Recueil de la jurisprudence

CONCLUSIONS DE L'AVOCAT GÉNÉRAL
M. ANDREA BIONDI
présentées le 18 septembre 2025[1]

Affaire C-564/24

Eisenberger Gerüstbau GmbH
contre
JK

[demande de décision préjudicielle formée par le Kammergericht (tribunal régional supérieur de Berlin, Allemagne)]

« Renvoi préjudiciel – Contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur – Droit de renonciation du consommateur – Droit du professionnel à une indemnité compensatoire – Établissement du contact entre le consommateur et le professionnel par l'intermédiaire d'un tiers mandaté par le consommateur »

I. Introduction

1. Les questions d'interprétation de la directive 2011/83/UE[2] posées par le juge national concernent principalement la définition de la notion de « contrat à distance » et la manière de trouver le juste équilibre entre les différents objectifs poursuivis par le législateur de l'Union si le consommateur se rétracte. L'objectif premier de cette directive est clair : la protection des consommateurs. Cet objectif doit toutefois être nuancé du fait de la nécessité de préserver la sécurité juridique et la bonne foi entre les parties dans les relations contractuelles. L'affaire offre donc à la Cour l'occasion de clarifier des aspects importants de l'application de ladite directive.

2. Par ses questions préjudicielles, la juridiction de renvoi demande, en substance, si la notion de « contrat à distance » visée à l'article 2 de la directive 2011/83 peut également couvrir la situation dans laquelle le consommateur a fait appel à un professionnel tiers avant la conclusion du contrat et si un accord ultérieur sur des services supplémentaires peut être qualifié de contrat à distance. Enfin, la question qui me semble la plus importante concerne le cas dans lequel le consommateur se rétracte après l'exécution du contrat, sans que les informations légales sur la rétractation lui aient été fournies. Il convient dès lors de déterminer si le consommateur peut être tenu de rembourser au professionnel la valeur de la prestation dans une mesure appropriée, étant donné qu'il pourrait, à défaut, y avoir abus de droit.

[1] Langue originale : l'italien.

[2] Directive 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), telle que modifiée par la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015 (JO 2015, L 326, p. 1), et par la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil, du 27 novembre 2019 (JO 2019, L 328, p. 7) (ci-après la « directive 2011/83 »).

II. Le cadre juridique

A. Le droit de l'Union

3. L'article 2 de la directive 2011/83 prévoit :

« 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 ;

[...]

7) "contrat à distance", tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu ;

[...] »

4. L'article 6 de la directive 2011/83, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », 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 :

[...]

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 ;

i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien ;

j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article 14, paragraphe 3 ;

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

[...] »

5. L'article 9, paragraphe 1 de la directive 2011/83, intitulé « Droit de rétractation », est libellé comme suit :

« 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. »

6. L'article 10 de la directive 2011/83, intitulé « Défaut d'information sur le droit de rétractation », prévoit ce qui suit :

« 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.

2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 *bis*, trente jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations. »

7. L'article 12 de la directive 2011/83, intitulé « Effets de la rétractation », prévoit :

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

a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement ; ou

b) de conclure le contrat à distance ou hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre. »

8. L'article 13, paragraphe 1 de la directive 2011/83, intitulé « Obligations du professionnel en cas de rétractation », est libellé comme suit :

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

[...] »

9. L'article 14 de la directive 2011/83, intitulé « Obligations du consommateur en cas de rétractation », prévoit, au paragraphe 4, sous a) :

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

a) pour la prestation de services ou pour la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, 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) ; ou

   ii) lorsque le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution commence pendant le délai de rétractation en application de l'article 7, paragraphe 3, et de l'article 8, paragraphe 8 ; ou [...] »

B. Le droit allemand

10. L'article 242 du Bürgerliches Gesetzbuch [3] (code civil, ci-après le « BGB ») prévoit ce qui suit :

« Le débiteur a l'obligation d'exécuter la prestation comme l'exige la bonne foi, eu égard aux usages. »

11. L'article 312c du BGB, intitulé « Contrats à distance », énonce :

« 1. On entend par "contrats à distance" les contrats dans lesquels le professionnel, ou une personne agissant en son nom ou pour son compte, et le consommateur ont exclusivement recours à des techniques de communication à distance pour la négociation et la conclusion du contrat, sauf lorsque la conclusion du contrat n'intervient pas dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services organisé pour la vente à distance.

2. Les moyens de communication à distance au sens de la présente loi sont tous les moyens de communication qui peuvent être mis en œuvre pour la préparation ou la conclusion d'un contrat sans la présence physique simultanée des parties contractantes, tels que les lettres, catalogues, appels téléphoniques, télécopies, courriers électroniques, messages envoyés par l'intermédiaire d'un service de téléphonie mobile (SMS) ainsi que la radiodiffusion et les télémédias. »

12. L'article 357 du BGB, 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 », dispose :

« 1. Les prestations reçues doivent faire l'objet d'une restitution au plus tard après 14 jours.

[...]

8. Lorsque le consommateur se rétracte d'un contrat de prestation de services [...], le consommateur doit verser une indemnité compensatrice pour la prestation fournie jusqu'à la

[3] Code civil dans la version promulguée le 2 janvier 2002 (BGB1. I p. 42, 2909 ; 2003 I p. 738), modifié en dernier lieu par l'article 1er de la loi du 10 août 2021 (BGB1. I p. 3515).

rétractation, lorsque le consommateur a expressément exigé du professionnel 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 le professionnel a informé le consommateur dans les règles, conformément à l'article 246a, première section, paragraphe 2, première phrase, points 1 et 3, de l'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (loi d'introduction au code civil). [...] Lors du calcul de l'indemnité compensatrice, il convient de se fonder sur le prix total convenu. Si le prix total convenu est excessivement élevé, il convient de calculer l'indemnité compensatrice en se fondant sur la valeur marchande de la prestation fournie. »

III. Le litige au principal et les questions préjudicielles

13. En 2020, JK, l'intimée, propriétaire d'un immeuble à étages à Berlin, a décidé d'y ajouter deux nouveaux étages. À cette fin, elle a confié à un architecte la planification et le suivi des travaux tout en le chargeant de l'assister dans la conclusion des contrats y afférents.

14. L'architecte, après avoir sélectionné Eisenberger Gerüstbau GmbH (ci-après « Eisenberger ») comme entreprise spécialisée dans l'installation d'échafaudages, a transmis par courrier électronique à Eisenberger et à JK un projet de contrat qu'il avait préparé. Ce projet, dans lequel ne figurait aucune indication sur le droit de résiliation de JK, a été signé par les deux parties, sans aucune modification, en décembre 2020.

15. Après l'installation des échafaudages, en janvier 2021, Eisenberger a soumis à JK, par courrier électronique, une proposition d'avenant pour l'installation de deux échafaudages supplémentaires. Cette offre a été acceptée par JK au moyen de la signature de la proposition d'avenant, toujours par courrier électronique.

16. Eisenberger a ensuite laissé à JK l'usage des échafaudages pour l'exécution des travaux de construction prévus sur le bâtiment.

17. Au mois de décembre 2021, alors que les travaux de construction nécessitant des échafaudages étaient désormais achevés, JK a déclaré résilier le contrat de fourniture d'échafaudages, y compris l'avenant au contrat, et elle a refusé d'effectuer d'autres paiements et réclamé le remboursement des sommes versées sur la base des factures émises jusqu'au mois de mai 2021.

18. Après avoir démonté les échafaudages, à la demande de JK, Eisenberger a assigné cette dernière devant le Landgericht Berlin (tribunal régional de Berlin, Allemagne) pour obtenir le paiement de la rémunération encore impayée. Dans le cadre de la même procédure, JK a introduit une demande reconventionnelle en remboursement des acomptes versés jusqu'alors.

19. Le Landgericht Berlin (tribunal régional de Berlin), faisant droit à la demande reconventionnelle, a rejeté le recours par un jugement du 19 mai 2023, contre lequel Eisenberger a décidé d'interjeter appel.

20. Le Kammergericht (tribunal régional supérieur de Berlin, Allemagne) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour quatre questions préjudicielles :

« 1) Se trouve-t-on également en présence d'un contrat à distance au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83, dont le consommateur peut se rétracter en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de cette directive, lorsque le consommateur est assisté, avant ou lors de la conclusion du contrat, par un professionnel qu'il a mandaté indépendamment du prestataire ?

2) En cas de réponse affirmative à la première question :

lorsque l'une des conditions supplémentaires suivantes est remplie :

a) c'est le professionnel qui assiste le consommateur qui est à l'origine du contact entre le consommateur et le prestataire ;

b) le professionnel qui assiste le consommateur a exercé, avant la conclusion du contrat, une influence sur des éléments essentiels du contenu de celui-ci (par exemple, établissement d'une liste des prestations ou fourniture d'un projet de contrat) ;

se trouve-t-on également en présence d'un contrat à distance au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83, dont le consommateur peut se rétracter en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de cette directive ?

3) Pour le cas où la Cour estimerait que l'on ne se trouve pas en présence d'un contrat à distance dont le consommateur peut se rétracter dans les situations visées à la première question et à la deuxième question, sous a) ou sous b) :

lorsque les parties concluent, après la conclusion de ce contrat et à nouveau en recourant exclusivement à des techniques de communication à distance, un autre accord portant sur des prestations complémentaires fournies par le prestataire, qui sont d'une importance secondaire par rapport au premier contrat :

cet avenant constitue-t-il en lui-même un contrat à distance au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83, dont le consommateur peut se rétracter en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de cette directive, ou bien ne constitue-t-il pas, à l'instar du contrat principal qu'il complète, un contrat à distance dont le consommateur peut se rétracter ?

4) Lorsque le consommateur a, dans le cadre d'un contrat à distance dont il pouvait se rétracter, exercé son droit de rétractation après que son cocontractant a déjà fourni des prestations :

le consommateur peut-il, nonobstant l'article 14, paragraphe 4, sous a), et paragraphe 5, de la directive 2011/83, être tenu de rembourser au professionnel la valeur de sa prestation dans une mesure appropriée lorsque toute autre solution serait, eu égard à l'ensemble des circonstances de l'espèce, constitutive d'un abus de droit ou d'un comportement de mauvaise foi ? »

IV. Analyse

21. Les trois premières questions préjudicielles relèvent de la définition en ce que, par ces questions, il est demandé à la Cour de préciser les contours des notions de « consommateur » et de « contrat à distance » : une réponse utile peut, selon moi, leur être donnée sans difficulté excessive sur la base de la jurisprudence existante. C'est la quatrième question qui, comme je l'ai indiqué, est au centre de l'affaire en ce que, par cette question, la Cour est interrogée sur un sujet à mon avis sensible, qui est de savoir comment concilier le droit de rétractation du consommateur, qui, lorsque le professionnel ne s'acquitte pas de son obligation d'information, s'étend jusqu'à un an après la conclusion du contrat, avec la protection de la confiance légitime du professionnel et avec le principe de bonne foi contractuelle. Le respect nécessaire des droits des consommateurs, en tant que parties faibles au contrat, ne peut en effet que se heurter à une limite dans les cas constitutifs d'un « abus », que le droit de l'Union ne peut en aucune manière protéger. Il en va d'autant plus ainsi dans l'hypothèse où l'obligation assumée par le professionnel a, en substance, été intégralement exécutée.

A. Sur les première et deuxième questions préjudicielles

22. Afin de répondre aux première et deuxième questions préjudicielles posées par la juridiction de renvoi, il convient de vérifier si, au sens de la directive 2011/83, un contrat conclu par courrier électronique entre un professionnel et un consommateur assisté d'un professionnel tiers avant la conclusion du contrat peut être qualifié de contrat à distance aux fins de l'application ou non du droit de rétractation, conformément à l'article 9, paragraphe 1, de cette directive [4].

23. Pour qu'un contrat puisse être qualifié de « contrat à distance », quatre conditions doivent être cumulativement remplies : i) le contrat doit avoir été conclu entre un consommateur et un professionnel ; ii) il doit avoir été conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance ; iii) la conclusion de ce contrat doit avoir eu lieu sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur ; et iv) la relation contractuelle doit avoir été établie par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu [5].

24. S'agissant de la première condition, visée sous i) [6], il convient d'examiner, à titre liminaire, si JK peut être qualifiée de consommateur en dépit de l'assistance d'un architecte dont elle a bénéficié avant la conclusion du contrat.

25. Aux termes de la directive 2011/83, est un consommateur toute personne physique qui, dans les contrats relevant de cette directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale [7]. Est un professionnel toute personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité, en ce qui concerne des contrats relevant de ladite directive, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte [8].

4 Pour être complet, la juridiction de renvoi demande si le contrat peut, dans la présente affaire, être qualifié de contrat à distance à l'égard duquel il est possible d'exercer le droit de rétractation lorsque certaines conditions sont réunies (voir point 20 des présentes conclusions).

5 Selon la définition de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83.

6 i) Le contrat doit avoir été conclu entre un consommateur et un professionnel.

7 Voir article 2, point 1, de la directive 2011/83.

8 Voir article 2, point 2, de la directive 2011/83.

26. La notion de « consommateur », au regard en particulier de la protection contractuelle, est une notion autonome du droit de l'Union qui doit faire l'objet d'une interprétation uniforme [9]. S'avère particulièrement pertinente à cet égard la définition contenue dans la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs [10] telle qu'interprétée par la Cour : la qualité de « consommateur » doit être appréciée au regard d'un critère fonctionnel, consistant à apprécier si le rapport contractuel en cause s'inscrit dans le cadre d'activités étrangères à l'exercice d'une profession [11]. La Cour a en outre précisé que la notion de consommateur a un caractère objectif et est indépendante des connaissances concrètes que la personne concernée peut avoir, ou des informations dont cette personne dispose [12].

27. Le dossier de l'affaire ne permet en réalité pas de déterminer si la prestation a été demandée à des fins personnelles ou à des fins commerciales (par exemple, en vue de la location ou de la vente), ou à ces deux fins. Sur ce point, ainsi qu'il est énoncé au considérant 17 de la directive 2011/83, dans le cas de contrats à double finalité, c'est-à-dire lorsque le contrat a été conclu à des fins qui entrent en partie dans le cadre des activités commerciales de l'intéressé et qui en partie n'en relèvent pas, il convient de vérifier si la finalité commerciale est ou non prédominante dans le contexte global du contrat. Si elle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante, la personne en cause peut être considérée comme un consommateur [13].

28. En l'espèce, j'estime que c'est au juge national, qui devra procéder à une appréciation globale de tous les éléments utiles, qu'il appartient de déterminer si la personne concernée est un consommateur. Il devra en particulier prendre en considération les termes du contrat de nature à démontrer les fins pour lesquelles le bien ou le service a été acquis – en accordant une attention particulière à la nature du bien ou du service faisant l'objet de ce contrat [14].

29. S'agissant en particulier de l'assistance apportée par l'architecte au consommateur, cette circonstance ne rend pas, selon nous, automatiquement *moins faible* ou *plus expérimenté* ce dernier et n'a donc pas d'incidence directe sur la qualification de « consommateur ». En effet, selon une jurisprudence constante, le consommateur se trouve, par rapport au professionnel, dans une situation d'infériorité, dès lors qu'il est « économiquement plus faible et juridiquement moins [expérimenté] que son cocontractant » [15], indépendamment des compétences techniques qu'il peut posséder [16].

[9] Voir, en ce sens, arrêts du 5 décembre 2013, Vapenik (C-508/12, EU:C:2013:790, points 23 et 25) et du 30 avril 2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, point 34).

[10] Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO 1993, L 95, p. 29).

[11] Voir ordonnance du 19 novembre 2015, Tarcău (C-74/15, EU:C:2015:772, point 27) et arrêt du 8 juin 2023, YYY. (Notion de « consommateur ») (C-570/21, EU:C:2023:456, point 30 et jurisprudence citée). Voir, en dernier lieu, arrêt du 30 avril 2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, point 37 et jurisprudence citée).

[12] Voir arrêt du 3 septembre 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, point 21). Par analogie, voir également arrêt du 10 décembre 2020, Personal Exchange International (C-774/19, EU:C:2020:1015, points 38 à 40). La notion de « professionnel » doit également être appréciée de manière objective et au moyen d'une appréciation globale du critère fonctionnel, au cas par cas, en fonction de la question de savoir si la relation contractuelle est née dans le cadre de son activité professionnelle (voir arrêt du 4 octobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, point 37).

[13] Voir arrêts du 8 mai 2025, Pielatak (C-410/23, EU:C:2025:325, points 41 et 42) et du 9 mars 2023, Wurth Automotive (C-177/22, EU:C:2023:185, point 27).

[14] Voir arrêt du 3 septembre 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, points 22 et 23).

[15] Voir arrêts du 19 janvier 1993, Shearson Lehman Hutton (C-89/91, EU:C:1993:15, point 18) et du 5 décembre 2024, Guldbrev (C-379/23, EU:C:2024:1002, point 38).

[16] Dans son arrêt du 3 septembre 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538), la Cour a considéré que même un avocat, « quand bien même il serait considéré [qu'il] dispose d'un niveau élevé de compétences techniques », peut être considéré comme un consommateur lorsqu'il conclut un contrat qui ne relève pas de son activité professionnelle (voir points 26 et 27).

30. Eu égard aux considérations qui précèdent, je suis d'avis que le fait que la personne concernée a bénéficié de l'assistance d'un professionnel tiers avant la conclusion du contrat ne s'oppose pas, en soi, à ce que cette personne soit qualifiée de « consommateur » au sens de l'article 2, point 1, de la directive 2011/83.

31. En ce qui concerne les autres conditions [17], visées à l'article 2, point 7, qu'il convient d'analyser conjointement, les dispositions de la directive 2011/83 visent à éviter que le recours à des techniques de communication à distance conduise à une diminution des informations fournies au consommateur, notamment en ce qui concerne les informations visées à l'article 6 de cette directive, qui revêtent une importance fondamentale pour ce consommateur [18].

32. Ainsi qu'il est énoncé au considérant 20 de la directive 2011/83, la notion de « contrat à distance » ne devrait pas inclure les cas dans lesquels le contrat est négocié dans l'établissement commercial du professionnel et est finalement conclu définitivement en recourant à une technique de communication à distance, de même que les cas où le contrat est ébauché en recourant à une technique de communication à distance mais est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel. Ce considérant précise en outre que la notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance devrait inclure les systèmes proposés par un tiers autre que le professionnel mais utilisés par ce dernier, par exemple une plateforme en ligne. Sont cependant exclus les cas où des sites internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées [19].

33. Dans la présente affaire, sous réserve de vérification par la juridiction de renvoi, il apparaît que l'architecte, chargé par le consommateur de l'assister lors de la conclusion du contrat au moyen de la préparation de projets, a pris contact avec Eisenberger en lui demandant de faire une offre. Le dossier fait apparaître que l'architecte a ensuite envoyé, par courrier électronique, à chacune des deux parties, le projet de contrat, lequel ne contenait aucune information concernant le droit de rétractation du consommateur [20]. Eisenberger a alors signé le contrat sans y apporter de modification et l'a envoyé au consommateur, qui lui a renvoyé signé, par courrier ordinaire. Ces éléments factuels semblent indiquer que le contrat a été conclu en ayant exclusivement recours à une technique de communication à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur. En revanche, le dossier ne contient aucun élément concernant un système organisé de vente ou de prestation de service à distance mis en place par le professionnel, comme, par exemple, concernant le point de savoir si c'est le professionnel qui a encouragé la conclusion du contrat au moyen d'une technique de communication à distance.

[17] Voir point 23 des présentes conclusions en ce qui concerne les conditions restantes.

[18] Voir arrêts du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, points 35 et 36) et du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a. (C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 169 et jurisprudence citée).

[19] Voir, à cet égard, communication de la Commission, Orientations concernant l'interprétation et l'application de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (JO 2021, C 525, p. 1). Le chapitre 4.1 fournit, en particulier, des exemples utiles pour mieux comprendre la notion de contrat à distance et, notamment, la notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance. Par exemple, si un professionnel ne conclut un contrat avec un consommateur par courrier électronique ou par téléphone que de manière exceptionnelle, après avoir été contacté par le consommateur, ce contrat ne devrait pas être considéré comme un contrat à distance au sens de la directive 2011/83. En revanche, si le professionnel encourage l'utilisation du courrier électronique ou du téléphone comme moyen de conclure un contrat avec un consommateur, le contrat ainsi conclu doit être considéré comme un contrat conclu à distance, avec pour conséquence l'application de la directive 2011/83.

[20] Il n'est toutefois pas possible de déterminer si le consommateur a eu la possibilité de poser à l'architecte des questions sur le contenu du contrat afin de dissiper, le cas échéant, toute incertitude quant à la portée de son engagement contractuel avec le professionnel.

34. On pourrait donc en déduire que l'architecte a seulement permis au consommateur de recueillir des informations sur l'objet du contrat, mais qu'il n'a traité avec aucune des parties au contrat et n'a pas fourni au consommateur les informations visées à l'article 6 de la directive 2011/83. Dans un cas de figure similaire, la Cour a estimé que, lorsque ces conditions sont remplies, le contrat en cause peut être considéré comme un « contrat à distance »[21].

35. Au vu de ce qui précède, je considère, sous réserve de la vérification par la juridiction de renvoi de la réunion des quatre conditions[22] relatives à la définition du contrat à distance, qu'un contrat tel que celui qu'Eisenberger et l'intimée ont conclu, peut être considéré comme un « contrat à distance » au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83, ce qui ouvre au consommateur la possibilité d'exercer le droit de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 1, de cette directive.

B. Sur la troisième question préjudicielle

36. Par sa troisième question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si, lorsque les parties, en recourant exclusivement à une technique de communication à distance, concluent un accord sur des prestations complémentaires par rapport aux prestations prévues par un contrat qui n'est pas un contrat à distance, cet accord constitue un contrat à distance au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83.

37. Il convient tout d'abord d'observer que cette question n'est pertinente que dans l'hypothèse où il serait répondu aux deux premières questions en ce sens que le contrat initial ne saurait être qualifié de « contrat à distance ». Je me limiterai néanmoins aux quelques observations suivantes.

38. Sous réserve de vérification par la juridiction de renvoi, je considère que les conditions applicables s'agissant de définir le contrat à distance peuvent trouver à s'appliquer également à un avenant ultérieur[23]. En effet, après la conclusion du contrat et l'installation des échafaudages, Eisenberger a envoyé par courrier électronique à JK une offre complémentaire portant sur deux échafaudages supplémentaires. Le consommateur a accepté l'offre en la renvoyant par courrier électronique.

[21] Voir arrêt du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a. (C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 171). Par souci d'exhaustivité, il convient de signaler que cette affaire concernait une situation où « lors de la phase préparatoire à la conclusion du contrat avec le professionnel, le consommateur s'est trouvé en présence physique d'un intermédiaire agissant au nom ou pour le compte du professionnel, cet intermédiaire s'étant cependant limité à permettre au consommateur de collecter des informations sur l'objet du contrat et, le cas échéant, à réceptionner et à transmettre au professionnel la demande du consommateur sans négocier avec ce dernier ni lui fournir les informations visées à l'article 6 de cette directive ». En revanche, au point 170, la Cour a exclu qu'il puisse être question d'un contrat à distance, lorsque, au stade antérieur à la conclusion du contrat, le consommateur s'est trouvé en présence physique de l'intermédiaire agissant au nom ou pour le compte du professionnel, a pu poser des questions à cet intermédiaire et a reçu les informations visées à l'article 6 de la directive 2011/83.

[22] Voir point 23 des présentes conclusions à propos des quatre conditions d'existence d'un « contrat à distance ».

[23] Par souci d'exhaustivité, je noterai que, selon moi, l'avenant de la présente affaire a un caractère complémentaire et non « accessoire » au sens de l'article 2, point 15, de la directive 2011/83, en ce que, selon les éléments du dossier de l'affaire, aucun accord n'a été conclu entre l'architecte et Eisenberger dans le cadre de l'avenant au contrat initial. En effet, au sens de cette disposition, un « contrat accessoire » est « un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel *ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel* » (souligné par mes soins). On notera que Eisenberger a adapté le contrat principal aux exigences spécifiques découlant de la fourniture du bien ou du service faisant l'objet du contrat, et ce au moyen d'un contrat complétant l'objet du premier contrat, avec pour conséquence que le deuxième contrat a un caractère complémentaire et non « accessoire ».

39. Il est vrai que, ainsi qu'il est énoncé au considérant 14[24] et à l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2011/83[25], les questions de droit des contrats qui ne sont pas régies par cette directive sont résolues sans préjudice du droit national.

40. Il s'ensuit que des aspects du droit des contrats tels que la nature d'un avenant – qui n'est pas régie par la directive 2011/83 – devraient être régis par le droit national.

41. Sur la base de ces considérations, en supposant que le contrat principal peut être qualifié de contrat à distance, il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier la nature de l'avenant.

C. Sur la quatrième question préjudicielle

42. La quatrième question offre à la Cour l'occasion de mieux préciser les dispositions de la directive 2011/83 qui concernent l'affaire au principal en matière de droit de rétractation.

43. À titre liminaire, il convient de mentionner que, à propos d'un cas de figure relatif à des contrats hors établissement régis par la directive 2011/83, la Cour a conclu que l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), et paragraphe 5, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que le consommateur est libéré de toute obligation de paiement des prestations fournies lorsque le professionnel concerné ne lui a pas transmis les informations visées à cet article 14, paragraphe 4, sous a), i), et que le consommateur a exercé son droit après l'exécution du contrat, et cela en raison de « l'importance fondamentale que la directive 2011/83 confère à l'information précontractuelle concernant le droit de rétractation des contrats hors établissement »[26].

44. La Cour a toutefois précisé, à propos d'un cas de figure relatif aux dispositions de la directive 2008/48/CE en matière de crédit aux consommateurs[27], que « l'exécution intégrale du contrat de crédit entraîne l'extinction du droit de rétractation »[28]. La Cour a plus précisément jugé que, « l'exécution d'un contrat constitue le mécanisme naturel d'extinction des obligations contractuelles, [...] un consommateur ne peut plus se prévaloir du droit de rétractation [...] une fois que le contrat de crédit a été intégralement exécuté par les parties et que les obligations mutuelles découlant de ce contrat ont, de ce fait, pris fin »[29].

45. La présente affaire offre une perspective intéressante pour une application des dispositions de la directive 2011/83 qui concilie les différents angles de protection en présence qui s'opposent. D'une part, la protection nécessaire et même indispensable du consommateur au moment délicat qui précède la conclusion du contrat, et donc l'importance des dispositions qui lui confèrent des droits supplémentaires lorsque le professionnel omet de lui fournir des informations

[24] Le considérant 14 se lit comme suit : « 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 ».

[25] L'article 3, paragraphe 5, dispose : « 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 ou les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive ».

[26] Arrêt du 17 mai 2023, DC (Rétractation après l'exécution du contrat) (C-97/22, EU:C:2023:413, point 32).

[27] Directive du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil (JO 2008, L 133, p. 66).

[28] Arrêt du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a. (C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 292).

[29] Arrêt du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a. (C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 279).

importantes : dans le cas de figure qui nous intéresse, la prolongation d'un an du délai de rétractation [30]. D'autre part, la nécessité que le droit de l'Union ne se prête pas à des comportements qui, au vu de l'ensemble des circonstances de l'espèce, sont des comportements abusifs qui emportent avec eux une protection disproportionnée des droits du consommateur et un préjudice injustifié pour le professionnel.

46. La juridiction de renvoi se demande en réalité si le fait que le consommateur revendique le non-remboursement de la valeur de la prestation peut être contraire à la bonne foi lorsque quatre conditions cumulatives sont remplies : i) il ne peut être établi que le professionnel a délibérément omis de fournir des informations au consommateur conformément à l'article 14, paragraphe 4, sous a), de la directive 2011/83 ; ii) le professionnel a fourni au consommateur un service qui ne peut faire l'objet d'une restitution pour des raisons factuelles ou économiques ; iii) le consommateur utilise désormais ce service de manière permanente ou s'est approprié la valeur inhérente au service, et iv) le montant de l'indemnité compensatrice n'est pas excessivement élevé.

47. En substance, la juridiction de renvoi se demande si, dans le cadre de l'appréciation de toutes les circonstances de l'espèce et donc du degré de faute dans l'omission des informations par le professionnel et de la nature de l'ouvrage effectué, en combinaison avec le montant des sommes réclamées, il est possible de procéder à une appréciation du comportement des parties selon le principe de la bonne foi contractuelle susceptible d'entraîner une solution différente de celle préconisée par le consommateur, qui est de n'être redevable d'aucun coût alors qu'il a bénéficié intégralement du service faisant l'objet du contrat.

48. Il convient tout d'abord de relever que la directive 2011/83 ne contient aucune disposition sur la question de l'abus par le consommateur des droits conférés par cette directive. C'est pourquoi j'estime qu'il convient d'interpréter l'article 14, paragraphe 4, sous a) et paragraphe 5, de la directive 2011/83 à la lumière du contexte et des objectifs poursuivis par cette directive, ainsi que des principes généraux d'abus de droit et de bonne foi, en tenant particulièrement compte des éléments de fait propres au cas d'espèce.

49. Le droit de l'Union consacre le principe général du droit selon lequel les justiciables ne sauraient frauduleusement ou abusivement se prévaloir des normes de l'Union [31]. L'abus de droit, en tant que principe général du droit contractuel européen, doit être interprété à la lumière du principe de bonne foi qui, comme on le sait, remplit une fonction de limitation de l'exercice des droits : en d'autres termes, l'exercice des droits qui est compatible avec la ratio legis de ces droits et qui n'occasionne pas un préjudice disproportionné à l'autre partie est un exercice légitime de ces droits. Il s'ensuit que l'exercice d'un droit ne peut jamais être illimité, puisqu'il connaît une limite dite fonctionnelle, à savoir le respect de l'objectif pour lequel ce droit a été introduit dans l'ordre juridique.

[30] Voir article 10, paragraphe 1, de la directive 2011/83.

[31] Voir, notamment, arrêt du 12 mai 1998, Kefalas e.a. (C-367/96, EU:C:1998:222, point 20). En outre, « l'application de la réglementation [de l'Union] ne saurait être étendue jusqu'à couvrir [...] les opérations [...] réalisées [...] seulement dans le but de bénéficier abusivement des avantages prévus par le droit [de l'Union] », voir arrêt du 21 février 2006, Halifax e.a. (C-255/02, EU:C:2006:121, point 69 et jurisprudence citée).

50. En outre, il convient de rappeler une nouvelle fois que la directive 2011/83 s'applique sans préjudice du « 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 [cette] directive » et que « la[dite] directive ne devrait pas avoir d'incidence sur le droit national concernant les voies légales de recours général en matière contractuelle » [32].

51. Selon une jurisprudence constante, la preuve de la pratique abusive suppose l'existence de deux éléments : un élément objectif et un élément subjectif [33]. En ce qui concerne l'élément objectif, il doit apparaître que, malgré le respect formel des conditions prévues par la réglementation de l'Union, l'objectif poursuivi par cette réglementation n'a pas été atteint. En ce qui concerne l'élément subjectif, il peut être considéré comme étant présent lorsqu'est établie la volonté d'obtenir un avantage résultant de la réglementation de l'Union en créant artificiellement les conditions requises pour son obtention.

52. Dans mon analyse, je me pencherai plus particulièrement sur l'élément objectif, puisque, en ce qui concerne l'élément subjectif, seule la juridiction de renvoi pourra vérifier, sur la base des règles nationales relatives à la charge de la preuve, et à partir de l'ensemble des éléments dont elle dispose, si l'opération a eu pour but d'obtenir un avantage indu de l'application du droit de l'Union [34].

53. En ce qui concerne l'élément objectif de la preuve de la pratique abusive, la directive 2011/83 vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en leur conférant une série de droits, notamment en matière de contrats à distance ou hors établissement, parmi lesquels figure le droit de rétractation [35].

54. La directive prévoit en effet une série d'obligations dans le chef du professionnel, notamment en matière d'informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat. L'objectif du législateur de l'Union est en fait d'éviter que l'utilisation de techniques de communication à distance conduise à une diminution des informations fournies au consommateur [36].

55. Étant donné l'importance fondamentale des informations communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat à distance, la rétractation – régie par l'article 14 en ce qui concerne les obligations des consommateurs – a pour objectif de permettre à ce consommateur de revenir sur sa décision, si, après la conclusion du contrat, il estime que ce contrat ne convient plus à ses besoins, et, en conséquence, de renoncer aux effets dudit contrat [37].

56. Si toutefois le professionnel omet de fournir les informations relatives au droit de rétractation, conformément à l'article 14, paragraphe 4, point a), i), de la directive 2011/83, le consommateur n'est redevable d'aucun coût. En outre, aux termes de l'article 14, paragraphe 5, « le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation ».

[32] Voir considérant 14 et article 3, paragraphe 5, de la directive 2011/83 et point 39 des présentes conclusions.

[33] Voir arrêts du 14 décembre 2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, points 52 et 53) et du 13 mars 2014, SICES e.a. (C-155/13, EU:C:2014:145, point 31).

[34] Voir, en ce sens, arrêts du 14 décembre 2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, point 58) et du 21 février 2006, Halifax e.a. (C-255/02, EU:C:2006:121, point 81).

[35] Voir arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, points 33 et 35).

[36] Voir arrêt du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, points 33 et 35).

[37] Voir, par analogie, arrêt du 9 septembre 2021, Volkswagen Bank e.a. (C-33/20, C-155/20 et C-187/20, EU:C:2021:736, point 123 et jurisprudence citée).

Dans ce contexte, le législateur de l'Union a entendu, au moyen de l'article 14, paragraphes 4 et 5, *pénaliser* le professionnel qui ne s'acquitte pas de ses obligations d'information, en vue d'assurer un niveau élevé de protection du consommateur [38].

57. Il convient toutefois de formuler une considération supplémentaire quant aux objectifs poursuivis par la directive 2011/83.

58. Ainsi qu'il est énoncé au considérant 4, la directive 2011/83 vise à promouvoir un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises. À cet égard, à mon sens, ce qui est énoncé au considérant 4 de la directive 2011/83 est en lien avec le considérant 50 de cette dernière, aux termes duquel si, d'une part, le consommateur devrait pouvoir jouir de son droit de rétractation, même s'il a demandé la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation, d'autre part, le professionnel devrait avoir l'assurance d'être convenablement rémunéré pour le service qu'il a fourni [39].

59. Partant de cette considération, il serait contraire à cet objectif de considérer que le consommateur peut résilier un contrat après que celui-ci a été intégralement exécuté et être exonéré de toute obligation de paiement. Il s'agirait d'une solution disproportionnée par rapport aux prétentions économiques de la société, avec pour conséquence que des coûts indus pourraient peser sur celle-ci.

60. Ce qui précède trouve une confirmation (supplémentaire) si l'on tient compte de certains éléments caractérisant la présente affaire : le contrat ne contenait aucune information relative au droit de rétractation ; la rétractation est intervenue après que l'ouvrage a été exécuté ; le contrat a été rédigé par un professionnel (architecte) qui, selon le dossier de l'affaire, a assisté le consommateur tout au long de la phase de négociation.

61. En effet, dans ce contexte, on ne saurait négliger l'assistance fournie par l'architecte, qui, bien que n'ayant pas d'incidence sur la qualité de consommateur, peut, à mon sens, jouer un rôle dans l'appréciation globale. Il serait en effet peu vraisemblable de considérer que l'architecte ne connaissait pas les obligations et les droits du consommateur en relation avec le contrat qu'il avait préparé et qu'il ne pouvait pas en informer le consommateur en question [40]. Il appartient en tout état de cause à la juridiction de renvoi, dans le cadre de l'analyse de l'application de l'abus de droit, d'apprécier quelle a été l'influence exercée par l'architecte.

62. Sur la base de ces considérations, je ne partage pas les observations de la Commission européenne selon lesquelles, compte tenu du seul fait que le retrait a eu lieu dans le délai de douze mois, une telle pratique ne remplirait pas les conditions d'un abus. Selon moi, il serait réducteur de ne prendre en considération que le seul respect des délais de rétractation pour conclure purement et simplement qu'il ne s'agirait pas d'une pratique abusive.

[38] Voir, par analogie, arrêt du 9 septembre 2021, Volkswagen Bank e.a. (C-33/20, C-155/20 et C-187/20, EU:C:2021:736, point 124).

[39] Par analogie, dans le cas d'un contrat de biens, le considérant 47 de la directive 2011/83 dispose que « [c]ertains consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. Dans ce cas, le consommateur ne devrait pas perdre son droit de rétractation, mais devrait répondre de toute dépréciation des biens. ».

[40] Sur l'asymétrie en matière d'informations entre les architectes et les consommateurs, voir arrêt du 4 juillet 2019, Commission/Allemagne (C-377/17, EU:C:2019:562, point 77).

63. Ainsi que je l'ai exposé ci-dessus, considérer que le consommateur peut résilier un contrat visé par la directive 2011/83 sans être redevable d'aucun coût reviendrait, selon moi, à interpréter l'objectif de protection du consommateur au-delà des limites de cet objectif. Il convient au contraire, dans le cadre de l'interprétation des dispositions du droit de l'Union, de tenir compte des conséquences qui peuvent découler de l'exercice du droit de rétractation.

64. Dans ce contexte, eu égard au juste équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises que poursuit la directive 2011/83, je suis enclin à penser que l'exercice du droit de rétractation doit être limité, afin que les prérogatives du professionnel puissent également être sauvegardées. À défaut, l'exercice de ce droit sans indemnité pour le professionnel irait à l'encontre non seulement de l'objectif du droit de rétractation mais également de celui de la directive 2011/83 tel qu'énoncé au considérant 4 [41].

65. En particulier, un point d'équilibre doit être recherché entre l'application stricte des dispositions protectrices du consommateur et, partant, la protection de son droit de résilier le contrat, du fait de lacunes en matière d'informations au cours de la délicate phase précontractuelle, et le droit du professionnel de se voir octroyer une rémunération pour le travail effectué, dès lors qu'il a exécuté l'intégralité de l'ouvrage au profit du consommateur. Ce point d'équilibre pourrait, après vérifications par le juge national, se trouver dans l'octroi d'une indemnisation raisonnable [42].

66. Il appartient toutefois à la juridiction de renvoi d'effectuer les vérifications appropriées et d'apprécier, notamment, si le contrat a ou non fait l'objet d'une exécution intégrale, quelle est la valeur de l'ouvrage et du service fourni, quelle est l'influence qu'a eue l'intervention de l'architecte, en tant que professionnel consultant, sur la volonté contractuelle du consommateur, si le professionnel a eu un comportement abusif, selon les considérations qui précèdent, et, dans l'hypothèse où cette juridiction conclurait à l'existence d'un comportement abusif, quel est le montant approprié de la rémunération due au professionnel par le consommateur du fait de l'accomplissement de l'ouvrage et du service.

V. Conclusion

67. Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, je propose à la Cour de répondre comme suit aux questions préjudicielles posées par le Kammergericht (tribunal régional supérieur de Berlin, Allemagne) :

L'article 2, point 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,

[41] Voir, en ce sens, arrêt du 3 septembre 2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502), dans lequel la Cour a jugé que « l'article 6, paragraphes 1, deuxième phrase, et 2, de la directive 97/7 [...] ne s'opposent pas à ce que le payement d'une indemnité compensatrice pour l'utilisation de ce bien soit imposé au consommateur dans l'hypothèse où celui-ci aurait fait usage dudit bien d'une manière incompatible avec les principes de droit civil, tels que la bonne foi ou l'enrichissement sans cause, à la condition qu'il ne soit pas porté atteinte à la finalité de ladite directive et, notamment, à l'efficacité et à l'effectivité du droit de rétractation, ce qu'il incombe à la juridiction nationale de déterminer » (point 29).

[42] Comme on peut le lire dans les conclusions de l'avocat général Pitruzzella dans l'affaire YYY. (Notion de « consommateur ») (C-570/21, EU:C:2022:1002), « les sources du droit de l'Union et de la jurisprudence de la Cour évoluent dans le sens d'une protection accrue du consommateur, mais toujours en mettant celle-ci en balance avec d'autres libertés et, en dernière analyse, avec le bon fonctionnement du marché unique, tout en laissant à la notion une flexibilité suffisante pour permettre d'appréhender toutes les situations dans lesquelles des besoins de protection se manifestent objectivement » (point 43).

telle que modifiée par la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015, et par la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil, du 27 novembre 2019,

doit être interprété en ce sens que :

sous réserve de vérification par la juridiction de renvoi des conditions relatives à la définition du contrat à distance, et s'il est établi que la personne en question peut être qualifiée de consommateur, il y a également contrat à distance, avec application de l'exercice du droit de rétractation, lorsque le consommateur en question est assisté, avant ou au moment de la conclusion du contrat, par un professionnel tiers qu'il a mandaté.

Il y a contrat à distance dont il est possible de se rétracter, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de cette directive, même lorsque l'une des conditions suivantes est remplie : i) c'est le professionnel qui assiste le consommateur qui est à l'origine du contrat entre le consommateur et le prestataire ; ii) le professionnel qui assiste le consommateur a exercé, avant la conclusion du contrat, une influence sur des éléments essentiels du contenu de celui-ci.

Dès lors qu'il est établi que le contrat principal est un contrat à distance, l'avenant constitue également un contrat à distance, sous réserve de la vérification par la juridiction de renvoi des conditions de la définition du contrat à distance pour cet avenant également et sans préjudice des règles nationales relatives à la validité et aux effets d'un avenant.

L'article 14, paragraphe 4, sous a), et paragraphe 5, de la directive 2011/83

doit être interprété en ce sens que :

le consommateur qui a exercé son droit de rétractation après l'exécution du contrat est tenu de rembourser au professionnel la valeur de la prestation déjà fournie et non restituable, dans une mesure raisonnable déterminée par le juge national, si, compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait, l'existence d'un comportement abusif du consommateur est établie.