

ARRÊT DE LA COUR (quatrième chambre)

24 février 2022 (\*)

« Renvoi préjudiciel – Directive 2011/83/UE – Contrats conclus avec les consommateurs – Notion de “professionnel” – Obligation d’information concernant les contrats à distance – Exigence de fournir les informations requises dans un langage clair et compréhensible et sur un support durable »

Dans l’affaire C 536/20,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie), par décision du 21 octobre 2020, parvenue à la Cour le 22 octobre 2020, dans la procédure

« **Tiketa** » UAB

contre

**M. Š.**,

en présence de :

« **Baltic Music** » VšĮ,

LA COUR (quatrième chambre),

composée de M. C. Lycourgos, président de chambre, MM. S. Rodin, J.–C. Bonichot (rapporteur), M<sup>mes</sup> L. S. Rossi et O. Spineanu–Matei, juges,

avocat général : M. M. Szpunar,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour « Tiketa » UAB, par M<sup>e</sup> A. Korsakas, advokatas,
- pour le gouvernement lituanien, par MM. R. Dzikovič et K. Dieninis, en qualité d’agents,
- pour le gouvernement italien, par M<sup>me</sup> G. Palmieri, en qualité d’agent, assistée de M<sup>me</sup> M. F. Severi, avvocato dello Stato,
- pour la Commission européenne, par M<sup>mes</sup> J. Jokubauskaitė et I. Rubene ainsi que par M. N. Ruiz García, 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 2, point 2, de l'article 6, paragraphes 1 et 5, et de l'article 8, paragraphes 1 et 7, 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 « Tiketa » UAB à M. Š. au sujet du remboursement de la somme payée par ce dernier pour acquérir un billet pour un événement culturel ayant par la suite été annulé et des frais annexes encourus, à savoir les frais de voyage et les frais postaux, ainsi que de l'indemnisation du préjudice moral subi par l'intéressé du fait de cette annulation.

## **Le cadre juridique**

### *Le droit de l'Union*

#### *La directive 2011/83*

3 Les considérants 14 et 16 de la directive 2011/83 énoncent :

« (14) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidences sur le droit national dans le domaine du droit des contrats, en ce qui concerne les aspects relatifs au droit des contrats qui ne sont pas régis par la présente directive. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat (par exemple en cas d'absence de consentement). De même, la présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur le droit national concernant les voies légales de recours général en matière contractuelle, les règles relatives à l'ordre public économique, par exemple les règles relatives aux prix excessifs ou exorbitants, et les règles relatives aux opérations juridiques contraires à l'éthique.

[...]

(16) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les dispositions nationales en vigueur en matière de représentation légale, telles que les règles relatives à la personne qui agit au nom du professionnel ou pour le compte de ce dernier (par exemple un agent ou un administrateur). Les États membres devraient demeurer compétents dans ce domaine. La présente directive devrait s'appliquer à l'ensemble des professionnels, qu'ils soient publics ou privés. »

4 Aux termes de l'article 1<sup>er</sup> de cette directive :

« 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 est libellé comme suit :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

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 ;

[...]

- 10) “support durable”, tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d’une manière permettant de s’y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l’identique des informations stockées ;

[...] »

- 6 L’article 3, paragraphe 5, de la même directive prévoit :

« La présente directive n’a pas d’incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive. »

- 7 L’article 6 de la directive 2011/83 dispose :

« 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 :

[...]

- c) l’adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu’ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l’adresse géographique et l’identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- d) si elle diffère de l’adresse fournie conformément au point c), l’adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s’il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;

[...]

5. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n’en décident autrement de manière expresse.

[...] »

- 8 L’article 8 de cette directive est libellé comme suit :

« 1. En ce qui concerne les contrats à distance, le professionnel fournit au consommateur les informations prévues à l’article 6, paragraphe 1, ou met ces informations à sa disposition sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

[...]

7. Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et, au plus tard, au moment de la livraison du bien ou avant le début de l’exécution du service. Cette confirmation comprend :

- a) toutes les informations visées à l’article 6, paragraphe 1, sauf si le professionnel a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance ;  
et

- b) le cas échéant, la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article 16, point m).

[...] »

*La directive 2005/29/CE*

- 9 Aux termes de l'article 2 de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales ») (JO 2005, L 149, p. 22) :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

[...]

- b) “professionnel” : toute personne physique ou morale qui, pour les pratiques commerciales relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel ;

[...] »

- 10 L'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29 prévoit :

« Lors d'une invitation à l'achat, sont considérées comme substantielles, dès lors qu'elles ne ressortent pas déjà du contexte, les informations suivantes :

[...]

- b) l'adresse géographique et l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;

[...] »

***Le droit lituanien***

- 11 L'article 2.133 du Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (code civil de la République de Lituanie) dispose :

« 1. Lorsqu'elle fait connaître qu'elle agit en qualité de représentant et qu'elle agit dans les limites des pouvoirs qui lui ont été conférés, l'acte accompli par une personne (le représentant) au nom d'une autre personne (le représenté) fait naître, modifie ou éteint des droits et des obligations civils directement dans le chef du représenté.

2. Les pouvoirs du représentant peuvent également ressortir des circonstances dans lesquelles il agit (vendeur dans un commerce de détail, caissier, etc.). Si le comportement d'une personne permet raisonnablement à des tiers de penser qu'elle a désigné une autre personne en qualité de représentant, les actes accomplis par cette dernière au nom du représenté lient le représenté.

3. Lorsque le représentant ne déclare pas agir au nom et dans l'intérêt du représenté, l'acte ne fait naître de droits et d'obligations dans le chef du représenté que si, compte tenu des circonstances entourant l'acte, l'autre partie à l'acte devait comprendre que c'était avec un représentant qu'elle concluait l'acte ou si la personne avec qui elle conclut l'acte est sans importance pour l'autre partie à l'acte. »

- 12 Aux termes de l'article 6.228<sup>1</sup> paragraphe 3 de ce code :

« On entend par “professionnel” toute personne physique ou morale ou tout autre organisme, ou toute subdivision d’une personne morale ou d’un autre organisme, qui cherche à conclure ou conclut des contrats à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, y compris les personnes agissant au nom d’un professionnel ou pour son compte. Une personne morale peut être considérée comme un professionnel quelle que soit la forme juridique de ses membres. »

- 13 L’article 2, paragraphe 24, du Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (loi de la République de Lituanie sur la protection des consommateurs), dans sa version applicable au litige au principal, prévoit :

« On entend par “professionnel” toute personne physique ou morale ou tout autre organisme, ou toute subdivision d’une personne morale ou d’un autre organisme, qui cherche à conclure ou conclut des contrats à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, y compris les personnes agissant au nom d’un professionnel ou pour son compte. Une personne morale peut être considérée comme un professionnel quelle que soit la forme juridique de ses membres. »

### **Le litige au principal et les questions préjudicielles**

- 14 Tiketa exerce, au moyen de son site Internet, une activité de distribution de billets pour des événements organisés par des tiers.
- 15 Le 7 décembre 2017, M. Š. a acquis auprès de Tiketa un billet pour un événement culturel devant avoir lieu le 20 janvier 2018. Avant que l’acquisition de ce billet ne soit finalisée, le site Internet de Tiketa indiquait que cet événement était organisé par « Baltic Music » VšĮ et renvoyait vers un autre site Internet et un numéro de téléphone en vue d’obtenir de plus amples informations. Figurait également en lettres rouges l’information selon laquelle « [l]’organisateur de l’événement porte l’entière responsabilité de l’événement, de sa qualité, de son contenu et des informations y afférentes. Tiketa est le distributeur des billets et agit en qualité d’intermédiaire ostensible. ». Des informations plus précises sur le prestataire de services en cause et le remboursement des billets figuraient dans les conditions générales de la prestation de services disponibles sur le site Internet de Tiketa.
- 16 Le billet remis à M. Š. ne reproduisait qu’une partie de ces conditions générales. Il comportait en particulier la mention selon laquelle « [l]es billets ne sont ni échangés ni remboursés. En cas d’annulation ou de report de l’événement, c’est l’organisateur de [celui-ci] qui répond entièrement du remboursement du prix des billets ». Étaient aussi rappelés le nom, l’adresse et le numéro de téléphone de l’organisateur de l’événement en cause et était indiqué que ce dernier était entièrement responsable « de l’événement, de sa qualité, de son contenu et des informations y afférentes », Tiketa n’agissant que comme distributeur des billets et « intermédiaire ostensible ».
- 17 Le 20 janvier 2018, M. Š. s’est rendu à l’événement en cause et a appris à la lecture d’un écriteau apposé à l’entrée du lieu où il devait se dérouler que celui-ci n’aurait pas lieu.
- 18 Le 22 janvier 2018, Baltic Music a informé Tiketa que l’événement en cause était annulé et que les personnes ayant acheté des billets pourraient se les faire rembourser. Le même jour, Tiketa a informé M. Š. de la possibilité de se faire rembourser le prix des billets soit aux caisses auxquelles ils avaient été acquis, soit en ligne pour ceux qui avaient été acquis par cette voie.
- 19 Le 23 janvier 2018, M. Š. a demandé à Tiketa le remboursement de son billet ainsi que celui de ses frais de voyage et l’indemnisation du préjudice moral encouru du fait de l’annulation de l’événement en cause. Tiketa lui a fait savoir qu’il devait s’adresser à Baltic Music dès lors qu’elle était seulement la distributrice des billets et ne répondait donc pas de la qualité ou de l’annulation de cet événement. Elle a maintenu cette position en réponse à la demande réitérative qui lui a été adressée par M. Š. quelques semaines plus tard. L’intéressé s’est alors adressé à Baltic Music, mais ses demandes sont restées sans réponse.

- 20 Le 18 juillet 2018, M. Š. a saisi le Vilniaus miesto apylinkės teismas (tribunal de district de la ville de Vilnius, Lituanie) d'une demande visant à ce que Tiketa et Baltic Music soient solidairement condamnées à l'indemniser des préjudices matériels, à savoir le prix du billet, les frais de voyage et les frais postaux, et du préjudice moral qu'il aurait subis du fait de l'annulation de l'événement en cause.
- 21 Par jugement du 8 octobre 2018, le Vilniaus miesto apylinkės teismas (tribunal de district de la ville de Vilnius) a fait partiellement droit à cette demande en condamnant Tiketa à verser à l'intéressé les sommes demandées au titre de la réparation de ses préjudices matériels ainsi qu'une partie de celles demandées au titre de la réparation de son préjudice moral, le tout assorti des intérêts au taux annuel de 5 % à compter de l'introduction de l'instance jusqu'à la parfaite exécution de son jugement.
- 22 L'appel formé par Tiketa contre ce jugement devant le Vilniaus apygardos teismas (tribunal régional de Vilnius, Lituanie) ayant été rejeté, cette dernière s'est pourvue en cassation devant le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie).
- 23 C'est dans ce contexte que le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :
- « 1) Convient-il d'interpréter la notion de "professionnel" telle que définie à l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 en ce sens qu'une personne qui intervient en tant qu'intermédiaire lors de l'achat d'un billet [de spectacle] par un consommateur peut être considérée comme un professionnel, tenu par les obligations qu'impose [cette directive], et donc comme une partie au contrat de vente ou de services, auprès de laquelle le consommateur peut faire valoir ses droits, à laquelle il peut adresser des réclamations et contre laquelle il peut agir en justice ?
- a) Le point de savoir si la personne qui intervient en tant qu'intermédiaire lors de l'achat du billet fournit, avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, toutes les informations concernant le professionnel principal sous une forme claire et compréhensible, comme l'exige l'article 6, paragraphe 1, sous c) et d), de la directive 2011/83, a-t-il une incidence sur l'interprétation de la notion de "professionnel" telle que définie à l'article 2, point 2, de [cette directive] ?
- b) Convient-il de considérer que l'intermédiaire a fait connaître sa qualité d'intermédiaire lorsque la personne qui participe au processus de vente du billet indique, avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, le nom du professionnel principal, sa forme juridique, que ce dernier porte l'entière responsabilité de l'événement, de sa qualité, de son contenu et des informations y afférentes, et qu'elle agit elle-même uniquement en qualité de distributeur des billets et est un intermédiaire ostensible ?
- c) Peut-on interpréter la notion de "professionnel" telle que définie à l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 en ce sens que, des relations juridiques de prestation d'un double service (distribution de billets et organisation d'un événement) s'étant nouées entre les parties, le vendeur du billet et l'organisateur de l'événement peuvent se voir reconnaître tous deux la qualité de professionnel, c'est-à-dire de partie à un contrat de consommation ?
- 2) Convient-il d'interpréter et d'appliquer l'exigence de fournir certaines informations au consommateur et de rédiger ces informations dans un langage clair et compréhensible énoncée à l'article 8, paragraphe 1, de la directive 2011/83 en ce sens que l'obligation d'informer le consommateur est considérée comme ayant été dûment exécutée lorsque les informations sont fournies dans les conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire, dont le consommateur prend connaissance sur le site Internet tiketa.lt, confirmant, préalablement au règlement, par *clickwrap*, c'est-à-dire de façon active, en cochant, en ligne, la case prévue à cet effet et en cliquant sur le lien correspondant, qu'il a pris connaissance des conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire et s'obligeant à les respecter comme faisant partie des clauses contractuelles ?
- a) Le fait que ces informations n'ont pas été fournies sur un support durable et que le consommateur ne s'est pas vu remettre, par la suite, de confirmation du contrat conclu sur un support durable, qui aurait compris toutes les informations visées à l'article 6,

paragraphe 1, de la directive 2011/83, comme l'exige l'article 8, paragraphe 7, de [cette directive], a-t-il une incidence sur l'interprétation et l'application de l'exigence visée dans la deuxième question ?

- b) Ces informations, fournies dans les conditions générales de prestation de services de l'intermédiaire, font-elles partie intégrante du contrat à distance en application de l'article 6, paragraphe 5, de la directive 2011/83 alors même qu'elles n'ont pas été fournies sur un support durable et/ou que le consommateur ne s'est pas vu remettre de confirmation du contrat conclu sur un support durable par la suite ?

## **Sur les questions préjudicielles**

### *Sur la première question*

- 24 Par sa première question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que constitue un « professionnel », au sens de cette disposition, non seulement la personne physique ou morale qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de sa propre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de cette directive, mais aussi la personne physique ou morale agissant en tant qu'intermédiaire, au nom ou pour le compte de ce professionnel, et si cet intermédiaire et le commerçant principal peuvent tous deux être qualifiés de « professionnels », au sens de ladite disposition, dès lors qu'est caractérisée l'existence d'une double prestation de services.
- 25 Il convient de relever d'emblée que les différentes versions linguistiques de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 présentent des disparités. En effet, comme le souligne la juridiction de renvoi, selon la version en langue lituanienne de cette disposition, toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel, défini comme toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée qui, dans les contrats relevant de cette directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, constitue elle-même un professionnel, au sens de cette directive. En revanche, d'autres versions linguistiques de la même disposition, notamment ses versions en langues anglaise et française, disposent que constitue un tel professionnel toute personne répondant à cette définition, y compris lorsqu'elle agit par l'intermédiaire d'un tiers agissant en son nom ou pour son compte, laissant ainsi entendre que le fait qu'une personne fasse appel à un intermédiaire ne lui retire pas sa qualité de professionnel.
- 26 Ainsi, quelle que soit la version linguistique de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83, un intermédiaire tel que Tiketa doit être qualifié de « professionnel », au sens de cette disposition, lorsqu'il agit aux fins qui entrent dans le cadre de sa propre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de cette directive. Il convient, toutefois, de déterminer si un tel intermédiaire ne constitue pas dans tous les cas un « professionnel », au sens de cette disposition, du seul fait qu'il agit au nom ou pour le compte d'un tel professionnel.
- 27 En vertu d'une jurisprudence constante de la Cour, en cas de disparité entre les diverses versions linguistiques d'un texte de droit de l'Union, la disposition en cause doit être interprétée en fonction de l'économie générale et de la finalité de la réglementation dont elle constitue un élément (voir, notamment, arrêt du 21 décembre 2021, Trapeza Peiraios, C 243/20, EU:C:2021:1045, point 32 et jurisprudence citée).
- 28 S'agissant de l'économie générale de la directive 2011/83, il y a lieu de relever que, selon l'article 6, paragraphe 1, sous c) et d), de cette directive, tout professionnel est tenu, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre du même type, de lui communiquer, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique du professionnel pour le compte duquel il agit, ainsi que, s'il y a lieu, l'adresse du siège commercial de celui-ci. Ce faisant, cette disposition inclut dans la catégorie des professionnels, au sens de l'article 2, point 2, de cette directive, les personnes physiques ou morales agissant pour le compte d'autres professionnels.
- 29 Par ailleurs, aux points 28 et 29 de l'arrêt du 4 octobre 2018, Kamenova (C 105/17, EU:C:2018:808), la Cour a jugé que la notion de « professionnel », telle que définie par les directives 2011/83 et 2005/29,

devait donner lieu à une interprétation homogène, dès lors que ces directives se fondent sur l'article 114 TFUE et, à ce titre, poursuivent les mêmes objectifs, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et garantir un niveau élevé de protection des consommateurs dans le cadre législatif, réglementaire et administratif qu'elles couvrent. Aux points 32, 33 et 36 du même arrêt, elle a, en substance, jugé que, par opposition à la notion de « consommateur », au sens de l'article 2, point 1, de la directive 2011/83, qui désigne toute personne physique n'étant pas engagée dans des activités commerciales ou professionnelles, la notion de « professionnel » implique que la personne physique ou morale concernée agisse à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou au nom ou pour le compte d'un professionnel.

- 30 Enfin, l'objectif rappelé au point précédent, qui est mentionné à l'article 1<sup>er</sup> de la directive 2011/83, invite à adopter une interprétation large du champ d'application de cette directive et, partant, de la notion de « professionnel », au sens de l'article 2, point 2, de celle-ci.
- 31 Il résulte de ce qui précède que constitue un « professionnel », au sens de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83, non seulement la personne physique ou morale qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de sa propre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de cette directive, mais aussi la personne physique ou morale agissant en tant qu'intermédiaire, au nom ou pour le compte de ce professionnel.
- 32 Il en va ainsi indépendamment du point de savoir si un tel intermédiaire s'est acquitté des obligations qui lui incombent en vertu de la directive 2011/83.
- 33 À cet égard, s'il est vrai que, au point 45 de l'arrêt du 9 novembre 2016, Wathelet (C 149/15, EU:C:2016:840), la Cour a jugé qu'une personne agissant comme intermédiaire pour un particulier dans le cadre de la vente d'un bien pouvait être regardée comme en étant elle-même le « vendeur », au sens 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), dans le cas où elle n'aurait pas dûment informé l'acquéreur de l'identité du propriétaire de ce bien, la solution retenue dans cet arrêt n'est pas transposable à l'interprétation de la notion de « professionnel », au sens de la directive 2011/83, qui procède d'une logique différente. En effet, alors que la directive 1999/44 institue une responsabilité spécifique du vendeur en cas de vente d'un bien non conforme au contrat de vente, il ressort des considérants 14 et 16 ainsi que de l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2011/83 que cette dernière régit les droits des consommateurs et non les aspects généraux du droit des contrats, tels que les règles applicables en matière de formation des contrats ou de représentation légale. En particulier, la directive 2011/83 ne détermine pas l'identité des parties au contrat conclu avec le consommateur dans l'hypothèse où le commerçant principal aurait recours à un intermédiaire, pas plus qu'elle ne régit la répartition des responsabilités entre ces derniers en cas de méconnaissance des obligations qu'elle prévoit.
- 34 Compte tenu de ce qui précède, le point de savoir si la personne physique ou morale agissant en tant qu'intermédiaire au nom ou pour le compte d'un autre professionnel a porté à la connaissance du consommateur qu'elle agissait en cette qualité est également sans incidence sur la qualification de cet intermédiaire de « professionnel », au sens de l'article 2, point 2, de la directive 2011/83.
- 35 Enfin, il résulte des termes de cette disposition ainsi que du contexte dans lequel elle s'inscrit et de l'objectif poursuivi par la directive 2011/83, rappelés aux points 28 à 30 du présent arrêt, que le fait que cet intermédiaire constitue un professionnel ne fait pas obstacle à ce que tel soit également le cas du commerçant principal, au nom ou pour le compte duquel cet intermédiaire agit, sans qu'il soit besoin pour cela de caractériser l'existence d'une double prestation de services, ces professionnels étant tous deux tenus de veiller au respect des exigences prévues par cette directive.
- 36 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la première question que l'article 2, point 2, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que constitue un « professionnel », au sens de cette disposition, non seulement la personne physique ou morale qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de sa propre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de cette directive, mais aussi la personne physique ou morale agissant en tant qu'intermédiaire, au nom ou pour le compte de ce professionnel, cet intermédiaire et le

commerçant principal pouvant tous deux être qualifiés de « professionnels », au sens de cette disposition, sans qu'il soit besoin pour cela de caractériser l'existence d'une double prestation de services.

### *Sur la seconde question*

- 37 Par sa seconde question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 6, paragraphes 1 et 5, et l'article 8, paragraphes 1 et 7, de la directive 2011/83 doivent être interprétés en ce sens qu'ils s'opposent à ce que, préalablement à la conclusion du contrat, les informations visées à cet article 6, paragraphe 1, soient seulement fournies au consommateur dans les conditions générales de la prestation de services sur le site de l'intermédiaire, approuvées de manière active par ce consommateur en cochant la case prévue à cet effet, et si ces informations transmises selon une telle modalité font partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement, y compris lorsqu'elles ne lui ont pas été remises sur un support durable, au sens de l'article 8, paragraphe 7, de cette directive, et/ou que le consommateur ne s'est pas vu remettre par la suite de confirmation du contrat conclu sur un tel support.
- 38 À titre liminaire, selon Tiketa, la seconde question est sans rapport avec l'objet du litige au principal au motif que le consommateur concerné a, en l'espèce, reçu l'ensemble des informations requises sur le support durable que constitue le billet qui lui a été remis pour accéder à l'événement en cause. Cette argumentation revient à contester la recevabilité de la seconde question.
- 39 En vertu d'une jurisprudence constante, les demandes préjudicielles adressées à la Cour 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 lorsqu'il apparaît manifeste que l'interprétation sollicitée du droit de l'Union n'a aucun rapport avec la réalité ou l'objet du litige au principal, que la Cour ne dispose pas des éléments de droit ou de fait nécessaires pour répondre de façon utile aux questions qui lui sont posées ou que le problème est de nature hypothétique [arrêt du 24 novembre 2020, Openbaar Ministerie (Faux en écritures), C 510/19, EU:C:2020:953, point 26 et jurisprudence citée].
- 40 Il ressort de la demande de décision préjudicielle que la juridiction de renvoi s'interroge sur le point de savoir si la fourniture des informations requises par la directive 2011/83 dans les conditions générales de la prestation de services figurant sur le site Internet de l'intermédiaire, approuvées par le consommateur en cochant la case prévue à cet effet, préalablement au règlement du billet, est suffisante pour assurer le respect de l'obligation d'information prévue à l'article 6, paragraphe 1, et à l'article 8, paragraphes 1 et 7, de cette directive. Ainsi, à supposer que le consommateur ait reçu toutes les informations requises sur le billet d'accès à l'événement qui lui a été remis par la suite, cette circonstance ne saurait avoir d'incidence sur la pertinence de la seconde question. En tout état de cause, la juridiction de renvoi, qui est seule à pouvoir apprécier les faits du litige au principal, précise que le consommateur ne s'est pas vu remettre en l'espèce de confirmation du contrat conclu sur un support durable, comprenant l'ensemble des informations visées à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83, comme l'exige l'article 8, paragraphe 7, de cette directive. Par suite, l'exception d'irrecevabilité de la seconde question doit être écartée.
- 41 En ce qui concerne le point de savoir si l'obligation d'information du consommateur est respectée lorsque les informations requises par la directive 2011/83 sont portées à la connaissance de celui-ci dans les conditions générales de la prestation de services de l'intermédiaire, approuvées par le consommateur en cochant la case prévue à cet effet, il y a lieu de relever que, s'agissant des contrats à distance et hors établissement, cette directive distingue les obligations de fond à la charge du professionnel en termes d'information du consommateur, qui font l'objet de son article 6, des obligations relatives à la forme que doit prendre cette information, qui font l'objet de son article 8.
- 42 En vertu de l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83, le professionnel doit fournir au consommateur, préalablement à la conclusion du contrat et de manière claire et compréhensible, un certain nombre d'informations, au nombre desquelles son identité et ses coordonnées ainsi que, le cas échéant, l'identité et les coordonnées du professionnel pour lequel il agit, mais aussi le prix des biens ou des services en cause et l'existence et les modalités du droit de rétractation de ce consommateur. Cette disposition vise à assurer la communication au consommateur, avant la conclusion du contrat, tant des informations portant sur les conditions contractuelles et les conséquences de cette conclusion, permettant à ce consommateur de décider s'il souhaite se lier contractuellement à un professionnel, que

des informations nécessaires à la bonne exécution de ce contrat et, en particulier, à l'exercice de ses droits (arrêt du 10 juillet 2019, Amazon EU, C 649/17, EU:C:2019:576, point 43 et jurisprudence citée).

43 L'article 8, paragraphe 1, de la directive 2011/83 rappelle l'exigence selon laquelle les informations mentionnées à l'article 6, paragraphe 1, de celle-ci doivent être fournies au consommateur ou mises à sa disposition dans un langage clair et compréhensible et prévoit que, dans la mesure où ces informations sont mises à sa disposition sur un support durable, elles doivent être lisibles.

44 L'article 8, paragraphe 7, de cette directive prévoit quant à lui que le professionnel doit fournir au consommateur la confirmation du contrat sur un support durable, dans un délai raisonnable après la conclusion de ce dernier, cette confirmation devant notamment comprendre les informations mentionnées à l'article 6, paragraphe 1, de ladite directive, sauf si celles-ci ont déjà été fournies au consommateur sur un support durable.

45 Il résulte de la combinaison des dispositions mentionnées aux points 41 à 44 du présent arrêt que, préalablement à la conclusion du contrat, il incombe seulement au professionnel de fournir au consommateur les informations requises par l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83 sous une forme claire et compréhensible. Ce n'est que postérieurement à la conclusion de ce contrat que ce professionnel est en outre tenu, en vertu de l'article 8, paragraphe 7, de cette directive, de fournir au consommateur, dans un délai raisonnable, la confirmation du contrat conclu sur un support durable, sauf à ce que les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, de la même directive lui aient déjà été communiquées sur un tel support.

46 Loin de prohiber le recours à certaines techniques de communication, la directive 2011/83 se borne ainsi à encadrer le contenu de l'information précontractuelle devant être fournie au consommateur (voir, par analogie, arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C 430/17, EU:C:2019:47, point 43). Il s'ensuit que rien ne fait obstacle à ce que, préalablement à la conclusion du contrat, les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, de cette directive soient portées à la connaissance du consommateur dans les conditions générales de la prestation de services sur le site de l'intermédiaire, approuvées par ce consommateur en cochant la case prévue à cet effet.

47 Il appartient toutefois à la juridiction de renvoi d'apprécier si, dans l'affaire au principal, l'ensemble de ces informations a bien été porté à la connaissance du consommateur en cause au principal, de manière claire et compréhensible.

48 Une telle modalité d'information ne saurait en revanche tenir lieu de la confirmation devant être fournie au consommateur sur un support durable postérieurement à la conclusion du contrat, conformément à l'article 8, paragraphe 7, de la directive 2011/83.

49 En effet, aux termes de l'article 2, point 10, de cette directive, la notion de « support durable » fait référence à « tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement, pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ».

50 Comme la Cour l'a déjà jugé au sujet de la notion de « support durable », au sens de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, du 20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (JO 1997, L 144, p. 19), que la directive 2011/83 a abrogée et remplacée, un tel support doit ainsi, en pratique, remplir les mêmes fonctions que le support papier, pour permettre au consommateur, le cas échéant, de faire valoir ses droits (voir, en ce sens, arrêt du 5 juillet 2012, Content Services, C 49/11, EU:C:2012:419, points 41 et 42).

51 Or, la simple fourniture des informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83 dans les conditions générales de la prestation de services sur le site Internet de l'intermédiaire, approuvées par le consommateur en cochant la case prévue à cet effet avant de procéder au paiement, ne répond pas à ces exigences, dès lors qu'elle n'a pas pour résultat que ces informations soient adressées personnellement à ce consommateur, qu'elle ne garantit pas l'absence d'altération de leur

contenu ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée, et qu'elle ne permet pas à ce dernier de stocker ces mêmes informations ou de les reproduire telles quelles (voir, par analogie, arrêt du 5 juillet 2012, Content Services, C 49/11, EU:C:2012:419, point 43). Dans ces conditions, une telle modalité d'information ne correspond pas à la définition de la notion de « support durable », au sens de l'article 2, point 10, de cette directive.

52 L'absence de remise au consommateur de la confirmation du contrat sur un support durable est, toutefois, sans incidence sur l'application des dispositions de l'article 6, paragraphe 5, de la directive 2011/83, qui prévoit que les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, de cette directive font partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement et ne peuvent être modifiées à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse. Il ressort en effet des termes mêmes de cet article 6, paragraphe 5, que le législateur de l'Union n'a pas subordonné l'inclusion de ces informations dans le contrat conclu avec le consommateur au respect, par le professionnel, de son obligation de remettre à ce consommateur la confirmation du contrat sur un support durable. L'interprétation inverse irait à l'encontre de l'objectif de protection du consommateur poursuivi par la directive 2011/83.

53 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la seconde question que l'article 6, paragraphes 1 et 5, et l'article 8, paragraphes 1 et 7, de la directive 2011/83 doivent être interprétés en ce sens qu'ils ne s'opposent pas à ce que, préalablement à la conclusion du contrat, les informations visées à cet article 6, paragraphe 1, soient seulement fournies au consommateur dans les conditions générales de la prestation de services sur le site de l'intermédiaire, approuvées de manière active par ce consommateur en cochant la case prévue à cet effet, pour autant que ces informations soient portées à la connaissance de ce dernier de manière claire et compréhensible. Toutefois, une telle modalité d'information ne saurait tenir lieu de la remise au consommateur de la confirmation du contrat sur un support durable, au sens de l'article 8, paragraphe 7, de cette directive, cette circonstance ne faisant pas obstacle à ce que ces informations fassent partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement.

### **Sur les dépens**

54 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 (quatrième chambre) dit pour droit :

- 1) **L'article 2, point 2, 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 constitue un « professionnel », au sens de cette disposition, non seulement la personne physique ou morale qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de sa propre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de cette directive, mais aussi la personne physique ou morale agissant en tant qu'intermédiaire, au nom ou pour le compte de ce professionnel, cet intermédiaire et le commerçant principal pouvant tous deux être qualifiés de « professionnels », au sens de cette disposition, sans qu'il soit besoin pour cela de caractériser l'existence d'une double prestation de services.**
- 2) **L'article 6, paragraphes 1 et 5, et l'article 8, paragraphes 1 et 7, de la directive 2011/83 doivent être interprétés en ce sens qu'ils ne s'opposent pas à ce que, préalablement à la conclusion du contrat, les informations visées à cet article 6, paragraphe 1, soient seulement fournies au consommateur dans les conditions générales de la prestation de services sur le site de l'intermédiaire, approuvées de manière active par ce consommateur en cochant la case prévue à cet effet, pour autant que ces informations soient portées à la connaissance de ce dernier de manière claire et compréhensible. Toutefois, une telle modalité d'information**

**ne saurait tenir lieu de la remise au consommateur de la confirmation du contrat sur un support durable, au sens de l'article 8, paragraphe 7, de cette directive, cette circonstance ne faisant pas obstacle à ce que ces informations fassent partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement.**

Signatures

---

\* Langue de procédure : le lituanien.