

Un site web doit-il toujours fournir un numéro de téléphone de contact ?



Mr. Etienne Wery

Partner

etienne.wery@ulyes.net

C'est un arrêt très attendu qui se profile : la **CJUE** va clarifier la liste des informations de contact qu'un professionnel doit faire figurer sur son site. Pour l'avocat général, ce qui importe, ce n'est pas tant le moyen de communication considéré dans l'abstrait, que la capacité concrète de celui-ci à atteindre les objectifs suivants de la directive : (i) un contact rapide et une communication efficace entre le consommateur et le professionnel, et (ii) une information fournie sous une forme claire et compréhensible.

Une directive sibylline

L'article 6 de la directive 2011/83, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », prévoit que : *« 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 :*

(...) c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement (...); »

[Lire la suite](#)