

Affaire C-536/20

Demande de décision préjudicielle

Date de réception :

22 octobre 2020

Jurisdiction de renvoi :

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Lituanie)

Date de la décision de renvoi :

21 octobre 2020

Partie demanderesse en cassation :

UAB « Tiketa »

Autres parties à l'instance de cassation :

M. Š.

VšĮ « Baltic Music »

[omissis – références]

**LIETUVOS AUKŠČIAUSIASIS TEISMAS
(Cour suprême de Lituanie)**

ORDONNANCE

21 octobre 2020

Vilnius

Le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie), section des affaires civiles, statuant en formation collégiale [omissis – composition],

a examiné, suivant les règles de la procédure écrite, le **pourvoi en cassation introduit par la société UAB « Tiketa », partie défenderesse en première instance**, contre l'arrêt rendu le 17 octobre 2019 par le Vilniaus apygardos teismas (tribunal régional de Vilnius, Lituanie) dans la procédure opposant M.Š., partie demanderesse en première instance, à la société UAB « Tiketa » et l'établissement public « Baltic Music », parties défenderesses en première instance, et ayant pour objet une demande de réparation de préjudice matériel et moral.

Considérant ce qui suit :

- 1 La présente affaire a pour objet un litige qui oppose la partie défenderesse en première instance, la société UAB « Tiketa » (ci-après « Tiketa ») et la partie demanderesse en première instance, M. Š. (ci-après le « demandeur » ou le « consommateur »), au sujet du remboursement du prix payé par le demandeur pour des billets pour un événement et de la réparation de son préjudice moral à la suite de l'annulation dudit événement.
- 2 Elle exige de trancher des questions d'interprétation et d'application de normes de droit matériel régissant les obligations de personnes agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel et les limites de leur responsabilité.
- 3 Ce litige relève, en droit de l'Union, du champ d'application de l'article 169 TFUE, de l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après la « Charte »), ainsi que 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), et, en droit national, du champ d'application du Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (code civil de la République de Lituanie, ci-après le « code civil lituanien ») et du Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (loi de la République de Lituanie sur la protection des droits des consommateurs, ci-après la « loi lituanienne de protection des consommateurs »), qui transposent la directive 2011/83.
- 4 Le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie) est saisi de la présente affaire en dernière instance et la décision qu'il rendra sera définitive et insusceptible de recours [omissis – renvoi au droit national] ; par conséquent, dès lors que se pose une question d'interprétation d'actes pris par les institutions de l'Union qu'il est nécessaire de résoudre pour pouvoir statuer sur le litige, il est tenu de saisir la Cour de justice de l'Union européenne (ci-après la « Cour de justice ») d'une demande de décision préjudicielle [omissis – renvoi au traité FUE et au droit national]. **[Or. 2]**
- 5 La juridiction de céans prie la Cour de justice de se prononcer à titre préjudiciel sur l'interprétation du droit de l'Union applicable au présent litige ainsi que de la jurisprudence l'interprétant.
- 6 Elle se voit dans la nécessité de saisir la Cour de justice parce que le contenu des règles du droit positif de l'Union applicables au présent litige n'est pas totalement clair, que l'on applique la théorie de l'acte clair ou celle de l'acte éclairé. La réponse aux questions énoncées dans le dispositif de la présente ordonnance est d'une importance essentielle pour la présente affaire, car elle permettra de déterminer le contenu de la notion de professionnel, d'établir si l'obligation d'informer le consommateur qui pèse sur le professionnel a été dûment exécutée

et de trancher la question de la répartition de la responsabilité entre les parties défenderesses.

I. Le cadre juridique : le droit de l'Union

- 7 Conformément à la traduction officielle de la directive 2011/83 en langue lituanienne [omissis – références de publication au *Journal officiel de l'Union européenne*], l'article 2 (intitulé « Définitions »), point 2, de celle-ci dispose :

« prekiautojas – kiekvienas valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslo, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, įskaitant kiekvieną kitą asmenį, veikiantį prekiautojo vardu arba jo naudai ».*

« [on entend par] “professionnel”, toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive »]

- 8 L'article 6 (intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement »), paragraphe 1, sous c) et d), ainsi que l'article 6, paragraphe 5, de la directive 2011/83 énoncent :

« 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 ;*
- d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;*

* Ndt : littéralement, « [on entend par] “professionnel” toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, y compris toute autre personne agissant au nom du professionnel ou pour son compte ».

[...]

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.* »

- 9 L'article 8 (intitulé « Obligations formelles concernant les contrats à distance »), paragraphes 1 et 7, de la directive 2011/83 précise :

« 1. *En ce qui concerne les contrats à distance, le professionnel fournit au consommateur les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, ou met ces informations à sa disposition sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.*

[...] [Or. 3]

7. *Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et, au plus tard, au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service. Cette confirmation comprend :*

- a) *toutes les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sauf si le professionnel a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance ; [...]* »

II. La législation lituanienne pertinente aux fins du litige

- 10 L'article 6.228¹ (intitulé « Le concept de contrat de consommation et autres notions »), paragraphe 3, du code civil lituanien indique :

« *On entend par "professionnel" toute personne physique ou morale ou tout autre organisme, ou toute subdivision d'une personne morale ou d'un autre organisme, qui cherche à conclure ou conclut des contrats à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, y compris les personnes agissant au nom d'un professionnel ou pour son compte. Une personne morale peut être considérée comme un professionnel quelle que soit la forme juridique de ses membres.* »

- 11 L'article 2 (intitulé « Principales notions utilisées dans la présente loi »), paragraphe 24, de la loi lituanienne de protection des consommateurs (dans sa rédaction applicable en l'espèce, en vigueur du 11 novembre 2017 au 1^{er} août 2018) énonce :

« *On entend par "professionnel" toute personne physique ou morale ou tout autre organisme, ou toute subdivision d'une personne morale ou d'un autre organisme,*

qui cherche à conclure ou conclut des contrats à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, y compris les personnes agissant au nom d'un professionnel ou pour son compte. Une personne morale peut être considérée comme un professionnel quelle que soit de la forme juridique de ses membres. »

- 12 L'article 2.133 du code civil lituanien (intitulé « Effets d'un acte juridique accompli par l'intermédiaire d'un représentant ») dispose notamment :

« 1. Lorsqu'elle fait connaître qu'elle agit en qualité de représentant et qu'elle agit dans les limites des pouvoirs qui lui ont été conférés, l'acte accompli par une personne (le représentant) au nom d'une autre personne (le représenté) fait naître, modifie ou éteint des droits et obligations civils directement dans le chef du représenté.

2. Les pouvoirs du représentant peuvent également ressortir des circonstances dans lesquelles il agit (vendeur dans un commerce de détail, caissier, etc.). Si le comportement d'une personne permet raisonnablement à des tiers de penser qu'elle a désigné une autre personne en qualité de représentant, les actes accomplis par cette dernière au nom du représenté lient le représenté.

3. Lorsque le représentant ne déclare pas agir au nom et dans l'intérêt du représenté, l'acte ne fait naître de droits et obligations dans le chef du représenté que si, compte tenu des circonstances entourant l'acte, l'autre partie à l'acte devait comprendre que c'était avec un représentant qu'elle concluait l'acte ou si la personne avec qui elle conclut l'acte est sans importance pour l'autre partie à l'acte. »

III. Les faits

- 13 Le 7 décembre 2017, le demandeur a acquis auprès de Tiketa des billets pour un spectacle organisé par l'établissement public Baltic Music (ci-après l'« organisateur de l'événement » ou « Baltic Music ») le 20 janvier 2018 au centre culturel de Birštonas.
- 14 Tiketa exerce une activité de distribution de billets pour des événements (concerts, spectacles, autres événements) organisés par des tiers. Tiketa n'organise pas d'événements elle-même. **[Or. 4]** C'est à travers son site internet (<https://www.tiketa.lt>) que des personnes peuvent acquérir des billets pour les événements organisés par des tiers.
- 15 Avant que le demandeur n'acquière les billets, les informations concernant l'événement publiées sur le site internet de Tiketa indiquaient que l'événement était organisé par Baltic Music, qu'il était possible d'obtenir plus d'informations sur le site internet www.ideoteatras, tél. 1588, et le texte suivant s'affichait, en lettres rouges et en un emplacement visible : « l'organisateur de l'événement porte l'entière responsabilité de l'événement, de sa qualité, de son contenu et des

informations y afférentes. Tiketa est distributeur des billets et agit en qualité d'intermédiaire ostensible ». (La juridiction de céans observe que c'est le terme « représentant » qui est utilisé en droit national s'agissant de contrats conclus au nom d'une autre personne ou pour son compte. C'est exclusivement de sa propre initiative que Tiketa recourt à la notion d'« intermédiaire ostensible » pour caractériser son activité.) Les informations relatives à l'événement accessibles au public ne contenaient pas d'autres précisions concernant la partie contractante ou les modalités de remboursement des billets en cas d'annulation de l'événement.

- 16 Des informations plus précises sur le prestataire du service et le remboursement des billets figurent dans les conditions générales de prestation de services, publiées sur le site internet de Tiketa. Ni ces conditions générales, ni de confirmation de commande comprenant les informations y contenues, n'ont été remises au consommateur sur un support durable, comme l'exigent l'article 8, paragraphe 7, de la directive 2011/83 et l'article 6.228⁸, paragraphe 6, du code civil lituanien.
- 17 Après que le consommateur avait payé le prix du billet, le billet pour l'événement lui a été remis (a été généré) ; sur celui-ci, Baltic Music était indiqué en qualité d'organisateur de l'événement, son numéro de téléphone et son adresse, et le texte suivant était reproduit : « l'organisateur de l'événement porte l'entière responsabilité de l'événement, de sa qualité, de son contenu et des informations y afférentes. Tiketa est distributeur des billets et agit en qualité d'intermédiaire ostensible ». Sur le billet était apposée seulement une partie des conditions générales de prestation de services et notamment la précision que « [l]es billets ne sont ni échangés ni remboursés. En cas d'annulation ou de report de l'événement, c'est l'organisateur de l'événement qui répond entièrement du remboursement du prix des billets ». La juridiction de céans relève que le texte des conditions générales de prestation de services n'est habituellement pas reproduit dans son intégralité sur les billets pour des événements.
- 18 Le 20 janvier 2018, s'étant rendu sur place pour assister à l'événement, le demandeur a appris d'un écriteau apposé près de l'entrée du centre culturel que l'événement n'aurait pas lieu.
- 19 Le 22 janvier 2018, Tiketa a reçu de l'organisateur de l'événement un courrier déclarant que l'événement était annulé et précisant qu'il était possible de se faire rembourser le prix des billets jusqu'au 16 février 2018. Le même jour, Tiketa a informé le demandeur de la possibilité de se faire rembourser le prix des billets. Les informations fournies précisaient qu'il était possible de se faire rembourser le prix des billets aux caisses auxquelles ils avaient été acquis. Si les billets avaient été achetés en ligne, il fallait également se faire rembourser le prix des billets en ligne et la marche à suivre à cette fin était également précisée.
- 20 Le 23 janvier 2018, le demandeur s'est adressé à Tiketa pour demander, outre le remboursement du montant payé pour les billets, celui des frais de voyage qu'il avait encourus ainsi que réparation du préjudice moral subi, chiffré à 120 euros.

Le 24 janvier 2018, il a adressé à Tiketa un nouveau courrier, réclamant une réponse à sa demande. Le 24 janvier 2018, Tiketa a répondu qu'elle était distributrice des billets et qu'elle ne répondait pas de la qualité ou de l'annulation de l'événement. C'était l'organisateur de l'événement qui en répondait, raison pour laquelle le demandeur devait s'adresser à Baltic Music.

- 21 Le 16 février 2018, le demandeur a adressé à Tiketa une demande réitérative. Tiketa a répondu à cette demande réitérative le 30 mars 2018 en indiquant qu'elle agissait en qualité d'intermédiaire ostensible et rappelant les informations concernant la responsabilité de l'organisateur de l'événement qui avaient été fournies avec la description de l'événement. Les 11 mai et 5 juillet 2018, le demandeur a adressé des demandes à Baltic Music, qui sont restées sans réponse.
- 22 Le 18 juillet 2018, le demandeur a saisi les tribunaux (le Vilniaus miesto apylinkės teismas, tribunal de district de la ville de Vilnius, Lituanie), d'une action tendant à faire condamner solidairement les parties défenderesses, la société UAB « Tiketa » et l'établissement public Baltic Music, à l'indemniser du préjudice matériel subi, consistant en le prix du billet (22,72 euros), les frais de voyage (21,10 euros) [Or. 5] [omissis – détails concernant le trajet] et les frais postaux (2,09 euros). Le demandeur a également demandé réparation de son préjudice moral, chiffré à 270 euros. [omissis – motifs de la demande de réparation]
- 23 Par jugement du 8 octobre 2018, le Vilniaus miesto apylinkės teismas (tribunal de district de la ville de Vilnius) a fait partiellement droit à l'action du demandeur : il a condamné Tiketa à verser au demandeur la somme de 45,91 euros à titre de réparation du préjudice matériel et celle de 120 euros à titre de réparation du préjudice moral, ainsi que les intérêts au taux annuel de 5 % sur la somme allouée (169,91 euros), à compter de l'introduction de l'instance jusqu'à la parfaite exécution du jugement. Le 5 novembre 2011, Tiketa a interjeté appel, que la juridiction d'appel (le Vilniaus apygardos teismas, tribunal régional de Vilnius) a rejeté par arrêt du 17 octobre 2019.
- 24 Le 16 janvier 2020, Tiketa s'est pourvue en cassation.
le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie)
constate :

IV. Motifs et position de la juridiction de céans dans le cadre de la procédure préjudicielle

- 25 Dans la présente affaire, la juridiction de céans se prononce et interroge la Cour de justice au sujet a) de l'interprétation de la notion de « professionnel », b) de l'exécution de l'obligation d'information du consommateur pesant sur le professionnel.

Sur l'interprétation de la notion de « professionnel »

- 26 Selon la juridiction de céans, la principale question liée à l'interprétation et l'application de la directive 2011/83 est celle de la qualification des relations qui se sont nouées entre les parties (le consommateur ayant acquis en ligne un billet pour un événement par l'intermédiaire d'un distributeur) ainsi que du statut juridique de l'intermédiaire qui est intervenu lors de l'acquisition du billet et de ses obligations à l'égard du consommateur.
- 27 C'est de la réponse qui sera apportée à cette question que dépend la partie défenderesse qui doit répondre à l'égard du consommateur de l'inexécution du contrat de consommation.
- 28 La Cour de justice a déjà jugé que le législateur de l'Union a consacré une conception particulièrement large de la notion de « professionnel », laquelle vise « toute personne physique ou morale » dès lors qu'elle exerce une activité rémunérée (voir arrêt du 4 octobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, point 30 et jurisprudence citée).
- 29 Les juges du fond ont en substance respecté cette acception large de la notion de « professionnel ». Le juge de première instance a qualifié la relation entre le demandeur et Tiketa de contractuelle, a jugé que Tiketa, entreprise commerciale autonome, exerçait une activité économique en vendant publiquement des billets pour des spectacles [de différents] organisateurs et que c'était par conséquent elle qui supportait les conséquences d'une mauvaise exécution des obligations. Le juge d'appel a constaté que, même si l'obligation de rembourser les frais encourus et de réparer le préjudice subi en conséquence de l'annulation de l'événement pesait sur l'organisateur, l'omission d'informer le consommateur de ce que c'était l'organisateur qui s'engageait à rembourser le prix du billet en cas d'annulation de l'événement avait fait naître dans l'esprit du consommateur une confiance légitime qui lui permettait d'exiger que ce soit la personne à laquelle il avait payé le prix des billets, c'est-à-dire Tiketa, qui le lui rembourse et l'indemnise de son préjudice.
- 30 En désaccord avec cette conclusion, Tiketa a fait valoir qu'elle agissait publiquement en qualité d'intermédiaire ostensible, fournissant un service de distribution de billets au nom de l'organisateur de l'événement, activité qu'il y avait lieu de qualifier de représentation commerciale. L'acquisition, par le demandeur, d'un billet pour un événement était à qualifier de conclusion d'un contrat entre le demandeur et l'organisateur de cet événement, l'organisateur étant lors de la conclusion du contrat représenté par Tiketa. Tiketa n'organisait pas d'événements elle-même et n'était pas responsable en ce qui concernait l'événement, y compris son annulation. **[Or. 6]**
- 31 La juridiction de céans s'interroge sur le point de savoir si, en substance, toute personne qui agit au nom d'une autre personne et pour son compte relève de la notion de « professionnel » telle que définie à l'article 2, point 2, de la directive

2011/83, c'est-à-dire si cette définition recouvre tant un professionnel agissant en son propre nom qui est considéré être lié par le contrat en application du droit national des contrats qu'une personne agissant au nom d'autrui qui n'est d'ordinaire pas considérée comme une partie au contrat.

- 32 Dans la version en langue anglaise de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83, le professionnel est défini comme suit : « *“trader” means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, **including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive** ».*
- 33 La traduction de cette notion en langue lituanienne précise qu'est considéré comme professionnel « *kiekvienas valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, susijusių su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, **iskaitant kiekvieną kitą asmenį, veikiantį prekiautojo vardu arba jo naudai** »*.*
- 34 La juridiction de céans observe que, d'une part, la comparaison des différentes versions linguistiques de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 (en langues anglaise, française, allemande et lituanienne) permet raisonnablement de douter de l'exactitude de la traduction lituanienne de cette notion et de sa transposition en droit national. D'autre part, l'analyse comparative des différentes versions linguistiques de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 ne permet pas de déterminer avec précision la portée de la notion de « professionnel » compte tenu de la jurisprudence de la Cour de justice citée ci-dessus et de l'économie de la directive 2011/83. La juridiction de céans se pose par conséquent la question de savoir si la personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel est une partie autonome au contrat de consommation qui est responsable à l'égard du consommateur, ou si c'est toujours le seul organisateur qui est responsable à l'égard du consommateur, tant lorsqu'il agit en son propre nom que lorsqu'il agit par l'intermédiaire d'un tiers.
- 35 Les notions utilisées dans la législation de l'Union doivent trouver une interprétation autonome, suivant les principes établis d'interprétation du droit de l'Union. La Cour de justice a dit pour droit à de multiples reprises qu'il convient d'interpréter une disposition concrète en fonction de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, par exemple, arrêt du 10 juillet 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, point 37).

* Ndt : littéralement, « toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, **y compris toute autre personne** agissant au nom du professionnel ou pour son compte ».

- 36 Selon la juridiction de céans, l'objectif de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs (article 169 TFUE, article 38 de la Charte, article 1^{er} de la directive 2011/83) implique que Tiketa, qui intervient en qualité d'intermédiaire lors de l'achat du billet par le consommateur, peut être qualifiée de « professionnel » au sens de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83. En outre, la jurisprudence de la Cour de justice concernant l'interprétation de la notion de « professionnel » ne fait pas obstacle à cette interprétation.
- 37 Interprétant la notion de « professionnel » dans le contexte plus large de la protection des droits des consommateurs, la Cour de justice a déclaré que la notion de « professionnel », définie tant à l'article 2, sous b), de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales ») (JO 2005, L 149, p. 22), qu'à l'article 2, point 2, de la directive 2011/83, doit être interprétée de manière homogène. Pour être considérée comme un « professionnel » au sens de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83, la personne physique ou morale en cause doit agir « à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou au nom ou pour le compte d'un professionnel » (arrêts du 4 octobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, points 29 et 36, ainsi que du 3 octobre 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, points 36 et 37).
- 38 Il convient de souligner que l'article 2, sous b), de la directive 2005/29 définit la partie opposée au consommateur comme « *toute personne physique ou morale qui, pour les pratiques commerciales relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel* ». Cette directive [Or. 7] implique que le professionnel agissant en son propre nom, et la personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel, sont deux sujets distincts, relevant tous deux de la définition de la notion de « professionnel ».
- 39 La jurisprudence précitée de la Cour de justice permet donc de considérer que relèvent du champ d'application ratione personae de la directive 2011/83 tant la personne qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale que la personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel.
- 40 La juridiction de céans s'interroge par ailleurs sur le point de savoir si l'interprétation de la notion de « professionnel » devrait prendre en compte le caractère ostensible de la qualité d'intermédiaire. En effet, l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 énonce notamment que, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le professionnel lui fournit,

sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes : l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit. De même, l'article 6, paragraphe 1, sous d), impose au professionnel l'obligation d'informer le consommateur de l'adresse géographique du siège commercial du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation, si elle diffère de l'adresse fournie conformément à la disposition sous c). Dans ce contexte, on peut légitimement se demander si le point de savoir si la personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel a fourni au consommateur ces informations concernant le professionnel principal, comme l'exigent les dispositions précitées de la directive 2011/83, est pertinent aux fins d'interpréter la notion de « professionnel ».

- 41 En d'autres termes, si le consommateur (l'acheteur) peut se prévaloir à l'égard de l'intermédiaire des droits découlant du contrat de consommation uniquement dans le cas où celui-ci n'a pas fait dûment connaître sa qualité d'intermédiaire et a faussement donné l'impression au consommateur que c'était l'intermédiaire qui avait la qualité de vendeur du bien (était partie au contrat de consommation). Telle était la position adoptée par la Cour de justice dans l'arrêt du 9 novembre 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), concernant la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (JO 1999, L 171, p. 12), en indiquant que la notion de « vendeur » peut être interprétée en ce sens qu'elle englobe un professionnel qui agit pour le compte d'un particulier lorsqu'il se présente du point de vue du consommateur comme vendeur d'un bien de consommation en vertu d'un contrat dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale. En effet, ce professionnel pourrait créer une confusion dans l'esprit du consommateur en laissant ce dernier croire à tort qu'il agit en qualité de vendeur propriétaire du bien (voir arrêt du 9 novembre 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840, point 34).
- 42 La juridiction de céans s'interroge par ailleurs également sur le point de savoir s'il serait possible de qualifier les relations juridiques qui se sont nouées en l'espèce entre les parties de prestation d'un double service (distribution de billets et organisation d'un événement), en reconnaissant la qualité de professionnel, c'est-à-dire de partie à un contrat de consommation, tant au vendeur du billet qu'à l'organisateur de l'événement. Selon la juridiction de céans, il convient alors de considérer qu'il existe, dans les relations juridiques entre l'acheteur, le vendeur du billet et l'organisateur, deux contrats : (1) un contrat de services entre l'acquéreur du billet (le consommateur) et l'organisateur de l'événement, conclu par l'intermédiaire d'un représentant (Tiketa), par lequel l'organisateur s'engageait, dans les conditions définies par le billet, à organiser l'événement ; (5) le contrat entre l'intermédiaire (Tiketa) et l'acquéreur du billet, par lequel Tiketa vend les billets à l'acquéreur et est tenue de fournir les informations essentielles prévues à l'article 6 de la directive 2011/83 ainsi qu'à l'article 6.228⁷ du code civil lituanien (l'obligation d'information sera examinée plus en détail ci-après).

Sur l'exécution de l'obligation d'informer le consommateur incombant au professionnel

- 43 La juridiction de céans s'interroge également au sujet de l'incidence de l'exécution de l'obligation d'informer le consommateur qui incombe au professionnel en vertu de l'article 8, paragraphe 1, de la directive 2011/83 (information précontractuelle) et de l'article 8, paragraphe 7, de cette même directive (confirmation du contrat sur un support durable), sur la qualification juridique des relations entre les parties.
- 44 Tiketa soutient que l'obligation d'informer le consommateur a été exécutée, dès lors que les informations requises ont été fournies dans les conditions générales de prestation de services, dont le consommateur prend connaissance sur le site internet tiketa.lt, confirmant, préalablement au règlement, par « clicwrap », c'est-à-dire de façon active, en cochant, en ligne, la case prévue à cet effet et en cliquant sur le lien correspondant, avoir pris connaissance des conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire et s'obligeant à les respecter comme faisant partie des clauses contractuelles. **[Or. 8]**
- 45 Selon la juridiction de céans, l'article 8, paragraphe 1, de la directive 2011/83 permet de considérer que la bonne exécution de l'obligation d'information suppose, premièrement, que le consommateur reçoive toutes les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous a) à t), de la directive 2011/83 et, deuxièmement, que ces informations soient fournies sous une forme claire et compréhensible. Cette deuxième exigence découle de l'obligation plus générale d'assurer la transparence des clauses du contrat, le professionnel doit donc assurer que le consommateur comprenne clairement les informations qui lui sont communiquées et qu'il ait la possibilité de contacter le professionnel et communiquer effectivement avec lui, y compris la possibilité de faire valoir ses droits ou de faire des réclamations.
- 46 Eu égard au fait que, ainsi qu'il a été mentionné, les informations publiées sur le site internet de Tiketa qui ont été communiquées au demandeur avant qu'il n'achète les billets ne contenaient qu'une partie des informations obligatoires, la juridiction de céans s'interroge sur le point de savoir s'il suffit, pour qu'une protection efficace du consommateur au sens de l'article 6, paragraphe 1, et de l'article 8, paragraphe 1, de la directive 2011/83 soit assurée, que, préalablement à la conclusion du contrat à distance le professionnel fournisse des informations détaillées, y compris sur le prestataire du service et le remboursement des billets, uniquement dans les conditions générales de prestation de services publiées sur le site internet de Tiketa.
- 47 Ce mode de communication des informations précontractuelles soulève également la question de sa conformité à l'exigence de transparence. L'obligation de transparence comporte deux dimensions essentielles : la clarté, qui se rapporte aux modalités externes par lesquelles l'information est montrée au consommateur et donc à la lisibilité et au caractère reconnaissable de celle-ci au sein de

l'environnement où a lieu l'opération. Le caractère compréhensible, qui se rapporte en revanche au contenu spécifique de l'information, qui doit être de nature à informer le consommateur des conséquences juridiques de ses choix (voir conclusions de l'avocat général Pitruzzella dans l'affaire Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, point 107).

- 48 La juridiction de céans estime que la question se pose dès lors de savoir si le fait de fournir les informations concernant le remboursement des billets dans des conditions générales de prestation de services est à considérer comme un mode de communication propre à assurer que le consommateur soit en mesure de comprendre de manière non équivoque quelle personne est partie au contrat conclu et auprès de laquelle il peut faire valoir ses droits, à laquelle il peut adresser des réclamations et contre laquelle il peut agir en justice.
- 49 Dans le contexte de la présente affaire, la juridiction de céans observe par ailleurs qu'il n'a pas été constaté que ces informations (figurant dans les conditions générales de prestation de services) auraient été fournies sur un support durable, pas plus que le consommateur ne s'est vu remettre de confirmation du contrat conclu sur un support durable, qui aurait compris toutes les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83, comme l'exige l'article 8, paragraphe 7, de la directive 2011/83.
- 50 Dans sa jurisprudence dégagant le contenu de la notion de « support durable », la Cour de justice a jugé qu'il s'agit de tout instrument permettant à l'utilisateur de services de paiement de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique (arrêt du 25 janvier 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, point 40).
- 51 La Cour de justice a également dit pour droit que ce support 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. Est pertinente, à cet égard, la possibilité, pour le consommateur, de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement, la garantie de l'absence d'altération de leur contenu ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée, et la possibilité de les reproduire à l'identique. La fourniture de ces informations sur le seul site internet du professionnel ne satisfait pas aux critères d'un support durable (voir arrêts du 5 juillet 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, points 42 à 44, ainsi que du 9 novembre 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, point 35).
- 52 Au regard de cette jurisprudence de la Cour de justice, la juridiction de céans se pose la question de savoir si la bonne exécution de l'obligation d'informer le consommateur est dans tous les cas indissociablement liée à [Or. 9] l'exigence de

fournir au consommateur les informations précontractuelles et une confirmation du contrat conclu sur un support durable.

- 53 La juridiction de céans souhaite enfin élucider le point de savoir si l'article 6, paragraphe 5, de la directive 2011/83 permet de considérer que les conditions générales de prestation de services publiées sur le site internet de Tiketa font partie intégrante du contrat à distance et si, par conséquent, leurs dispositions peuvent être appréciées à l'aune du critère de loyauté uniquement si les informations qu'elles contiennent ont été fournies au consommateur sur un support durable.

Le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie), section des affaires civiles, statuant en formation collégiale, [omissis – mention de procédure]

décide :

de déférer les questions suivantes à titre préjudiciel à la Cour de justice de l'Union européenne :

1) *Convient-il d'interpréter la notion de « professionnel » telle que définie à l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 en ce sens qu'une personne qui intervient en tant qu'intermédiaire lors de l'achat d'un billet [de spectacle] par un consommateur peut être considérée comme un professionnel, tenu par les obligations qu'impose la directive 2011/83, et donc comme une partie au contrat de vente ou de services, auprès de laquelle le consommateur peut faire valoir ses droits, à laquelle il peut adresser des réclamations et contre laquelle il peut agir en justice ?*

1.1) *Le point de savoir si la personne qui intervient en tant qu'intermédiaire lors de l'achat du billet, fournit, avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, toutes les informations concernant le professionnel principal sous une forme claire et compréhensible, comme l'exige l'article 6, paragraphe 1, sous c) et d), de la directive 2011/83, a-t-il une incidence sur l'interprétation de la notion de « professionnel » telle que définie à l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 ?*

1.2) *Convient-il de considérer que l'intermédiaire a fait connaître sa qualité d'intermédiaire lorsque la personne qui participe au processus de vente du billet indique, avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, le nom du professionnel principal, sa forme juridique, que ce dernier porte l'entière responsabilité de l'événement, de sa qualité, de son contenu et des informations y afférentes, et qu'elle agit elle-même uniquement en qualité de distributeur des billets et est un intermédiaire ostensible ?*

1.3) *Peut-on interpréter la notion de « professionnel » telle que définie à l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 en ce sens que, des relations juridiques de prestation d'un double service (distribution de billets et organisation d'un événement) s'étant nouées entre les parties, le vendeur du billet et l'organisateur*

de l'événement peuvent se voir reconnaître tous deux la qualité de professionnel, c'est-à-dire de partie à un contrat de consommation ?

2) Convient-il d'interpréter et appliquer l'exigence de fournir certaines informations au consommateur et de rédiger ces informations dans un langage clair et compréhensible énoncée à l'article 8, paragraphe 1, de la directive 2011/83 en ce sens que l'obligation d'informer le consommateur est considérée comme ayant été dûment exécutée lorsque les informations sont fournies dans les conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire, dont le consommateur prend connaissance sur le site internet tiketa.lt, confirmant, préalablement au règlement, par « clicwrap », c'est-à-dire de façon active, en cochant, en ligne, la case prévue à cet effet et en cliquant sur le lien correspondant, qu'il a pris connaissance des conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire et s'obligeant à les respecter comme faisant partie des clauses contractuelles ?

2.1) Le fait que ces informations n'ont pas été fournies sur un support durable et que le consommateur ne s'est pas vu remettre, par la suite, de confirmation du contrat conclu sur un support durable, qui aurait compris toutes les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83, comme l'exige l'article 8, paragraphe 7, de la directive 2011/83, a-t-il une incidence sur l'interprétation et l'application de l'exigence visée dans la question 2 ?

2.2) Ces informations, fournies dans les conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire, font-elles partie intégrante du contrat à distance en application de l'article 6, paragraphe 5, de la directive 2011/83 alors même que [Or. 10] ces informations n'ont pas été fournies sur un support durable et/ou que le consommateur ne s'est pas vu remettre de confirmation du contrat conclu sur un support durable par la suite ?

de surseoir à statuer jusqu'au prononcé de la décision de la Cour.

[omissis – mention de procédure, noms des juges]