Image not found or type unknown

“Commande avec obligation de paiement” ou pas, telle est la question ?

Jurisprudence publié le **14/04/2022**, vu **5004 fois**, Auteur : Maître Valérie Augros

Les contrats conclus à distance soulèvent de nombreuses questions. La CJUE renforce ici la protection du consommateur dans ce cadre.

Un internaute avait consulté le site booking.com pour réserver un hôtel. Il a renseigné ses informations personnelles puis cliqué sur le bouton « finaliser la réservation ». Or, il ne s’est pas présenté à l’hôtel.

Se posait alors la question de savoir si la mention « finaliser la réservation » répondait à l’exigence posée par 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, en son article 8. Cet article dispose :

« 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, reconnaisse 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. »

En d’autres termes, lorsqu’un professionnel propose de souscrire un contrat à distance conclu en ligne, il doit expressément avertir le consommateur avant qu’il ne s’engage que la finalisation de sa commande en cliquant sur le bouton adéquat vaut de sa part engagement de payer ladite commande. La mention figurant sur ce bouton doit donc être claire et explicite.

Saisie d’une question préjudicielle sur ce point, la CJUE (**arrêt du 7 avril 2022, aff. C-249/21, Furhmann-2-GmbH c/ B.**) décide que la mention figurant dans le bouton de commande doit s’apprécier exclusivement au regard de la seule mention figurant sur ce bouton ou cette fonction similaire. Ainsi, il n’est pas nécessaire de prendre en compte les circonstances entourant le processus de commande.

V.A.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés