



Presse et Information

Cour de justice de l'Union européenne
COMMUNIQUE DE PRESSE n° 89/19

Luxembourg, le 10 juillet 2019

Arrêt dans l'affaire C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./Amazon EU

Une plate-forme de commerce électronique comme Amazon n'est pas obligée dans tous les cas de mettre un numéro de téléphone à la disposition du consommateur avant la conclusion d'un contrat

Elle est toutefois tenue de mettre à la disposition de celui-ci un moyen de communication lui permettant de la contacter rapidement et de communiquer avec elle efficacement

La société Amazon EU propose la vente de divers produits, exclusivement par le biais d'un site Internet, notamment, en Allemagne, via le site www.amazon.de. Elle a été assignée devant les juridictions allemandes par le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Union fédérale des centrales et associations de consommateurs, ci-après l'« Union fédérale»). Celui-ci entend voir constater qu'Amazon 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 de manière claire et compréhensible les consommateurs de ses numéros de téléphone et de télécopieur. L'Union fédérale a allégué que le service de rappel d'Amazon 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. En effet, **la loi allemande impose au professionnel, avant de conclure avec un consommateur un contrat à distance ou hors établissement, de fournir, en toutes circonstances, son numéro de téléphone.**

Dans ce contexte, le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), saisi du litige en dernier ressort, demande à la Cour de justice si la directive sur les droits des consommateurs ¹ s'oppose à une telle réglementation nationale et si le professionnel est obligé de mettre en place une ligne téléphonique, ou de télécopieur, ou une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de le contacter. Le Bundesgerichtshof souhaite également savoir si un professionnel tel que Amazon peut recourir à d'autres moyens de communication, tels qu'un système de messagerie instantanée ou de rappel téléphonique.

Par son arrêt de ce jour, la Cour répond que **la directive s'oppose à une telle réglementation nationale**, en soulignant que cette **directive n'oblige pas le professionnel à mettre en place une ligne téléphonique**, ou de télécopieur, ou de créer une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de le contacter en toutes circonstances et que cette directive 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. Dans le même temps, la Cour constate que **la directive impose au professionnel de mettre à la disposition du consommateur un moyen de communication garantissant une communication directe et efficace, ce professionnel pouvant recourir à d'autres moyens de communication que ceux prévus dans cette directive afin de satisfaire à ces exigences.**

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).

La Cour constate que la directive vise à assurer un **niveau élevé de protection des consommateurs** en garantissant leur information et leur sécurité dans les transactions avec les professionnels. À cette fin, la possibilité, pour le consommateur, de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement revêt une importance fondamentale pour la sauvegarde et la mise en œuvre effective des droits du consommateur et, notamment, du droit de rétractation. Néanmoins, il faut assurer un **juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises**, ainsi que l'énonce la même directive, **tout en respectant la liberté d'entreprise de l'entrepreneur**, telle que consacrée dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

La Cour estime qu'une obligation inconditionnelle du professionnel de mettre à la 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 le contacter, paraît disproportionnée. En ce qui concerne la signification de l'expression, contenue dans la directive, « lorsqu'ils sont disponibles », en référence aux trois moyens courants de communication entre le consommateur et le professionnel (téléphone, télécopie, courrier électronique), et en dépit des différences entre les versions linguistiques, la Cour estime que cette expression vise les cas où le professionnel dispose d'un tel moyen et qu'il le met à la disposition des consommateurs.

Par ailleurs, la directive ne s'oppose pas à ce que le professionnel fournisse **d'autres moyens de communication (tels que des formulaires de contact électroniques ou des systèmes de messagerie instantanée ou de rappel téléphonique)**, pour autant que ces moyens permettent une communication consommateur-professionnel directe et efficace, ce qui suppose que l'information relative à ces moyens soit accessible par le consommateur sous une forme claire et compréhensible.

La Cour observe qu'il **appartient aux juridictions nationales d'apprécier si les moyens de communication mis à la disposition du consommateur par le professionnel permettent au consommateur de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement** et si les informations sur ces moyens de communication sont accessibles de manière claire et compréhensible. À cet égard, la Cour note que le fait qu'un numéro de téléphone ne soit disponible qu'à la suite d'une série de clics sur le site Internet n'implique pas, en tant que tel, que la forme utilisée pour donner l'information au consommateur n'est pas claire et compréhensible.

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.