Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (troisième chambre)

5 juillet 2012 *

«Renvoi préjudiciel — Directive 97/7/CE — Protection des consommateurs — Contrats à distance — Information du consommateur — Informations fournies ou reçues — Support durable — Notion — Hyperlien sur le site Internet du fournisseur — Droit de rétractation»

Dans l'affaire C-49/11,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par l'Oberlandesgericht Wien (Autriche), par décision du 26 janvier 2011, parvenue à la Cour le 3 février 2011, dans la procédure

**Content Services Ltd**

contre

**Bundesarbeitskammer,**

LA COUR (troisième chambre),

composée de M. K. Lenaerts, président de chambre, MM. J. Malenovský, E. Juhász (rapporteur), G. Arestis et T. von Danwitz, juges,

avocat général: M. P. Mengozzi,

greffier: M^me^ A. Impellizzeri, administrateur,

vu la procédure écrite et à la suite de l'audience du 26 janvier 2012,

considérant les observations présentées:

— pour Content Services Ltd, par M^e^ J. Öhlböck, Rechtsanwalt,

— pour la Bundesarbeitskammer, par M^es^ A. M. Kosesnik-Wehrle et S. Langer, Rechtsanwälte,

— pour le gouvernement autrichien, par M^me^ C. Pesendorfer, en qualité d'agent,

— pour le gouvernement belge, par M. T. Materne, en qualité d'agent,

— pour le gouvernement allemand, par M. T. Henze et M^me^ J. Kemper, en qualité d'agents,

— pour le gouvernement hellénique, par M^mes^ G. Kotta, F. Dedousi et G. Alexaki, en qualité d'agents,

* Langue de procédure: l'allemand.

— pour le gouvernement italien, par M^me^ G. Palmieri, en qualité d'agent, assistée de M. L. D'Ascia, avvocato dello Stato,

— pour le gouvernement néerlandais, par M^mes^ C. M. Wissels et B. Koopman, en qualité d'agents,

— pour la Commission européenne, par M^mes^ M. Owsiany-Hornung et S. Grünheid, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 6 mars 2012,

rend le présent

**Arrêt**

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 5, paragraphe 1, 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 L 144, p. 19).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant Content Services Ltd (ci-après «Content Services») à la Bundesarbeitskammer au sujet de la forme dans laquelle le consommateur ayant conclu un contrat à distance, via Internet, doit obtenir les informations relatives à ce contrat.

## Le cadre juridique

### *Le droit de l'Union*

3 Les considérants 9, 11, 13, 14 et 22 de la directive 97/7 énoncent:

«9) [...] le contrat à distance se caractérise par l'utilisation d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance; [...] l'évolution permanente de ces techniques ne permet pas d'en dresser une liste exhaustive mais nécessite de définir des principes valables même pour celles qui ne sont encore que peu utilisées;

[...]

11) [...] l'utilisation de techniques de communication à distance ne doit pas conduire à une diminution de l'information fournie au consommateur; [...] il convient donc de déterminer les informations qui doivent être obligatoirement transmises au consommateur, quelle que soit la technique de communication utilisée; [...]

[...]

13) [...] l'information diffusée par certaines technologies électroniques a souvent un caractère éphémère dans la mesure où elle n'est pas reçue sur un support durable; [...] il est nécessaire que le consommateur reçoive par écrit, en temps utile, des informations nécessaires à la bonne exécution du contrat;

14) [...] le consommateur n'a pas la possibilité *in concreto* de voir le produit ou de prendre connaissance des caractéristiques du service avant la conclusion du contrat; [...] il convient de prévoir un droit de rétractation, sauf disposition contraire dans la présente directive; [...]

[...]

22) [...] dans l'utilisation des nouvelles technologies, le consommateur n'a pas la maîtrise de la technique; [...] il est donc nécessaire de prévoir que la charge de la preuve peut incomber au fournisseur».

4 L'article 4 de cette directive, intitulé «Informations préalables», prévoit:

«1. En temps utile avant la conclusion de tout contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes:

a) identité du fournisseur et, dans le cas de contrats nécessitant un paiement anticipé, son adresse;

b) caractéristiques essentielles du bien ou du service;

c) prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;

d) frais de livraison, le cas échéant;

e) modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;

f) existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas visés à l'article 6 paragraphe 3;

[...]

2. Les informations visées au paragraphe 1, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect, notamment, des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique selon leur législation nationale, telles que les mineurs.

[...]»

5 L'article 5 de ladite directive, intitulé «Confirmation écrite des informations», dispose:

«1. Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 4 paragraphe 1 points a) à f), en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès.

En tout état de cause, doivent être fournies:

— une information écrite sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 6, y compris les cas visés à l'article 6 paragraphe 3 premier tiret,

— l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations,

— les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existants,

— les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

2. Le paragraphe 1 ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois, et dont la facturation est effectuée par l'opérateur de la technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations.»

6 L'article 6 de la directive 97/7, intitulé «Droit de rétractation», prévoit:

«1. Pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter sans pénalités et sans indication du motif. [...]

[...]

3. Sauf si les parties en ont convenu autrement, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au paragraphe 1 pour les contrats:

— de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu au paragraphe 1,

[...]»

7 L'article 14 de directive 97/7, intitulé «Clause minimale», prévoit que les États membres peuvent adopter ou maintenir, dans le domaine régi par cette directive, des dispositions plus strictes compatibles avec le traité FUE, pour assurer un niveau de protection plus élevé au consommateur et que ces dispositions comprennent, le cas échéant, l'interdiction, pour des raisons d'intérêt général, de la commercialisation sur leur territoire par voie de contrats à distance de certains biens ou services, notamment des médicaments, dans le respect du traité.

8 Aux fins de la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil, du 23 septembre 2002, concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (JO L 271, p. 16), on entend par «support durable», conformément à son article 2, sous f), «tout instrument permettant au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées».

9 Aux fins de la directive 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil, du 9 décembre 2002, sur l'intermédiation en assurance (JO 2003, L 9, p. 3), on entend par «support durable», selon son article 2, point 12, «tout instrument permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de telle sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif de ces informations, et permettant la reproduction exacte des informations stockées».

10 Aux fins de la directive 2008/48/CE 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 L 133, p. 66), on entend par «support durable», en vertu de son article 3, sous m), «tout instrument permettant au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière qui permet de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées».

11 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 L 304, p. 64), abroge cette dernière directive, en vertu de son article 31, à compter du 13 juin 2014. Aux fins de la directive 2011/83, on entend par «support durable», conformément à son article 2, point 10, «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».

*Le droit autrichien*

12 La directive 97/7 a été transposée au niveau national par la loi relative à la protection des consommateurs (Konsumentenschutzgesetz) du 8 mars 1979 (BGBl. 140/1979), dans sa version applicable à l'affaire au principal (ci-après le «KSchG»).

13 Aux termes de l'article 5c, paragraphe 1, du KSchG:

«Le consommateur doit recevoir, en temps utile, avant de passer sa commande, une information portant sur les points suivants:

1. le nom (la raison sociale) et l'adresse de contact de l'entreprise,

2. les caractéristiques substantielles du bien ou du service,

3. le prix, toutes taxes comprises, du bien ou du service,

4. le cas échéant, les frais de livraison,

5. les modalités du paiement et de la livraison ou de l'exécution du service,

6. l'existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas visés à l'article 5f,

[...]»

14 L'article 5d, paragraphes 1 et 2, du KSchG prévoit:

«1) Le consommateur doit recevoir en temps utile lors de l'exécution du contrat, et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, une confirmation écrite des informations visées à l'article 5c, paragraphe 1, points 1 à 6, [du KSchG], à moins que ces informations ne lui aient déjà été fournies par écrit préalablement à la conclusion du contrat. La confirmation écrite (communication d'informations) tient lieu de confirmation sur un support durable à la disposition du consommateur et auquel il a accès.

2) Les informations suivantes doivent être communiquées en outre au consommateur en temps utile, par écrit ou sur un support durable à sa disposition et auquel il a accès:

1. des informations relatives aux conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation en vertu de l'article 5e, y compris les cas visés à l'article 5f, point 1,

2. l'adresse géographique de l'établissement de l'entreprise auquel, le cas échéant, le consommateur peut présenter des réclamations,

3. des informations sur le service après-vente et les conditions de garantie applicables, et

4. les conditions de résiliation lorsque la durée contractuelle est indéterminée ou supérieure à un an.»

15 L'article 5e, paragraphes 1 à 3, du KSchG dispose:

«1) Le consommateur peut résilier un contrat conclu à distance ou annuler une commande passée à distance jusqu'à l'expiration des délais visés aux paragraphes 2 et 3. Il suffit que la déclaration de rétractation soit envoyée avant l'expiration du délai.

2) Le délai de rétractation est de sept jours ouvrables, le samedi ne comptant pas comme jour ouvrable. Le délai court, s'agissant de contrats de livraison de biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur et, s'agissant de contrats de prestation de services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

3) Si l'entreprise n'a pas rempli ses obligations d'information au sens de l'article 5d, paragraphes 1 et 2, le délai de rétractation est de trois mois à compter des dates mentionnées au paragraphe 2. Si, pendant ce délai, l'entreprise remplit ses obligations, le délai d'exercice du droit de rétractation mentionné au paragraphe 2 commence à courir à la date à laquelle elle a communiqué les informations.»

16 Selon l'article 5f, paragraphe 1, du KSchG, le consommateur n'a pas de droit de rétractation dans le cas de contrats portant sur des services dont l'exécution à l'égard du consommateur et avec son accord a commencé dans les sept jours ouvrables à compter de la conclusion du contrat.

## Le litige au principal et la question préjudicielle

17 Content Services, société à responsabilité limitée de droit anglais, exploitant une succursale à Mannheim (Allemagne), propose différents services en ligne sur son site Internet, rédigé en langue allemande et accessible également en Autriche. Par ce site, il est possible notamment de télécharger des logiciels gratuits ou des versions d'essai de logiciels payants.

18 Pour pouvoir utiliser ledit site, les internautes doivent remplir un formulaire d'inscription. Lorsqu'ils passent leur commande, ces derniers doivent, en cochant une case désignée dans le formulaire, déclarer qu'ils acceptent les clauses générales de vente et qu'ils renoncent à leur droit de rétractation. Les informations prévues aux articles 4 et 5 de la directive 97/7, en particulier celles concernant le droit de rétractation, ne sont pas directement présentées aux internautes, qui peuvent toutefois les visualiser en cliquant sur un lien figurant sur la page qu'ils remplissent pour la conclusion dudit contrat. La conclusion d'un contrat d'abonnement avec Content Services est impossible si ladite case n'a pas été cochée.

19 Après avoir transmis sa commande, l'internaute concerné reçoit de Content Services un courriel comportant un renvoi à une adresse Internet, assorti d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Ce courriel indique, en outre, à l'internaute que, après avoir communiqué le nom d'utilisateur et le mot de passe, il accédera immédiatement au contenu du site Internet et qu'il doit conserver les données relatives à l'accès à ce site dans un lieu sûr.

20 Ledit courriel ne comporte aucune information sur le droit de rétractation. Les informations relatives à ce droit ne peuvent être obtenues que par un lien transmis par ce même courriel.

21 Par la suite, l'internaute reçoit de Content Services une facture, pour un accès aux contenus du site Internet pendant douze mois, d'un montant de 96 euros. Cette facture rappelle que l'internaute concerné a accepté de renoncer à son droit de rétractation et qu'il n'a donc plus la possibilité de résilier le contrat d'abonnement.

22 La procédure au principal a été engagée par la Bundesarbeitskammer, organisation chargée de la protection des consommateurs et ayant son siège à Vienne (Autriche), qui conteste la pratique commerciale de Content Services au motif que celle-ci viole plusieurs règles du droit de l'Union et du droit national en matière de protection des consommateurs.

23 Content Services, qui a succombé devant le Handelsgericht Wien, a attaqué le jugement rendu par cette juridiction devant l'Oberlandesgericht Wien.

24 L'Oberlandesgericht Wien indique que, en l'espèce, les informations relatives au droit de rétractation ne figurent pas dans le courriel de confirmation lui-même et ne peuvent être obtenues que par un lien transmis par ce courriel. Or, un site Internet pourrait être modifié à tout moment et, par conséquent, il ne serait pas, durablement, à la disposition du consommateur.

25 Estimant que l'interprétation des dispositions de la directive 97/7 est nécessaire pour trancher le litige dont il est saisi, l'Oberlandesgericht Wien a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante:

«Suffit-il, pour satisfaire l'exigence posée par l'article 5, paragraphe 1, de la directive [97/7], selon laquelle un consommateur doit recevoir confirmation des informations qui y sont mentionnées sur un support durable à sa disposition et auquel il a accès, à moins que ces informations ne lui aient déjà été fournies lors de la conclusion du contrat sur un support durable à sa disposition et auquel il a accès, que cette information soit accessible au consommateur au moyen d'un hyperlien sur le site Internet de l'entrepreneur, qui figure dans un texte dont le consommateur doit indiquer qu'il en a pris connaissance en cochant une case pour pouvoir s'engager dans un rapport contractuel?»

**Sur la question préjudicielle**

26 Par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7 doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles au consommateur les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée satisfait aux exigences de ladite disposition.

27 Il ressort de la demande de décision préjudicielle que les consommateurs, avant la conclusion d'un contrat à distance, ne peuvent accéder aux informations relatives, notamment, au droit de rétractation qu'en cliquant sur un lien qui renvoie à une partie du site Internet de Content Services. Il en ressort également que, après avoir passé leur commande, ces consommateurs reçoivent de Content Services un courriel qui ne contient aucun renseignement à l'égard de ce droit, mais dans lequel figure un lien vers le site Internet de Content Services sur lequel certaines informations concernant le droit de rétractation peuvent être obtenues.

28 En vertu de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7, le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, une confirmation des informations pertinentes en temps utile, à moins que celles-ci ne lui aient été déjà fournies préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un tel autre support.

29 Il ressort de ladite disposition que, lorsqu'un professionnel met à la disposition du consommateur certaines informations préalablement à la conclusion du contrat, autrement que par écrit ou sur un support durable à la disposition du consommateur et auquel ce consommateur a accès, ce professionnel a l'obligation de confirmer les informations pertinentes par écrit ou sur un tel autre support.

30 Dans l'affaire au principal, la question qui se pose est celle de savoir si la pratique commerciale adoptée par Content Services comporte la fourniture des informations pertinentes au consommateur sur un support durable préalablement à la conclusion de contrat ou, ultérieurement, la réception par ce consommateur de la confirmation de ces informations au moyen d'un tel support.

31 En premier lieu, il convient d'examiner si, dans le cadre de ladite pratique commerciale, les informations pertinentes sont «fournies» au consommateur ou «reçues» par celui-ci, au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7.

32 À cet égard, il convient de constater que ni la directive 97/7 ni les documents pertinents pour l'interprétation de celle-ci, tels que les travaux préparatoires, n'apportent d'éclaircissements sur la portée exacte des termes «recevoir» et «fournies», mentionnés à l'article 5, paragraphe 1, de ladite directive. Dès lors, pour la détermination de la signification de ces termes, il y a lieu de recourir au sens habituel en langage courant de ceux-ci, tout en tenant compte du contexte dans lequel ils sont utilisés et des objectifs poursuivis par la réglementation dont ils font partie (voir, en ce sens, arrêt du 10 mars 2005, easyCar, C-336/03, Rec. p. I-1947, points 20 et 21).

33 Quant au sens habituel en langage courant, il convient de relever, à l'instar de la Commission, que les termes «recevoir» et «fournies», utilisés à ladite disposition, renvoient à une procédure de transmission, le premier du point de vue du consommateur et le second de celui du fournisseur. Dans le cadre d'une procédure de transmission d'informations, il n'est pas nécessaire que le destinataire de celles-ci effectue une action particulière. En revanche, en cas d'envoi d'un lien au consommateur, ce dernier doit agir pour prendre connaissance des informations en cause et il doit, en tout état de cause, cliquer sur ce lien.

34 S'agissant du contexte dans lequel les termes en cause sont utilisés, il convient de rappeler que l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7 vise à assurer la communication au consommateur des informations nécessaires à la bonne exécution du contrat et, surtout, à l'exercice de ses droits de consommateur, notamment son droit de rétractation. Ainsi que le souligne le gouvernement italien, cette disposition comporte toute une série d'exigences visant à protéger les consommateurs, qui sont les parties faibles dans les rapports contractuels conclus à distance.

35 Il convient également de relever à cet égard que, tandis que le législateur de l'Union a opté, à l'article 4 de la directive 97/7, dans la grande majorité des versions linguistiques, pour une formulation neutre, selon laquelle le consommateur doit «bénéficier» des informations pertinentes, il a, en revanche, choisi un terme plus contraignant pour le professionnel à l'article 5, paragraphe 1, de cette directive, selon lequel le consommateur doit «recevoir» la confirmation desdites informations. En effet, ce terme exprime l'idée que, concernant la confirmation des informations aux consommateurs, un comportement passif de ces consommateurs suffit.

36 En ce qui concerne la finalité de la directive 97/7, celle-ci consiste à faire bénéficier les consommateurs d'une protection étendue, en leur conférant certains droits en matière de contrats à distance. L'objectif du législateur de l'Union est, comme cela ressort du considérant 11 de cette directive, d'éviter que l'utilisation de techniques de communication à distance conduise à une diminution de l'information fournie au consommateur.

37 Dans ces conditions, il convient de considérer que, lorsque les informations qui se trouvent sur le site Internet du vendeur ne sont rendues accessibles que par un lien communiqué au consommateur, ces informations ne sont ni «fournies» à ce consommateur ni «reçues» par celui-ci, au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7.

38 En second lieu, il convient d'examiner si un site Internet dont les informations sont accessibles pour les consommateurs en passant par un lien présenté par le vendeur doit être considéré comme un «support durable», au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7.

39 À cet égard, il convient de constater que ladite disposition indique une alternative, à savoir que les informations pertinentes doivent être reçues par le consommateur «par écrit» ou «sur un autre support durable».

40 Il peut en être déduit que le législateur de l'Union a prévu deux solutions fonctionnellement équivalentes et, ainsi, une exigence d'équivalence de tels supports.

41 Dans ces conditions, ainsi qu'il découle des observations soumises à la Cour par les gouvernements autrichien, belge et hellénique, un substitut au support papier peut être considéré comme étant susceptible de correspondre aux exigences de protection du consommateur dans le contexte des nouvelles technologies à condition qu'il remplisse les mêmes fonctions que le support papier.

42 Il s'ensuit que le support durable, au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7, doit garantir au consommateur, de manière analogue à un support papier, la possession des informations mentionnées à cette disposition pour lui permettre de faire valoir, le cas échéant, ses droits.

43 Dans la mesure où un support permet au consommateur de stocker lesdites informations qui lui ont été adressées personnellement, garantit l'absence d'altération de leur contenu ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée, et offre aux consommateurs la possibilité de les reproduire telles quelles, ce support doit être considéré comme «durable» au sens de ladite disposition.

44 Une telle approche est corroborée par les définitions de la notion de «support durable» données par le législateur de l'Union dans d'autres textes réglementaires, notamment à l'article 2, sous f), de la directive 2002/65, à l'article 2, point 12, de la directive 2002/92 et à l'article 3, sous m), de la directive 2008/48. Bien que ces directives ne soient pas applicables en l'occurrence, il n'y a aucune raison de considérer, ainsi que M. l'avocat général l'a relevé au point 36 de ses conclusions, qu'elles renvoient à une notion différente de celle qui est utilisée dans la directive 97/7. Un tel constat vaut d'autant plus pour la directive 2011/83, qui a vocation à se substituer à la directive 97/7 à compter du 13 juin 2014, et qui définit, à son article 2, point 10, la notion de «support durable», selon les critères retenus au point précédent.

45 Cette même approche a été suivie par la Cour de l'Association européenne de libre-échange (AELE), dans son arrêt du 27 janvier 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report, p. 86), pour interpréter la notion de «support durable», au sens de la directive 2002/92.

46 Or, il ne ressort pas du dossier que le site Internet du vendeur auquel renvoie le lien indiqué au consommateur permet à ce dernier de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière telle qu'il puisse y accéder et les reproduire telles quelles pendant une durée appropriée en dehors de toute possibilité de modification unilatérale de leur contenu par le vendeur.

47 Content Services évoque un rapport de l'European Securities Markets Expert Group (ESME) de 2007, qui fait la distinction entre les «sites ordinaires» («ordinary websites») et les «sites sophistiqués» («sophisticated websites»), et qui considère que certains de ces derniers peuvent constituer un support durable.

48 Content Services relève que le progrès technique et les changements rapides des nouvelles technologies rendent possible l'élaboration de sites Internet qui peuvent garantir que les informations, sans être transférées dans la sphère de contrôle du consommateur, puissent être stockées, accessibles et reproduites par le consommateur pendant une durée appropriée.

49 Sans examiner la question de savoir si l'utilisation d'un tel site Internet développé peut satisfaire aux exigences de la directive 97/7, il est constant, et reconnu par Content Services elle-même, qu'elle n'utilise pas un tel site pour l'activité en cause au principal.

50 Il y a lieu, dès lors, de constater qu'un site Internet, tel que celui en cause au principal, dont les informations ne sont accessibles pour les consommateurs qu'en passant par un lien présenté par le vendeur, ne peut être considéré comme un «support durable», au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7.

51 Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre à la question posée que l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7 doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de ladite disposition, dès lors que ces informations ne sont ni «fournies» par cette entreprise ni «reçues» par le consommateur, au sens de cette même disposition, et qu'un site Internet tel que celui en cause au principal ne peut être considéré comme un «support durable» au sens dudit article 5, paragraphe 1.

**Sur les dépens**

52 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 (troisième chambre) dit pour droit:

**L'article 5, paragraphe 1, 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, doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de ladite disposition, dès lors que ces informations ne sont ni «fournies» par cette entreprise ni «reçues» par le consommateur, au sens de cette même disposition, et qu'un site Internet tel que celui en cause au principal ne peut être considéré comme un «support durable» au sens dudit article 5, paragraphe 1.**

Signatures