’achever le marché intérieur dans ce domaine. L’unique moyen d’éliminer ces barrières est d’établir des règles uniformes au niveau de l’Union. Les consommateurs devraient bénéficier en outre d’un niveau commun élevé de protection dans toute l’Union.

[...]

(12) Il y a lieu que les obligations d'information prévues dans la présente directive complètent les obligations d'informations énoncées dans la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil[,] du 12 décembre 2006[,] relative aux services dans le marché intérieur [(JO 2006, L 376 p. 36),] et dans la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil[,] du 8 juin 2000[,] relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique") [(JO 2000, L 178, p. 1)]. Les États membres devraient conserver la possibilité d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information aux prestataires de services établis sur leur territoire.

[...]

(21) [...] Dans un contexte hors établissement, le consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel. [...]

[...]

(34) Le professionnel devrait fournir au consommateur des informations claires et exhaustives avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou toute offre du même type. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins spécifiques des consommateurs qui sont particulièrement vulnérables en raison d'une infirmité mentale, physique ou psychologique, de leur âge ou de leur crédulité, d'une façon que le professionnel puisse raisonnablement prévoir. Cependant, la prise en compte de ces besoins spécifiques ne devrait pas aboutir à des niveaux différents de protection des consommateurs. »

4 Aux termes de l'article 1<sup>er</sup> de la directive 2011/83, intitulé « Objet » :

« L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels. »

5 L'article 2 de cette directive, intitulé « Définitions », dispose :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

[...]

7) "contrat à distance", tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu ;

8) "contrat hors établissement", tout contrat entre le professionnel et le consommateur :

- a) conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel ; ou
- b) ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au point a) ; ou
- c) conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur ; ou

d) conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;

[...] »

6 L'article 4 de ladite directive, intitulé « Niveau d'harmonisation », prévoit :

« Les États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf si la présente directive en dispose autrement. »

7 Le chapitre II de la directive 2011/83, intitulé « Informations des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement », comprend l'article 5 de celle-ci.

8 Aux termes de cet article 5, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement » :

« 1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel fournit au consommateur les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte :

[...]

b) l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone ;

[...]

4. Les États membres peuvent maintenir ou adopter des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats auxquels s'applique le présent article. »

9 Le chapitre III de la directive 2011/83, intitulé « Information des consommateurs et le droit de rétractation concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », comprend les articles 6 à 16 de celle-ci.

10 L'article 6 de cette directive, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », dispose :

« 1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes :

[...]

c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;

[...]

4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

5. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

[...]

8. Les exigences en matière d'information prévues par la présente directive complètent celles qui figurent dans la directive [2006/123] et dans la directive [2000/31] et n'empêchent pas les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information conformément aux directives précitées.

Sans préjudice du premier alinéa, si une disposition de la directive [2006/123] ou de la directive [2000/31] concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente directive, la disposition de la présente directive prime.

[...] »

11 L'article 21 de la directive 2011/83, intitulé « Communication au téléphone », prévoit, à son premier alinéa :

« Les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base. »

12 L'annexe I de cette directive, intitulée « Informations concernant l'exercice du droit de rétractation », comprend un point A, intitulé « Informations standardisées sur la rétractation » et un point B, intitulé « Modèle de formulaire de rétractation ».

13 Le point A de cette annexe livre notamment les instructions que le professionnel doit suivre pour communiquer au consommateur les informations standardisées relatives à son droit à rétractation et, plus particulièrement, l'instruction suivante :

« Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique. »

14 Le point B de ladite annexe contient une rubrique libellée comme suit :

« À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]. »

### *Le droit allemand*

- 15 L'article 312d, paragraphe 1, du Bürgerliches Gesetzbuch (code civil), intitulé « Obligations d'information », prévoit :

« Lors de contrats hors établissement et de contrats à distance, le professionnel est tenu d'informer le consommateur conformément aux dispositions de l'article 246a de l'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(loi d'introduction au code civil, ci-après l'« EGBGB »)]. Les indications fournies par le professionnel en exécution de cette obligation font partie intégrante du contrat, sauf convention expresse contraire des parties. »

- 16 L'article 246a de l'EGBGB, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats hors établissement et les contrats à distance, à l'exception des contrats relatifs aux services financiers », dispose, à son paragraphe 1, premier alinéa, point 2 :

« Le professionnel est tenu, en vertu de l'article 312d, paragraphe 1, du [code civil], de mettre à la disposition du consommateur les informations suivantes :

[...]

2. son identité, par exemple son nom commercial, ainsi que l'adresse du lieu où il est établi, son numéro de téléphone et, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, ainsi, le cas échéant, que l'adresse et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit. »

### **Le litige au principal et les questions préjudicielles**

- 17 Amazon EU exploite notamment le site Internet [www.amazon.de](http://www.amazon.de), proposant la vente en ligne de divers produits.

- 18 En passant une commande sur ce site Internet, un consommateur avait la possibilité, au mois d'août 2014, avant de finaliser sa commande, de cliquer sur un lien électronique portant la mention « Contactez-nous ». Le consommateur parvenait ainsi sur une page Internet où, sous l'intitulé « Contactez-nous », figurait une mention « Comment souhaitez-vous nous contacter ? », il avait le choix entre trois options, à savoir envoyer un courriel, entrer en contact téléphonique ou démarrer une conversation en ligne par messagerie instantanée (« tchat »). En revanche, cette page ne renseignait aucun numéro de télécopieur. Si le consommateur choisissait l'option de contact téléphonique, une autre page Internet s'ouvrait, sur laquelle il avait la possibilité de donner son numéro de téléphone et de se faire rappeler. Sur la même page figurait en outre la mention « Si vous le préférez, vous pouvez aussi appeler notre numéro d'aide général ». Le lien « numéro d'aide général » ouvrait une fenêtre indiquant des numéros de téléphone d'Amazon EU et contenant le texte suivant :

« Numéro d'aide général

Nous vous prions de noter que nous vous recommandons plutôt d'utiliser la fonction "Appeler maintenant" pour obtenir rapidement une assistance. Nous pourrions vous aider immédiatement sur la base des informations que vous nous avez déjà communiquées.

Si vous préférez appeler le numéro d'aide général, nous nous permettons d'attirer votre attention sur le fait que vous devrez répondre à une série de questions visant à vérifier votre identité.

Si vous souhaitez nous contacter de la manière traditionnelle, vous pouvez aussi nous atteindre aux numéros suivants : [...] »

- 19 Sous la mention « Impressum », figurant sur le site Internet [www.amazon.de](http://www.amazon.de), le consommateur pouvait également parvenir, en cliquant sur l'icône « Contactez-nous », à la page comportant l'option de se faire rappeler.
- 20 L'Union fédérale a considéré qu'Amazon EU ne respectait pas son obligation légale consistant à procurer au consommateur les moyens efficaces pour entrer en contact avec elle, dans la mesure où elle n'informait pas à suffisance de droit les consommateurs de ses numéros de téléphone et de télécopieur. En outre, l'Union fédérale a estimé qu'Amazon EU n'indiquait pas de numéro de téléphone sous une forme claire et compréhensible et que le service de rappel ne satisfaisait pas aux exigences d'information, le consommateur devant passer par de nombreuses étapes pour entrer en contact avec un interlocuteur de cette société.
- 21 L'Union fédérale a saisi le Landgericht Köln (tribunal régional de Cologne, Allemagne) d'une action en cessation des pratiques d'Amazon EU en matière d'affichage des informations figurant sur son site Internet.
- 22 Cette juridiction ayant rejeté cette action en cessation par jugement du 13 octobre 2015, l'Union fédérale a interjeté appel de cette décision devant l'Oberlandesgericht Köln (tribunal régional supérieur de Cologne, Allemagne).
- 23 Par arrêt du 8 juillet 2016, l'Oberlandesgericht Köln (tribunal régional supérieur de Cologne) a rejeté l'appel de l'Union fédérale. Pour ce faire, cette juridiction a considéré qu'Amazon EU satisfaisait aux exigences d'information précontractuelles en offrant aux consommateurs suffisamment de possibilités de communication, grâce à son système de rappel et à la faculté de prendre contact avec elle par tchat ou par courriel.
- 24 Dans ces conditions, l'Union fédérale a formé un recours en *Revision* devant la juridiction de renvoi, le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne).
- 25 La juridiction de renvoi considère que, en vue d'apporter une solution au litige dont elle est saisie, il importe en particulier de préciser la portée de l'expression « lorsqu'ils sont disponibles », « *gegebenenfalls* » ou « *where available* », qui figure à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, respectivement dans les versions en langue française, allemande et anglaise de cette disposition.
- 26 À cet égard, il ressortirait d'un document d'orientation de la Commission européenne, publié au mois de juin 2014, concernant la directive 2011/83, que ladite expression s'appliquerait aux trois techniques de communication à distance visées à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de cette directive, à savoir le téléphone, le télécopieur et le courrier électronique.
- 27 Partant, selon la juridiction de renvoi, les informations que le professionnel doit fournir ne doivent porter que sur les moyens de communication déjà existants au sein de son entreprise. Il ne serait, en revanche, pas tenu de mettre en place une nouvelle ligne téléphonique ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique, lorsqu'il décide de conclure également des contrats à distance.
- 28 Dans ce contexte, se poserait la question de savoir si le professionnel qui, tout en disposant de moyens de communication tels que le téléphone, le télécopieur et une adresse électronique, ne les utilise toutefois que pour communiquer avec des professionnels ou des autorités publiques est tenu, conformément à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, de fournir des informations sur ces moyens de communication dans le cadre de contrats à distance conclus avec des consommateurs.

- 29 Dans l'affirmative, le professionnel qui entame une nouvelle activité consistant à conclure des contrats à distance avec les consommateurs serait contraint de modifier l'organisation de son entreprise et d'embaucher de nouveaux collaborateurs, ce qui serait susceptible de porter atteinte à sa liberté d'entreprise, consacrée à l'article 16 et l'article 17, paragraphe 1, de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après la « Charte »).
- 30 Par ailleurs, une telle interprétation se heurterait à l'objectif de la directive 2011/83, énoncé au considérant 4 de celle-ci, qui consiste à établir un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.
- 31 Dans ces conditions, le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

« 1) Les États membres peuvent-ils prévoir une disposition – telle que l'article 246a, paragraphe 1, premier alinéa, première phrase, point 2, de l'EGBGB – obligeant le professionnel à mettre en tout état de cause, et non pas seulement lorsqu'il est disponible, son numéro de téléphone à la disposition du consommateur lors de la conclusion de contrats à distance, avant que celui-ci ne consente au contrat ?

2) La formule "*gegebenenfalls*" [(“le cas échéant”)] utilisée dans la version en langue allemande de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 (et correspondant à “lorsqu'ils sont disponibles” dans la version en langue française de cette même disposition) signifie-t-elle qu'un professionnel ne doit fournir des informations que sur les moyens de communication déjà effectivement existants dans son entreprise, autrement dit qu'il n'est pas tenu de mettre en place une nouvelle ligne téléphonique ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique, s'il décide de passer également des contrats à distance dans son entreprise ?

3) Si la deuxième question appelle une réponse positive :

La formule "*gegebenenfalls*" [(“le cas échéant”)] utilisée dans la version en langue allemande de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de [cette] directive [...] (et correspondant à “lorsqu'ils sont disponibles” dans la version en langue française de cette même disposition) signifie-t-elle que les moyens de communication déjà existants dans une entreprise sont uniquement ceux que le professionnel utilise en tout état de cause effectivement aussi aux fins des contacts avec les consommateurs dans le cadre de la conclusion de contrats à distance, ou s'agit-il également de ceux que le professionnel a utilisés jusqu'alors exclusivement à d'autres fins, telles que la communication avec des professionnels ou des administrations ?

4) L'énumération des moyens de communication figurant à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de [ladite] directive [...], [à savoir le] téléphone, [le] télécopieur et [l']adresse électronique, est-elle exhaustive, ou le professionnel peut-il également recourir à d'autres moyens de communication qui n'y sont pas mentionnés, tels qu'un système de messagerie instantanée (“tchat”) ou de rappel téléphonique, dès lors qu'ils permettent un contact rapide et une communication efficace ?

5) Importe-t-il, pour l'application de l'obligation de transparence prévue à l'article 6, paragraphe 1, de la [même] directive [...], qui impose au professionnel d'informer le consommateur sous une forme claire et compréhensible sur les moyens de communication mentionnés à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, que l'information soit fournie rapidement et efficacement ? »

## Sur les questions préjudicielles

- 32 Par ses questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation nationale, telle que celle en cause au principal, qui impose au professionnel, avant de conclure avec un consommateur un contrat à distance ou hors établissement, visé à l'article 2, points 7 et 8, de cette directive, de fournir, en toutes circonstances, son numéro de téléphone, et si cette même disposition oblige le professionnel à mettre en place une ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou à créer une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de le contacter. La juridiction de renvoi souhaite également savoir si ce professionnel peut, dans des circonstances telles que celles de l'affaire au principal, recourir à des moyens de communication qui ne sont pas mentionnés par cette première disposition, tels qu'un système de messagerie instantanée ou de rappel téléphonique.
- 33 À titre liminaire, il convient de rappeler que, aux termes de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations concernant l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit.
- 34 Il ressort notamment de la demande de décision préjudicielle ainsi que des observations présentées par les parties au principal et les autres intéressés dans la présente affaire, que deux interprétations du libellé de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 seraient envisageables. D'une part, cette disposition pourrait être lue comme prévoyant une obligation, pour le professionnel, d'informer le consommateur de son numéro de téléphone et de son numéro de télécopieur dans l'hypothèse où ce professionnel dispose de ces numéros. D'autre part, ladite disposition mettrait à charge du professionnel une telle obligation uniquement si ce dernier utilise le téléphone ou le télécopieur dans ses contacts avec les consommateurs.
- 35 Il importe de constater que le libellé de cette disposition, et, plus particulièrement, l'expression « lorsqu'ils sont disponibles » qu'elle contient, ne permet pas, à lui seul, de déterminer la portée exacte de cette disposition.
- 36 Cette interrogation n'est pas levée par l'analyse des différentes versions linguistiques de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83. En effet, si la plupart de ces versions, notamment les versions en langues anglaise (« *where available* »), française (« lorsqu'ils sont disponibles »), italienne (« *ove disponibili* »), néerlandaise (« *indien beschikbaar* »), polonaise (« *o ile jest dostępny* ») et finnoise (« *jos nämä ovat käytettävissä* »), laissent à penser que, en vertu de cette disposition, l'obligation mise à charge du professionnel d'informer le consommateur de ses numéros de téléphone et de télécopieur ne vaut que si ce professionnel dispose de tels moyens de communication, il n'en reste pas moins que certaines autres versions de ladite disposition, notamment celles en langues espagnole (« *cuando proceda* ») et allemande (« *gegebenenfalls* »), ne permettent pas de déterminer dans quelles circonstances cette obligation ne s'applique pas.
- 37 Il convient, dès lors, d'interpréter la même disposition en fonction de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, par analogie, arrêts du 24 janvier 2019, Balandin e.a., C-477/17, EU:C:2019:60, point 31, ainsi que du 26 février 2019, Rimšēvičs et BCE/Lettonie, C-202/18 et C-238/18, EU:C:2019:139, point 45).

- 38 En ce qui concerne, d'une part, le contexte dans lequel l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 s'inscrit et l'économie générale de cette directive, il importe de constater que cette disposition prévoit une obligation d'information précontractuelle en ce qui concerne les contrats à distance et les contrats hors établissement, visés à l'article 2, points 7 et 8, de ladite directive.
- 39 S'agissant, d'autre part, de l'objectif de la directive 2011/83, ainsi qu'il ressort de l'article 1<sup>er</sup> de celle-ci, lu à la lumière de ses considérants 4, 5 et 7, cette directive vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en garantissant leur information et leur sécurité dans les transactions avec les professionnels. En outre, la protection des consommateurs dans les politiques de l'Union est consacrée à l'article 169 TFUE ainsi qu'à l'article 38 de la Charte.
- 40 La directive 2011/83 vise à faire bénéficier les consommateurs d'une protection étendue, en leur conférant certains droits en matière, notamment, de contrats à distance et de contrats hors établissement (voir, en ce sens, arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 35).
- 41 En particulier, il convient de constater que la possibilité, pour le consommateur, de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement, ainsi que le prévoit l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, revêt une importance fondamentale pour la sauvegarde et la mise en œuvre effective des droits du consommateur et, notamment, du droit de rétractation dont les modalités et les conditions d'exercice sont indiquées aux articles 9 à 16 de cette directive.
- 42 C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le point A intitulé « Informations standardisées sur la rétractation », repris pour partie au point B intitulé « Modèle de formulaire de rétractation », qui figure à l'annexe I de la directive 2011/83, prévoit la mention de l'adresse géographique du professionnel et, lorsqu'ils sont disponibles, de son numéro de téléphone, de son numéro de télécopieur ainsi que de son adresse électronique.
- 43 Dans cette perspective, l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83 vise à assurer la communication au consommateur, avant la conclusion d'un contrat, tant des informations portant sur les conditions contractuelles et les conséquences de ladite conclusion, permettant à ce consommateur de décider s'il souhaite se lier contractuellement à un professionnel (voir, en ce sens, arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 36), que des informations nécessaires à la bonne exécution de ce contrat et, en particulier, à l'exercice de ses droits, notamment son droit de rétractation (voir, par analogie, arrêt du 5 juillet 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, point 34).
- 44 À cet égard, s'il est vrai que la possibilité, pour le consommateur, de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement, ainsi que le prévoit l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, revêt une importance fondamentale pour la protection de ses droits, ainsi qu'il a été rappelé au point 41 du présent arrêt, il n'en demeure pas moins que, dans l'interprétation de ladite disposition, il convient d'assurer un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, ainsi que l'énonce le considérant 4 de cette directive, tout en respectant la liberté d'entreprise de l'entrepreneur, telle que consacrée à l'article 16 de la Charte (voir, par analogie, arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, points 41 et 42).
- 45 Il importe de constater dans ce contexte que, en adoptant les dispositions de la directive 2011/83 et notamment son article 6, paragraphe 1, sous c), le législateur de l'Union a estimé, ainsi que l'énonce le considérant 34 de cette directive, que lorsque le professionnel fournit des informations précontractuelles, celui-ci devrait tenir compte des besoins spécifiques des consommateurs qui sont particulièrement vulnérables en raison d'une infirmité mentale, physique ou psychologique, de leur âge ou de leur crédulité, d'une façon que le professionnel puisse raisonnablement prévoir.

- 46 Il résulte de ce qui précède que si l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 ne détermine pas la nature précise du moyen de communication devant être mis en place par le professionnel, cette disposition oblige nécessairement le professionnel à mettre à la disposition de tout consommateur un moyen de communication qui permette à ce dernier de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement.
- 47 Il appartient à la juridiction de renvoi d'apprécier si, compte tenu de l'ensemble des circonstances dans lesquelles le consommateur prend contact avec le professionnel par l'intermédiaire d'un site Internet et notamment de la présentation et de la fonctionnalité de ce site, les moyens de communication mis à la disposition de ce consommateur par ce professionnel permettent au consommateur de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83.
- 48 En outre, une obligation inconditionnelle de mettre à disposition du consommateur, en toutes circonstances, un numéro de téléphone, voire de mettre en place une ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de contacter le professionnel paraît disproportionnée, en particulier dans le contexte économique du fonctionnement de certaines entreprises, notamment les plus petites, qui peuvent chercher à réduire leur coût de fonctionnement en organisant la vente ou la prestation de service à distance ou hors établissement.
- 49 Par ailleurs, l'article 5, paragraphe 1, sous b), de la directive 2011/83, relatif aux obligations d'information à charge du professionnel dans le contexte de la conclusion de contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement, prévoit, de manière non équivoque, que le professionnel doit fournir au consommateur, avant que celui-ci ne soit lié par un tel contrat ou par une offre du même type, « d'une manière claire et compréhensible, les informations suivantes, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte : [...] l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone ». Il en résulte que si l'intention du législateur de l'Union avait été de conférer à l'obligation de renseigner son numéro de téléphone, mise à charge du professionnel par l'article 6, paragraphe 1, sous c), de cette directive, la même portée que celle qui pèse, de manière non équivoque, sur ce même professionnel en vertu de l'article 5, paragraphe 1, sous b), de ladite directive, il semble plausible qu'il aurait adopté la même formulation.
- 50 Enfin, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général au point 76 de ses conclusions, l'article 21 de la directive 2011/83, qui impose aux États membres de ne pas permettre au professionnel qui exploite une ligne de téléphone pour contacter le consommateur d'appliquer des tarifs supérieurs à celui de base lorsque le consommateur le contacte au sujet d'un contrat conclu, plaide également en faveur d'une interprétation de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 selon laquelle l'utilisation, par un professionnel, du téléphone comme moyen de communication avec le consommateur dans les contrats à distance n'est pas imposée non plus dans le contexte d'une relation précontractuelle.
- 51 Compte tenu des considérations qui précèdent, il convient d'interpréter les termes « lorsqu'ils sont disponibles », figurant à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, en ce sens qu'ils visent les cas où le professionnel dispose d'un numéro de téléphone ou de télécopieur et qu'il ne les utilise pas uniquement à des fins autres que le contact avec les consommateurs. À défaut, cette disposition ne lui impose pas d'informer le consommateur de ce numéro de téléphone, voire de mettre en place une ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de le contacter.
- 52 Par ailleurs, il y a lieu de considérer que cette disposition ne s'oppose pas à ce que le professionnel fournisse d'autres moyens de communication que celle menée par téléphone ou par télécopieur ou par courrier électronique aux fins de satisfaire aux critères d'une communication directe et efficace, tel, notamment, un formulaire de contact électronique, au moyen duquel les consommateurs peuvent s'adresser aux professionnels par l'intermédiaire d'un site Internet et par lequel ils reçoivent une

réponse écrite ou peuvent être rapidement rappelés. Plus particulièrement, elle ne s'oppose pas à ce qu'un professionnel offrant des biens ou des services en ligne et disposant d'un numéro de téléphone disponible en quelques clics encourage l'utilisation, par le consommateur, d'autres moyens de communication qui ne sont pas mentionnés dans cette disposition, tels qu'un système de messagerie instantanée ou de rappel téléphonique, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement, pour autant que les informations que le professionnel est obligé de fournir, en vertu de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, et, notamment, ledit numéro de téléphone sont rendus accessibles sous une forme claire et compréhensible, ce qu'il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier. À ce dernier égard, le fait que le numéro de téléphone ne soit disponible qu'à la suite d'une série de clics n'implique pas, en tant que tel, que la forme utilisée n'est pas claire et compréhensible, s'agissant d'une situation telle que celle du litige au principal, qui concerne un professionnel qui propose la vente en ligne de divers produits, exclusivement au moyen d'un site Internet.

53 Compte tenu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre aux questions posées de la manière suivante :

- l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens, d'une part, qu'il s'oppose à une réglementation nationale, telle que celle en cause au principal, qui impose au professionnel, avant de conclure avec un consommateur un contrat à distance ou hors établissement, visé à l'article 2, points 7 et 8, de cette directive, de fournir, en toutes circonstances, son numéro de téléphone. D'autre part, ladite disposition n'implique pas une obligation pour le professionnel de mettre en place une ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de le contacter et n'impose de communiquer ce numéro ou celui du télécopieur ou son adresse électronique que dans les cas où ce professionnel dispose déjà de ces moyens de communication avec les consommateurs ;
- l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que, si cette disposition impose au professionnel de mettre à la disposition du consommateur un moyen de communication de nature à satisfaire aux critères d'une communication directe et efficace, elle ne s'oppose pas à ce que ledit professionnel fournisse d'autres moyens de communication que ceux énumérés dans ladite disposition aux fins de satisfaire à ces critères.

### Sur les dépens

54 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (première chambre) dit pour droit :

**L'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, doit être interprété en ce sens, d'une part, qu'il s'oppose à une réglementation nationale, telle que celle en cause au principal, qui impose au professionnel, avant de conclure avec un consommateur un contrat à distance ou hors établissement, visé à l'article 2, points 7 et 8, de cette directive, de fournir, en toutes circonstances, son numéro de téléphone. D'autre part, ladite disposition n'implique pas une obligation pour le professionnel de mettre en place une ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique pour**

**permettre aux consommateurs de le contacter et n'impose de communiquer ce numéro ou celui du télécopieur ou son adresse électronique que dans les cas où ce professionnel dispose déjà de ces moyens de communication avec les consommateurs.**

**L'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que, si cette disposition impose au professionnel de mettre à la disposition du consommateur un moyen de communication de nature à satisfaire aux critères d'une communication directe et efficace, elle ne s'oppose pas à ce que ledit professionnel fournisse d'autres moyens de communication que ceux énumérés dans ladite disposition aux fins de satisfaire à ces critères.**

Signatures