Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (sixième chambre)

25 juin 2020*

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2013/11/UE – Règlement extrajudiciaire des litiges – Article 13, paragraphes 1 et 2 – Informations obligatoires – Accessibilité des informations »

Dans l'affaire C-380/19,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par l'Oberlandesgericht Düsseldorf (tribunal régional supérieur de Düsseldorf, Allemagne), par décision du 9 mai 2019, parvenue à la Cour le 15 mai 2019, dans la procédure

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contre

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

LA COUR (sixième chambre),

composée de M. M. Safjan (rapporteur), président de chambre, M^me^ C. Toader et M. N. Jääskinen, juges,

avocat général : M. M. Campos Sánchez-Bordona,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

– pour le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, par M^e^ T. Rader, Rechtsanwalt,

– pour Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, par M^e^ M. Alter, Rechtsanwalt,

– pour le gouvernement italien, par M^me^ G. Palmieri, en qualité d'agent, assistée de M^e^ S. Faraci, avvocato dello Stato,

– pour le gouvernement portugais, par M^mes^ P. Barros da Costa et C. Farto ainsi que par MM. L. Inez Fernandes et T. Paixão, en qualité d'agents,

* Langue de procédure : l'allemand.

– pour la Commission européenne, par M. M. Wilderspin et M^me^ C. Valero, 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 13 de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE)n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO 2013, L 165, p. 63).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Union fédérale des centrales et associations de consommateurs, Allemagne) (ci-après l'« Union fédérale ») à Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (ci-après « DAÄB ») au sujet des pratiques de DAÄB en matière de communication aux consommateurs des informations concernant le règlement extrajudiciaire des litiges.

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

La directive 2011/83/UE

3 L'article 6 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), intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », prévoit, à son paragraphe 1 :

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

[...]

t) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

[...] »

La directive 2013/11

4 Les considérants 1, 2, 5, 7, 47 et 48 de la directive 2013/11 énoncent :

« (1) L'article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), [TFUE] dispose que l'Union [européenne] contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 [TFUE]. L'article 38 de la [c]harte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.

(2) [...] Le marché intérieur devrait apporter aux consommateurs une valeur ajoutée sous la forme d'une qualité accrue, d'une plus grande variété, de prix raisonnables et de normes de sécurité élevées pour les biens et les services, ce qui devrait favoriser un niveau élevé de protection des consommateurs.

[...]

(5) Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Or, le REL n'est pas encore suffisamment ni systématiquement développé dans l'Union. [...] Les consommateurs et les professionnels ne sont toujours pas au courant des mécanismes existants en matière de recours extrajudiciaire, seul un faible pourcentage de citoyens sachant comment porter plainte devant une entité de REL. [...]

[...]

(7) Afin que les consommateurs puissent tirer pleinement parti des possibilités du marché intérieur, […] les consommateurs et les professionnels devraient connaître l'existence de ces procédures. [...]

[...]

(47) Quand un litige survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte et si le professionnel concerné participera à une procédure soumise à une entité de REL. Les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devraient communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent. Ces informations devraient être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, figurer dans les conditions générales des contrats de vente ou de service entre le professionnel et le consommateur. Les professionnels devraient avoir la possibilité de faire figurer sur leurs sites internet, ainsi que dans les conditions générales des contrats concernés, toute information supplémentaire sur leurs procédures internes de traitement des plaintes ou sur tout autre moyen d'entrer directement en contact avec eux en vue de régler un litige survenu avec un consommateur sans saisir une entité de REL. Lorsque le litige ne peut pas être réglé directement, le professionnel devrait communiquer au consommateur, sur papier ou sur un autre support durable, les informations relatives aux entités de REL compétentes et préciser s'il y aura recours.

(48) Il convient que l'obligation incombant aux professionnels de donner aux consommateurs des informations sur les entités de REL dont les professionnels relèvent est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui devraient s'appliquer en plus de l'obligation d'information prévue par la présente directive. »

5 Aux termes de l'article 1er de cette directive, intitulé « Objet » :

« La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. [...] »

6 L'article 3 de ladite directive, intitulé « Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union », dispose, à son paragraphe 3 :

« L'article 13 de la présente directive est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui s'appliquent en plus dudit article. »

7 Aux termes de l'article 13 de la même directive, intitulé « Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels » :

« 1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur l'entité ou les entités de REL dont ces professionnels relèvent, lorsque ces professionnels s'engagent à recourir à ces entités ou sont tenus d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Ces informations comprennent l'adresse du site internet de l'entité ou des entités de REL concernées.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel fournisse au consommateur les informations visées au paragraphe 1, en précisant s'il aura recours aux entités de REL compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable. »

Le droit allemand

8 L'article 36 du Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (loi sur les modes alternatifs de règlement des litiges en matière de consommation), du 19 février 2016 (BGBl. 2016 I, p. 254, ci-après le « VSBG »), intitulé « Obligation générale d'information », prévoit :

« 1. Le professionnel qui gère un site web ou utilise des conditions générales doit fournir aux consommateurs des informations facilement accessibles, claires et compréhensibles leur permettant d'avoir connaissance :

1) dans quelle mesure il se soumet ou est soumis à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation et

2) de l'entité de médiation des litiges de consommation compétente, lorsque le professionnel s'est engagé à participer à une procédure de règlement des litiges devant une telle entité ou lorsqu'il est légalement tenu d'y participer ; à ce titre, le professionnel doit préciser l'adresse postale et l'adresse du site Internet de ladite entité et déclarer participer à une procédure de règlement des litiges devant cette entité.

2. Les informations visées au paragraphe 1 doivent

1) figurer sur le site Internet du professionnel, quand il en a un,

2) être fournies avec les conditions générales du professionnel, quand il en utilise.

[...] »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

9 DAÄB est une banque coopérative qui exploite le site Internet www.apobank.de, par l'intermédiaire duquel aucun contrat ne peut être conclu.

10 Dans les mentions légales de ce site figure l'information selon laquelle DAÄB se soumet ou est soumise à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation. En outre, il est possible de télécharger à partir de ce site, sous le format PDF (*Portable Document Format*), les conditions générales des contrats que DAÄB conclut avec les consommateurs (ci-après les « conditions générales en cause »). Ces conditions générales ne contiennent aucune information relative à la soumission de DAÄB à une telle procédure de règlement des litiges.

11 Lorsque DAÄB conclut avec un consommateur un contrat soumis aux conditions générales en cause, ce consommateur reçoit, outre le document contenant lesdites conditions générales, les conditions tarifaires, également établies par DAÄB, au verso desquelles celle-ci informe le consommateur qu'elle se soumet à une procédure de règlement des litiges (ci-après les « conditions tarifaires en cause »).

12 L'Union fédérale considère que l'information selon laquelle DAÄB s'engage à recourir aux entités de médiation des litiges de consommation devrait figurer dans les conditions générales en cause et que, par conséquent, la pratique commerciale de DAÄB décrite aux points 10 et 11 du présent arrêt est contraire à l'article 36, paragraphe 2, du VSBG.

13 Dans ces conditions, l'Union fédérale a saisi le Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf, Allemagne) d'un recours tendant à enjoindre DAÄB, sous astreinte, à cesser de ne pas indiquer dans les conditions générales en cause qu'elle se soumet ou est soumise à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation.

14 Le Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf) a rejeté ce recours, au motif que l'article 36, paragraphe 2, du VSBG impose au professionnel de fournir au consommateur les informations visées à l'article 36, paragraphe 1, du VSBG avec les conditions générales uniquement lorsqu'il les utilise. Or, le simple fait de publier les conditions générales d'un contrat sur un site Internet ne reviendrait pas à les utiliser, dans la mesure où leur utilisation sous-entendrait que l'une des parties à ce contrat les communique à l'autre partie lors de la conclusion de celui-ci.

15 En outre, le fait de remettre au consommateur, avec les conditions générales, un document d'information distinct, tel que les conditions tarifaires en cause, lors de la conclusion d'un contrat, satisferait aux exigences prévues à l'article 36, paragraphe 2, point 2, du VSBG. En effet, les conditions générales d'un contrat pourraient couvrir un ensemble de documents et de clauses distinctes.

16 L'Union fédérale a interjeté appel du jugement du Landgericht Düsseldorf (tribunal régional de Düsseldorf) devant la juridiction de renvoi, l'Oberlandesgericht Düsseldorf (tribunal régional supérieur de Düsseldorf, Allemagne).

17 La juridiction de renvoi rappelle que, si, aux termes de l'article 36, paragraphe 2, du VSBG, les informations visées à l'article 36, paragraphe 1, du VSBG doivent être fournies au consommateur « avec » les conditions générales utilisées par le professionnel, l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11 prévoit, quant à lui, que ces informations doivent figurer, « le cas échéant », « dans » les conditions générales.

18 À cet égard, la juridiction de renvoi s'interroge sur l'interprétation de l'expression « le cas échéant », qui figure audit article 13, paragraphe 2, et, plus précisément, sur le point de savoir si l'obligation d'information, qui incombe au professionnel conformément à cette disposition, dépend de la communication par ce professionnel de ses conditions générales au consommateur lors de la conclusion d'un contrat ou si cette obligation s'impose au professionnel du seul fait que lesdites conditions générales rédigées par celui-ci soient offertes au téléchargement sur son site Internet.

19 En outre, la juridiction de renvoi cherche à savoir si les informations visées à ladite disposition doivent figurer dans les conditions générales établies par le professionnel ou si elles peuvent résulter d'un document distinct tel que les conditions tarifaires en cause.

20 À cet égard, la juridiction de renvoi relève que, si les consommateurs veillent en général à bien conserver les conditions générales d'un contrat afin de pouvoir y retrouver les informations visées à l'article 36, paragraphe 1, du VSBG, les conditions tarifaires font l'objet, en règle générale, de modifications au cours de la relation contractuelle et, partant, n'offrent pas à ces consommateurs la même garantie d'accès auxdites informations.

21 Considérant que la solution du litige au principal dépend de l'interprétation des dispositions de la directive 2013/11, l'Oberlandesgericht Düsseldorf (tribunal régional supérieur de Düsseldorf) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

« 1) L'obligation d'information prévue à l'article 13, paragraphe 2, de la directive [2013/11], selon laquelle les informations visées à l'article 13, paragraphe 1, de [cette] directive doivent figurer dans les conditions générales, s'applique-t-elle dès que le professionnel offre ses conditions générales au téléchargement sur son site Internet, sur lequel aucun contrat n'est conclu ?

2) Dans l'hypothèse où il conviendrait de répondre par l'affirmative à la [première question], le professionnel satisfait-il à son obligation d'inclure ces informations dans les conditions générales même si l'information requise ne figure pas dans le fichier offert au téléchargement, mais est communiquée à un autre endroit du site Internet de l'entreprise ?

3) Le professionnel satisfait-il à son obligation de faire figurer ces informations dans les conditions générales si, outre un document contenant lesdites conditions générales, il remet au consommateur, dans un document distinct, les conditions tarifaires qu'il a également établies et qui contiennent les informations visées à l'article 13, paragraphe 1, de la directive [2013/11] ? »

Sur les questions préjudicielles

22 Par ses questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi cherche à savoir, en substance, si l'article 13, paragraphes 1 et 2, de la directive 2013/11 doit être interprété en ce sens qu'un professionnel, qui rend accessible sur son site Internet les conditions générales des contrats de vente ou de service, mais qui ne conclut pas de contrats avec les consommateurs par l'intermédiaire de ce site, est tenu de faire figurer dans ces conditions générales les informations relatives à l'entité ou

aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont ce professionnel relève, lorsque ce dernier s'engage à recourir à cette ou à ces entités ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, ou s'il est suffisant à cet égard que ledit professionnel soit présente ces informations dans d'autres documents accessibles sur ledit site ou dans d'autres onglets de celui-ci, soit fournisse au consommateur lesdites informations lors de la conclusion du contrat soumis auxdites conditions générales au moyen d'un document distinct de celles-ci.

23 Aux termes de l'article 13, paragraphe 2, de cette directive, les informations relatives à l'entité ou aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont le professionnel relève, visées au paragraphe 1 de l'article 13 de cette directive, doivent être « claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur ».

24 Le libellé de cette disposition est sans équivoque et prévoit que les informations visées au point précédent doivent figurer « dans » les conditions générales, lorsqu'elles sont affichées sur le site Internet du professionnel, et non pas dans d'autres documents accessibles sur ce site ou dans d'autres onglets de celui-ci. Cette absence d'équivoque est confirmée par les différentes versions linguistiques de ladite disposition, notamment par les versions de celle-ci en langues espagnole (*en las condiciones generales*), tchèque (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), allemande *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), anglaise (*in the general terms and conditions*), italienne (*nelle condizioni generali*), néerlandaise (*in de algemene voorwaarden*), polonaise (*w ogólnych warunkach umów*), portugaise (*nos termos e nas condições gerais*), finnoise (*yleisissä ehdoissa*) et suédoise (*i de allmänna villkoren*).

25 Or, selon une jurisprudence constante, en ce qui concerne l'interprétation des dispositions du droit de l'Union, il y a lieu de tenir compte non seulement des termes de celles-ci, mais également de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, en ce sens, arrêt du 8 mai 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, point 29 et jurisprudence citée).

26 S'agissant de l'objectif de la directive 2013/11, il ressort de l'article 1er de celle-ci, lu à la lumière des considérants 1 et 2 de ladite directive, que cette dernière vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en faisant en sorte qu'ils puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges.

27 Afin de pouvoir utiliser une telle possibilité, les consommateurs doivent être informés des mécanismes existants en matière de recours extrajudiciaire, ainsi que l'énoncent les considérants 5 et 7 de la directive 2013/11. À cet égard, le considérant 47 de cette directive précise que, quand un litige survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de règlement extrajudiciaire des litiges sont compétentes pour traiter leur plainte et si le professionnel concerné participera à une procédure soumise à une telle entité.

28 S'agissant de la question de savoir si les informations relatives à l'entité ou aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont ce professionnel relève doivent figurer dans les conditions générales disponibles sur le site Internet du professionnel même dans le cas où ce site n'est pas utilisé pour conclure des contrats avec les consommateurs, il convient d'observer que, certes, l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11 vise les conditions générales des contrats de vente ou de service entre un professionnel et un consommateur. Cependant, cette disposition ne limite pas l'obligation d'information qu'elle prévoit aux cas dans lesquels le professionnel conclut avec des consommateurs des contrats par l'intermédiaire de son site Internet.

29 En effet, aux termes de cette même disposition, les informations relatives à l'entité ou aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont ce professionnel relève doivent figurer sur le site Internet du professionnel, « quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales », l'expression « et, le

cas échéant » indiquant que lesdites informations doivent non seulement figurer sur ce site mais aussi qu'elles doivent également être incluses dans lesdites conditions générales lorsqu'elles sont disponibles sur ledit site.

30 Il s'ensuit que, conformément à l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11, l'obligation d'information que cette disposition prévoit n'est pas satisfaite si le professionnel qui affiche les conditions générales sur son site Internet omet d'y faire figurer lesdites informations mais les présente ailleurs sur ledit site.

31 Par ailleurs, ainsi qu'il ressort de l'article 3, paragraphe 3, de la directive 2013/11, lu à la lumière du considérant 48 de cette directive, celle-ci est applicable sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui s'appliquent en parallèle de l'obligation d'information prévue par ladite directive.

32 Or, il ressort de l'article 6, paragraphe 1, sous t), de la directive 2011/83 que le consommateur doit être informé de la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis ainsi que des modalités d'accès à celle-ci « avant » qu'il ne soit lié par un contrat à distance ou un contrat hors établissement ou par une offre du même type.

33 À cet égard, la Cour a déjà jugé que l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83 vise à assurer la communication au consommateur, avant la conclusion d'un contrat, tant des informations portant sur les conditions contractuelles et les conséquences de ladite 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).

34 Afin que le consommateur puisse bénéficier desdites informations à cette fin, il doit les recevoir en temps utile préalablement à la conclusion d'un contrat et non pas seulement au stade de la conclusion de celui-ci, étant donné que les informations fournies avant ladite conclusion sont, pour le consommateur, d'une importance fondamentale (voir, par analogie, arrêts du 18 décembre 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, point 46, et du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 36 ainsi que jurisprudence citée).

35 Partant, au regard tant de l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11 que de l'article 6, paragraphe 1, sous t), de la directive 2011/83, il n'est pas suffisant que le consommateur reçoive les informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges visées à ces dispositions seulement au moment de la conclusion du contrat avec le professionnel, que ce soit dans le cadre des conditions générales du contrat ou dans un document distinct de celles-ci.

36 Compte tenu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre aux questions posées que l'article 13, paragraphes 1 et 2, de la directive 2013/11 doit être interprété en ce sens qu'un professionnel, qui rend accessible sur son site Internet les conditions générales des contrats de vente ou de service, mais qui ne conclut pas de contrats avec les consommateurs par l'intermédiaire de ce site, est tenu de faire figurer dans ces conditions générales les informations relatives à l'entité ou aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont ce professionnel relève, lorsque ce dernier s'engage à recourir à cette ou à ces entités ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Il n'est pas suffisant à cet égard que ledit professionnel soit présente ces informations dans d'autres documents accessibles sur ledit site ou dans d'autres onglets de celui-ci, soit fournisse au consommateur lesdites informations lors de la conclusion du contrat soumis auxdites conditions générales au moyen d'un document distinct de celles-ci.

Sur les dépens

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

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

L'article 13, paragraphes 1 et 2, de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE)nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC), doit être interprété en ce sens qu'un professionnel, qui rend accessible sur son site Internet les conditions générales des contrats de vente ou de service, mais qui ne conclut pas de contrats avec les consommateurs par l'intermédiaire de ce site, est tenu de faire figurer dans ces conditions générales les informations relatives à l'entité ou aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont ce professionnel relève, lorsque ce dernier s'engage à recourir à cette ou à ces entités ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Il n'est pas suffisant à cet égard que ledit professionnel soit présente ces informations dans d'autres documents accessibles sur ledit site ou dans d'autres onglets de celui-ci, soit fournisse au consommateur lesdites informations lors de la conclusion du contrat soumis auxdites conditions générales au moyen d'un document distinct de celles-ci.

Signatures