



Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (première chambre)

23 mai 2019*

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 1999/44/CE – Défaut de conformité du bien livré – Article 3 – Droit du consommateur à la mise du bien dans un état conforme sans frais, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur – Détermination du lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme – Notion de mise du bien dans un état conforme “sans frais” – Droit du consommateur à la résolution du contrat »

Dans l'affaire C-52/18,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par l'Amtsgericht Norderstedt (tribunal de district de Norderstedt, Allemagne), par décision du 27 décembre 2017, parvenue à la Cour le 29 janvier 2018, dans la procédure

Christian Füllä

contre

Toolport GmbH,

LA COUR (première chambre),

composée de M. J.-C. Bonichot, président de chambre, M^{me} C. Toader, MM. A. Rosas, L. Bay Larsen et M. Safjan (rapporteur), juges,

avocat général : M. N. Wahl,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour le gouvernement allemand, par MM. T. Henze, M. Hellmann et J. Möller ainsi que par M^{me} A. Berg, en qualité d'agents,
- pour le gouvernement français, par MM. D. Colas et J. Traband ainsi que par M^{me} A.-L. Desjonquères, en qualité d'agents,
- pour la Commission européenne, par MM. N. Ruiz García et M. Noll-Ehlers, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 15 janvier 2019,

* Langue de procédure : l'allemand.

rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 3 de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (JO 1999, L 171, p. 12).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant M. Christian Füllä à Toolport GmbH, société de droit allemand, au sujet d'une demande de remboursement du prix d'achat d'une tente au titre de l'exercice, par M. Füllä, de son droit à la résolution du contrat de vente.

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

- 3 Aux termes des considérants 1 et 10 à 12 de la directive 1999/44 :
 - « (1) considérant que l'article 153, paragraphes 1 et 3, [CE], dispose que la Communauté doit assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par le biais des mesures qu'elle adopte en application de l'article 95 [CE] ;
 - [...]
 - (10) considérant que, en cas de défaut de conformité du bien par rapport au contrat, les consommateurs devraient avoir droit à ce que le bien soit remis en conformité avec le contrat, sans frais, en ayant le choix entre réparation ou remplacement, ou, à défaut, devraient avoir droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat ;
 - (11) considérant que, en premier lieu, le consommateur peut exiger du vendeur qu'il répare le bien ou le remplace, à moins que ces modes de dédommagement ne soient impossibles ou disproportionnés ; que le caractère disproportionné du mode de dédommagement doit être déterminé de manière objective ; qu'un mode de dédommagement est disproportionné s'il impose des coûts déraisonnables par rapport à l'autre mode de dédommagement ; que, pour que des coûts soient jugés déraisonnables, il faut qu'ils soient considérablement plus élevés que ceux de l'autre mode de dédommagement ;
 - (12) considérant que, en cas de défaut de conformité, le vendeur peut toujours offrir au consommateur, à titre de solution amiable, l'un quelconque des modes de dédommagement existants ; qu'il appartient au consommateur de décider s'il accepte ou refuse cette proposition ».
- 4 L'article 1^{er} de cette directive, intitulé « Champ d'application et définitions », prévoit, à son paragraphe 1 :
 - « La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, en vue d'assurer une protection uniforme minimale des consommateurs dans le cadre du marché intérieur. »

- 5 L'article 2 de ladite directive, intitulé « Conformité au contrat », énonce, à son paragraphe 1 :
- « Le vendeur est tenu de livrer au consommateur un bien conforme au contrat de vente. »
- 6 L'article 3 de la même directive, intitulé « Droits du consommateur », est libellé comme suit :
- « 1. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien.
2. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit soit à la mise du bien dans un état conforme, sans frais, par réparation ou remplacement, conformément au paragraphe 3, soit à une réduction adéquate du prix ou à la résolution du contrat en ce qui concerne ce bien, conformément aux paragraphes 5 et 6.
3. Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu :

- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité,
- de l'importance du défaut de conformité

et

- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Toute réparation ou tout remplacement est effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

4. L'expression "sans frais" figurant aux paragraphes 2 et 3 désigne les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel.

5. Le consommateur peut exiger une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat :

- s'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien

ou

- si le vendeur n'a pas mis en œuvre le mode de dédommagement dans un délai raisonnable

ou

- si le vendeur n'a pas mis en œuvre le mode de dédommagement sans inconvénient majeur pour le consommateur.

6. Le consommateur n'est pas autorisé à demander la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur. »

- 7 L'article 8 de la directive 1999/44, intitulé « Droit national et protection minimale », dispose, à son paragraphe 2 :

« Les États membres peuvent adopter ou maintenir en vigueur, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes compatibles avec le traité pour assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur. »

Le droit allemand

- 8 La directive 1999/44 a été transposée en droit allemand au moyen de modifications apportées au Bürgerliches Gesetzbuch (code civil, ci-après le « BGB »). L'article 269 du BGB, intitulé « Lieu d'exécution », énonce :

« 1. Si le lieu d'exécution n'est pas déterminé, ni susceptible de l'être à partir des circonstances et, en particulier, de la nature du rapport d'obligation, la prestation doit être exécutée sur le lieu où le débiteur avait son domicile lorsque le rapport d'obligation a pris naissance.

2. Si l'obligation a pris naissance dans le cadre de l'exercice d'un commerce ou de l'industrie du débiteur et si ce dernier avait son établissement commercial ou industriel en un autre lieu que son domicile, le lieu de cet établissement est substitué à celui du domicile.

3. Le seul fait que le débiteur ait pris les frais d'expédition à sa charge ne permet pas de conclure que les parties ont entendu fixer le lieu de l'exécution au lieu à destination duquel la chose est expédiée. »

- 9 L'article 439 du BGB, intitulé « Exécution corrective », dans sa version applicable au litige au principal, prévoyait :

« 1. L'acheteur peut demander à titre d'exécution corrective, à son gré, l'élimination du défaut ou la livraison d'une chose exempte de défaut.

2. Le vendeur doit supporter les dépenses nécessaires à l'exécution corrective, notamment les frais de transport, de déplacement, de main d'œuvre et de matériel.

3. [L]e vendeur peut refuser le mode d'exécution corrective choisi par l'acheteur s'il entraîne nécessairement des coûts disproportionnés. À cette fin, il faut avoir égard notamment au coût de la chose exempte de défaut, l'importance du défaut et la question de savoir s'il est possible de recourir à l'autre mode d'exécution corrective sans inconvénient majeur pour l'acheteur. Dans ce cas, le droit à exécution corrective de l'acheteur se limite à l'autre mode d'exécution, sans préjudice du droit du vendeur de refuser également celui-ci si les conditions de la première phrase sont satisfaites.

4. Si, dans le cadre de l'exécution corrective, le vendeur livre une chose exempte de défaut, il peut exiger de l'acheteur la restitution de la chose défectueuse conformément aux articles 346 à 348. »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

- 10 Le 8 juillet 2015, M. Füllä a acheté auprès de Toolport, par téléphone, une tente mesurant cinq mètres sur six.

- 11 Après la livraison de cette tente au domicile de M. Füllä, ce dernier a constaté le défaut de conformité de celle-ci et a alors demandé à Toolport que celle-ci procède, à son domicile, à une mise dans un état conforme. Il n'a ni renvoyé cette tente à Toolport ni proposé de le faire. De son côté, Toolport a rejeté les réclamations de M. Füllä concernant le défaut de conformité de ladite tente, les considérant comme

étant infondées. Dans le même temps, elle n'a pas indiqué à M. Füllä qu'un transport de la tente jusqu'à son siège d'exploitation était nécessaire, et ne lui a pas non plus proposé d'avancer les frais de transport.

- 12 Les parties n'ont pas discuté, à ce stade, du lieu de la mise de la tente dans un état conforme. En outre, le contrat conclu entre les parties n'a rien prévu à cet égard.
- 13 Dans ces circonstances, M. Füllä a demandé la résolution du contrat et le remboursement du prix d'achat de cette tente, en contrepartie de la restitution de celle-ci.
- 14 Toolport n'ayant pas satisfait à cette demande, M. Füllä a saisi l'Amtsgericht Norderstedt (tribunal de district de Norderstedt, Allemagne) d'un recours.
- 15 Dans le cadre de la procédure devant cette juridiction, Toolport a fait valoir, pour la première fois, que son siège d'exploitation était le lieu de la mise du bien en cause dans un état conforme.
- 16 Selon la juridiction de renvoi, la détermination du lieu de la mise du bien en cause dans un état conforme est essentielle pour savoir si M. Füllä a donné à Toolport la possibilité de procéder à la réparation ou au remplacement de ce bien ou un « délai raisonnable », au sens de l'article 3, paragraphe 5, de la directive 1999/44, afin de pouvoir prononcer la résolution du contrat conformément à cette disposition.
- 17 À cet égard, la juridiction de renvoi relève que, dans l'ordre juridique allemand, le lieu de la mise d'un bien dans un état conforme est déterminé en application de l'article 269 du BGB, selon lequel c'est tout d'abord ce qui a été convenu entre les parties qui est décisif. En l'absence d'accord contractuel sur ce lieu, il conviendrait d'avoir égard aux circonstances du cas concret, en particulier à la nature de l'obligation en cause. S'il est impossible d'en tirer des conclusions définitives, le lieu de la mise d'un bien dans un état conforme devrait être fixé au lieu où se trouvait le domicile ou l'établissement professionnel du débiteur lorsque le rapport d'obligation a pris naissance.
- 18 Par conséquent, la juridiction de renvoi observe que, à la lumière de la jurisprudence du Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), l'article 269 du BGB doit être interprété en ce sens que, en l'espèce, le consommateur serait tenu de mettre le bien en cause, en vue de sa mise dans un état conforme, à la disposition du vendeur au siège d'exploitation de ce dernier.
- 19 Néanmoins, la juridiction de renvoi émet des doutes quant à la conformité d'une telle interprétation à la directive 1999/44 en indiquant que, eu égard aux caractéristiques du bien en cause, l'organisation du transport risque de présenter pour le consommateur un « inconvénient majeur », au sens de l'article 3, paragraphe 3, de cette directive.
- 20 Selon ladite juridiction, le lieu de la mise d'un bien dans un état conforme le plus à même d'assurer une protection aussi large que possible du consommateur correspondrait à l'endroit où se trouve un tel bien. Une telle approche permettrait au vendeur d'organiser lui-même un examen de ce bien de la manière la plus efficace. Le vendeur pourrait, ainsi, examiner ledit bien sur le lieu où celui-ci se trouve ou se le faire envoyer à ses frais et suivant ses instructions.
- 21 En revanche, la détermination du lieu de la mise d'un bien dans un état conforme en fonction des circonstances de chaque cas concret devrait, selon cette juridiction, être exclue dans la mesure où elle engendrerait une incertitude juridique, à tout le moins pour le consommateur.

- 22 La juridiction de renvoi se demande également si le principe de la gratuité de la mise d'un bien dans un état conforme, établi à l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, de la directive 1999/44, couvre le droit, pour le consommateur, de demander au vendeur de lui avancer les frais de transport de ce bien jusqu'au siège d'exploitation du vendeur afin de permettre à ce dernier de réparer ledit bien ou de le remplacer.
- 23 Dans ces conditions, l'Amtsgericht Norderstedt (tribunal de district de Norderstedt) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

« 1) Convient-il d'interpréter l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, de la directive 1999/44 en ce sens que c'est toujours au lieu où se trouve le bien de consommation acheté à distance que le consommateur doit tenir ledit bien à la disposition du professionnel afin de permettre à ce dernier de le réparer ou de le remplacer ?

2) Si la première question appelle une réponse négative :

Convient-il d'interpréter l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, de la directive 1999/44 en ce sens que c'est toujours au siège d'exploitation du professionnel que le consommateur doit tenir le bien de consommation acheté à distance à la disposition du professionnel afin de permettre à ce dernier de le réparer ou de le remplacer ?

3) Si la deuxième question appelle une réponse négative :

Quels critères ressortent de l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, de la directive 1999/44 en vue de déterminer le lieu où le consommateur doit tenir le bien de consommation acheté à distance à la disposition du professionnel afin de permettre à ce dernier de le réparer ou de le remplacer ?

4) Si le lieu où le consommateur doit tenir le bien de consommation acheté à distance à la disposition du professionnel afin de permettre à ce dernier d'examiner le bien et de procéder à l'exécution corrective est – toujours ou dans le cas concret – le siège d'exploitation du professionnel :

Est-il conforme aux dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, et de l'article 3, paragraphe 4, de la directive 1999/44 que le consommateur doive avancer les frais de transport jusqu'au siège d'exploitation du professionnel ou depuis celui-ci ou découle-t-il de l'obligation de "réparation [...] sans frais" que le vendeur est tenu de verser une avance ?

5) Si le lieu où le consommateur doit tenir le bien de consommation acheté à distance à la disposition du professionnel afin de permettre à ce dernier d'examiner le bien et de procéder à l'exécution corrective est – toujours ou dans le cas concret – le siège d'exploitation du professionnel et qu'il est conforme aux dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, et de l'article 3, paragraphe 4, de la directive 1999/44 que le consommateur doive avancer les frais de transport :

Convient-il d'interpréter les dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, et de l'article 3, paragraphe 5, deuxième tiret, de la directive 1999/44 en ce sens que n'est pas en droit de déclarer le contrat résolu le consommateur qui s'est borné à informer le professionnel du défaut affectant le bien de consommation, sans offrir de transporter ledit bien jusqu'au siège d'exploitation du professionnel ?

6) Si le lieu où le consommateur doit tenir le bien de consommation acheté à distance à la disposition du professionnel afin de permettre à ce dernier d'examiner le bien et de procéder à l'exécution corrective est – toujours ou dans le cas concret – le siège d'exploitation du

professionnel, mais qu'il n'est pas conforme aux dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, et de l'article 3, paragraphe 4, de la directive 1999/44 que le consommateur doit avancer les frais de transport :

Convient-il d'interpréter les dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, et de l'article 3, paragraphe 5, deuxième tiret, de la directive 1999/44 en ce sens que n'est pas en droit de déclarer le contrat résolu le consommateur qui s'est borné à informer le professionnel du défaut affectant le bien de consommation, sans offrir de transporter ledit bien jusqu'au siège d'exploitation du professionnel ? »

Sur la recevabilité de la demande de décision préjudicielle

- 24 Selon le gouvernement allemand, la recevabilité de la demande de décision préjudicielle est douteuse en ce que tant l'exposé des faits que la présentation des dispositions pertinentes du droit national sont rudimentaires et que la pertinence des questions posées pour la solution du litige ne peut pas être déduite des seuls faits.
- 25 À cet égard, il convient de rappeler que, selon une jurisprudence constante de la Cour, dès lors que les questions posées portent sur l'interprétation du droit de l'Union, la Cour est, en principe, tenue de statuer. Il s'ensuit que les questions portant sur le droit de l'Union bénéficient d'une présomption de pertinence. Le refus de la Cour de statuer sur une question préjudicielle posée par une juridiction nationale n'est possible que s'il apparaît, de manière manifeste, que l'interprétation sollicitée du droit de l'Union n'a aucun rapport avec la réalité ou l'objet du litige au principal, lorsque le problème est de nature hypothétique ou encore lorsque la Cour ne dispose pas des éléments de fait et de droit nécessaires pour répondre de façon utile aux questions qui lui sont posées (arrêt du 7 mars 2018, *flightright e.a.*, C-274/16, C-447/16 et C-448/16, EU:C:2018:160, point 46 ainsi que jurisprudence citée).
- 26 En l'occurrence, d'une part, l'exposé, dans la décision de renvoi, des faits du litige au principal, repris aux points 10 à 15 du présent arrêt, et la présentation du cadre juridique national pertinent, rappelé aux points 8 à 9 du présent arrêt, sont suffisamment clairs et complets pour permettre à la Cour de répondre de manière utile aux questions qui lui sont posées.
- 27 D'autre part, ainsi qu'il ressort des points 16 à 22 du présent arrêt, la juridiction de renvoi expose les raisons qui l'ont conduite à interroger la Cour sur l'interprétation de la portée des droits du consommateur, au titre de l'article 3 de la directive 1999/44, dans le cadre du litige au principal, et, notamment, la nécessité, pour la solution de ce litige, de déterminer le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme.
- 28 Il s'ensuit que la demande de décision préjudicielle est recevable.

Sur les questions préjudicielles

Sur les trois premières questions

- 29 Par ses trois premières questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 3, paragraphe 3, de la directive 1999/44 doit être interprété en ce sens que le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme en application de cette disposition, est toujours le lieu où se trouve ce bien ou, dans la négative, toujours le lieu où se trouve le siège d'exploitation du vendeur, ou, dans la négative, quels critères ressortent de cette disposition afin de déterminer ce lieu.

- 30 À titre liminaire, il convient de rappeler que, en vertu de l'article 3, paragraphe 2, de la directive 1999/44, en cas de défaut de conformité du bien lors de sa délivrance, le consommateur a droit soit à la mise du bien dans un état conforme, par réparation ou remplacement, conformément à l'article 3, paragraphe 3, de cette directive, soit, à défaut de pouvoir obtenir cette mise du bien dans un état conforme, à une réduction adéquate du prix ou à la résolution du contrat, conformément aux paragraphes 5 et 6 dudit article (voir, en ce sens, arrêt du 17 avril 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, point 27).
- 31 L'article 3, paragraphe 3, premier et troisième alinéas, de cette directive précise que, dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. À cette fin, toute réparation ou tout remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par ce consommateur.
- 32 À cet égard, il y a lieu de relever que, si l'article 3, paragraphe 3, de la directive 1999/44 ne détermine pas le lieu où un bien non conforme doit être mis à la disposition du vendeur pour être réparé ou remplacé, il n'en demeure pas moins que cette disposition pose certaines conditions qui ont vocation à encadrer une telle mise du bien dans un état conforme. Ainsi, toute réparation ou tout remplacement doit être effectué sans frais, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur. Cette triple exigence est l'expression de la volonté du législateur de l'Union d'assurer au consommateur une protection effective (arrêt du 16 juin 2011, *Gebr. Weber et Putz*, C-65/09 et C-87/09, EU:C:2011:396, point 52).
- 33 Il s'ensuit que le lieu où un bien non conforme doit être mis à la disposition du vendeur pour être réparé ou remplacé doit être propre à assurer une mise dans un état conforme satisfaisant à ladite triple exigence.
- 34 Ainsi, en ce qui concerne, en premier lieu, l'exigence de la mise du bien dans un état conforme « sans frais », qui se traduit par l'exclusion de toute prétention financière de la part du vendeur dans le cadre de l'exécution de cette exigence, que ce soit sous la forme d'une réparation ou d'un remplacement du bien non conforme, et vise à protéger le consommateur du risque de charges financières qui pourrait le dissuader de faire valoir ses droits en l'absence d'une telle protection (voir, en ce sens, arrêt du 17 avril 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, point 34), il convient de relever qu'elle ne saurait être conditionnée par le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme.
- 35 Certes, l'article 3, paragraphe 3, premier et deuxième alinéas, de la directive 1999/44 précise que le vendeur peut refuser la réparation du bien ou son remplacement sans frais si cela s'avère soit impossible soit disproportionné en ce qu'un de ces modes de dédommagement impose au vendeur des coûts déraisonnables par rapport à l'autre mode. Cependant, les critères qui permettent d'évaluer le caractère déraisonnable de tels coûts, énumérés à l'article 3, paragraphe 3, deuxième alinéa, de cette directive, se réfèrent à la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité, à l'importance du défaut de conformité et à la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur, et trouvent à s'appliquer quel que soit le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme.
- 36 S'agissant, en deuxième lieu, de l'exigence de la mise du bien dans un état conforme « dans un délai raisonnable », il convient de noter que la célérité d'une telle mise du bien dans un état conforme est susceptible de varier en fonction du lieu où le consommateur est tenu de mettre, à cette fin, le bien à la disposition du vendeur.

- 37 En effet, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général, au point 60 de ses conclusions, dans certaines circonstances, en particulier si le bien se trouve dans un pays autre que celui de son siège d'exploitation, le vendeur pourrait avoir besoin de beaucoup de temps pour organiser l'inspection de ce bien, dans la perspective de sa réparation ou de son remplacement, sur ce lieu. Dans un tel cas, il n'est pas exclu que la mise du bien à la disposition du vendeur au siège d'exploitation de celui-ci puisse assurer sa mise dans un état conforme plus rapide.
- 38 En revanche, si le vendeur dispose déjà d'un réseau de service après-vente ou d'un réseau de transport disponible sur le lieu où le bien se trouve, sa mise dans un état conforme peut s'avérer plus rapide si le vendeur inspecte ce bien sur ce lieu ou organise lui-même le transport de ce bien vers son siège d'exploitation.
- 39 En troisième lieu, l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, de la directive 1999/44 exige que la mise du bien dans un état conforme soit assurée « sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur ».
- 40 Il s'ensuit, d'une part, que le lieu où le bien doit être mis à la disposition du vendeur pour sa mise dans un état conforme ne saurait être choisi de manière à représenter non pas un inconvénient quelconque pour le consommateur, dans la mesure où cette mise à disposition requiert normalement de la part du consommateur un certain investissement en termes de temps et d'efforts liés à l'emballage et à la remise du bien, mais un inconvénient majeur, entendu, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général au point 68 de ses conclusions, comme la charge qui est de nature à dissuader un consommateur moyen de faire valoir ses droits.
- 41 À cet égard, il convient, en effet, de tenir compte du fait que l'article 3 de la directive 1999/44 vise à établir un juste équilibre entre les intérêts du consommateur et ceux du vendeur, en garantissant à ce premier, en tant que partie faible au contrat, une protection complète et efficace contre une mauvaise exécution par le vendeur de ses obligations contractuelles, tout en permettant de tenir compte de considérations d'ordre économique invoquées par ce dernier (arrêt du 16 juin 2011, Gebr. Weber et Putz, C-65/09 et C-87/09, EU:C:2011:396, point 75).
- 42 D'autre part, pour apprécier si, dans le cadre de la mise du bien dans un état conforme, une situation est susceptible de représenter un inconvénient majeur pour le consommateur moyen, il y a lieu de prendre en compte la nature du bien et son usage recherché par ce consommateur.
- 43 Ainsi, dans certains cas, en raison tant de la nature des biens, notamment d'un poids élevé, d'un volume important, d'une fragilité particulière ou encore des exigences particulièrement complexes liées à leur envoi, que de leur usage recherché par un consommateur moyen, notamment impliquant leur installation préalable, leur expédition vers le siège d'exploitation du vendeur pourrait constituer pour ce consommateur un inconvénient majeur contraire aux exigences énoncées à l'article 3, paragraphe 3, troisième alinéa, de la directive 1999/44.
- 44 Dans d'autres cas, il peut être, en revanche, présumé que l'expédition vers le siège d'exploitation du vendeur de biens compacts, qui n'exigent ni une manutention spéciale ni un mode de transport particulier, n'est pas susceptible de constituer pour ledit consommateur un inconvénient majeur.
- 45 En conséquence, le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme, qui est le plus à même d'assurer une telle mise dans un état conforme sans frais, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, dépend des circonstances propres à chaque cas concret.
- 46 À cet égard, pour ce qui est des considérations de sécurité juridique, il convient de rappeler que, conformément à l'article 1^{er}, paragraphe 1, de la directive 1999/44 et à l'article 8, paragraphe 2, de celle-ci, cette directive vise à assurer une protection uniforme minimale des consommateurs dans le

domaine qu'elle régit. Ainsi, il résulte de ces dispositions, d'une part, que les États membres ont la faculté de prévoir, dans leur réglementation nationale, le lieu ou les lieux où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme, à condition qu'ils satisfassent aux exigences de l'article 3, paragraphe 3, de ladite directive. D'autre part, les États membres peuvent adopter ou maintenir en vigueur des dispositions plus strictes pour assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur, telles que des règles spécifiques pour certaines catégories de biens.

- 47 En appliquant le droit national ainsi adopté, les juridictions nationales appelées à l'interpréter sont tenues de prendre en considération l'ensemble des règles de ce droit et de faire application des méthodes d'interprétation reconnues par celui-ci afin de l'interpréter, dans toute la mesure possible, à la lumière du texte ainsi que de la finalité de la directive 1999/44 pour atteindre le résultat fixé par celle-ci et de se conformer ainsi à l'article 288, troisième alinéa, TFUE. Cette exigence d'une interprétation conforme inclut l'obligation, pour les juridictions nationales, de modifier, le cas échéant, une jurisprudence établie si celle-ci repose sur une interprétation du droit national incompatible avec les objectifs de cette directive (arrêt du 19 avril 2016, DI, C-441/14, EU:C:2016:278, points 31 et 33 ainsi que jurisprudence citée).
- 48 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre aux trois premières questions que l'article 3, paragraphe 3, de la directive 1999/44 doit être interprété en ce sens que les États membres demeurent compétents pour établir le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme en application de cette disposition. Ce lieu doit être propre à assurer une mise dans un état conforme sans frais, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. À cet égard, la juridiction nationale est tenue d'opérer une interprétation conforme à la directive 1999/44, y compris, le cas échéant, de modifier une jurisprudence établie si celle-ci repose sur une interprétation du droit national incompatible avec les objectifs de cette directive.

Sur la quatrième question

- 49 Par sa quatrième question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 3, paragraphes 2 à 4, de la directive 1999/44 doit être interprété en ce sens que le droit du consommateur à une mise du bien, acheté à distance, dans un état conforme « sans frais », couvre l'obligation du vendeur d'avancer les frais de transport de ce bien, aux fins de cette mise dans un état conforme, vers le siège d'exploitation de ce vendeur.
- 50 Conformément à l'article 3, paragraphe 4, de cette directive, la notion « sans frais » désigne les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel.
- 51 Ainsi qu'il résulte de la jurisprudence citée au point 34 du présent arrêt, cette obligation de gratuité de la mise d'un bien dans un état conforme, dont le législateur de l'Union a entendu faire un élément essentiel de la protection assurée au consommateur par la directive 1999/44, vise à protéger le consommateur du risque de charges financières qui pourrait le dissuader de faire valoir ses droits en l'absence d'une telle protection (voir, en ce sens, arrêt du 17 avril 2008, Quelle, C-404/06, EU:C:2008:231, points 33 et 34).
- 52 Dans le même temps, ainsi qu'il a été déjà relevé au point 41 du présent arrêt, cette directive ne vise pas seulement à protéger les intérêts du consommateur, en lui garantissant une protection complète et efficace contre une mauvaise exécution par le vendeur de ses obligations contractuelles, mais tend

également à mettre ces intérêts en équilibre avec des considérations d'ordre économique invoquées par le vendeur (voir, en ce sens, arrêt du 16 juin 2011, Gebr. Weber et Putz, C-65/09 et C-87/09, EU:C:2011:396, point 75).

- 53 À la lumière de ces considérations, il convient d'observer que l'obligation, pour le vendeur, d'avancer systématiquement les frais de transport d'un bien non conforme, acheté à distance, vers son siège d'exploitation est susceptible, d'une part, d'augmenter le temps nécessaire pour la mise d'un tel bien dans un état conforme, au détriment de sa réalisation dans un délai raisonnable. Tel serait notamment le cas lorsque le vendeur ne se sert pas d'étiquettes de retour préaffranchies et est contraint d'effectuer des versements d'une telle avance. D'autre part, une telle obligation risque d'imposer une charge trop importante au vendeur, notamment dans des cas où, après inspection, un tel bien s'avèrerait ne pas être défectueux.
- 54 Dans ces conditions, la mise en équilibre des intérêts du consommateur et du vendeur recherchée par la directive 1999/44 n'exige pas que l'obligation de gratuité de la mise d'un bien dans un état conforme englobe, au-delà de l'obligation, pour le vendeur, de rembourser au consommateur les frais de transport de ce bien vers le siège d'exploitation du vendeur, également l'obligation d'avancer systématiquement ces frais au consommateur.
- 55 Cela étant, cette même mise en équilibre, aux fins de la protection du consommateur, exige, ainsi qu'il découle des points 34 et 40 du présent arrêt, que les frais de transport avancés par les consommateurs ne constituent pas une charge de nature à dissuader un consommateur moyen de faire valoir ses droits. À cet égard, en examinant si une charge est de nature à dissuader un tel consommateur de faire valoir ses droits, la juridiction nationale doit tenir compte, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général, au point 86 de ses conclusions, des circonstances propres à chaque cas concret, notamment des éléments tels que le montant des frais de transport, la valeur du bien non conforme ou la possibilité, de droit ou de fait, pour le consommateur, de faire valoir ses droits en cas de non-remboursement, par le vendeur, des frais de transport avancés par le consommateur.
- 56 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la quatrième question que l'article 3, paragraphes 2 à 4, de la directive 1999/44 doit être interprété en ce sens que le droit du consommateur à une mise du bien, acheté à distance, dans un état conforme « sans frais », ne couvre pas l'obligation du vendeur d'avancer les frais de transport de ce bien, aux fins de cette mise dans un état conforme, vers le siège d'exploitation de ce vendeur, à moins que le fait d'avancer ces frais par ce consommateur ne constitue une charge de nature à le dissuader de faire valoir ses droits, ce qu'il appartient à la juridiction nationale de vérifier.

Sur les cinquième et sixième questions

- 57 Par ses cinquième et sixième questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si les dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, et de l'article 3, paragraphe 5, deuxième tiret, de la directive 1999/44 doivent être interprétées en ce sens que, dans une situation telle que celle en cause au principal, le consommateur qui a informé le vendeur de la non-conformité du bien acheté à distance, sans pour autant mettre ce bien à la disposition du vendeur au siège d'exploitation de celui-ci aux fins de sa mise dans un état conforme, a droit à la résolution du contrat en raison d'un défaut de dédommagement dans un délai raisonnable.
- 58 À cet égard, il y a lieu d'observer que l'article 3, paragraphes 3 et 5, de cette directive établit une séquence claire de mise en œuvre de modes de dédommagement auxquels le consommateur a droit en cas de non-conformité du bien.

- 59 Ainsi, conformément à l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, de ladite directive, dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.
- 60 C'est seulement si le consommateur n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien non conforme ou si le vendeur n'a pas mis en œuvre un de ces modes de dédommagement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur, que le consommateur peut, en vertu de l'article 3, paragraphe 5, de la même directive, exiger la résolution du contrat, sauf si, conformément à l'article 3, paragraphe 6, de la directive 1999/44, le défaut de conformité du bien est mineur.
- 61 À cet égard, dans la mesure où il découle de l'article 3, paragraphes 3 et 5, de la directive 1999/44, lu à la lumière du considérant 10 de celle-ci, que cette directive privilégie, dans l'intérêt des deux parties au contrat, l'exécution de ce dernier, au moyen des deux modes de dédommagement prévus en premier lieu, par rapport à la résolution du contrat (voir, en ce sens, arrêt du 16 juin 2011, Gebr. Weber et Putz, C-65/09 et C-87/09, EU:C:2011:396, point 72), ladite directive prévoit, à cette fin, dans le cas de non-conformité d'un bien, certaines obligations positives tant pour le consommateur que pour le vendeur.
- 62 Ainsi, conformément à l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, de la directive 1999/44, le consommateur qui souhaite la mise d'un bien dans un état conforme doit donner au vendeur une possibilité suffisante de mettre un tel bien dans cet état. À cette fin, il est tenu d'informer le vendeur de cette non-conformité et du mode de dédommagement qu'il a choisi, à savoir la réparation du bien ou son remplacement. En outre, le consommateur doit mettre un tel bien non conforme à la disposition du vendeur.
- 63 Le vendeur doit, quant à lui, effectuer la réparation ou le remplacement éventuels sans frais, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur et n'est autorisé à refuser de le faire que si cela est impossible ou disproportionné. Ainsi qu'il découle du point 60 du présent arrêt, le consommateur peut exiger la résolution du contrat uniquement si le vendeur a manqué à ses obligations à cet égard, imposées par l'article 3, paragraphe 3, de la directive 1999/44.
- 64 En l'occurrence, la juridiction de renvoi précise que les parties au principal n'avaient ni convenu ni discuté du lieu où le bien litigieux devait être mis à la disposition du vendeur pour sa mise dans un état conforme. En revanche, il ressort de la décision de renvoi que le consommateur, M. Füllä, a informé le vendeur, Toolport, des défauts affectant ce bien et a demandé à cette société de procéder à la mise dudit bien dans un état conforme à son domicile, ce qui n'a, toutefois, suscité aucune action de la part de Toolport. Cette dernière, pour sa part, a seulement déclaré, pour la première fois au cours de la procédure devant la juridiction de renvoi, que le même bien aurait dû être mis à sa disposition à son siège d'exploitation. Selon la juridiction de renvoi, eu égard aux caractéristiques du bien litigieux, l'organisation du transport vers le siège d'exploitation du vendeur risquait de présenter pour le consommateur un « inconvénient majeur », au sens de l'article 3, paragraphe 3, de cette directive.
- 65 À cet égard, il y a lieu de constater que le consommateur, qui a clairement informé le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité d'un bien acheté à distance dont le transport vers le siège d'exploitation du vendeur risquait de présenter pour lui un inconvénient majeur et qui a mis ce bien à la disposition du vendeur à son domicile pour sa mise dans un état conforme, sans avoir obtenu, en retour, de ce vendeur des informations concernant le lieu où le bien doit être mis à sa disposition pour la mise dans un état conforme ou un autre acte positif adéquat à cette fin, et qui n'a pas mis, de ce fait, ce bien à la disposition dudit vendeur sur le lieu en question, a satisfait à l'obligation de diligence que lui impose l'article 3, paragraphe 3, premier alinéa, de la directive 1999/44 (voir, en ce sens, arrêt du 4 juin 2015, Faber, C-497/13, EU:C:2015:357, points 61 à 63).

- 66 En revanche, l'obligation, pour le vendeur, de mettre en œuvre un mode de dédommagement dans un délai raisonnable, dont le défaut ouvre au consommateur, en application de l'article 3, paragraphe 5, deuxième tiret, de la directive 1999/44, le droit d'exiger la résolution du contrat, n'est pas satisfaite si le vendeur ne prend aucune mesure adéquate pour, à tout le moins, inspecter le bien non conforme, y compris celle d'informer le consommateur, dans un délai raisonnable, du lieu où le bien non conforme doit être mis à sa disposition pour la mise dans un état conforme.
- 67 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre aux cinquième et sixième questions que les dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, et de l'article 3, paragraphe 5, deuxième tiret, de la directive 1999/44 doivent être interprétées en ce sens que, dans une situation telle que celle en cause au principal, le consommateur qui a informé le vendeur de la non-conformité du bien acheté à distance dont le transport vers le siège d'exploitation du vendeur risquait de présenter pour lui un inconvénient majeur et qui a mis ce bien à la disposition du vendeur à son domicile pour sa mise dans un état conforme, a droit à la résolution du contrat en raison d'un défaut de dédommagement dans un délai raisonnable, si le vendeur n'a pris aucune mesure adéquate pour mettre ledit bien dans un état conforme, y compris celle d'informer le consommateur du lieu où ce même bien doit être mis à sa disposition pour cette mise dans un état conforme. À cet égard, il appartient à la juridiction nationale, au moyen d'une interprétation conforme à la directive 1999/44, d'assurer le droit de ce consommateur à la résolution du contrat.

Sur les dépens

- 68 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 (première chambre) dit pour droit :

- 1) **L'article 3, paragraphe 3, de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, doit être interprété en ce sens que les États membres demeurent compétents pour établir le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme en application de cette disposition. Ce lieu doit être propre à assurer une mise dans un état conforme sans frais, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. À cet égard, la juridiction nationale est tenue d'opérer une interprétation conforme à la directive 1999/44, y compris, le cas échéant, de modifier une jurisprudence établie si celle-ci repose sur une interprétation du droit national incompatible avec les objectifs de cette directive.**
- 2) **L'article 3, paragraphes 2 à 4, de la directive 1999/44 doit être interprété en ce sens que le droit du consommateur à une mise du bien, acheté à distance, dans un état conforme « sans frais », ne couvre pas l'obligation du vendeur d'avancer les frais de transport de ce bien, aux fins de cette mise dans un état conforme, vers le siège d'exploitation de ce vendeur, à moins que le fait d'avancer ces frais par ce consommateur ne constitue une charge de nature à le dissuader de faire valoir ses droits, ce qu'il appartient à la juridiction nationale de vérifier.**
- 3) **Les dispositions combinées de l'article 3, paragraphe 3, et de l'article 3, paragraphe 5, deuxième tiret, de la directive 1999/44 doivent être interprétées en ce sens que, dans une situation telle que celle en cause au principal, le consommateur qui a informé le vendeur de la non-conformité du bien acheté à distance dont le transport vers le siège d'exploitation du vendeur risquait de présenter pour lui un inconvénient majeur et qui a mis ce bien à la**

disposition du vendeur à son domicile pour sa mise dans un état conforme, a droit à la résolution du contrat en raison d'un défaut de dédommagement dans un délai raisonnable, si le vendeur n'a pris aucune mesure adéquate pour mettre ledit bien dans un état conforme, y compris celle d'informer le consommateur du lieu où ce même bien doit être mis à sa disposition pour cette mise dans un état conforme. À cet égard, il appartient à la juridiction nationale, au moyen d'une interprétation conforme à la directive 1999/44, d'assurer le droit de ce consommateur à la résolution du contrat.

Signatures