



Recueil de la jurisprudence

CONCLUSIONS DE L'AVOCATE GÉNÉRALE

M^{ME} TAMARA ĆAPETA

présentées le 11 décembre 2025¹

Affaire C-488/24

D.V.

contre

MB « Kigas »,

en présence de :

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

[demande de décision préjudicielle formée par le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie)]

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Contrats conclus avec les consommateurs – Service de transport international de marchandises –

Directive 2011/83/UE – Directive relative aux droits des consommateurs – Article 5 –

Obligation précontractuelle des professionnels de fournir des informations aux consommateurs –

Portée de cette obligation – Informations sur les principales caractéristiques d'un contrat –

Informations sur le prix total d'un service – Informations relatives aux droits de douane –

Directive 2005/29/CE – Directive sur les pratiques commerciales déloyales –

Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) – Article 7 »

I. Introduction

1. La présente demande de décision préjudicielle concerne un contrat de transport international de marchandises entre un consommateur et un professionnel. Ce contrat impliquait le transport de plusieurs effets personnels de ce consommateur de Norvège vers la Lituanie.

2. Lors de son entrée dans l'Union européenne, alors qu'il transportait des marchandises, un salarié du professionnel a été arrêté par les autorités douanières suédoises, puis informé que les marchandises qu'il transportait étaient soumises à des droits de douane. Après avoir procédé au paiement, le professionnel a demandé au consommateur à être remboursé. Toutefois, le consommateur a refusé de payer le montant dû au titre des droits au motif que le professionnel avait manqué à son obligation d'information précontractuelle en omettant de l'informer des procédures douanières pertinentes applicables au transport de marchandises.

¹ Langue originale : l'anglais.

3. La directive 2011/83/UE (ci-après la « directive relative aux droits des consommateurs »)² établit les exigences relatives aux informations que les professionnels doivent fournir aux consommateurs avant la conclusion d'un contrat, dans le but d'offrir un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises³. Toutefois, la portée de cette obligation d'information n'y est pas explicitement définie et, plus précisément, l'étendue des mesures à prendre par les professionnels qui fournissent un service de transport international de marchandises pour satisfaire à ladite obligation ne ressort pas clairement du libellé de cette disposition.

4. En raison de cette ambiguïté, le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie), qui est la juridiction de renvoi dans la présente affaire, demande à la Cour si l'article 5, paragraphe 1, de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprété en ce sens que le professionnel qui fournit un service de transport international à un consommateur a l'obligation d'informer celui-ci des procédures douanières applicables au transport.

II. Les faits du litige au principal, les questions préjudicielles et la procédure devant la Cour

5. Le requérant au principal, D.V. (l'expéditeur des marchandises et le consommateur), a conclu un contrat oral par téléphone avec MB « Kigas », la défenderesse, pour le transport de marchandises.

6. Dans le cadre de ce contrat, MB « Kigas », société de personnes à responsabilité limitée, s'est engagée à transporter deux motocyclettes, un quadricycle, deux lave-linges et deux sèche-linges, appartenant tous au requérant, de Norvège vers la Lituanie pour le prix de 450 euros. Les parties n'ont pas signé de contrat de transport écrit et n'ont pas non plus préparé de lettre de voiture décrivant les détails du transport.

7. Le 16 juin 2020, le requérant a remis les marchandises à la défenderesse en Norvège. Il est établi par des témoignages que, lors de la remise des biens, un salarié de la défenderesse a demandé au requérant s'il était nécessaire de s'arrêter à la douane, mais ce dernier a expliqué que les biens étaient transportés pour son propre compte.

8. Le 17 juin 2020, le salarié de la défenderesse qui effectuait le transport a été arrêté à la frontière entre la Norvège et la Suède, où, après un contrôle effectué par les autorités douanières, il a été décidé que les marchandises devaient être déclarées en douane lors de leur entrée dans l'Union européenne. Le même jour, une déclaration en douane a été établie, imposant des droits de douane de 40 899 couronnes suédoises (SEK) (environ 3 890,59 euros) sur les marchandises transportées, que la défenderesse a acquittés.

9. Le 18 juin 2020, la défenderesse a facturé au requérant la somme de 4 340,59 euros (450 euros pour le service de transport et 3 890,59 euros au titre des droits imposés par les autorités douanières suédoises).

² Directive 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).

³ Voir considérant 4 de la directive relative aux droits des consommateurs.

10. Le transporteur a livré toutes les marchandises, à l'exception de l'une des motocyclettes du requérant, au lieu convenu en Lituanie le 20 juin 2020. La défenderesse a ensuite informé le requérant que la motocyclette saisie serait remise après paiement de la facture.

11. Le requérant a alors introduit un recours contre la défenderesse devant le Kauno apylinkės teismas (tribunal de district de Kaunas, Lituanie), en demandant à cette juridiction, d'une part, de déclarer injustifiée la facture du 18 juin 2020 établie par la défenderesse, tout en reconnaissant que le requérant n'était pas tenu de payer les droits portés en compte sur cette facture, et de condamner la défenderesse à établir une nouvelle facture ne portant en compte que 450 euros pour la rémunération du service et, d'autre part, de condamner la défenderesse à lui restituer sans délai la motocyclette qu'elle retenait.

12. La défenderesse a introduit une demande reconventionnelle en demandant à la juridiction, d'une part, de condamner le requérant à lui payer 450 euros pour le transport de marchandises et, d'autre part, de condamner le requérant à payer 3 876,76 euros à titre de dommages et intérêts.

13. Devant cette juridiction, le requérant a soutenu que la défenderesse avait manqué à l'obligation, qui lui incombait en vertu de l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs, de lui fournir les informations nécessaires avant la conclusion du contrat.

14. Cette disposition définit l'obligation d'information en ce qui concerne les contrats *autres que* les contrats à distance ou hors établissement. Bien que le contrat en cause au principal ait été conclu par téléphone et puisse donc être considéré comme un contrat à distance ou hors établissement au sens de l'article 6 de la directive relative aux droits des consommateurs, la juridiction de renvoi a confirmé, dans sa réponse à une demande d'informations de la Cour, qu'il doit être considéré comme un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, et donc régi par l'article 5 de cette directive, et non par l'article 6 de celle-ci.

15. L'article 5, paragraphe 1, sous a) et c), de la directive relative aux droits des consommateurs dispose :

« 1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel fournit au consommateur les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte :

a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné ;

[...]

c) le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être 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 ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles. »

16. Sur la base de ces dispositions, le requérant a fait valoir que, en ne lui fournissant pas les informations pertinentes sur les droits de douane, la défenderesse avait manqué à l'obligation qui lui incombait en vertu de l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs. En conséquence de cette violation, le requérant a soutenu qu'il n'était pas tenu de payer des droits de douane.

17. Pour sa part, la défenderesse a fait valoir qu'elle n'était pas tenue, en vertu de l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs, de fournir des informations au requérant en ce qui concerne les droits de douane ou les documents nécessaires aux procédures douanières. À titre subsidiaire, la défenderesse a fait valoir que, en vertu de l'article 11 de la CMR⁴, il incombait en réalité au requérant, en sa qualité d'expéditeur, de fournir au transporteur les informations pertinentes concernant les formalités douanières.

18. L'article 11, paragraphes 1 et 2, de la CMR énonce ce qui suit :

« 1. En vue de l'accomplissement des formalités de douane et autres à remplir avant la livraison de la marchandise, l'expéditeur doit joindre à la lettre de voiture ou mettre à la disposition du transporteur les documents nécessaires et lui fournir tous renseignements voulus.

2. Le transporteur n'est pas tenu d'examiner si ces documents et renseignements sont exacts ou suffisants. L'expéditeur est responsable envers le transporteur de tous dommages qui pourraient résulter de l'absence, de l'insuffisance ou de l'irrégularité de ces documents et renseignements, sauf en cas de faute du transporteur. »

19. Par jugement du 17 mai 2023, le Kauno apylinkės teismas (tribunal de district de Kaunas) a partiellement fait droit à la demande du requérant et a accueilli la demande reconventionnelle de la défenderesse dans son intégralité, en condamnant cette dernière à restituer la motocyclette au requérant, tout en condamnant celui-ci à payer à la défenderesse la somme de 450 euros pour le transport des marchandises, ainsi que 3 876,76 euros à titre de dommages et intérêts.

20. Ce jugement a alors fait l'objet d'un appel devant le Kauno apygardos teismas (tribunal régional de Kaunas, Lituanie), qui a confirmé la décision de la juridiction inférieure par ordonnance du 16 novembre 2023.

21. Ces juridictions ont considéré que les deux dispositions du Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (code civil de la République de Lituanie) régissant les contrats conclus par les consommateurs et les dispositions de la CMR étaient applicables en l'espèce. En outre, elles ont fait observer que, en cas de conflit entre la législation nationale régissant les relations de consommation et la règle énoncée à l'article 11 de la CMR, c'est cette dernière qui devrait prévaloir. Sur la base de ce raisonnement, et se ralliant à la position de la défenderesse, ces juridictions ont jugé que le requérant, en tant qu'expéditeur des marchandises, avait manqué à son obligation de fournir à la défenderesse les informations et documents nécessaires à l'accomplissement des formalités de douane et qu'il était donc tenu de lui rembourser les frais exposés au titre des droits de douane.

22. À la suite de cette ordonnance du Kauno apygardos teismas (tribunal régional de Kaunas), le requérant a formé un pourvoi à son égard devant la juridiction de renvoi dans la présente affaire.

⁴ Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route, signée à Genève le 19 mai 1956 (ci-après la « CMR »).

23. Cette juridiction se demande si l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprété en ce sens qu'il impose à un professionnel qui fournit un service de transport international de biens à un consommateur d'informer celui-ci des procédures douanières applicables au transport.

24. Dans l'hypothèse où une telle obligation existerait, la juridiction de renvoi cherche à préciser l'étendue et la portée de cette obligation. Plus précisément, elle se demande si cette obligation d'information impose au professionnel, d'une part, d'indiquer au consommateur les documents précis devant être présentés aux autorités douanières et, d'autre part, de calculer et communiquer au consommateur le montant précis des droits de douane applicables, ou s'il suffit d'informer simplement le consommateur que des droits de douane *peuvent* être imposés.

25. Bien que la défenderesse soit un professionnel dans le domaine du transport international de marchandises, la juridiction de renvoi éprouve des doutes quant au point de savoir s'il serait proportionné de transférer au professionnel la charge d'examiner la spécificité de chacune des marchandises dont le transport lui est confié, ainsi que les exigences pertinentes pour chaque transport, aux fins du calcul des droits de douane applicables.

26. La juridiction de renvoi relève que la réponse à la question relative à l'étendue et à la portée de l'obligation d'information du professionnel à l'égard du consommateur en ce qui concerne les procédures douanières applicables dans le cadre d'un transport international, en vertu de l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs, lui permettra, d'abord, de déterminer laquelle des parties au principal devrait supporter les conséquences négatives pour le non-accomplissement en bonne et due forme des procédures douanières et, ensuite, de déterminer laquelle devrait supporter les frais des droits de douane acquittés par la défenderesse au cours du transport.

27. Dans ces circonstances, le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

- « 1) L'article 5, paragraphe 1, sous a), de la [directive relative aux droits des consommateurs], qui établit l'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur des caractéristiques du service, doit-il être interprété en ce sens qu'il impose au professionnel qui preste un service de transport international de biens à un consommateur d'informer celui-ci des procédures douanières applicables au transport ? Dans l'affirmative, suffit-il au professionnel d'indiquer que l'expéditeur (le consommateur) doit se charger des documents nécessaires à l'accomplissement des procédures douanières et payer les droits de douane ou le professionnel doit-il fournir des informations détaillées (une liste) au sujet des documents précis devant être présentés à la douane ainsi que des tarifs (montants) des droits de douane applicables ?
- 2) L'obligation pour le professionnel, prévue à l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la [directive relative aux droits des consommateurs], d'informer le consommateur du prix du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, du mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, de tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, de l'informer que ces frais peuvent être exigibles implique-t-elle, pour le professionnel qui preste un service de transport international de biens, l'obligation d'informer le consommateur des droits de douane (tarifs et montants) applicables au transport en question ? »

28. Des observations écrites ont été présentées à la Cour par les gouvernements lituanien et tchèque ainsi que par la Commission européenne.

29. La Cour a décidé de statuer sans audience de plaidoiries, conformément à l'article 76, paragraphe 2, de son règlement de procédure.

III. Analyse

A. Les remarques liminaires sur les questions préjudicielles

30. Il convient de traiter conjointement les deux questions posées par la juridiction de renvoi. Par ses questions, cette juridiction demande, en substance, si l'obligation imposée aux professionnels, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, de la directive relative aux droits des consommateurs, d'informer les consommateurs des principales caractéristiques du bien ou du service fourni [article 5, paragraphe 1, sous a)] et du prix total du bien ou du service [article 5, paragraphe 1, sous c)], doit être interprétée en ce sens qu'elle implique pour les professionnels de fournir des informations relatives aux procédures douanières auxquelles ce bien ou ce service sont susceptibles d'être soumis et, le cas échéant, à quel point ces informations doivent être détaillées.

31. Avant d'entamer mon analyse de ces questions, il me semble utile de fournir un peu de contexte, d'une part, en ce qui concerne l'application des droits de douane aux marchandises entrant sur le territoire de l'Union en provenance de Norvège (partie B) et, d'autre part, s'agissant de la pertinence de l'article 11 de la CMR pour la présente affaire (partie C).

32. Mon analyse des questions préjudicielles se déroulera alors en deux étapes.

33. Dans un premier temps, j'examinerai si les procédures douanières peuvent raisonnablement être considérées comme l'une des « principales caractéristiques », au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs, d'un service de transport international de marchandises. Sur la base de cette analyse, je conclurai que la notion de « caractéristiques principales », dans le contexte d'un contrat de transport international de marchandises, doit être interprétée en ce sens qu'elle englobe les procédures douanières et impose ainsi au professionnel fournissant un tel service l'obligation d'informer le consommateur, préalablement à la conclusion du contrat, que les marchandises transportées *peuvent* être soumises à des droits de douane (partie D).

34. Dans un second temps, j'analyserai la portée de cette obligation. Plus précisément, j'examinerai si cette obligation impose au professionnel de fournir au consommateur des informations détaillées sur les documents spécifiques à présenter pour les procédures douanières ainsi que sur les tarifs et montants spécifiques des droits de douane aux fins du calcul du montant total des droits pour chaque transport (partie E).

B. Le contexte des procédures douanières dans la présente affaire

35. Bien que la Norvège soit membre de l'Espace économique européen (EEE), elle n'est pas membre de l'union douanière de l'Union européenne. L'accord sur l'Espace économique européen (ci-après l'« accord EEE ») étend le marché intérieur de l'Union à la Norvège en garantissant la libre circulation des marchandises conformes à la réglementation de l'Union relative aux

produits ; toutefois, il n'élimine pas les frontières douanières ni les formalités douanières entre la Norvège et l'Union⁵.

36. Par conséquent, toutes les marchandises transportées de Norvège vers le territoire douanier de l'Union européenne doivent être présentées en douane au point d'entrée et sont soumises à des procédures et droits à l'importation, à moins qu'une exonération spécifique ou un traitement préférentiel ne s'applique.

37. En vertu de l'accord EEE, les marchandises qui sont originaires de Norvège et qui sont accompagnées des documents nécessaires prouvant l'origine préférentielle peuvent bénéficier de l'entrée en franchise de droits dans l'Union européenne.

38. Toutefois, les marchandises qui ne sont pas originaires de Norvège ou les marchandises pour lesquelles l'origine préférentielle ne peut pas être démontrée restent soumises au tarif douanier commun de l'Union et aux droits d'importation ou aux droits d'accise applicables, que les marchandises soient transportées pour un usage personnel ou dans le cadre d'une transaction commerciale⁶.

39. Il convient de noter à ce stade qu'il ne ressort pas clairement de la décision de renvoi si les marchandises transportées pour le requérant provenaient de l'Union, de la Norvège ou d'un pays tiers, et donc si elles auraient pu être exonérées des droits institués.

40. En tout état de cause, comme je l'ai indiqué, pour que le requérant puisse bénéficier d'une telle exonération, les marchandises auraient dû être accompagnées des documents requis prouvant l'origine lors de leur présentation aux autorités douanières en Suède. Or, il est constant entre les parties au principal que le requérant (l'expéditeur/le consommateur) n'a pas fourni à la défenderesse (le transporteur/le professionnel) les documents et informations relatifs à de telles procédures. Il n'est pas non plus contesté en l'espèce que la défenderesse n'a pas fourni au requérant des informations détaillées sur les procédures douanières, les exonérations applicables et les exigences y afférentes.

C. L'applicabilité en l'espèce de l'article 11 de la CMR

41. Avant d'examiner le fond et la portée de l'obligation d'information précontractuelle du professionnel en matière de droits de douane, j'examinerai brièvement les arguments avancés par la défenderesse, et soutenus par le gouvernement tchèque dans ses observations écrites, relatifs à l'article 11 de la CMR.

42. Plaidant en faveur d'une interprétation stricte de l'obligation d'information incombant au professionnel, le gouvernement tchèque soutient qu'un contrat de transport international de marchandises qui ne comprend pas de service de courtage en douane (comme cela semble être le

⁵ Voir, à cet égard, accord EEE, deuxième partie, chapitre 3, intitulé « La coopération dans le domaine douanier et la facilitation des échanges », article 21.

⁶ Voir, à cet égard, accord EEE, deuxième partie, chapitre 1, intitulé « Les principes de base », article 8, paragraphe 2, à l'article 10.

cas dans la présente affaire)⁷ n'engage le professionnel qu'aux fins du transport des marchandises et ne lui impose donc pas d'informer le consommateur des droits de douane applicables, un tel service ne faisant pas partie du contrat convenu.

43. À l'appui de cet argument, le gouvernement tchèque invoque l'article 11 de la CMR, qui impose à l'expéditeur des marchandises (en l'espèce, le consommateur) l'obligation de fournir au professionnel les documents nécessaires et toute autre information dont celui-ci a besoin pour accomplir les procédures douanières. Avant d'apprécier si une telle obligation incombant au consommateur doit avoir une incidence sur l'obligation d'information précontractuelle du professionnel, il conviendra tout d'abord d'examiner l'applicabilité de cette convention aux faits de l'espèce.

44. La CMR constitue l'instrument juridique applicable à la détermination de la responsabilité des transporteurs dans le transport international de marchandises par route. Cette convention s'applique, en vertu de son article 1^{er}, à tout contrat de transport de marchandises par route à titre onéreux au moyen de véhicules, lorsque le lieu prévu de la prise en charge de la marchandise et le lieu prévu pour la livraison, tels qu'ils sont indiqués au contrat, sont situés dans deux pays différents, dont l'un au moins est un État contractant à la convention.

45. En l'espèce, le litige porte sur un contrat de transport de marchandises par route stipulant une adresse en Norvège comme lieu de remise et une adresse en Lituanie comme lieu de livraison. Étant donné que tant la Norvège que la Lituanie sont parties à la CMR⁸, les conditions d'applicabilité de cette convention, telles que prévues à son article 1^{er}, sont pleinement remplies⁹.

46. La CMR régit principalement les obligations et la responsabilité limitée du transporteur dans le transport international par route et impose à l'expéditeur de fournir les documents et renseignements nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières.

47. Toutefois, il convient de relever d'emblée, ainsi que l'a relevé le gouvernement lituanien dans ses observations écrites, que la CMR « est loin de régler toutes les questions de droit privé qui découlent d'un contrat de transport de marchandises par route », pas plus qu'elle ne régit les questions relatives à la protection des consommateurs (notamment celles relatives à l'obligation d'information du professionnel) lors de la conclusion d'un contrat entre un consommateur et un professionnel¹⁰.

48. En outre, l'obligation pour le consommateur de fournir à un professionnel les renseignements et les documents requis pour les formalités douanières, en vertu de l'article 11 de la CMR, ne naît qu'*après* la conclusion du contrat de transport international de marchandises.

⁷ Un tel service impliquerait que le professionnel agisse en tant que courtier ou commissionnaire en douane pour le consommateur et qu'il soit engagé pour s'assurer que la déclaration en douane est exacte, que les droits et taxes sont correctement fournis et que le paiement est reçu afin que les marchandises puissent circuler librement entre les pays. Il ressort de la décision de renvoi qu'il est constant entre les parties qu'un tel contrat n'a pas été conclu.

⁸ Voir *Recueil des Traités des Nations unies*, vol. 1208, p. 427, disponible à l'adresse suivante : https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=XI-B-11-a&chapter=11&clang=_fr.

⁹ Voir, par analogie, arrêt du 4 mai 2010, TNT Express Nederland (C-533/08, EU:C:2010:243, points 34 et 35 et jurisprudence citée).

¹⁰ Voir, à cet égard, Nations unies, *Commentaires sur la convention du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR)*, 1975, p. 4, point 9, disponible à l'adresse suivante : <https://unece.org/fileadmin/DAM/trans/doc/2006/sc1cmr/commentary.pdf>.

49. Ainsi, cette obligation postcontractuelle ne saurait être comprise comme excluant l'obligation précontractuelle du professionnel d'informer le consommateur des procédures douanières qui s'appliqueront et des documents que le consommateur est susceptible de devoir fournir au transporteur. En conclure autrement irait, selon moi, à l'encontre de l'objectif général de la directive relative aux droits des consommateurs, qui est de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs.

50. Par conséquent, l'obligation pour un expéditeur de fournir de tels documents ne naît qu'une fois qu'un contrat a été conclu et ne devrait donc pas affecter l'obligation d'information précontractuelle du professionnel.

D. Les droits de douane doivent-ils être considérés comme l'une des caractéristiques principales d'un contrat de transport international de marchandises ?

51. L'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs prévoit clairement que, avant la conclusion d'un contrat portant sur un bien ou un service, le professionnel doit fournir au consommateur toutes les informations pertinentes relatives aux principales caractéristiques de ce bien ou de ce service.

52. Dans le cadre des contrats de transport international de marchandises, la juridiction de renvoi relève que la notion de « caractéristiques principales » peut être interprétée soit de manière restrictive, c'est-à-dire comme ne couvrant que les informations relatives au rapport juridique de transport (telles que le lieu de prise en charge des marchandises, le lieu de livraison, l'itinéraire et le prix), mais non les informations relatives aux procédures douanières ni aux documents nécessaires pour l'accomplissement de ces procédures, ou de manière extensive, c'est-à-dire en incluant dans la notion de caractéristiques principales les informations relatives aux procédures douanières applicables au transport.

53. L'obligation d'information doit être comprise dans le contexte plus large des objectifs poursuivis par le législateur au moyen de cette directive.

54. Dans cette perspective, en raison des objectifs énoncés à l'article 1^{er} de la directive relative aux droits des consommateurs, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, il y a lieu de donner une interprétation large au champ d'application de cette directive¹¹ et, partant, à la notion d'« information », au sens de l'article 5 de celle-ci.

55. Bien qu'il y ait peu de jurisprudence de la Cour portant sur la portée de l'obligation d'information prévue à l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs, je pense que l'interprétation que la Cour a donnée quant à la portée de cette obligation peut offrir des indications utiles sur son interprétation s'agissant de la question de savoir ce qui peut constituer une omission trompeuse en ce qui concerne les informations substantielles qu'un professionnel doit fournir au consommateur avant la conclusion d'un contrat en vertu de l'article 7 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales¹².

¹¹ Voir arrêt du 24 février 2022, Tiketa (C-536/20, EU:C:2022:112, point 30).

¹² Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO 2005, L 149, p. 22, ci-après la « directive sur les pratiques commerciales déloyales »).

56. La Cour a déjà jugé que les notions figurant dans la directive relative aux droits des consommateurs et dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales doivent, dans la mesure du possible, être interprétées de la même manière, les deux directives étant fondées sur l'article 114 TFUE et visant à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs dans le cadre législatif, réglementaire et administratif qu'elles couvrent¹³.

57. La Cour peut donc s'appuyer sur la directive sur les pratiques commerciales déloyales et sur la jurisprudence développée dans son cadre pour éclairer l'interprétation de la directive relative aux droits des consommateurs et, plus précisément, pour déterminer si le législateur de l'Union a entendu ou non inclure dans l'obligation d'information établie à l'article 5 de la seconde directive une obligation d'information sur les procédures douanières dans le cadre de contrats de transport international de marchandises.

58. Ainsi qu'il découle de l'article 7, paragraphe 4, de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, et comme le rappelle la jurisprudence développée dans ce cadre¹⁴, les informations que le professionnel est tenu de fournir au consommateur avant de conclure un contrat constituent l'ensemble des *informations substantielles* dont le consommateur moyen, compte tenu du contexte de ce contrat, a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et lorsque l'omission d'une telle information amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement¹⁵.

59. Ainsi, lorsqu'un professionnel omet de fournir au consommateur des informations qui l'auraient probablement conduit à prendre une décision commerciale différente si elles lui avaient été communiquées, ce manquement constitue une violation de l'obligation qui incombe au professionnel en vertu de l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs.

60. Il me semble que le critère en l'espèce pour déterminer si l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprété en ce sens qu'un professionnel qui fournit un service de transport international à un consommateur est tenu de l'informer des procédures douanières applicables, est de savoir si le consommateur, en étant informé des procédures douanières pertinentes, serait susceptible de prendre une décision commerciale différente.

¹³ Voir, en ce qui concerne la notion de « professionnel » utilisée par les deux directives, arrêt du 24 février 2022, Tiketa (C-536/20, EU:C:2022:112, point 29). Cette interprétation et cette application de la directive relative aux droits des consommateurs sont également conformes aux orientations de la Commission pour la mise en œuvre de cette directive, qui indiquent que le législateur de l'Union s'est inspiré de la jurisprudence élaborée dans le cadre de la directive sur les pratiques commerciales déloyales lors de l'élaboration de la directive relative aux droits des consommateurs. Voir, en ce sens, communication de la Commission – Orientations concernant l'interprétation et l'application de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (JO 2021, C 525, p. 1, ci-après la « communication de la Commission »), point 1.1, intitulé « Les notions de "professionnel" et de "consommateur" ».

¹⁴ Dans ses orientations concernant la directive relative aux droits des consommateurs, la Commission observe que, pour choisir les principales caractéristiques à communiquer au consommateur, les professionnels devraient adopter la même approche qu'aux fins de l'article 7, paragraphe 4, de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, c'est-à-dire communiquer les informations relatives aux caractéristiques dont il a besoin pour prendre une décision d'achat en connaissance de cause. Voir communication de la Commission, point 3.2, intitulé « Conditions communes aux contrats conclus dans l'établissement et aux contrats à distance ou hors établissement ».

¹⁵ Voir, par analogie, arrêt du 23 janvier 2025, NEW Niederrhein Energie und Wasser (C-518/23, ci-après l'« arrêt New Niederrhein Energie », EU:C:2025:35, point 32).

61. Compte tenu du fait que les droits de douane sont susceptibles d'augmenter de manière significative le coût global d'un transport international, comme cela a été le cas en l'espèce¹⁶, je pense que les droits de douane peuvent être considérés comme ayant un effet dissuasif sur les consommateurs et, par conséquent, comme étant de nature à les dissuader de conclure des contrats de transport international.

62. En outre, ce qui constitue les « principales caractéristiques » d'un contrat au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs, afin de déterminer quelles informations précontractuelles un professionnel doit fournir à un consommateur, dépendra inévitablement du contexte spécifique dans lequel le contrat se pose¹⁷. Compte tenu du caractère transfrontalier des contrats de transport international de marchandises et du fait que celles-ci sont habituellement soumises à des droits de douane, il est raisonnable de conclure que ces droits de douane constituent l'une des principales caractéristiques de ce type de contrats.

63. En outre, le fait que la CMR, qui régit les contrats de transport international de marchandises, contient des dispositions spécifiques en ce qui concerne les obligations relatives aux procédures douanières plaide en faveur de la thèse selon laquelle celles-ci font partie des « principales caractéristiques » de ce type de contrats, au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs.

64. Par conséquent, compte tenu de la nature spécifique des contrats de transport international de marchandises ainsi que des objectifs poursuivis par la directive relative aux droits des consommateurs, je considère que l'article 5, paragraphe 1, sous a), de cette directive doit être interprété en ce sens que le professionnel qui fournit un service de transport international à un consommateur a l'obligation de l'informer que les biens transportés *peuvent* être soumis à des droits de douane.

E. À quel point ces informations doivent-elles alors être détaillées ?

65. Après avoir établi que l'article 5, paragraphe 1, de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprété en ce sens qu'il impose aux professionnels une obligation générale d'informer le consommateur de l'éventualité de devoir accomplir des procédures douanières lors d'un transport transfrontalier de marchandises, il convient désormais d'examiner la portée de cette obligation d'information spécifique et, en particulier, si ladite obligation impose au professionnel de fournir, d'une part, des informations détaillées sur les documents spécifiques requis [article 5, paragraphe 1, sous a), de cette directive] et, d'autre part, des informations détaillées sur les tarifs et les montants des droits de douane applicables au transport, aux fins du calcul du prix global du service fourni [article 5, paragraphe 1, sous c), de ladite directive], ou s'il suffit que ces informations revêtent un caractère plus général.

66. En ce qui concerne la portée de l'obligation d'information d'un professionnel, la juridiction de renvoi demande, en substance, si, pour satisfaire à son obligation d'informer le consommateur que les droits de douane peuvent s'appliquer aux biens transportés, il suffit que le professionnel

¹⁶ En l'espèce, les droits de douane ont abouti à des coûts totaux équivalant à près de dix fois le prix du service fourni (4 340,59 euros au total, contre 450 euros pour le service de transport).

¹⁷ Voir, par analogie et en relation avec l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive relative aux droits des consommateurs, arrêt du 10 juillet 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576, point 37).

déclare que l'expéditeur (le consommateur) prend en charge les documents nécessaires pour les procédures douanières ou si le professionnel doit fournir des informations détaillées (telles qu'une liste) sur les documents spécifiques à présenter aux autorités douanières.

67. Il me semble que la réponse à cette question dépendra en définitive du service spécifique proposé par le professionnel et, plus précisément, de la question de savoir si le contrat comprend ou non un service de courtage en douane, dans le cadre duquel le professionnel accepte d'agir pour le compte du consommateur aux fins de l'accomplissement des procédures douanières.

68. Il convient de noter à ce stade que, conformément à son obligation précontractuelle de fournir au consommateur toutes les informations pertinentes relatives aux principales caractéristiques d'un service, le professionnel qui fournit un service de transport international de marchandises doit indiquer au consommateur si un tel service de courtage est proposé ou non dans le cadre du contrat conclu et, partant, qui sera responsable de la prise en charge des documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières, à savoir le professionnel (si le contrat comprend un service de courtage) ou le consommateur (si le contrat ne comprend pas de service de courtage).

69. À mon sens, ce n'est qu'à la réception de telles informations qu'un consommateur sera en mesure de prendre une décision commerciale en connaissance de cause, car de telles informations lui permettront de décider s'il préfère soit accomplir lui-même les formalités douanières, soit engager un professionnel qui fournit un tel service.

1. Portée de l'obligation d'information incombant aux professionnels proposant un service de courtage en douane

70. Les professionnels qui fournissent un service de transport international de marchandises peuvent, dans le cadre de ce contrat, proposer un service de courtage en douane, dans le cadre duquel ils seront mandatés en tant que représentants en douane du consommateur devant les autorités douanières.

71. Un tel contrat impliquerait que le professionnel agissant pour le compte du consommateur traite avec les autorités douanières, effectue les actes et formalités requis par la législation douanière et veille à ce que les procédures soient accomplies et que le paiement soit reçu afin que les marchandises puissent librement franchir la frontière¹⁸.

72. Dans l'hypothèse où un contrat de transport international de marchandises inclurait un service de courtage en douane, le professionnel serait, selon moi, tenu de fournir au consommateur des informations détaillées sur les documents spécifiques nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières. Ces informations font nécessairement partie du service fourni et relèvent donc du champ d'application de l'obligation d'information précontractuelle du professionnel au titre de l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs.

73. L'article 5, paragraphe 1, sous c), de cette directive fait peser une charge considérable sur les professionnels pour ce qui est d'informer un consommateur potentiel du prix total du service fourni. Cette disposition impose non seulement au professionnel d'informer le consommateur, dans la mesure du possible, du prix total du bien toutes taxes comprises ainsi que des frais

¹⁸ Voir, en ce qui concerne les représentants en douane, article 5, point 6, du règlement (UE) n° 952/2013 du Parlement européen et du Conseil, du 9 octobre 2013, établissant le code des douanes de l'Union (JO 2013, L 269, p. 1, ci-après le « CDU »), ainsi que son article 18.

supplémentaires éventuels, mais elle précise en outre que, lorsqu'il lui est impossible de procéder à un tel calcul du prix total avant la conclusion du contrat, le professionnel doit néanmoins informer le consommateur de la manière dont le prix total doit être calculé.

74. Lorsqu'un professionnel accepte, dans le cadre de son service de transport international, d'agir pour le compte du consommateur en tant que son représentant en douane, il doit inclure le prix de ce service lorsqu'il informe le consommateur du prix global du contrat, afin que celui-ci puisse prendre une décision commerciale en connaissance de cause.

75. Toutefois, dans le cadre des contrats de transport international de marchandises, il ne sera pas toujours possible pour le professionnel de calculer le coût global du service incluant les droits de douane, dès lors que le coût exact des droits de douane eux-mêmes ne peut pas toujours être raisonnablement calculé à l'avance et qu'il est susceptible de dépendre d'un certain nombre de facteurs différents¹⁹.

76. Néanmoins, l'information sur les tarifs et les montants applicables aux droits de douane, ainsi que sur l'application de ces différents facteurs, relève de « la manière dont le prix est calculé » au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive relative aux droits des consommateurs et, en tant que telle, constitue une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause²⁰.

77. Par conséquent, l'obligation pour un professionnel – qui propose un service de courtage en douane dans le cadre d'un contrat de transport international de marchandises – de fournir des informations sur le prix total d'un service comprenant des taxes et tout frais supplémentaire, au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive relative aux droits des consommateurs, peut être remplie s'il informe le consommateur, préalablement à la conclusion du contrat, que les droits de douane seront exigibles, ainsi que s'il fournit des informations détaillées sur les tarifs et les montants des droits applicables au transport spécifique, y compris des informations sur les facteurs généraux susceptibles d'influencer le coût global de ces droits (tels que la valeur ou l'origine des marchandises transportées) ou tout autre élément variable qui est indépendant de la volonté du professionnel²¹.

78. Eu égard à ces considérations, l'article 5, paragraphe 1, sous a) et c), de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprété en ce sens qu'un professionnel qui fournit un service de courtage en douane à un consommateur, dans le cadre d'un service de transport international de marchandises, est tenu d'informer le consommateur des procédures douanières applicables au transport international. Cette obligation comporte l'obligation de fournir des informations détaillées sur les documents spécifiques nécessaires aux formalités douanières, ainsi que des informations détaillées sur les tarifs et montants spécifiques des droits de douane, y compris des informations sur les facteurs généraux susceptibles d'influencer le prix global du service fourni.

¹⁹ En ce qui concerne les droits de douane, trois facteurs généraux sont pris en compte pour le calcul des droits à acquitter lors de l'importation des marchandises : la valeur des marchandises, le classement tarifaire des marchandises et leur origine. Voir, pour des informations générales sur les facteurs qui influencent le prix des droits, le site Internet de la Commission sur le calcul des droits de douane, disponible à l'adresse suivante : https://taxation-customs.ec.europa.eu/customs/calculation-customs-duties_en.

²⁰ Voir, par analogie, arrêt NEW Niederrhein Energie (point 31).

²¹ Voir, par analogie, arrêt NEW Niederrhein Energie (points 38 et 41). Toutefois, cela n'implique pas que le degré d'information quant à la manière dont le prix est calculé doive permettre au consommateur, sur la base de cette information, de procéder lui-même au calcul de ce prix et d'aboutir ainsi à un résultat chiffré définitif (point 39 de cet arrêt).

2. Portée de l'obligation d'information pour les professionnels qui ne proposent pas de service de courtage en douane

79. Compte tenu de ce qui précède, il peut être disproportionné d'attendre d'un professionnel qui ne propose pas de tels services de courtage qu'il fournisse au consommateur ce même niveau de détail en ce qui concerne les procédures douanières.

80. Si je conviens qu'il peut être disproportionné d'imposer une telle obligation à ces professionnels, cela n'atténue en rien le devoir substantiel des professionnels de fournir aux consommateurs des informations suffisantes sur les principales caractéristiques du service fourni, afin de leur permettre de prendre une décision commerciale en connaissance de cause.

81. Dans le cadre de l'examen de l'étendue de cette obligation, il importe d'offrir un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises²². Compte tenu de ce qui précède, l'obligation pour un professionnel de fournir des informations sur les droits de douane, d'une part, ne saurait être tellement large qu'elle ferait peser une charge disproportionnée sur le professionnel et sur ses ressources et, d'autre part, ne devrait pas non plus faire l'objet d'une interprétation stricte de sorte que le consommateur soit privé du niveau élevé de protection garanti par l'article 1^{er} de la directive relative aux droits des consommateurs.

82. En gardant ces considérations à l'esprit, je partage l'avis de la juridiction de renvoi selon lequel il serait disproportionné de transférer à un transporteur qui n'offre pas de service de courtage la charge d'enquêter sur les spécificités de chaque marchandise dont le transport international lui est confié, ainsi que les exigences spécifiques en matière de documents applicables au transport de ces marchandises dans différents pays. Cela est d'autant plus vrai dans le contexte économique du fonctionnement de certaines entreprises – telles que les petites entreprises, comme en l'espèce – qui peuvent ne pas avoir les moyens de procéder à de telles recherches²³.

83. Néanmoins, la législation relative à la protection des consommateurs, telle que la directive relative aux droits des consommateurs, est fondée sur la prémisse selon laquelle les consommateurs se trouvent dans une situation comparativement d'infériorité à l'égard du professionnel en ce qui concerne tant le pouvoir de négociation que le niveau d'information²⁴. Partant, le professionnel doit fournir des informations suffisantes pour remédier à ce déséquilibre et permettre aux consommateurs de prendre une décision commerciale en connaissance de cause.

84. Mais alors, quel serait le niveau d'information suffisant pour remédier à ce déséquilibre ?

85. Afin de répondre à cette question, il convient d'examiner les types de documents susceptibles d'être exigés aux fins des droits de douane.

86. Le cadre procédural pour l'application des droits de douane est harmonisé dans l'ensemble de l'Union européenne²⁵ et, outre la déclaration en douane obligatoire²⁶, les exigences générales en matière de documentation applicables aux procédures douanières sont énoncées dans le

²² Voir, à cet égard, considérant 4 de la directive relative aux droits des consommateurs.

²³ Voir, par analogie, arrêt du 10 juillet 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576, point 48).

²⁴ Voir, par analogie, arrêt du 11 avril 2024, Air Europa Líneas Aéreas (C-173/23, EU:C:2024:295, point 27 et jurisprudence citée).

²⁵ Voir, à cet égard, considérant 28 du CDU.

²⁶ Article 158 du CDU.

règlement d'exécution (UE) 2015/2447²⁷. Il s'agit notamment des documents d'accompagnement relatifs à la valeur en douane²⁸ et à l'origine²⁹ des marchandises transportées. Partant, bien que les États membres soient libres de prescrire les formes particulières de documentation qui satisfont aux exigences spécifiques³⁰, les exigences sous-jacentes en matière de preuve restent les mêmes dans toute l'Union.

87. Compte tenu de ce qui précède, étant donné que les professionnels qui fournissent un service de transport international auront une connaissance spécialisée des règles générales relatives aux procédures douanières, y compris de la documentation nécessaire à ces procédures, telle que la preuve de la valeur ou de l'origine des marchandises, il y a lieu de s'attendre à ce que le professionnel fournisse au consommateur des informations aussi générales sur les types de documents probants qu'il est susceptible de devoir fournir au professionnel aux fins de l'accomplissement des procédures douanières, que celui-ci propose ou non un service de courtage en douane, afin de permettre à ce consommateur de prendre une décision commerciale en connaissance de cause.

88. Pour ces raisons, je ne pense pas que l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs puisse être interprété en ce sens qu'il impose aux professionnels qui ne fournissent pas un service de courtage en douane, dans le cadre de contrats de transport international de marchandises l'obligation de fournir des informations détaillées (telles qu'une liste) concernant les documents spécifiques à présenter aux autorités douanières à une frontière donnée pour chacune des marchandises transportées. Au contraire, selon moi, cette disposition exige simplement des professionnels qu'ils informent les consommateurs des types de pièces justificatives que le consommateur devra fournir, c'est-à-dire que celui-ci devra fournir des documents prouvant l'origine ou la valeur des biens transportés, sans indiquer toutefois les documents spécifiques nécessaires à cette fin.

89. Compte tenu de la nature du service fourni, l'obligation faite au professionnel, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de cette directive, d'informer le consommateur du prix total du service fourni ne devrait pas être interprétée comme exigeant d'un professionnel qui fournit un service de transport international de marchandises, mais non un service de courtage en douane, qu'il fournisse au consommateur des informations détaillées sur les tarifs et les montants spécifiques des droits de douane. En effet, le coût des droits de douane ne saurait raisonnablement être considéré comme faisant partie du « prix » d'un tel service, qui implique uniquement le transport des marchandises et n'inclut pas un service de dédouanement.

90. Je partage l'avis de la Commission selon lequel l'obligation d'information prévue à l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprétée à la lumière de la nature du contrat conclu entre le professionnel et le consommateur. Si le contrat n'indique pas que le transporteur devra fournir des services de courtage en douane, celui-ci n'est pas tenu de fournir au consommateur des informations détaillées sur les tarifs et le niveau des droits de douane applicables à la cargaison en question.

²⁷ Règlement d'exécution de la Commission du 24 novembre 2015 établissant les modalités d'application de certaines dispositions du règlement (UE) n° 952/2013 du Parlement européen et du Conseil établissant le code des douanes de l'Union (JO 2015, L 343, p. 558).

²⁸ Article 145 du règlement d'exécution 2015/2447.

²⁹ Article 116 du règlement d'exécution 2015/2447.

³⁰ Par exemple, les États membres sont susceptibles d'exiger que les documents soient traduits. Voir, à cet égard, article 116 du règlement d'exécution 2015/2447.

91. Toutefois, cela n'enlève rien à l'obligation pour un tel professionnel d'informer le consommateur que des droits de douane *peuvent* être exigibles, conformément à l'article 5, paragraphe 1, sous a), de la directive relative aux droits des consommateurs.

92. Dans cette perspective, après avoir fourni ces informations au consommateur, un tel professionnel devrait prévoir que, dans le cas où les droits de douane deviennent exigibles à la frontière, soit en raison de la nature des marchandises transportées soit en raison des documents inexacts ou inadéquats fournis par le consommateur, il paiera les droits pour le compte du consommateur, lequel devra le rembourser une fois les marchandises livrées. Une information sur les potentiels coûts futurs peut raisonnablement être considérée comme une information substantielle dont le consommateur a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause.

93. Compte tenu de ce qui précède, je pense que l'article 5, paragraphe 1, sous a) et c), de la directive relative aux droits des consommateurs doit être interprété en ce sens qu'un professionnel qui fournit un service de transport international de marchandises, mais non un service de courtage en douane, est tenu d'informer le consommateur, préalablement à la conclusion du contrat, que les biens transportés peuvent être soumis à des droits de douane et que le consommateur sera tenu de rembourser au professionnel les droits éventuellement payés par le professionnel pour le compte du consommateur. Le professionnel peut s'acquitter de cette obligation en fournissant au consommateur des informations générales sur les types de pièces justificatives requis aux fins des procédures douanières, mais il n'est pas tenu de fournir des informations détaillées sur les documents spécifiques requis pour accomplir ces formalités douanières ni sur les tarifs et les montants de ces droits de douane.

94. Si l'on applique les conclusions qui précèdent aux faits de l'affaire au principal, il ne semble pas contesté en l'espèce que le contrat conclu entre le requérant et la défenderesse ne comportait pas de service de courtage en douane. Il n'est pas non plus contesté que la défenderesse (le professionnel) n'a pas fourni au requérant (le consommateur) des informations détaillées sur les procédures douanières et les tarifs des droits de douane applicables.

95. Il appartient à la juridiction de renvoi d'apprécier si la défenderesse n'a pas fourni au requérant les informations pertinentes relatives à d'éventuelles procédures douanières et, partant, a manqué à son obligation d'information précontractuelle au titre de l'article 5 de la directive relative aux droits des consommateurs, à l'étendue de ce manquement et à ses conséquences pour le contrat en cause.

IV. Conclusion

96. À la lumière des considérations exposées ci-dessus, je propose à la Cour de répondre comme suit aux questions préjudicielles déférées par le Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Cour suprême de Lituanie) :

L'article 5, paragraphe 1, sous a), 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, dans la mesure où cette disposition établit l'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur des caractéristiques du service, le professionnel qui fournit un service de transport international de biens à un consommateur a l'obligation d'informer celui-ci, préalablement à la conclusion du contrat, que le bien transporté *peut* être soumis à des droits de douane. Cette obligation implique pour le professionnel d'indiquer au consommateur si un service de courtage est proposé ou non dans le cadre de ce contrat et, partant, si c'est au premier ou au second qu'il incombe de se charger des documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières.

Dans le cadre de contrats de transport international de marchandises *qui comportent un service de courtage en douane*, l'article 5, paragraphe 1, sous a) et c), de la directive 2011/83

doit être interprété en ce sens qu'il impose au professionnel de fournir au consommateur des informations détaillées sur les documents spécifiques nécessaires aux formalités douanières, ainsi que des informations détaillées sur les tarifs et les montants spécifiques des droits de douane, y compris des informations sur les facteurs généraux susceptibles d'avoir une incidence sur le prix global du service fourni.

Dans le cadre de contrats de transport international de marchandises *qui ne comportent pas de service de courtage en douane*, l'article 5, paragraphe 1, sous a) et c), de la directive 2011/83

doit être interprété en ce sens qu'il impose au professionnel d'informer le consommateur de l'obligation de rembourser au premier les droits éventuellement acquittés pour le compte du second. Ce professionnel doit fournir au consommateur les informations générales sur les types de pièces justificatives requis aux fins des procédures douanières, mais il n'est pas tenu de fournir des informations détaillées sur les documents spécifiques requis pour accomplir les formalités douanières ni sur les tarifs et les montants de ces droits de douane.