

ARRÊT DE LA COUR (sixième chambre)

27 mars 2019 (*)

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Article 6, paragraphe 1, sous k), et article 16, sous e) – Contrat conclu à distance – Droit de rétractation – Exceptions – Notion de “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” – Matelas dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison »

Dans l’affaire C-681/17,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), par décision du 15 novembre 2017, parvenue à la Cour le 6 décembre 2017, dans la procédure

slewo – schlafen leben wohnen GmbH

contre

Sascha Ledowski,

LA COUR (sixième chambre),

composée de M^{me} C. Toader, présidente de chambre, MM. A. Rosas et M. Safjan (rapporteur), juges,

avocat général : M. H. Saugmandsgaard Øe,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour slewo – schlafen leben wohnen GmbH, par M^e F. Buchmann, Rechtsanwalt,
- pour M. Ledowski, par M^e H. G. Klink, Rechtsanwalt,
- pour le gouvernement belge, par M. P. Cottin et M^{me} J. Van Holm, en qualité d’agents,
- pour le gouvernement italien, par M^{me} G. Palmieri, en qualité d’agent, assistée de M. P. Garofoli, avvocato dello Stato,
- pour la Commission européenne, par MM. M. Kellerbauer et N. Ruiz García, en qualité d’agents,

ayant entendu l’avocat général en ses conclusions à l’audience du 19 décembre 2018,

rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 6, paragraphe 1, sous k), et de l'article 16, sous e), 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).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant slewo – schlafen leben wohnen GmbH (ci-après « slewo ») à M. Sascha Ledowski au sujet de l'exercice, par ce dernier, de son droit de rétractation relatif à un matelas acheté sur le site Internet de slewo.

Le cadre juridique

- 3 Aux termes des considérants 3, 4, 7, 34, 37, 47 et 49 de la directive 2011/83 :

« (3) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité.

(4) [...] L'harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance [...] est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.

[...]

(7) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. [...] Les consommateurs devraient bénéficier en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union.

[...]

(34) Le professionnel devrait fournir au consommateur des informations claires et exhaustives avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance [...]

[...]

(37) Étant donné qu'en cas de vente à distance le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat, il devrait disposer d'un droit de rétractation. Pour la même raison, le consommateur devrait être autorisé à essayer et inspecter le bien qu'il a acheté, dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. [...]

[...]

(47) Certains consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui [est] nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. Dans ce cas, le consommateur ne devrait pas perdre son droit de rétractation, mais devrait répondre de toute dépréciation des biens. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens, le consommateur devrait uniquement les manipuler et les inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il devrait seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Par conséquent, le consommateur devrait manipuler et inspecter les biens avec toute la précaution nécessaire au

cours de la période de rétractation. Les obligations du consommateur en cas de rétractation ne devraient pas le dissuader d'exercer son droit de rétractation.

[...]

(49) Des exceptions au droit de rétractation devraient exister [...] pour les contrats à distance [...]. Il se pourrait que ce droit de rétractation n'ait pas lieu d'être, par exemple compte tenu de la nature des biens ou des services particuliers. [...] »

4 L'article 1^{er} de cette directive, intitulé « Objet », dispose :

« L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels. »

5 L'article 6 de ladite directive, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », énonce, à son paragraphe 1 :

« 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 :

[...]

k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article 16, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

[...] »

6 L'article 9 de la même directive, intitulé « Droit de rétractation », prévoit, à son paragraphe 1 :

« En dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance [...] sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14. »

7 En vertu de l'article 12 de la directive 2011/83, intitulé « Effets de la rétractation » :

« L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties :

a) d'exécuter le contrat à distance [...]

[...] »

8 L'article 13 de cette directive, intitulé « Obligations du professionnel en cas de rétractation », dispose, à son paragraphe 1 :

« Le professionnel rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article 11.

[...] »

9 L'article 14 de ladite directive, intitulé « Obligations du consommateur en cas de rétractation », énonce, à son paragraphe 2 :

« La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. [...] »

- 10 L'article 16 de la même directive, intitulé « Exceptions au droit de rétractation », est libellé comme suit :

« Les États membres ne prévoient pas le droit de rétractation énoncé aux articles 9 à 15 pour ce qui est des contrats à distance [...] en ce qui concerne ce qui suit :

[...]

- e) la fourniture de 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 litige au principal et les questions préjudicielles

- 11 slewo est une entreprise de vente en ligne, qui commercialise notamment des matelas.
- 12 Le 25 novembre 2014, M. Ledowski a commandé, sur le site Internet de slewo, un matelas à des fins privées, au prix de 1 094,52 euros. Les conditions générales de vente reproduites sur la facture établie par slewo contenaient, notamment, des « informations à l'intention des consommateurs concernant la rétractation », libellées comme suit :
- « Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien. [...] Votre droit de rétractation s'éteint prématurément dans les cas suivants : en cas de contrats portant sur la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, si les biens ont été descellés après la livraison. »
- 13 Lors de la livraison, le matelas commandé par M. Ledowski était revêtu d'un film de protection, que celui-ci a retiré par la suite.
- 14 Par courriel du 9 décembre 2014, M. Ledowski a informé slewo qu'il souhaitait retourner le matelas concerné et lui a demandé d'organiser le transport de celui-ci.
- 15 Ce transport n'ayant pas été organisé par slewo, M. Ledowski a lui-même assumé les frais de transport à concurrence de 95,59 euros.
- 16 M. Ledowski a saisi l'Amtsgericht Mainz (tribunal de district de Mayence, Allemagne) d'une demande de remboursement, par slewo, du prix d'achat et des frais de transport du matelas concerné, d'un montant total de 1 190,11 euros, majoré des intérêts, ainsi que des frais d'avocat.
- 17 Par jugement du 26 novembre 2015, l'Amtsgericht Mainz (tribunal de district de Mayence) a accueilli cette demande.
- 18 Par arrêt du 10 août 2016, le Landgericht Mainz (tribunal régional de Mayence, Allemagne) a confirmé, en appel, ledit jugement.
- 19 Dans ces conditions, slewo a formé un recours en *Revision* devant la juridiction de renvoi, le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne).
- 20 La juridiction de renvoi estime que l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 n'exclut le droit de rétractation que si, une fois descellé, le bien ne pourrait définitivement plus être commercialisé, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, comme c'est le cas notamment de certains

produits cosmétiques ou d'hygiène, tels que des brosses à dents.

- 21 À cet égard, la juridiction de renvoi rappelle que, conformément à une jurisprudence constante de la Cour, les dispositions dérogeant à un droit conféré par le droit de l'Union, tel que le droit de rétractation en cause dans l'affaire au principal, sont d'interprétation stricte.
- 22 Or, à la différence des articles d'hygiène au sens strict, un matelas retourné par un consommateur après avoir été descellé ne serait pas définitivement impropre à être commercialisé. Cette conclusion découlerait en particulier de l'utilisation qui est faite des matelas dans le secteur hôtelier, de l'existence, notamment sur Internet, d'un marché pour des matelas d'occasion ainsi que de la possibilité de nettoyer les matelas qui ont été utilisés.
- 23 De l'avis de la juridiction de renvoi, dans l'hypothèse où l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 devrait être interprété en ce sens que des biens qui peuvent entrer directement en contact avec le corps humain, tels que des matelas, lorsqu'ils sont utilisés conformément à leur destination, même si le professionnel peut les rendre de nouveau propres à être commercialisés grâce à des mesures de nettoyage appropriées, font partie des biens ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène visés à cette disposition, la question se pose de savoir à quelles conditions l'emballage de tels biens doit répondre et s'il doit ressortir clairement des circonstances concrètes, notamment de l'apposition du mot « scellé » sur l'emballage, qu'il ne s'agit pas d'un simple emballage aux fins du transport, mais que le bien a été scellé pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène.
- 24 En outre, la juridiction de renvoi estime que l'article 6, paragraphe 1, sous k), de la directive 2011/83 n'apporte pas suffisamment de précisions quant à la portée de l'information que le professionnel est tenu de fournir au consommateur, avant que celui-ci ne soit lié par un contrat à distance, en ce qui concerne les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation, conformément à l'article 16, sous e), de cette directive.
- 25 Dans ces conditions, le Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :
- « 1) Convient-il d'interpréter l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 en ce sens que font partie des biens ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène visés à ladite disposition, des biens (tels que des matelas) qui peuvent être directement en contact avec le corps humain lorsqu'ils sont utilisés conformément à leur destination, mais que le professionnel peut rendre de nouveau propres à être commercialisés grâce à des mesures (de nettoyage) appropriées ?
- 2) En cas de réponse affirmative à la première question :
- a) quelles conditions l'emballage d'un bien doit-il remplir pour que ce bien puisse être considéré avoir été scellé, au sens de l'article 16, sous e), de la directive 2011/83
- et
- b) l'information que le professionnel doit fournir en vertu de l'article 6, paragraphe 1, sous k), de la directive 2011/83 avant que le contrat ne lie le consommateur doit-elle attirer l'attention de ce dernier sur le fait qu'il perdra son droit de rétractation s'il descelle le bien, en visant concrètement l'objet acheté (en l'espèce un matelas) et le fait que celui-ci est scellé ? »

Sur les questions préjudicielles

Sur la première question

- 26 Par sa première question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que relève de la notion de « 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 », au sens de cette disposition, un bien tel qu'un matelas, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison de celui-ci.
- 27 À titre liminaire, il convient de rappeler, en premier lieu, que, conformément à l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83, en dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 de celle-ci s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance, sans notamment avoir à motiver sa décision.
- 28 En second lieu, il y a lieu de relever qu'il ressort de l'article 12, sous a), de cette directive que l'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties d'exécuter le contrat à distance.
- 29 L'article 16, sous e), de ladite directive prévoit une exception au droit de rétractation, pour ce qui est des contrats à distance, à l'égard de la fourniture de 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.
- 30 Cependant, le libellé de cette disposition n'apporte pas d'éléments quant à la portée exacte de cette notion de « 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 », permettant de déterminer avec certitude quels sont les biens qui relèvent de cette notion et, en l'occurrence, si un bien tel qu'un matelas dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison de celui-ci relève de celle-ci.
- 31 Dès lors, en vue de l'interprétation de l'article 16, sous e), de la directive 2011/83, il convient de tenir compte non seulement des termes de cette disposition, mais également du contexte dans lequel celle-ci s'inscrit et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, en ce sens, arrêts du 7 août 2018, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, EU:C:2018:642, point 27, et du 13 septembre 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, point 23).
- 32 À cet égard, ainsi qu'il ressort de l'article 1^{er} de la directive 2011/83, lu à la lumière des considérants 3, 4 et 7 de celle-ci, cette directive vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs. En outre, dans les politiques de l'Union, la protection des consommateurs, qui se trouvent dans une position d'infériorité par rapport à des professionnels, en ce qu'ils doivent être réputés comme étant moins informés, économiquement plus faibles et juridiquement moins expérimentés que leur cocontractants, est consacrée à l'article 169 TFUE ainsi qu'à l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (voir, en ce sens, arrêts du 2 mars 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, EU:C:2017:154, point 28 ; du 4 octobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, point 34, et du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 34).
- 33 Quant au droit de rétractation, il vise à protéger le consommateur dans la situation particulière d'une vente à distance, dans laquelle il n'a pas la possibilité in concreto de voir le produit ou de prendre connaissance des caractéristiques du service 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 (arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 45).
- 34 À cet égard, l'article 16, sous e), de la directive 2011/83, qui constitue une exception au droit de rétractation, est, en tant que disposition de droit de l'Union qui limite les droits octroyés à des fins de protection, d'interprétation stricte (voir, en ce sens, arrêt du 10 septembre 2014, Kušionová, C-34/13, EU:C:2014:2189, point 77).

- 35 C'est à la lumière de ces considérations qu'il convient de répondre à la première question.
- 36 À cet égard, le considérant 49 de la directive 2011/83 précise qu'une exception au droit de rétractation est susceptible de trouver sa justification du fait de la nature des biens particuliers.
- 37 Il s'ensuit que, dans le contexte de l'article 16, sous e), de cette directive, 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 et que, partant, le descellement d'un tel emballage prive le bien qu'il contient de la garantie en termes de protection de la santé ou d'hygiène.
- 38 Une fois son emballage descellé par le consommateur et, dès lors, privé de la garantie en termes de protection de la santé ou d'hygiène, un tel bien risque de ne plus faire l'objet d'une nouvelle utilisation par un tiers et, de ce fait, de ne plus pouvoir faire l'objet d'une nouvelle commercialisation par le professionnel.
- 39 Dans ces conditions, admettre le droit, pour le consommateur, de mettre en œuvre son droit de rétractation en renvoyant au professionnel un tel bien dont l'emballage a été descellé serait contraire à la volonté du législateur de l'Union, exprimée au considérant 4 de la directive 2011/83, selon lequel cette directive devrait tendre à établir un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.
- 40 Par conséquent, il y a lieu de considérer que, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général au point 33 de ses conclusions, l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 ne trouve à s'appliquer que si, une fois son emballage descellé, le bien qu'il contient n'est définitivement plus en état d'être commercialisé, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, étant donné que la nature même de ce bien rend impossible ou excessivement difficile au professionnel de prendre des mesures permettant de le remettre en vente sans pour autant nuire à l'un ou l'autre de ces impératifs.
- 41 Il s'ensuit que, en l'occurrence, un matelas, tel que celui en cause au principal, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison ne saurait relever de l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, sous e), de la directive 2011/83.
- 42 En effet, d'une part, un tel matelas, bien qu'ayant été potentiellement utilisé, n'apparaît pas, de ce seul fait, définitivement impropre à faire l'objet d'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 des matelas d'occasion et que des matelas qui ont été utilisés peuvent faire l'objet d'un nettoyage en profondeur.
- 43 D'autre part, au regard du droit de rétractation, un matelas peut être assimilé à un vêtement.
- 44 À cet égard, ainsi qu'il ressort des considérants 37 et 47 de la directive 2011/83, l'intention du législateur de l'Union a été de permettre à l'acheteur d'un vêtement, dans le contexte d'une vente à distance, de l'essayer aux fins d'en « établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement » et, le cas échéant, au terme de cet essai, d'exercer son droit de rétractation en le renvoyant au professionnel.
- 45 Or, il est constant que nombre de vêtements, lorsqu'ils sont essayés conformément à leur destination, sont susceptibles d'entrer directement en contact avec le corps humain, comme cela ne peut pas être exclu en cas des matelas, sans pour autant être soumis en pratique à des exigences en termes de protection spéciale pour éviter ce contact lors de l'essayage.
- 46 Une telle assimilation entre ces deux catégories de biens, à savoir les vêtements et les matelas, est, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général au point 34 de ses conclusions, 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 leur renvoi 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.

47 Il n'en demeure pas moins que, conformément à l'article 14, paragraphe 2, de la directive 2011/83, lu à la lumière du considérant 47 de celle-ci, 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 (voir, par analogie, arrêt du 3 septembre 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, point 29).

48 Au vu des considérations qui précèdent, il convient de répondre à la première question que l'article 16, sous e), de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que ne relève pas de la notion de « 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 », au sens de cette disposition, un bien tel qu'un matelas, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison de celui-ci.

Sur la seconde question

49 Compte tenu de la réponse apportée à la première question, il n'y a pas lieu de répondre à la seconde question.

Sur les dépens

50 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (sixième chambre) dit pour droit :

L'article 16, sous e), 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, doit être interprété en ce sens que ne relève pas de la notion de « 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 », au sens de cette disposition, un bien tel qu'un matelas, dont la protection a été retirée par le consommateur après la livraison de celui-ci.

Signatures

* Langue de procédure : l'allemand.