



Presse et Information

Cour de justice de l'Union européenne  
**COMMUNIQUE DE PRESSE n° 36/10**

Luxembourg, le 15 avril 2010

Arrêt dans l'affaire C-511/08

Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH / Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV

---

**Les frais d'expédition des marchandises ne doivent pas être imputés au consommateur lorsque ce dernier se rétracte d'un contrat conclu à distance**

*Dans ce cas, seuls les frais de renvoi peuvent être mis à la charge du consommateur.*

La directive concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance<sup>1</sup> dispose qu'un consommateur peut se rétracter d'un contrat conclu à distance dans un délai d'au moins sept jours ouvrables, sans pénalités et sans indication du motif. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, le fournisseur doit lui rembourser les sommes versées, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises.

Une entreprise de vente par correspondance, Heinrich Heine, prévoit dans ses conditions générales de vente que le consommateur supporte, à titre de frais d'expédition, un forfait de 4,95 euros. Cette somme reste acquise au fournisseur cela même lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation. La Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, une association allemande de consommateurs, a engagé contre Heinrich Heine une action en cessation de cette pratique, car elle estime que, en cas de rétractation, les frais d'expédition ne doivent pas être imputés au consommateur. Selon le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), qui doit trancher ce litige en dernier ressort, le droit allemand ne confère de manière explicite à l'acheteur aucun droit au remboursement des frais d'expédition de la marchandise commandée. Ayant cependant des doutes sur la compatibilité avec la directive de la facturation des frais d'expédition des marchandises au consommateur même lorsque celui-ci a exercé son droit de rétractation, cette juridiction demande la Cour de justice d'interpréter la directive.

Dans son arrêt rendu aujourd'hui, la Cour constate que **la directive s'oppose à une réglementation nationale qui permet au fournisseur, dans un contrat conclu à distance, d'imputer les frais d'expédition des marchandises au consommateur lorsque ce dernier exerce son droit de rétractation.**

Les dispositions de la directive relatives aux conséquences juridiques de la rétractation ont clairement pour objectif de ne pas décourager le consommateur d'exercer son droit de rétractation. Il serait donc contraire à cet objectif d'interpréter ces dispositions en ce sens qu'elles autoriseraient les États membres à permettre que les frais d'expédition soient mis à la charge de ce consommateur en cas de rétraction. Par ailleurs, le fait d'imputer au consommateur en plus des frais directs de renvoi des marchandises, les frais d'expédition serait de nature à remettre en cause une répartition équilibrée des risques entre les parties dans les contrats conclus à distance, en faisant supporter au consommateur l'ensemble des charges liées au transport des marchandises.

---

**RAPPEL:** Le renvoi préjudiciel permet aux juridictions des États membres, dans le cadre d'un litige dont elles sont saisies, d'interroger la Cour sur l'interprétation du droit de l'Union ou sur la validité d'un acte de

---

<sup>1</sup> Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, du 20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (JO L 144, p. 19).

l'Union. La Cour ne tranche pas le litige national. Il appartient à la juridiction nationale de résoudre l'affaire conformément à la décision de la Cour. Cette décision lie, de la même manière, les autres juridictions nationales qui seraient saisies d'un problème similaire.

---

*Document non officiel à l'usage des médias, qui n'engage pas la Cour de justice.*

Le [texte intégral](#) de l'arrêt est publié sur le site CURIA le jour du prononcé.

Contact presse: Marie-Christine Lecerf ☎ (+352) 4303 3205

Des images du prononcé de l'arrêt sont disponibles sur "[Europe by Satellite](#)" ☎ (+32) 2 2964106