



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



[Avvia la stampa](#)

Lingua del documento : ECLI:EU:C:2026:151

ARRÊT DE LA COUR (cinquième chambre)

5 mars 2026 (*)

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Contrat à distance conclu entre un consommateur et un professionnel – Notion de “consommateur” – Établissement du contact entre le consommateur et le professionnel par un autre professionnel mandaté par le consommateur – Article 2, point 7 – Droit de rétractation du consommateur – Article 9, paragraphe 1 – Abus de droit »

Dans l’affaire C564/24,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Kammergericht Berlin (tribunal régional supérieur de Berlin, Allemagne), par décision du 9 avril 2024, parvenue à la Cour le 20 août 2024, dans la procédure

Eisenberger Gerüstbau GmbH

contre

JK,

LA COUR (cinquième chambre),

composée de M^{me} M. L. Arastey Sahún (rapporteure), présidente de chambre, MM. J. Passer, E. Regan, D. Gratsias et B. Smulders, juges,

avocat général : M. A. Biondi,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour le gouvernement tchèque, par M. M. Smolek, M^{me} S. Šindelková et M. J. Vlácil, en qualité d’agents,
- pour la Commission européenne, par M. P. Kienapfel et M^{me} I. Rubene, en qualité d’agents,

ayant entendu l’avocat général en ses conclusions à l’audience du 18 septembre 2025,

rend le présent

Arrêt

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 2, point 7, de l'article 9, paragraphe 1, et de l'article 14, paragraphe 4, sous a), et paragraphe 5, 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 Eisenberger Gerüstbau GmbH, une entreprise de droit allemand, à JK au sujet du paiement d'une rémunération au titre de la mise à disposition et du montage d'échafaudages par cette entreprise.

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

3 Les considérants 4, 5, 7, 14, 17, 20 et 57 de la directive 2011/83 énoncent :

« (4) [...] L'harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.

(5) [...] [U]ne harmonisation complète de l'information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un niveau de protection élevé des consommateurs et à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.

[...]

(7) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. [...] Les consommateurs devraient bénéficier en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union [européenne].

[...]

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

[...]

(17) La définition de consommateur devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, en cas de contrats à double finalité, lorsque le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé et lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.

[...]

(20) [...] La notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance devrait inclure les systèmes proposés par un tiers autre que le professionnel mais utilisés par ce dernier, par exemple une plateforme en ligne. Elle ne devrait pas couvrir, cependant, les cas où des sites internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées.

[...]

(57) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables aux violations de la présente directive et veillent à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives. »

4 L'article 1^{er} de cette directive est libellé comme suit :

« L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels. »

5 L'article 2 de ladite directive prévoit :

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

- 1) "consommateur", toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- 2) "professionnel", toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive ;

[...]

6) "contrat de service", tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci ;

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 ;

8) "contrat hors établissement", tout contrat entre le professionnel et le consommateur :

- a) conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel ; ou
- b) ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au point a) ; ou
- c) conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur ; ou

d) conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;

[...]

15) “contrat accessoire”, un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d’un accord conclu entre ce dernier et le professionnel. »

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

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

7 Aux termes de l’article 4 de la directive 2011/83 :

« 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. »

8 L’article 6, paragraphe 1, de cette directive est libellé comme suit :

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

[...]

h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d’exercice de ce droit conformément à l’article 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l’annexe I, point B ;

[...] »

9 Aux termes de l’article 9 de ladite directive :

« 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 ;

[...]

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

10 L’article 10 de la même directive 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. »

11 Aux termes de l'article 11, paragraphe 1, de la directive 2011/83 :

« 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.

Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence de forme relative au modèle de formulaire de rétractation autre que celles visées à l'annexe I, partie B. »

12 L'article 12 de cette directive dispose :

« 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. »

13 L'article 13, paragraphe 1, premier alinéa, de ladite directive est libellé comme suit :

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

14 Aux termes de l'article 14 de la même directive :

« [...]

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 ;

[...]

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. »

15 L'article 15 de la directive 2011/83 dispose :

« 1. Sans préjudice de l'article 15 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 2008, L 133, p. 66)], l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement conformément aux articles 9 à 14 de la présente directive a pour effet de mettre automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur, à l'exception de ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14 de la présente directive.

2. Les États membres déterminent les modalités pour mettre fin à ces contrats. »

16 L'article 24, paragraphe 1, de cette directive est libellé comme suit :

« Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. »

Le droit allemand

17 L'article 242 du Bürgerliches Gesetzbuch (code civil, ci-après le « BGB ») prévoit :

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

18 L'article 312c du BGB dispose :

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

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

19 L'article 357 du BGB est libellé comme suit :

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

[...]

(8) Lorsque le consommateur se rétracte d'un contrat de prestation de services [...], le consommateur doit verser une indemnité compensatrice pour la prestation fournie jusqu'à la rétractation, lorsque le consommateur a expressément exigé du professionnel qu'il commence à exécuter la prestation avant la fin du délai de rétractation. Le droit résultant de la première phrase n'existe que si le professionnel a informé le consommateur dans les règles, conformément à l'article 246a, première section, paragraphe 2, première phrase, points 1 à 3, de [l'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (loi d'introduction au code civil)]. [...] Lors du calcul de l'indemnité compensatrice, il convient de se fonder sur le prix total convenu. Si le prix total convenu est excessivement élevé, il convient de calculer l'indemnité compensatrice en se fondant sur la valeur marchande de la prestation fournie.

[...] »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

20 Eisenberger Gerüstbau donne en location à titre professionnel des échafaudages qu'elle monte puis démonte pour le compte de ses clients. JK, qui est fonctionnaire fédérale en Allemagne, est propriétaire d'un terrain à Berlin sur lequel est construit un immeuble collectif d'habitation à plusieurs étages.

21 Au cours de l'année 2020, JK a décidé de faire surélever le grenier de cet immeuble à des fins d'habitation personnelle, en ajoutant deux nouveaux étages comprenant un total de quatre unités d'habitation. À cette fin, elle a confié la planification et le suivi des travaux à un architecte, qui était également chargé d'établir des listes de prestations pour les ouvrages nécessaires à cet égard, de recueillir des offres auprès d'entreprises spécialisées et, enfin, de participer à la conclusion des contrats en rédigeant des projets de contrats (ci-après l'« architecte »). Dans le cadre de ces fonctions, cet architecte a notamment fait parvenir à Eisenberger Gerüstbau un cahier des charges en matière de mise à disposition et de montage d'échafaudages en l'invitant à présenter une offre sur cette base. Cette entreprise a accepté ce cahier des charges en indiquant des prix unitaires ainsi qu'un prix total estimatif d'un montant de 45 663,18 euros brut, a signé ledit cahier des charges le 24 avril 2020 et l'a retourné audit architecte.

22 L'architecte a choisi Eisenberger Gerüstbau comme entreprise spécialisée pour réaliser les travaux de mise à disposition et de montage d'échafaudages. Il a rédigé un projet de contrat en conséquence, qui s'appuyait sur l'offre du 24 avril 2020, et a transmis ce projet aux deux parties, à savoir Eisenberger Gerüstbau et JK, par courrier électronique le 14 décembre 2020. Dans ledit projet ne figurait aucune indication selon laquelle JK était en droit de se rétracter du contrat. Eisenberger Gerüstbau a signé le projet de contrat le 14 décembre 2020, sans y apporter de modification, et a transmis celui-ci à JK. Cette dernière a également signé ce projet, le 15 décembre 2020, et a envoyé l'exemplaire signé par les deux parties à Eisenberger Gerüstbau par voie postale (ci-après le « contrat en cause »).

23 Le 1^{er} janvier 2021, Eisenberger Gerüstbau a soumis à JK, par courrier électronique, une proposition d'avenant au contrat en cause portant sur deux plateformes mobiles supplémentaires pour un montant de 7 730 euros brut au titre du montage, du démontage et de la maintenance de ces équipements pendant quatre semaines et un loyer supplémentaire d'un montant de 517,65 euros brut par semaine à compter de la cinquième semaine de mise à disposition de ceux-ci. JK a signé, pour sa part, la proposition d'avenant et l'a renvoyée à Eisenberger Gerüstbau par courrier électronique le 22 janvier 2021. Au cours du mois de janvier 2021, Eisenberger Gerüstbau a commencé à monter l'échafaudage.

24 À la date du 26 janvier 2021, Eisenberger Gerüstbau a mis l'échafaudage à la disposition de JK pour l'exécution des travaux de construction prévus sur l'immeuble en cause. À la fin du mois de mai 2021, JK avait versé à Eisenberger Gerüstbau, sur la base de factures d'acomptes établies par cette dernière, un montant total s'élevant à 95 937,84 euros.

25 Par lettre du 7 décembre 2021, JK a indiqué à Eisenberger Gerüstbau qu'elle révoquait ses déclarations de volonté visant à la conclusion du contrat en cause ainsi que de l'avenant, qu'elle refusait d'effectuer d'autres paiements à ce titre et a réclamé le remboursement des acomptes versés à hauteur de ce montant. Au cours du mois de décembre 2021, tous les travaux de construction envisagés par JK et aux fins desquels l'échafaudage avait été indispensable ont été achevés. À la demande de JK, l'échafaudage a été démonté le 20 décembre 2021.

26 Eisenberger Gerüstbau a assigné JK devant le Landgericht Berlin (tribunal régional de Berlin, Allemagne) en paiement de ce qu'elle estimait être la rémunération qui était restée impayée à la date de cette assignation, à savoir un montant s'élevant à 101 000,25 euros, dû au titre du contrat d'installation d'échafaudages. Dans le cadre de cette procédure, JK a introduit une demande reconventionnelle en remboursement des acomptes versés pour un montant de 95 937,84 euros.

27 Par jugement du 19 mai 2023, le Landgericht Berlin (tribunal régional de Berlin) a rejeté le recours et a fait droit à l'intégralité de la demande reconventionnelle.

28 Eisenberger Gerüstbau a formé un appel contre ce jugement devant le Kammergericht Berlin (tribunal régional supérieur de Berlin, Allemagne), qui est la juridiction de renvoi.

29 Cette juridiction considère que le contrat en cause conclu par l'intermédiaire de l'architecte, ayant agi en tant qu'auxiliaire de négociation, ne relève pas du champ d'application de l'article 312c, paragraphe 1, du BGB, lequel transpose l'article 2, point 7, de la directive 2011/83 en droit allemand.

30 À cet égard, ladite juridiction précise que, certes, jusqu'à la conclusion de ce contrat, Eisenberger Gerüstbau, d'une part, et JK et l'architecte, d'autre part, communiquaient exclusivement par des techniques de communication à distance, à savoir par voie postale ou par courrier électronique. Cependant, le recours de JK à l'architecte, qui est un professionnel, pour préparer le contrat exclurait que la protection visée à l'article 312c du BGB soit applicable.

31 Conformément aux travaux préparatoires de l'article 312c du BGB ainsi qu'à la jurisprudence du Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne), l'objectif de cette disposition, lequel prend également appui sur le considérant 37 de la directive 2011/83, serait de protéger le consommateur qui ne peut pas examiner le bien ou le service en cause avant la conclusion du contrat et qui ne peut pas obtenir d'informations supplémentaires à cet égard.

32 Or, il n'y aurait pas de défaut d'information du consommateur dans un cas, tel que celui dont la juridiction de renvoi est saisie, où ce consommateur a recours à un professionnel en tant qu'intermédiaire de négociation, qui dispose d'un savoir-faire suffisant en ce qui concerne les prestations faisant l'objet du contrat et se tient à la disposition de ce consommateur afin de répondre à d'éventuelles questions à cet égard.

33 En tout état de cause, le consommateur ne bénéficierait pas d'un droit de rétractation dans le cadre d'un contrat lorsqu'un professionnel agissant comme intermédiaire de négociation définit l'objet de la prestation et n'entre en contact avec le professionnel qui est l'autre partie du contrat avec ce consommateur qu'en vue de clarifier certaines conditions contractuelles.

34 Si le consommateur n'a pas le droit de révoquer sa déclaration de volonté visant à la conclusion du contrat principal, ce droit ne saurait non plus être reconnu à l'égard des accords complémentaires ou des avenants qui se rapportent à ce contrat.

35 Dans l'hypothèse où le droit de JK de se rétracter du contrat en cause serait, néanmoins, reconnu en l'occurrence, la juridiction de renvoi considère qu'Eisenberger Gerüstbau n'aurait pas le droit de recevoir de rémunération pour le service fourni et, conformément à l'article 357, paragraphe 8, du BGB et à l'article 14, paragraphe 4, sous a), et paragraphe 5, de la directive 2011/83, n'aurait pas non plus droit à une indemnité compensatrice.

36 Cette juridiction considère que le fait, pour un consommateur qui s'est rétracté d'un contrat dans des circonstances telles que celles de l'affaire dont elle est saisie, de refuser de payer au professionnel avec lequel il était lié par ce contrat une indemnité compensatrice pourrait être qualifié comme étant contraire à l'exigence de bonne foi.

37 Cependant, ladite juridiction s'interroge sur la conformité de cette appréciation à l'arrêt du 17 mai 2023, [DC \(Rétractation après l'exécution du contrat\)](#) (C97/22, EU:C:2023:413), dans lequel la Cour a jugé que l'article 14, paragraphe 4, sous a), et paragraphe 5, de la directive 2011/83 devait être interprété en ce sens qu'il exonère un consommateur de toute obligation de payer les prestations fournies en exécution d'un contrat hors établissement, lorsque le professionnel concerné ne lui a pas transmis les informations visées à l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), de cette directive et que ce consommateur a exercé son droit de rétractation après l'exécution de ce contrat.

38 Dans ces conditions, le Kammergericht Berlin (tribunal régional supérieur de Berlin) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

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

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

lorsque l'une des conditions supplémentaires suivantes est remplie :

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

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

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

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

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

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

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

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

Sur les questions préjudicielles

Sur les première et deuxième questions

39 Par ses première et deuxième questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 2, point 7, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que le fait qu'un consommateur est assisté, avant et lors de la conclusion d'un contrat entre ce consommateur et un professionnel, par un autre professionnel de son choix qui est à l'origine du contact entre le consommateur et le premier professionnel et qui a exercé une influence sur des éléments essentiels du contenu de ce contrat, est pertinent afin de qualifier ledit contrat de « contrat à distance », au sens de cette disposition.

40 À titre liminaire, il convient de rappeler que, aux termes de ladite disposition, afin qu'un contrat puisse être qualifié de contrat à distance, trois conditions doivent être satisfaites cumulativement. Premièrement, ce contrat doit être conclu entre un consommateur et un professionnel, au sens des définitions prévues respectivement aux points 1 et 2 de l'article 2 de la directive 2011/83. Deuxièmement, il doit être conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance. Troisièmement, la conclusion dudit contrat doit s'opérer sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur et le rapport contractuel entre les parties doit être établi par le recours exclusif à une ou à plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le même contrat est conclu.

41 Certes, il ne ressort pas de manière univoque de la décision de renvoi sur lesquelles de ces conditions la juridiction de renvoi nourrit des doutes. Cependant, cette juridiction a précisé que, jusqu'à la conclusion du contrat, JK et l'architecte, d'une part, et Eisenberger Gerüstbau, d'autre part, ont exclusivement communiqué par des techniques de communication à distance, à savoir par voie postale ou par courrier électronique, dont il résulte qu'elle tient la troisième desdites conditions pour remplie. Il convient dès lors d'examiner uniquement les deux premières conditions.

42 En premier lieu, il importe de vérifier si une personne telle que JK, qui est propriétaire d'un terrain sur lequel est construit un immeuble collectif d'habitation à plusieurs étages et qui a eu recours à un professionnel, à savoir Eisenberger Gerüstbau, afin de faire construire deux nouveaux étages, comprenant un total de quatre unités d'habitation, doit être qualifiée de « consommateur » en ce qui concerne le contrat en cause.

43 À cet égard, il convient de rappeler que, aux termes de l'article 2, point 1, de la directive 2011/83, est qualifiée de « consommateur » toute personne physique qui, dans les contrats relevant de cette directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

44 Conformément à une jurisprudence constante, la directive 2011/83 vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs qui se trouvent dans une position d'infériorité par rapport à des professionnels, en ce qu'ils doivent être réputés comme étant moins informés, économiquement plus faibles et juridiquement moins expérimentés que leurs cocontractants [voir, en ce sens, arrêts du 27 mars 2019, [slewo](#), C681/17, EU:C:2019:255, point 32, et du 14 mai 2020, [NK \(Projet de maison individuelle\)](#), C208/19, EU:C:2020:382, point 39].

45 La notion de « consommateur », au sens de l'article 2, sous b), de la directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO 1993, L 95, p. 29), laquelle correspond à la notion du « consommateur », au sens de l'article 2, point 1, de la directive 2011/83, a un caractère objectif et est indépendante des connaissances concrètes que la personne concernée peut avoir, ou des informations dont cette personne dispose réellement (voir, en ce sens, arrêts du 3 septembre 2015, [Costea](#), C110/14, EU:C:2015:538, point 21, et du 8 mai 2025, [Pielatak](#), C410/23, EU:C:2025:325, point 36).

46 Afin de vérifier si la personne concernée peut être qualifiée de « consommateur », au sens de cette disposition, le juge national doit tenir compte de toutes les circonstances de l'espèce, et notamment de la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat en cause, susceptibles de démontrer à quelle fin ce bien ou ce service est acquis [arrêt du 8 juin 2023, [YYY. \(Notion de « consommateur »\)](#), C570/21, EU:C:2023:456, point 55 et jurisprudence citée].

47 Il ressort des explications fournies par la juridiction de renvoi qu'elle s'interroge sur la question de savoir si le fait que JK était assistée par un autre professionnel de son choix, en l'occurrence un architecte,

qui a exercé une influence sur des éléments essentiels du contenu du contrat en cause, est ou non pertinent afin de qualifier JK de consommatrice.

48 À cet égard, d'une part, ainsi que M. l'avocat général l'a relevé en substance au point 29 de ses conclusions, le fait que, comme dans l'affaire au principal, un consommateur a été assisté par un professionnel, en l'occurrence un architecte, dans le cadre des négociations et de la conclusion d'un contrat entre ce consommateur et un autre professionnel n'est pas de nature à remettre en cause la position d'infériorité, visée au point 44 du présent arrêt, de ce consommateur à l'égard de ce dernier professionnel, et ce bien que le professionnel ayant assisté ledit consommateur ait été à l'origine du contact entre celui-ci et l'autre professionnel et qu'il ait exercé une influence sur le contenu de ce contrat.

49 D'autre part, comme cela a été rappelé au point 45 du présent arrêt, il convient de retenir une interprétation de la notion de « consommateur », au sens de l'article 2, point 1, de la directive 2011/83, ayant un caractère objectif et qui soit indépendante des connaissances concrètes que la personne concernée peut avoir, ou des informations dont cette personne dispose réellement. Ainsi, le fait qu'une telle personne a été assistée par un professionnel n'est pas de nature à remettre en cause sa qualité de consommateur, ni n'implique au demeurant de conférer au contrat concerné une finalité professionnelle (voir, en ce sens, arrêt du 3 septembre 2015, [Costea](#), C110/14, EU:C:2015:538, points 21 et 25 à 27).

50 Dans l'hypothèse où la juridiction de renvoi considère que JK doit être qualifiée de consommatrice aux fins du contrat en cause au principal, il convient, en second lieu, d'examiner si, compte tenu des éléments factuels exposés par cette juridiction dans sa décision de renvoi concernant les modalités de conclusion de ce contrat entre JK et Eisenberger Gerüstbau et l'assistance apportée dans ce cadre par l'architecte auquel JK a eu recours, un tel contrat doit être considéré comme ayant été conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83.

51 À cet égard, le considérant 20 de cette directive énonce que la notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance devrait inclure les systèmes proposés par un tiers autre que le professionnel, mais utilisés par ce dernier, par exemple une plateforme en ligne, mais ne devrait pas couvrir les cas où des sites Internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées.

52 En l'occurrence, force est de constater, comme l'a également relevé M. l'avocat général au point 33 de ses conclusions, que le dossier dont dispose la Cour ne contient aucun élément concernant un système organisé de vente ou de prestation de service à distance qui aurait été mis en place par Eisenberger Gerüstbau. Cependant, les éléments factuels exposés par la juridiction de renvoi tendent à indiquer que le contrat en cause n'a pas été conclu dans le cadre d'un tel système. En effet, il résulte de ces éléments que ce contrat a été conclu sur la base d'un projet de contrat préparé sous la seule responsabilité de JK et spécifiant les prestations précises qu'elle souhaitait confier à Eisenberger Gerüstbau, ce projet ayant été envoyé, par courrier électronique, à cette entreprise pour signature, à laquelle celle-ci a procédé sans modification. Dès lors, même à supposer que ladite entreprise ait disposé d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, il n'apparaît pas que le contrat en cause au principal ait été conclu au moyen d'un tel système, ce qu'il appartient cependant à la juridiction de renvoi de vérifier.

53 Compte tenu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre aux première et deuxième questions que l'article 2, point 7, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que le fait qu'un consommateur est assisté, avant et lors de la conclusion d'un contrat entre ce consommateur et un professionnel, par un autre professionnel de son choix qui est à l'origine du contact entre le consommateur et le premier professionnel et qui a exercé une influence sur des éléments essentiels du contenu de ce contrat n'est pas pertinent afin de qualifier ledit contrat de « contrat à distance », au sens de cette disposition.

Sur la troisième question

54 Par sa troisième question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 2, point 7, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que, lorsque les parties à un contrat qui ne peut pas être qualifié de « contrat à distance », au sens de cette disposition, concluent, en recourant exclusivement à des techniques de communication à distance, un avenant à ce contrat portant sur des prestations complémentaires ayant une importance secondaire par rapport aux prestations prévues par ledit contrat, cet avenant constitue un « contrat à distance », au sens de ladite disposition.

55 Afin de répondre à cette question, il convient, à titre liminaire, de rappeler que l'article 2, point 15, de la directive 2011/83 définit le « contrat accessoire » comme étant un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou des services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

56 À cet égard, l'article 15 de cette directive détermine les effets de l'exercice du droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sur les contrats accessoires.

57 Cela étant, ladite directive ne prévoit pas de règles spécifiques portant sur la qualification juridique, en tant que contrat à distance, d'un accord portant modification d'un autre contrat dont la qualification juridique en tant que contrat à distance a été exclue.

58 Dans ces conditions, afin de vérifier si le contrat portant modification d'un autre contrat doit être considéré comme étant un « contrat à distance », au sens de l'article 2, point 7, de la directive 2011/83, la juridiction de renvoi devra examiner si les conditions visées au point 40 du présent arrêt sont réunies à l'égard du contrat portant modification, en l'occurrence de cet avenant au contrat en cause.

59 Partant, il convient de répondre à la troisième question que l'article 2, point 7, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens que, lorsque des parties à un contrat qui ne peut pas être qualifié de « contrat à distance », au sens de cette disposition, concluent, en recourant exclusivement à des techniques de communication à distance, un avenant à ce contrat portant sur des prestations complémentaires ayant une importance secondaire par rapport aux prestations prévues par ledit contrat, cet avenant constitue un « contrat à distance », au sens de ladite disposition, pour autant que les conditions prévues par celle-ci soient satisfaites.

Sur la quatrième question

60 Par sa quatrième question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si la directive 2011/83 doit être interprétée en ce sens que, dans le cas où un consommateur s'est rétracté d'un contrat à distance à la fin du délai de rétractation tel que prolongé conformément à l'article 10, paragraphe 1, de cette directive et à un moment où les prestations faisant l'objet de ce contrat et étant de nature non restituable avaient été déjà fournies, le professionnel peut valablement soutenir que ce consommateur a exercé le droit de rétractation de manière abusive.

61 À cet égard, l'article 6, paragraphe 1, sous h), de la directive 2011/83 dispose que, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations sur les conditions, le délai 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.

62 Par ailleurs, conformément à 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.

63 De surcroît, aux termes de l'article 9, paragraphe 2, sous a), de la directive 2011/83, sans préjudice de l'article 10 de celle-ci, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 de cet article 9 expire, en ce qui concerne les contrats de service, après une période de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

64 Cela étant, l'omission de fournir les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous h), de cette directive entraîne, conformément à l'article 10, paragraphe 1, de celle-ci, une prolongation de douze mois du délai de rétractation initial, à compter de la fin de ce dernier.

65 De plus, l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), de ladite directive prévoit que le consommateur n'est redevable d'aucun coût pour la prestation de services lorsque le professionnel a omis de fournir les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous h) ou j), de la même directive.

66 En outre, conformément à l'article 14, paragraphe 5, de la directive 2011/83, sauf disposition contraire de l'article 13, paragraphe 2, de cette directive et de l'article 14 de celle-ci, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

67 À titre liminaire, il convient de constater que la question posée repose sur la prémisse selon laquelle JK remplit les conditions régissant l'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 9 de la directive 2011/83, lu en combinaison avec l'article 10, paragraphe 1, de cette directive.

68 Il convient dès lors d'examiner si, dans le cas où le consommateur se rétracte, comme JK, d'un contrat à distance pendant le délai de rétractation, tel que prolongé conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive 2011/83, lorsque des prestations, de nature non restituable, ont déjà été fournies par le professionnel au titre de ce contrat, ce professionnel peut exciper du caractère abusif de l'exercice, par ce consommateur, du droit de rétractation.

69 À cet égard, la Cour a jugé que l'application de la réglementation de l'Union ne saurait être étendue jusqu'à couvrir les opérations qui sont réalisées dans le but de bénéficier frauduleusement ou abusivement des avantages prévus par le droit de l'Union (arrêt du 21 décembre 2023, [BMW Bank e.a.](#), C38/21, C47/21 et C232/21, EU:C:2023:1014, point 282).

70 La preuve d'une pratique abusive nécessite, d'une part, un ensemble de circonstances objectives dont il résulte que, malgré un respect formel des conditions prévues par la réglementation de l'Union, l'objectif poursuivi par cette réglementation n'a pas été atteint et, d'autre part, un élément subjectif consistant en la volonté d'obtenir un avantage résultant de ladite réglementation en créant artificiellement les conditions requises pour son obtention (arrêt du 21 décembre 2023, [BMW Bank e.a.](#), C38/21, C47/21 et C232/21, EU:C:2023:1014, point 285).

71 La vérification de l'existence d'une pratique abusive exige de la juridiction de renvoi qu'elle prenne en compte tous les faits et les circonstances de l'espèce, y compris ceux postérieurs à l'opération dont le caractère abusif est allégué (arrêt du 21 décembre 2023, [BMW Bank e.a.](#), C38/21, C47/21 et C232/21, EU:C:2023:1014, point 286).

72 Il appartient donc à la juridiction de renvoi de vérifier, conformément aux règles de preuve du droit national, pour autant qu'il n'est pas porté atteinte à l'efficacité du droit de l'Union, si les éléments constitutifs d'une pratique abusive, tels qu'ils sont rappelés au point 70 du présent arrêt, sont réunis dans le litige au principal. Toutefois, la Cour, statuant sur renvoi préjudiciel, peut, le cas échéant, apporter des précisions visant à guider cette juridiction dans son interprétation (arrêt du 21 décembre 2023, [BMW Bank e.a.](#), C38/21, C47/21 et C232/21, EU:C:2023:1014, point 287).

73 S'agissant de l'existence d'un élément objectif révélant une pratique abusive, visé au point 70 du présent arrêt, il convient de relever que, ainsi qu'il ressort de l'article 1^{er} de la directive 2011/83, lu à la lumière des considérants 4, 5 et 7 de celle-ci, ladite directive vise à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en garantissant leur information et leur sécurité dans les transactions avec les professionnels. La même directive vise ainsi à faire bénéficier les consommateurs d'une protection étendue, en leur conférant certains droits en matière, notamment, de contrats à distance, dont le droit de rétractation. L'objectif du législateur de l'Union est d'éviter que l'utilisation de techniques de communication à distance conduise à une diminution des informations fournies au consommateur (voir, en ce sens, arrêt du 23 janvier 2019, [Walbusch Walter Busch](#), C430/17, EU:C:2019:47, points 34 et 35).

74 En particulier, l'article 9 de la directive 2011/83 vise à permettre au consommateur de choisir le contrat qui convient le mieux à ses besoins et donc de renoncer aux effets d'un contrat qui, après sa conclusion, se révèle, dans le délai de réflexion prévu pour l'exercice du droit de rétractation, comme ne convenant pas à de tels besoins. Dans ce cadre, l'objectif de l'article 10, paragraphe 1, de cette directive est d'assurer que le consommateur reçoive l'information sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation, et de pénaliser le professionnel qui ne lui transmet pas ces informations (voir, par analogie, arrêt du 21 décembre 2023, [BMW Bank e.a.](#), C38/21, C47/21 et C232/21, EU:C:2023:1014, point 288).

75 Ainsi que le relève, en substance, M. l'avocat général aux points 54 à 56 de ses conclusions, les mêmes objectifs sont également poursuivis par l'article 14, paragraphe 4, sous a), i), de la directive 2011/83, lu en combinaison avec son article 14, paragraphe 5, qui exclut que le consommateur qui n'a pas reçu les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous h), de cette directive supporte des coûts en raison de l'exercice de son droit de rétractation.

76 À cet égard, certes, la Cour a jugé, en ce qui concerne le droit de rétractation prévu à l'article 14, paragraphe 1, de la directive 2008/48, que, afin que le professionnel soit dissuadé d'enfreindre les obligations qui lui incombent conformément à cette directive, à l'égard du consommateur, lorsque ce professionnel n'a pas transmis les informations visées à l'article 10 de ladite directive et que ce consommateur décide de se rétracter du contrat de crédit au-delà du délai de quatorze jours suivant la conclusion de celui-ci, ledit professionnel ne saurait reprocher audit consommateur d'avoir exercé abusivement son droit de rétractation, même si le temps qui s'est écoulé entre la conclusion de ce contrat et la rétractation par le consommateur est considérable (arrêts du 9 septembre 2021, [Volkswagen Bank e.a.](#), C33/20, C155/20 et C187/20, EU:C:2021:736, points 126 et 127, ainsi que du 21 décembre 2023, [BMW Bank e.a.](#), C38/21, C47/21 et C232/21, EU:C:2023:1014, points 289 et 290).

77 Pour des raisons analogues, il ne saurait être considéré que le seul fait, pour le consommateur, d'exercer son droit de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2011/83, vers la fin du délai de rétractation tel que prolongé en application de l'article 10, paragraphe 1, de cette directive, suffirait, en soi, pour démontrer un tel élément objectif.

78 Cependant, en l'occurrence, non seulement le consommateur a exercé son droit de rétractation vers la fin du délai ainsi prolongé de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, mais également, ainsi que cela a été relevé au point 52 du présent arrêt et comme l'a également souligné, en substance, M. l'avocat général au point 61 de ses conclusions, le contrat a été conclu sur la base d'un projet préparé sous la seule responsabilité du consommateur par un intermédiaire de son choix, et conformément aux indications formulées par ce dernier en ce qui concerne les prestations précises attendues du professionnel, projet que ce professionnel a ensuite signé sans modification.

79 Or, dans une telle hypothèse, il ne paraît pas exclu que le fait pour le consommateur d'exercer son droit de rétractation ne corresponde pas aux objectifs visés au point 73 du présent arrêt.

80 Ces circonstances plaident en faveur du constat, qu'il revient en dernier lieu à la juridiction de renvoi de faire, selon lequel il existe un élément objectif révélant une pratique abusive de la part du consommateur qui se rétracte du contrat à distance, en l'occurrence JK.

81 Si tel est le cas, la juridiction de renvoi doit vérifier l'existence, pour le consommateur, d'un élément subjectif, qui est, malgré les doutes exprimés par cette juridiction, une condition nécessaire pour caractériser une pratique abusive au sens de la jurisprudence rappelée aux points 69 et 70 du présent arrêt. À cet égard, peuvent être pertinents des éléments indiquant que le moment auquel a été exercé ce droit a été expressément décidé par le consommateur dans le seul but de pouvoir tirer le bénéfice entier de la prestation intégralement ou presque intégralement exécutée par le professionnel, tout en évitant d'être redevable d'un quelconque remboursement en contrepartie de celle-ci.

82 Compte tenu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre à la quatrième question que la directive 2011/83 doit être interprétée en ce sens que, dans le cas où un consommateur s'est rétracté d'un contrat à distance à la fin du délai de rétractation tel que prolongé conformément à l'article 10, paragraphe 1, de cette directive et à un moment où les prestations faisant l'objet de ce contrat et étant de nature non restituable avaient déjà été fournies, le professionnel peut valablement soutenir que ce consommateur a, en raison de son propre comportement, exercé le droit de rétractation de manière abusive, s'il ressort de l'ensemble de circonstances que, d'une part, le fait pour le consommateur d'exercer son droit de rétractation ne correspond pas aux objectifs poursuivis par ladite directive concernant l'information du consommateur et la sécurité dans les transactions avec le professionnel et, d'autre part, le consommateur vise, par son comportement, à obtenir de manière abusive un avantage au détriment du professionnel.

Sur les dépens

83 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 (cinquième chambre) dit pour droit :

1) L'article 2, point 7, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil,

doit être interprété en ce sens que :

le fait qu'un consommateur est assisté, avant et lors de la conclusion d'un contrat entre ce consommateur et un professionnel, par un autre professionnel de son choix qui est à l'origine du contact entre le consommateur et le premier professionnel et qui a exercé une influence sur des éléments essentiels du contenu de ce contrat n'est pas pertinent afin de qualifier ledit contrat de « contrat à distance », au sens de cette disposition.

2) L'article 2, point 7, de la directive 2011/83

doit être interprété en ce sens que :

lorsque des parties à un contrat qui ne peut pas être qualifié de « contrat à distance », au sens de cette disposition, concluent, en recourant exclusivement à des techniques de communication à distance, un avenant à ce contrat portant sur des prestations complémentaires ayant une importance secondaire par rapport aux prestations prévues par ledit contrat, cet avenant constitue un « contrat à distance », au sens de ladite disposition, pour autant que les conditions prévues par celle-ci soient satisfaites.

3) La directive 2011/83

doit être interprétée en ce sens que :

dans le cas où un consommateur s'est rétracté d'un contrat à distance à la fin du délai de rétractation tel que prolongé conformément à l'article 10, paragraphe 1, de cette directive et à un moment où les prestations faisant l'objet de ce contrat et étant de nature non restituable avaient déjà été fournies, le professionnel peut valablement soutenir que ce consommateur a, en raison de son propre comportement, exercé le droit de rétractation de manière abusive, s'il ressort de l'ensemble de circonstances que, d'une part, le fait pour le consommateur d'exercer son droit de rétractation ne correspond pas aux objectifs poursuivis par ladite directive concernant l'information du consommateur et la sécurité dans les transactions avec le professionnel et, d'autre part, le consommateur vise, par son comportement, à obtenir de manière abusive un avantage au détriment du professionnel.

Signatures

* Langue de procédure : l'allemand.