

## ARRÊT DE LA COUR (huitième chambre)

17 mai 2023 (\*)

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Article 14, paragraphe 4, sous a), i), et paragraphe 5 – Droit de rétractation concernant les contrats hors établissement – Obligations d’information du professionnel concerné – Omission de ce professionnel d’informer le consommateur – Obligations du consommateur en cas de rétractation – Rétractation après l’exécution du contrat – Conséquences »

Dans l’affaire C-97/22,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Landgericht Essen (tribunal régional d’Essen, Allemagne), par décision du 27 décembre 2021, parvenue à la Cour le 10 février 2022, dans la procédure

**DC**

contre

**HJ,**

LA COUR (huitième chambre),

composée de M. M. Safjan, président de chambre, MM. N. Piçarra (rapporteur) et N. Jääskinen, juges,

avocat général : M. G. Pitruzzella,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour DC, par M<sup>e</sup> M. Höffken, Rechtsanwalt,
- pour la Commission européenne, par M. B.-R. Killmann et M<sup>me</sup> I. Rubene, en qualité d’agents,

vu la décision prise, l’avocat général entendu, de juger l’affaire sans conclusions,

rend le présent

**Arrêt**

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l’interprétation de l’article 14, paragraphe 5, 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 DC à HJ au sujet du paiement du service fourni à ce dernier, en exécution d'un contrat conclu hors établissement, par une entreprise ayant cédé l'ensemble des droits nés de ce contrat à DC.

## **Le cadre juridique**

### ***Le droit de l'Union***

- 3 Selon les considérants 4, 5, 7, 21 et 57 de la directive 2011/83 :

« (4) [...] L'harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement 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 [...]

(5) [...] [U]ne harmonisation complète de l'information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats [...] à distance et hors établissement contribuera à un niveau de protection élevé des consommateurs et à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.

[...]

(7) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. [...]

[...]

(21) Un contrat hors établissement devrait être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur ou à son lieu de travail. Dans un contexte hors établissement, le consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel. [...]

[...]

(57) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables aux violations de la présente directive et veillent à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives. »

- 4 L'article 1<sup>er</sup> de cette directive, intitulé « Objet », prévoit :

« 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 2 de ladite directive contient, à ses points 1, 2, 6 et 8, les définitions suivantes :

« 1) “consommateur”, toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

2) “professionnel”, toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte,

aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive ;

[...]

- 6) “contrat de service”, tout contrat autre qu’un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s’engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s’engage à payer le prix de celui-ci ;

[...]

- 8) “contrat hors établissement”, tout contrat entre le professionnel et le consommateur :

- a) conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n’est pas l’établissement commercial du professionnel ; [...]

[...] »

- 6 Aux termes de l’article 4 de la même directive, intitulé « Niveau d’harmonisation » :

« Les États membres s’abstiennent de maintenir ou d’introduire, dans leur droit national, des dispositions s’écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf si la présente directive en dispose autrement. »

- 7 L’article 6 de la directive 2011/83, intitulé « Obligations d’information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », dispose, à son paragraphe 1 :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes :

[...]

- h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d’exercice de ce droit conformément à l’article 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l’annexe I, point B ;

[...]

- j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande [visant à ce que la prestation d’un service commence pendant le délai de rétractation], l’information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l’article 14, paragraphe 3 ;

[...] »

- 8 L’article 9 de cette 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 ou d’un contrat hors établissement 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. »

- 9 L’article 10 de ladite directive, intitulé « Défaut d’information sur le droit de rétractation », énonce, à son paragraphe 1 :

« Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige l'article 6, paragraphe 1, point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article 9, paragraphe 2. »

- 10 L'article 14 de la même directive, intitulé « Obligations du consommateur en cas de rétractation », dispose, à ses paragraphes 3 à 5 :

« 3. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, [...] il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. [...]

4. Le consommateur n'est redevable d'aucun coût :

- a) pour la prestation de services [...] en tout ou partie, pendant le délai de rétractation, lorsque :
- i) le professionnel a omis de fournir les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, points h) ou j) ; [...]

[...]

5. Sauf disposition contraire de l'article 13, paragraphe 2, et du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation. »

### ***Le droit allemand***

- 11 L'article 357 du Bürgerliches Gesetzbuch (code civil), dans sa version applicable au litige au principal (ci-après le « code civil »), intitulé « Conséquences juridiques de la rétractation de contrats conclus en dehors des établissements commerciaux et à distance, à l'exception des contrats relatifs aux services financiers », prévoit, à son paragraphe 8 :

« Lorsqu'un consommateur se rétracte d'un contrat de prestation de services [...] il doit verser une indemnité compensatoire pour la prestation fournie jusqu'à la rétractation, lorsqu'il a expressément exigé du professionnel concerné qu'il commence à exécuter la prestation avant la fin du délai de rétractation. Le droit résultant de la première phrase n'existe que si ce professionnel a dûment informé ce consommateur, conformément à l'article 246a [...] de [l'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (loi introductive au code civil), du 21 septembre 1994 (BGBl. 1994 I, p. 2494, et rectificatif BGBl. 1997 I, p. 1061), dans sa version applicable au litige au principal (ci-après l'« EGBGB »)] [...] »

- 12 L'article 246a de l'EGBGB, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats hors établissement et les contrats à distance, à l'exception des contrats relatifs aux services financiers », dispose, à son § 1, intitulé « Obligations d'informations », paragraphe 2, première phrase, points 1 et 3 :

« Lorsqu'un consommateur dispose d'un droit de rétractation [...], le professionnel concerné est tenu d'informer ce consommateur :

1. des conditions, du délai et des modalités d'exercice du droit de rétractation conformément à l'article 355, paragraphe 1, du code civil ainsi que du modèle de formulaire de rétractation à l'annexe 2,

[...]

3. du fait que, dans le cas d'un contrat de prestation de services [...] un consommateur doit verser

au professionnel concerné des frais raisonnables conformément à l'article 357, paragraphe 8, du code civil pour la prestation fournie par ce professionnel, lorsque ce consommateur fait usage du droit de rétractation, après avoir, sur invitation dudit professionnel, expressément exigé de celui-ci qu'il commence à exécuter la prestation avant la fin du délai de rétractation. »

### **Le litige au principal et la question préjudicielle**

- 13 Le 6 octobre 2020, HJ a conclu oralement avec une entreprise un contrat portant sur la rénovation de l'installation électrique de sa maison, sans que cette entreprise l'ait informé de son droit de rétractation, conformément à l'article 246a de la loi introductive au code civil, dans sa version applicable au litige au principal.
- 14 Après avoir exécuté ce contrat, ladite entreprise a présenté à HJ, le 21 décembre 2020, la facture correspondante, que ce dernier n'a pas réglée.
- 15 Le 15 mars 2021, la même entreprise a cédé l'ensemble des droits nés dudit contrat à DC.
- 16 À la suite de la notification par HJ, le 17 mars 2021, de la rétractation du même contrat, DC a saisi le Landgericht Essen (tribunal régional d'Essen, Allemagne), la juridiction de renvoi, d'un recours tendant à obtenir le paiement du service fourni à HJ. DC fait valoir que l'entreprise cédante dispose, nonobstant la rétractation de HJ, d'un droit à ce paiement, même si les conditions exigées, à cette fin, à l'article 357, paragraphe 8, du code civil, ne sont pas réunies. L'exclusion d'un tel droit, en raison d'un manquement à l'obligation d'information pesant sur le professionnel concerné, constituerait une « sanction disproportionnée », en méconnaissance du considérant 57 de la directive 2011/83.
- 17 Pour sa part, HJ fait valoir que l'entreprise cédante ayant omis de l'informer de son droit de rétractation, DC ne dispose d'aucun droit au paiement du prix du service fourni en exécution du contrat en cause au principal.
- 18 La juridiction de renvoi considère que la solution du litige au principal dépend de l'interprétation de l'article 14, paragraphe 5, de la directive 2011/83. Elle admet que, en vertu des dispositions du code civil adoptées en vue de la transposition de cette directive, un consommateur n'est redevable d'aucun coût pour le service fourni, avant la fin du délai de rétractation, lorsque le professionnel concerné a omis d'informer ce consommateur de son droit de rétractation.
- 19 Toutefois, la juridiction de renvoi se demande si cet article 14, paragraphe 5, exclut tout droit de ce professionnel à une « indemnité compensatoire », y compris dans l'hypothèse où ledit consommateur n'a exercé son droit de rétractation qu'après l'exécution d'un contrat hors établissement et a ainsi bénéficié d'une plus-value, en violation du principe de l'interdiction de l'enrichissement sans cause, reconnu par la Cour en tant que principe général du droit de l'Union.
- 20 C'est dans ces conditions que le Landgericht Essen (tribunal régional d'Essen) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante :
- « L'article 14, paragraphe 5, de la directive [2011/83] [...] doit-il être interprété en ce sens que, dans l'hypothèse où le commettant révoque sa déclaration de volonté visant à la conclusion hors établissement d'un contrat de construction seulement après que l'entrepreneur concerné a (pleinement) fourni sa prestation, cette disposition exclut tout droit à une indemnité compensatoire de cet entrepreneur, y compris lorsque les conditions d'obtention d'une telle indemnité prévues dans les dispositions relatives aux conséquences juridiques de la rétractation ne sont pas satisfaites, mais que ce commettant a bénéficié d'une plus-value en raison des prestations de construction dudit entrepreneur et s'est donc enrichi ? »

## Sur la question préjudicielle

- 21 Par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 14, paragraphe 5, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens qu'il exonère un consommateur de toute obligation de payer les prestations fournies en exécution d'un contrat hors établissement, lorsque le professionnel concerné ne lui a pas transmis les informations visées à l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), de cette directive et que ce consommateur a exercé son droit de rétractation après l'exécution de ce contrat.
- 22 Il importe de relever à titre liminaire que, par une lettre du 29 septembre 2022, parvenue à la Cour le 13 octobre 2022, la juridiction de renvoi a précisé, après avoir pris connaissance des doutes soulevés dans les observations écrites soumises par la Commission européenne à l'égard de la nature du contrat hors établissement en cause au principal, que ce contrat devait être qualifié de « contrat de service », au sens de l'article 2, point 6, de la directive 2011/83.
- 23 Cela étant précisé, il convient de rappeler que, selon l'article 14, paragraphe 5, de la directive 2011/83, un consommateur qui exerce son droit de rétractation d'un « contrat hors établissement », au sens de l'article 2, point 8, de cette directive, lu en combinaison avec les points 1 et 2 de cet article 2, n'encourt aucune responsabilité de ce fait, sauf disposition contraire de l'article 13, paragraphe 2, et de l'article 14 de ladite directive.
- 24 Parmi ces dernières dispositions figure l'article 14, paragraphe 3, de la directive 2011/83, en vertu duquel un consommateur qui exerce son droit de rétractation après avoir demandé au professionnel concerné d'exécuter un contrat hors établissement, pendant le délai de rétractation de 14 jours prévu à l'article 9 de cette directive, doit payer à ce professionnel un montant, calculé sur la base du prix total convenu dans ce contrat, qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où ledit professionnel a été informé de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par ledit contrat.
- 25 Cet article 14, paragraphe 3, doit cependant être lu en combinaison avec l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), de la directive 2011/83. Il en ressort que, si le professionnel concerné a omis de fournir à un consommateur, avant que celui-ci ne se lie par un contrat hors établissement, les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous h) ou j), de cette directive, concernant, d'une part, les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation et, d'autre part, l'obligation de payer le montant visé audit article 14, paragraphe 3, ce consommateur n'est redevable d'aucun coût pour les services qui lui sont fournis, en tout ou en partie, pendant le délai de rétractation. En outre, l'omission de fournir les informations visées à cet article 6, paragraphe 1, sous h), entraîne, conformément à l'article 10, paragraphe 1, de ladite directive, une prolongation de douze mois du délai de rétractation initial, à compter de la fin de ce dernier.
- 26 Le droit de rétractation mentionné à l'article 14, paragraphe 5, de la directive 2011/83 vise à protéger le consommateur dans le contexte particulier de la conclusion d'un contrat hors établissement, dans lequel, ainsi que le rappelle le considérant 21 de cette directive, ce consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel concerné. Dès lors, l'information précontractuelle concernant ce droit de rétractation revêt, pour ledit consommateur, une importance fondamentale et lui permet de prendre, d'une façon éclairée, la décision de conclure ou non ce contrat (voir, par analogie, arrêt du 23 janvier 2019, [Walbusch Walter Busch](#), C-430/17, EU:C:2019:47, points 45 et 46).
- 27 Il s'ensuit que, dans l'hypothèse où, avant la conclusion d'un contrat hors établissement, au sens de l'article 2, point 8, de la directive 2011/83, le professionnel concerné omet de fournir à un consommateur les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous h) ou j), de cette directive, et où ce consommateur exerce son droit de rétractation, les dispositions combinées de l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), et paragraphe 5, de ladite directive exonèrent ledit consommateur de toute obligation de payer à ce professionnel le prix du service fourni par celui-ci pendant le délai de

rétractation.

- 28 La juridiction de renvoi se demande toutefois si la plus-value ainsi réalisée par le consommateur ne contrevient pas au principe de l'interdiction de l'enrichissement sans cause.
- 29 À cet égard, il importe de rappeler que la directive 2011/83 a pour objectif d'assurer, conformément à son article 1<sup>er</sup>, un niveau élevé de protection des consommateurs, telle que celle-ci est consacrée à l'article 169 TFUE et à l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (voir, en ce sens, arrêt du 10 juillet 2019, [Amazon EU](#), C-649/17, EU:C:2019:576, point 39).
- 30 En vue d'atteindre cet objectif, cette directive organise, ainsi qu'il ressort de ses considérants 4, 5 et 7, une harmonisation complète de certains aspects essentiels des contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels (arrêt du 13 septembre 2018, [Starman](#), C-332/17, EU:C:2018:721, point 27). Dans ce contexte, l'article 4 de ladite directive impose aux États membres de s'abstenir de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant du niveau de protection des consommateurs fixé par la même directive, sauf si celle-ci en dispose autrement.
- 31 Or, l'objectif établi par la directive 2011/83 serait compromis si l'article 14, paragraphe 5, de cette directive devait être interprété en ce sens qu'il permet d'écarter l'application des dispositions claires de l'article 9, paragraphe 1, et de l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), de ladite directive, de sorte qu'un consommateur, à la suite de sa rétractation d'un contrat de service conclu hors établissement, puisse encourir des coûts qui ne sont pas expressément prévus par la même directive.
- 32 Cette solution est cohérente avec l'importance fondamentale que la directive 2011/83 confère à l'information précontractuelle concernant le droit de rétractation des contrats hors établissement, rappelée au point 26 du présent arrêt. Ainsi, lorsque le professionnel concerné a omis de fournir à un consommateur cette information, ce professionnel doit assumer les coûts qu'il a encourus en raison de l'exécution du contrat de service conclu hors établissement pendant le délai de rétractation dont ce consommateur dispose, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de cette directive. Dans ces conditions, l'invocation, par DC, du principe de proportionnalité des sanctions, énoncé au considérant 57 de ladite directive, pour échapper à de tels coûts ne saurait prospérer.
- 33 Enfin, ces constatations sont sans préjudice de la possibilité, éventuellement prévue par le droit national, pour DC, dans la mesure où cette dernière ne saurait être tenue pour responsable de l'omission d'informer HJ de son droit de rétractation du contrat hors établissement, de former une action récursoire contre le professionnel qui lui a cédé l'ensemble des droits nés de ce contrat dans de telles conditions (voir, par analogie, arrêt du 17 octobre 2019, [Comida paralela 12](#), C-579/18, EU:C:2019:875, point 44).
- 34 Au vu des motifs qui précèdent, il y a lieu de répondre à la question posée que l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), et paragraphe 5, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens qu'il exonère un consommateur de toute obligation de payer les prestations fournies en exécution d'un contrat hors établissement, lorsque le professionnel concerné ne lui a pas transmis les informations visées à cet article 14, paragraphe 4, sous a), i), et que ce consommateur a exercé son droit de rétractation après l'exécution de ce contrat.

### **Sur les dépens**

- 35 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 (huitième chambre) dit pour droit :

**L'article 14, paragraphe 4, sous a), i), et paragraphe 5, 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 :**

**il exonère un consommateur de toute obligation de payer les prestations fournies en exécution d'un contrat hors établissement, lorsque le professionnel concerné ne lui a pas transmis les informations visées à cet article 14, paragraphe 4, sous a), i), et que ce consommateur a exercé son droit de rétractation après l'exécution de ce contrat.**

Signatures

---

\* Langue de procédure : l'allemand.