



Le droit de rétractation des consommateurs en cas d'achat en ligne s'applique à un matelas dont le film de protection a été retiré après la livraison

Comme dans le cas d'un vêtement, il peut être présumé que le professionnel est en mesure de rendre le matelas, au moyen d'un nettoyage ou d'une désinfection, propre à une nouvelle commercialisation, sans porter préjudice aux impératifs de protection de la santé ou d'hygiène

M. Sascha Ledowski a acheté un matelas sur le site Internet de l'entreprise allemande de vente en ligne slewo. À la réception du bien, il a retiré le film de protection qui recouvrait le matelas. Il a ensuite renvoyé le matelas à slewo en demandant le remboursement du prix d'achat de 1 094,52 euros et des frais de renvoi.

slewo est d'avis que M. Ledowski ne pouvait pas exercer le droit de rétractation dont dispose le consommateur normalement en cas d'achat en ligne pendant quatorze jours. En effet, selon elle, la directive relative aux droits des consommateurs¹ exclut le droit de rétractation en ce qui concerne les « biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ».

Le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), saisi du litige, demande à la Cour de justice d'interpréter la directive. Il souhaite savoir notamment si un bien tel qu'un matelas, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison, relève de l'exclusion prévue par la directive.

Par son arrêt de ce jour, la Cour de justice répond à cette question par la négative. Par conséquent, **le retrait du film de protection, par le consommateur, d'un matelas acheté sur Internet n'empêche pas celui-ci d'exercer son droit de rétractation.**

La Cour rappelle que le droit de rétractation vise à protéger le consommateur dans la situation particulière d'une vente à distance, dans laquelle il n'a pas la possibilité de voir le produit avant la conclusion du contrat. Ce droit est donc censé compenser le désavantage résultant pour le consommateur d'un contrat à distance, en lui accordant un délai de réflexion approprié pendant lequel il a la possibilité d'examiner et d'essayer le bien acquis dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de celui-ci.

En ce qui concerne l'exclusion en cause, c'est la nature d'un bien qui est susceptible de justifier le scellement de son emballage pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène. Le descellement de l'emballage d'un tel bien fait donc disparaître la garantie en termes de protection de la santé ou d'hygiène. Une fois l'emballage descellé par le consommateur et n'offrant plus de garantie en termes de protection de la santé ou d'hygiène, un tel bien risque de ne plus être utilisé par un tiers et, de ce fait, de ne plus pouvoir être commercialisé.

Selon la Cour, un matelas, tel que celui en cause, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison ne relève pas de l'exception au droit de rétractation en cause.

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).

En effet, d'une part, un tel matelas, bien qu'ayant été potentiellement utilisé, n'apparaît pas, de ce seul fait, définitivement impropre à une nouvelle utilisation par un tiers ou d'une nouvelle commercialisation. Il suffit, à cet égard, de rappeler notamment qu'un seul et même matelas sert aux clients successifs d'un hôtel, qu'il existe un marché de matelas d'occasion et que des matelas qui ont été utilisés peuvent faire l'objet d'un nettoyage en profondeur.

D'autre part, au regard du droit de rétractation, un matelas peut être assimilé à un vêtement, catégorie pour laquelle la directive prévoit expressément la possibilité de renvoi après essai. Une telle assimilation est envisageable dans la mesure où, même en cas de contact direct de ces biens avec le corps humain, il peut être présumé que le professionnel est en mesure de rendre ceux-ci, après qu'ils ont été renvoyés par le consommateur, au moyen d'un traitement tel qu'un nettoyage ou une désinfection, propres à une nouvelle utilisation par un tiers et, partant, à une nouvelle commercialisation, sans porter préjudice aux impératifs de protection de la santé ou d'hygiène.

La Cour souligne toutefois que, selon la directive, le consommateur répond de toute dépréciation d'un bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de celui-ci, sans qu'il soit pour autant déchu de son droit de rétractation.

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

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

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