



Presse et Information

Cour de justice de l'Union européenne
COMMUNIQUE DE PRESSE n° 22/19

Luxembourg, le 28 février 2019

Conclusions de l'avocat général dans l'affaire C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen e.a./Amazon EU

L'avocat général Pitruzzella propose à la Cour de déclarer qu'une plate-forme de commerce électronique comme Amazon ne peut pas être obligée de mettre un numéro de téléphone à la disposition du consommateur

Toutefois, le consommateur doit se voir garantir une pluralité de choix entre des moyens de communication à utiliser, ainsi qu'un contact rapide et une communication efficace, et l'information relative à ces moyens doit être accessible, claire et compréhensible

La société Amazon EU (ci-après « Amazon ») exploite une plate-forme qui opère exclusivement sur l'Internet pour la vente de produits et de services de grande consommation. Elle a été assignée devant les juridictions allemandes par le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (fédération allemande des associations de consommateurs, ci-après le « Bundesverband »). Celui-ci entend voir constater la violation par Amazon de la législation allemande qui, dans le cadre de la mise en œuvre de la directive relative aux droits des consommateurs¹, impose au professionnel d'indiquer, d'une manière claire et compréhensible, outre l'adresse postale, le numéro de téléphone et, le cas échéant, le numéro de télécopie et l'adresse de courrier électronique. En particulier, pour le Bundesverband, Amazon ne respecterait pas, de manière claire et compréhensible, les obligations d'information à l'égard des consommateurs étant donné qu'au stade antérieur à la conclusion de la vente en ligne, aucun numéro de télécopie n'est indiqué sur le site et aucun numéro de téléphone n'est mis immédiatement à disposition (celui-ci ne pouvant être visualisé qu'après que le consommateur a dû accomplir une série d'actions). Les systèmes de rappel automatique et de discussion en ligne, également offerts par Amazon, ne sauraient suffire, selon le Bundesverband, pour que les obligations prévues par la loi soient considérées comme satisfaites.

Dans ce contexte, le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), saisi du litige en dernier ressort, a décidé d'interroger la Cour sur l'interprétation correcte de l'expression « lorsqu'ils sont disponibles », qui fait référence aux moyens de communication entre le professionnel et le consommateur dans les contrats à distance et hors établissement, ainsi que sur la nature, exhaustive ou non, de la liste des moyens de communication (téléphone, télécopieur, courrier électronique) prévue dans ce cadre et sur le contenu de l'obligation de transparence imposée au professionnel.

Dans les conclusions présentées ce jour, l'avocat général Giovanni Pitruzzella considère que la directive tend à garantir un niveau de protection des consommateurs toujours plus élevé en assurant dans le même temps la compétitivité des entreprises. Ainsi, les dispositions du droit de l'Union en la matière doivent être interprétées de manière à **garantir le niveau le plus élevé de protection du consommateur sans affecter la liberté d'organisation de l'entrepreneur, sauf dans une mesure strictement nécessaire à la mise en œuvre de cette protection**. Dans cette perspective, l'avocat général souligne qu'une protection efficace des consommateurs ne nécessite pas l'imposition d'une modalité spécifique de contact (par exemple, le téléphone) mais en garantissant aux consommateurs la possibilité de bénéficier des voies de communication les plus

¹ 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).

efficaces en fonction du support utilisé pour la transaction. À l'opposé, l'imposition d'une modalité spécifique de communication comme l'utilisation du téléphone, non nécessaire aux fins d'une protection efficace du consommateur, risquerait d'être une mesure disproportionnée par rapport aux objectifs de protection du consommateur car elle serait susceptible d'imposer des charges inappropriées aux entreprises concernées et, surtout, à celles qui ne sont pas des « géants d'Internet » comme Amazon.

Donc, pour l'avocat général, ce qui importe, ce n'est pas tant le moyen de communication considéré dans l'abstrait que la **capacité concrète de celui-ci à atteindre les objectifs suivants de la directive : i) un contact rapide et une communication efficace entre le consommateur et le professionnel, et ii) une information fournie sous une forme claire et compréhensible.**

L'avocat général propose donc à la Cour de déclarer que, pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, **l'énumération des moyens de contact (téléphone, télécopie, courrier électronique) dans la directive n'est qu'indicative. Le professionnel est donc libre de choisir les moyens de contact** qu'il met à la disposition du consommateur, y compris des moyens de communication non expressément mentionnés dans la directive comme un système de **discussion en ligne** (évolution technologique de la télécopie) ou un **système de rappel téléphonique** (évolution technologique du service de centre d'appel), **pour autant que les objectifs de la directive rappelés ci-dessus soient réalisés.** En outre, de l'objectif d'assurer un niveau élevé de protection du consommateur et de la nature indicative des moyens de communication énumérés découle **l'obligation pour le professionnel de mettre à la disposition du consommateur plusieurs moyens de communication**, en assurant la liberté de choix de ce dernier.

Ensuite, abordant le second objectif visé ci-dessus, l'avocat général observe que la clarté et le caractère compréhensible de l'information sont des aspects de l'obligation générale de transparence des conditions contractuelles. Cette obligation s'applique, de toute évidence, également aux modalités de contact et oblige le professionnel à veiller à ce que le consommateur soit en mesure de comprendre de manière non équivoque quelles sont les modalités de contact dont il dispose, en cas de nécessité, pour communiquer avec le professionnel. En outre, pour l'avocat général, la simplicité de l'accès à l'information constitue une condition nécessaire de la transparence. Ainsi, une navigation qui, en raison de sa complexité, rendrait difficile l'accès à l'information serait incompatible avec les objectifs de la directive. Par conséquent, l'avocat général propose à la Cour de déclarer qu'en vertu **de l'obligation de transparence du professionnel, l'information qu'il fournit sur les moyens de contact mis à la disposition du consommateur doit être accessible par celui-ci de manière simple, efficace et raisonnablement rapide.**

Quant à la signification de l'expression « **lorsqu'ils sont disponibles** », en référence aux trois modalités courantes de communication entre le professionnel et le client (téléphone, télécopie, courrier électronique), l'avocat général propose à la Cour de déclarer que, d'une part, elle **implique l'absence d'une obligation pour le professionnel de mettre en place une nouvelle ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse de courrier électronique** s'il décide de passer des contrats à distance et que, d'autre part, cette expression signifie « lorsqu'ils sont mis à la disposition des consommateurs » et non « lorsqu'ils existent dans l'organisation de l'entreprise » : en effet, tout ce qui se trouve dans un contexte donné n'est pas nécessairement disponible ou à la disposition de tous ceux qui souhaitent en faire usage. Par conséquent, l'avocat général conclut que, **lorsque l'entreprise dispose d'une ligne téléphonique, elle ne doit pas nécessairement être mise à la disposition des consommateurs**, pour autant, comme précédemment exposé, que la réalisation de l'objectif de la directive soit assurée.

Enfin, après avoir rappelé l'interdiction expresse faite aux États membres, dans la directive, d'adopter dans leur droit national des dispositions s'écartant de celles fixées par cette directive, l'avocat général propose à la Cour de déclarer que la **directive s'oppose à une législation nationale, telle que la législation allemande, qui imposerait au professionnel une obligation non prévue par la directive, comme celle de mettre, dans tous les cas, une ligne téléphonique de contact à la disposition du consommateur.**

RAPPEL : Les conclusions de l'avocat général ne lient pas la Cour de justice. La mission des avocats généraux consiste à proposer à la Cour, en toute indépendance, une solution juridique dans l'affaire dont ils sont chargés. Les juges de la Cour commencent, à présent, à délibérer dans cette affaire. L'arrêt sera rendu à une date ultérieure.

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 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](#) des conclusions est publié sur le site CURIA le jour de la lecture.

Contact presse : Antoine Briand ☎ (+352) 4303 3205.

Des images de la lecture des conclusions sont disponibles sur « [Europe by Satellite](#) » ☎ (+32) 2 2964106.