



Presse et Information

Cour de justice de l'Union européenne  
**COMMUNIQUE DE PRESSE n° 60/22**

Luxembourg, le 7 avril 2022

Arrêt dans l'affaire C-249/21  
Fuhrmann-2

**Contrat par voie électronique : pour pouvoir être valablement lié par un tel contrat, le consommateur doit comprendre sans ambiguïté à partir de la seule mention figurant sur le bouton de commande qu'il sera obligé de payer dès qu'il cliquera sur ce bouton**

Fuhrmann-2 est une société de droit allemand qui est propriétaire de l'hôtel Goldener Anker à Krummhörn-Greetsiel (Allemagne). Les chambres de cet hôtel peuvent être louées, notamment, par l'intermédiaire du site Internet [www.booking.com](http://www.booking.com), une plate-forme de réservation d'hébergements en ligne. Le 19 juillet 2018, B., un consommateur, a consulté ce site Internet pour rechercher des chambres d'hôtel à Krummhörn-Greetsiel pour la période allant du 28 mai au 2 juin 2019. Parmi les résultats de recherche affichés figuraient les chambres de l'hôtel Goldener Anker. B. a alors cliqué sur l'image correspondant à cet hôtel, ce qui a entraîné l'affichage des chambres disponibles ainsi que des informations supplémentaires relatives, notamment, aux équipements et aux prix proposés par ledit hôtel pour la période choisie. Ayant décidé d'y réserver quatre chambres doubles, B. a, après avoir cliqué sur le bouton « je réserve », renseigné ses données personnelles ainsi que les noms des personnes l'accompagnant avant de cliquer sur un bouton portant la mention « finaliser la réservation ». B. ne s'est pas présenté à l'hôtel Goldener Anker le 28 mai 2019.

Fuhrmann-2 a, conformément à ses conditions générales, facturé des frais d'annulation à B. à hauteur de 2 240 euros, en lui fixant un délai de cinq jours ouvrables pour régler ce montant. B. n'a pas versé la somme réclamée. Fuhrmann-2 a donc saisi le tribunal de district de Bottrop (Allemagne), en vue du recouvrement de cette somme.

Cette juridiction demande à la Cour de justice si, dans le cadre d'un processus de commande relatif à la conclusion d'un contrat à distance par voie électronique, pour déterminer si une formule inscrite sur le bouton de commande ou sur une fonction similaire, telle que la formule « finaliser la réservation », est « analogue » à la mention « commande avec obligation de paiement », il convient de se fonder sur la seule mention figurant sur ce bouton ou bien s'il convient également de prendre en compte les circonstances entourant le processus de commande.

Dans son arrêt rendu ce jour, la Cour rappelle que, selon la directive 2011/83<sup>1</sup>, lorsqu'un contrat à distance est conclu par voie électronique au moyen d'un processus de commande et s'accompagne d'une obligation de paiement pour le consommateur, le professionnel doit, d'une part, fournir à ce consommateur, directement avant la passation de la commande, les informations essentielles relatives au contrat et, d'autre part, informer explicitement ledit consommateur que, en passant la commande, ce dernier est tenu par une obligation de paiement.

S'agissant de cette dernière obligation, il ressort du libellé de la directive 2011/83 que **le bouton de commande ou la fonction similaire doit porter une mention facilement lisible et dénuée**

<sup>1</sup> 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).

**d'ambiguïté indiquant que le fait de passer la commande oblige le consommateur à payer le professionnel.** Si la directive mentionne la formule « commande avec obligation de paiement », il ressort aussi du libellé de celle-ci que cette dernière formule revêt un caractère exemplatif et que **les États membres sont autorisés à admettre que le professionnel utilise toute autre formule analogue, à condition que celle-ci soit dénuée d'ambiguïté quant à la naissance de cette obligation.**

Dès lors, dans le cas où, comme en l'occurrence, une réglementation nationale visant à transposer la directive 2011/83 ne contient pas, à l'instar de cette directive elle-même, d'exemples précis de formules analogues, les professionnels sont libres de recourir à toute mention de leur choix, pourvu qu'il ressorte sans ambiguïté de cette mention que le consommateur est tenu par une obligation de paiement dès qu'il active le bouton de commande ou la fonction similaire.

La Cour ajoute qu'il ressort tout aussi clairement du libellé de la directive 2011/83 que **c'est le bouton ou la fonction similaire qui doit comporter une telle formule, de telle sorte que seule la mention figurant sur ce bouton ou cette fonction similaire doit être prise en compte pour déterminer si le professionnel a satisfait à l'obligation qui lui incombe de veiller à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de paiement.**

Dans ces conditions, la juridiction de renvoi devra notamment vérifier si le terme « réservation » est, en langue allemande, tant dans le langage courant que dans l'esprit du consommateur moyen, normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, nécessairement et systématiquement associé à la naissance d'une obligation de paiement. Dans la négative, il lui appartiendra de constater le caractère ambigu de l'expression « finaliser la réservation », de sorte que cette expression ne pourra pas être considérée comme étant une formule analogue à la mention « commande avec obligation de paiement », visée par la directive 2011/83.

---

**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 : Amanda Nouvel ☎ (+352) 4303 2524.

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