



InfoCuria

Giurisprudenza



[Pagina iniziale](#) > [Formulario di ricerca](#) > [Elenco dei risultati](#) > **Documenti**



[Avvia la stampa](#)

Lingua del documento :

ECLI:EU:C:2023:735

ARRÊT DE LA COUR (septième chambre)

5 octobre 2023 (*)

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Droits des consommateurs – Abonnement d’un consommateur à une plate-forme d’apprentissage – Reconduction automatique du contrat – Droit de rétractation »

Dans l’affaire C-565/22,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par l’Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche), par décision du 20 juillet 2022, parvenue à la Cour le 26 août 2022, dans la procédure

Verein für Konsumenteninformation

contre

Sofatutor GmbH,

LA COUR (septième chambre),

composée de M^{me} M. L. Arastey Sahún (rapporteuse), présidente de chambre, MM. F. Biltgen et J. Passer, juges,

avocat général : M. A. M. Collins,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

– pour Verein für Konsumenteninformation, par M^e S. Langer, Rechtsanwalt,

- pour Sofatutor GmbH, par M^e M. Görg, Rechtsanwalt,
- pour le gouvernement néerlandais, par M^{mes} M. K. Bulterman et A. Hanje, en qualité d’agents,
- pour la Commission européenne, par M^{mes} I. Rubene et E. Schmidt, 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 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO 2011, L 304, p. 64).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d’un litige opposant le Verein für Konsumenteninformation (association pour l’information des consommateurs, Autriche) (ci-après le « VKI ») à Sofatutor GmbH, société de droit allemand, au sujet de la demande du VKI tendant à ce qu’il soit enjoint à cette société d’informer les consommateurs des conditions, des délais et des modalités de l’exercice de leur droit de se rétracter d’un contrat conclu à distance.

Le cadre juridique

Le droit de l’Union

3 Le considérant 37 de la directive 2011/83 énonce :

« Étant donné qu’en cas de vente à distance le consommateur n’est pas en mesure de voir le bien qu’il achète avant de conclure le contrat, il devrait disposer d’un droit de rétractation. Pour la même raison, le consommateur devrait être autorisé à essayer et inspecter le bien qu’il a acheté, dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, compte tenu de la pression psychologique et/ou de l’élément de surprise éventuels. L’exercice du droit de rétractation devrait avoir pour effet d’éteindre l’obligation qui incombe aux parties contractantes en matière d’exécution du contrat. »

4 L’article 2 de cette directive, intitulé « Définitions », définit, à son point 7, le « contrat à distance » comme suit :

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

[...]

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 ».

5 Aux termes de l'article 4 de ladite directive, intitulé « Niveau d'harmonisation » :

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

6 L'article 6 de la même directive, 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 :

[...]

e) le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. [...]

[...]

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 ;

[...]

o) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ;

[...] »

7 L'article 8 de la directive 2011/83, intitulé « Obligations formelles concernant les contrats à distance », dispose :

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

2. Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, points a), e), o) et p).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnait explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Si le professionnel ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.

[...]

8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou 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 commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

[...] »

8 L'article 9 de cette directive, intitulé « Droit de rétractation », est libellé comme suit :

« 1. En dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14.

2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours à compter :

a) en ce qui concerne les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat ;

[...]

c) en ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture [...] de contenu numérique non fourni sur un support matériel, du jour de la conclusion du contrat.

3. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties contractantes d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation. [...] »

9 L'article 10 de ladite directive, intitulé « Défaut d'information sur le droit de rétractation », prévoit :

« 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 à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations. »

10 L'article 11 de la même directive, intitulé « Exercice du droit de rétractation », énonce, à son paragraphe 1 :

« Le consommateur informe le professionnel, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit :

- a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B ; ou
 - b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.
- [...] »

11 Aux termes de l'article 12 de la directive 2011/83, intitulé « Effets de la rétractation » :

« 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. »

12 L'article 14 de cette directive, intitulé « Obligations du consommateur en cas de rétractation », dispose :

« [...]

3. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le consommateur au professionnel est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

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) pour la fourniture, en tout ou partie, d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, lorsque :
 - i) le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze jours visé à l'article 9, ou

- ii) le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord ; ou
- iii) le professionnel a omis de fournir une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.

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

Le droit autrichien

13 Aux termes de l'article 4, paragraphe 1, du Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (loi relative aux contrats à distance et aux contrats hors établissement), du 26 mai 2014 (BGBl. I, 33/2014, ci-après le « FAGG ») :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou sa déclaration exprimant la volonté de contracter, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes :

[...]

8) s'il existe un droit de renonciation, les conditions, les délais et les modalités d'exercice de ce droit, en mettant à disposition le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B,

[...]

14) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat,

[...] »

14 L'article 11, paragraphe 1, du FAGG dispose :

« Le consommateur peut renoncer à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement dans un délai de quatorze jours, sans avoir à motiver sa décision. »

Le litige au principal et la question préjudicielle

15 Sofatutor exploite des plates-formes d'apprentissage sur Internet destinées aux élèves de l'enseignement primaire et secondaire. Elle propose ses services sur l'ensemble du territoire autrichien et établit ainsi des relations juridiques avec des consommateurs qui ont leur domicile ou leur résidence habituelle en Autriche. Sofatutor conclut des contrats sur la base de ses conditions générales de vente.

16 Ces conditions générales prévoient que, lors de la première souscription d'un abonnement sur ces plates-formes, celui-ci peut être testé gratuitement pendant une période de 30 jours à compter de la conclusion du contrat et résilié, sans préavis, à tout moment pendant cette période. Lesdites conditions générales stipulent également que cet abonnement ne devient payant qu'à l'expiration de ces 30 jours et que, à défaut de résiliation pendant lesdits 30 jours, la période d'abonnement payant convenue lors de cette souscription commence à courir.

17 Dans le cas où la période d'abonnement payant arrive à échéance sans que Sofatutor ou le consommateur ait résilié le contrat en temps utile, les mêmes conditions générales prévoient que l'abonnement concerné est automatiquement reconduit pour une durée déterminée.

18 Lors de la conclusion d'un contrat à distance, Sofatutor informe les consommateurs du droit de rétractation dont ils disposent en raison de cette conclusion.

19 Le VKI considère que, conformément à l'article 9 de la directive 2011/83 et au FAGG, le consommateur dispose d'un droit de rétractation au titre non seulement de sa souscription à un abonnement d'essai gratuit de 30 jours, mais aussi de la transformation de cet abonnement en abonnement standard et de la reconduction de ce dernier abonnement.

20 Dans ces conditions, le VKI a saisi le Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne, Autriche) d'une demande tendant à ce qu'il soit enjoint à Sofatutor, dans le cadre de ses relations commerciales avec les consommateurs, en cas de reconduction d'un contrat à durée déterminée conclu à distance, d'informer ces consommateurs, de manière claire et compréhensible, des conditions, des délais et des modalités de l'exercice de leur droit de se rétracter de ce contrat, par la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation ou par la mise en œuvre de pratiques semblables.

21 Par un jugement du 23 juin 2021, cette juridiction a accueilli cette demande.

22 Saisi d'un appel introduit par Sofatutor contre ce jugement, l'Oberlandesgericht Wien (tribunal régional supérieur de Vienne, Autriche) a réformé celui-ci par un arrêt du 18 mars 2022 en rejetant ladite demande au fond.

23 Le VKI a, par la suite, introduit un recours en *Revision* contre cet arrêt devant la juridiction de renvoi, l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche).

24 Cette juridiction constate, d'une part, que, ainsi qu'il ressort des documents préparatoires relatifs à l'article 11 du FAGG, le droit de renonciation n'est pas limité à la première conclusion d'un contrat entre un professionnel et un consommateur. Au contraire, la reconduction d'une relation contractuelle existante, mais limitée dans le temps, ou la modification substantielle de cette relation contractuelle, lorsqu'elles sont convenues à distance ou hors établissement, pourraient également être soumises au FAGG et, par conséquent, faire naître un droit de renonciation du consommateur en ce qui concerne cette reconduction ou cette modification.

25 D'autre part, elle fait référence à l'arrêt du 18 juin 2020, [Sparkasse Südholstein](#) (C-639/18, EU:C:2020:477), par lequel la Cour a jugé que l'article 2, sous a), 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 2002, L 271, p. 16](#)), doit être interprété en ce sens qu'un avenant à un contrat de prêt ne relève pas de la notion de « contrat concernant des services financiers », au sens de cette disposition, lorsque l'avenant se borne à modifier le taux d'intérêt initialement convenu, sans prolonger la durée du contrat de prêt ni modifier son montant, et que les clauses initiales de ce contrat prévoyaient la conclusion d'un tel avenant ou, à défaut, l'application d'un taux d'intérêt variable.

26 Dans ces conditions, l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante :

« L'article 9, paragraphe 1, de la directive [2011/83] doit-il être interprété en ce sens que, en cas de "reconduction automatique" [article 6, paragraphe 1, sous o), de cette directive] d'un contrat à distance, le consommateur dispose de nouveau d'un droit de rétractation ? »

Sur la question préjudicielle

27 Par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que le droit du consommateur de se rétracter d'un contrat à distance est garanti une seule fois à l'égard d'un contrat portant sur une prestation de services et prévoyant une période initiale gratuite pour le consommateur suivie, en l'absence de résiliation ou de rétractation par le consommateur pendant cette période, d'une période payante, reconduite automatiquement, en l'absence de résiliation de ce contrat, pour une durée déterminée, ou bien en ce sens que le consommateur dispose de ce droit lors de chacune de ces étapes de transformation et de reconduction dudit contrat.

28 À titre liminaire, il convient de relever que la directive 2011/83 a été modifiée par la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil, du 27 novembre 2019, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs (JO 2019, L 328, p. 7). Toutefois, la directive 2019/2161, entrée en vigueur le 7 janvier 2020, oblige les États membres à transposer ses dispositions dans leurs ordres juridiques respectifs au plus tard le 28 novembre 2021 et à les appliquer à partir du 28 mai 2022. Dans la mesure où le litige au principal a été jugé en première instance par le Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne) le 23 juin 2021 et où la juridiction de renvoi ne fait aucune référence aux dispositions nationales introduites à titre de transposition de la directive 2019/2161 dans l'ordre juridique autrichien, il convient de constater que, dans la présente affaire, la directive 2011/83 demeure applicable dans sa version non modifiée par la directive 2019/2161.

29 Cela étant précisé, il importe de rappeler que, aux termes de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83, en dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 de celle-ci 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 de cette directive.

30 L'article 9, paragraphe 2, sous a) et c), de ladite directive prévoit que, sans préjudice de l'article 10 de celle-ci, ce délai de rétractation expire après une période de quatorze jours à compter, en ce qui concerne les contrats de service et les contrats portant sur la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, du jour de la conclusion du contrat.

31 Il ressort de l'article 11, paragraphe 1, de la directive 2011/83 que si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il informe le professionnel, avant l'expiration de ce délai, de sa décision de se rétracter du contrat. Cette disposition précise que, pour ce faire, le consommateur peut soit utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de cette directive ou faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant cette décision.

32 Conformément à l'article 12, sous a), de ladite directive, l'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement.

33 Une des conséquences de l'existence du droit du consommateur de se rétracter d'un tel contrat est l'obligation d'information prévue à l'article 6, paragraphe 1, sous h), de la directive 2011/83. Conformément à cette disposition, 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 concernant les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation, conformément à l'article 11, paragraphe 1, de cette directive ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, point B, de ladite directive.

34 À cet égard, il convient de rappeler que, compte tenu de l'importance du droit de rétractation pour la protection du consommateur, l'information précontractuelle concernant ce droit revêt, pour ce consommateur, une importance fondamentale et lui permet de prendre, d'une façon éclairée, la décision de conclure ou non le contrat à distance avec le professionnel. Afin de pouvoir pleinement profiter de cette information, le consommateur doit connaître, au préalable, les conditions, le délai et les modalités d'exercice dudit droit (arrêt du 23 janvier 2019, [Walbusch Walter Busch](#), C-430/17, EU:C:2019:47, point 46).

35 En outre, l'article 6, paragraphe 1, de la directive 2011/83 vise, notamment, à assurer la communication au consommateur, avant la conclusion d'un contrat, des informations nécessaires à la bonne exécution de ce contrat et, en particulier, à l'exercice de ses droits, notamment son droit de rétractation (voir, en ce sens, arrêt du 10 juillet 2019, [Amazon EU](#), C-649/17, EU:C:2019:576, point 43).

36 En l'occurrence, dans l'affaire au principal, le recours du VKI vise à ce qu'il soit enjoint à Sofatutor, dans le cadre de ses relations commerciales avec les consommateurs, en cas de reconduction d'un contrat à durée déterminée conclu à distance, d'informer ces consommateurs, de manière claire et compréhensible, des conditions, des délais et des modalités de l'exercice de leur droit de se rétracter de ce contrat, par la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation ou par la mise en œuvre de pratiques semblables.

37 Il ressort de la décision de renvoi que le législateur autrichien a transposé l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83 dans l'ordre juridique autrichien en adoptant l'article 11, paragraphe 1, du FAGG, qui prévoit que le consommateur peut renoncer à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement dans un délai de quatorze jours, sans avoir à motiver sa décision. Il convient de constater que le libellé de cette dernière disposition n'apporte pas de réponse sur le point de savoir si le consommateur dispose d'un tel droit de rétractation une seule fois au titre de la conclusion d'un contrat ou bien s'il dispose de nouveau de ce droit à l'occasion d'une reconduction de ce contrat, telle que celle en cause au principal.

38 Or, dans la mesure où, conformément à l'article 4 de la directive 2011/83, celle-ci procède à une harmonisation en principe totale de la législation des États membres, l'étendue et les conditions d'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 1, de cette directive déterminent celles du droit de rétractation prévu par les réglementations nationales transposant cette disposition dans l'ordre juridique des États membres.

39 S'agissant de l'objectif du droit de rétractation, celui-ci est censé compenser le désavantage résultant, pour le consommateur, d'un contrat à distance, en lui accordant un délai de réflexion approprié pendant lequel il a la possibilité d'examiner et d'essayer le bien acquis (arrêt du 27 mars 2019, [slewo](#), C-681/17, EU:C:2019:255, point 33 et jurisprudence citée).

40 Cette conclusion est corroborée par le considérant 37 de la directive 2011/83, lequel énonce que le consommateur devrait disposer d'un droit de rétractation étant donné que, « en cas de vente à distance [il] n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat ». Aux termes de ce considérant, « [p]our la même raison, le consommateur devrait être autorisé à essayer et inspecter le bien qu'il a acheté, dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien ».

41 À cet égard, il convient de constater que le délai de réflexion accordé au consommateur est justifié par les mêmes objectifs tant dans le cas de la vente de biens que dans celui de la prestation de services.

42 D'une part, le droit de rétractation vise à permettre au consommateur de prendre connaissance, en temps utile, des caractéristiques du service faisant l'objet du contrat concerné. D'autre part, ce droit favorise une prise de décision éclairée par le consommateur, tenant compte de toutes les conditions contractuelles et des conséquences de la conclusion du contrat concerné, permettant à ce consommateur de décider s'il souhaite se lier contractuellement à un professionnel (voir, en ce sens, arrêts du 23 janvier 2019, [Walbusch Walter Busch](#), C-430/17, EU:C:2019:47, point 36, et du 10 juillet 2019, [Amazon EU](#), C-649/17, EU:C:2019:576, point 43).

43 En l'occurrence, il ressort de la décision de renvoi que la prestation de services en cause au principal est gratuite pendant 30 jours et que, en l'absence de résiliation ou de rétractation par le consommateur pendant ces 30 jours, elle se transforme en prestation payante pendant une durée déterminée reconductible. Cependant, cette décision ne contient pas d'informations indiquant qu'une telle transformation ou reconduction du contrat concerné aurait pour conséquence une modification d'autres conditions de ce contrat.

44 À cet égard, il convient de relever que, conformément à l'article 6, paragraphe 1, sous e), et à l'article 8, paragraphe 2, de la directive 2011/83, une des caractéristiques essentielles d'un contrat à distance, au sens de cette directive, est le prix total des services faisant l'objet de ce contrat.

45 En vertu de cet article 6, paragraphe 1, sous e), avant la conclusion d'un tel contrat, le professionnel est tenu de fournir au consommateur l'information sur ce prix sous une forme claire et compréhensible. Ainsi qu'il ressort de cet article 8, paragraphe 2, si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, du prix total des services faisant l'objet de ce contrat. Cette dernière disposition précise que le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il y a lieu d'activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Si le professionnel ne respecte pas cette exigence, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.

46 L'importance de la communication par le professionnel au consommateur de l'information explicite sur le prix des services faisant l'objet du contrat concerné a été confirmée par la Cour aux points 25 à 30 de l'arrêt du 7 avril 2022, [Fuhrmann-2](#) (C-249/21, EU:C:2022:269).

47 Eu égard à ce qui précède, il convient de constater que l'objectif du droit du consommateur de se rétracter d'un contrat conclu à distance et portant sur la prestation de services est satisfait si ce consommateur dispose, avant la conclusion de ce contrat, d'une information claire, compréhensible

et explicite, sur le prix des services faisant l'objet dudit contrat, dû soit dès cette conclusion soit à partir d'une date postérieure à celle-ci, telle que celle de la transformation du même contrat en contrat payant ou de la reconduction de ce dernier pour une durée déterminée.

48 Partant, bien que, à l'occasion de la conclusion d'un contrat prévoyant une période gratuite de prestation de services, le consommateur soit informé de manière claire, compréhensible et explicite par le professionnel que, après cette période gratuite et en l'absence de résiliation ou de rétractation de ce contrat par le consommateur pendant ladite période, cette prestation deviendra payante, les conditions contractuelles portées à la connaissance du consommateur ne changent pas. Dans un tel cas, l'objectif visé au point précédent ne justifie pas que le consommateur concerné dispose de nouveau d'un droit de rétractation à la suite de la transformation dudit contrat en contrat payant. Par ailleurs, ce consommateur ne saurait disposer non plus d'un tel droit de rétractation à l'occasion d'une reconduction de ce contrat payant pour une durée déterminée.

49 En l'occurrence, il appartient à la juridiction de renvoi d'examiner si une information claire, compréhensible et explicite sur le prix total des services concernés a été communiquée par Sofatutor aux consommateurs, conformément à la directive 2011/83.

50 En revanche, en l'absence d'une communication transparente d'une telle information au moment de la conclusion du contrat concerné, à supposer que le consommateur soit lié par ce contrat ainsi qu'il ressort du point 45 du présent arrêt, la différence entre, d'une part, l'information réellement communiquée sur les conditions contractuelles et, d'autre part, les conditions dudit contrat après une période d'essai gratuite, telle que celle en cause au principal, serait tellement fondamentale qu'un nouveau droit de rétractation, au sens de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83, devrait être reconnu après cette période d'essai gratuite.

51 Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre à la question posée que l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que le droit du consommateur de se rétracter d'un contrat à distance est garanti une seule fois à l'égard d'un contrat portant sur une prestation de services et prévoyant une période initiale gratuite pour le consommateur suivie, en l'absence de résiliation ou de rétractation par le consommateur pendant cette période, d'une période payante, reconduite automatiquement, en l'absence de résiliation de ce contrat, pour une durée déterminée, à condition que, à l'occasion de la conclusion dudit contrat, le consommateur soit informé de manière claire, compréhensible et explicite par le professionnel que, après ladite période initiale gratuite, cette prestation de services deviendra payante.

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 (septième chambre) dit pour droit :

L'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, doit être interprété en ce sens que :

le droit du consommateur de se rétracter d'un contrat à distance est garanti une seule fois à l'égard d'un contrat portant sur une prestation de services et prévoyant une période initiale gratuite pour le consommateur suivie, en l'absence de résiliation ou de rétractation par le consommateur pendant cette période, d'une période payante, reconduite automatiquement, en l'absence de résiliation de ce contrat, pour une durée déterminée, à condition que, à l'occasion de la conclusion dudit contrat, le consommateur soit informé de manière claire, compréhensible et explicite par le professionnel que, après ladite période initiale gratuite, cette prestation de services deviendra payante.

Signatures

* Langue de procédure : l'allemand.