

## ARRÊT DE LA COUR (septième chambre)

2 mars 2017 (1)

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Article 21 – Communication au téléphone – Exploitation d’une ligne de téléphone par un professionnel afin de permettre au consommateur de le contacter au sujet d’un contrat conclu – Interdiction d’appliquer un tarif supérieur au tarif de base – Notion de “tarif de base” »

Dans l’affaire C-568/15,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 267 TFUE, introduite par le Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart, Allemagne), par décision du 15 octobre 2015, parvenue à la Cour le 5 novembre 2015, dans la procédure

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV**

contre

**comtech GmbH,**

LA COUR (septième chambre),

composée de M<sup>me</sup> A. Prechal (rapporteur), président de chambre, M<sup>me</sup> C. Toader et M. E. Jarašiūnas, juges,

avocat général : M. M. Szpunar,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, par M<sup>es</sup> M. Ross et M. Hammer, Rechtsanwälte,
- pour le gouvernement estonien, par M<sup>me</sup> K. Kraavi-Käerdi, en qualité d’agent,
- pour le gouvernement lituanien, par M. D. Kriauciūnas et M<sup>me</sup> K. Mickutė, en qualité d’agents,
- pour le gouvernement néerlandais, par M. J. Langer et M<sup>me</sup> M. Bulterman, en qualité d’agents,
- pour le gouvernement finlandais, par M. S. Hartikainen, en qualité d’agent,
- pour la Commission européenne, par M. D. Roussanov et M<sup>me</sup> S. Grünheid, en qualité d’agents,

ayant entendu l’avocat général en ses conclusions à l’audience du 10 novembre 2016,

rend le présent

## Arrêt

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 21 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 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, association de lutte contre les pratiques commerciales déloyales, à comtech GmbH, société allemande ayant pour activité la commercialisation d'articles électroniques et électriques, au sujet du tarif des appels téléphoniques pratiqué par cette société dans le cadre de son service après-vente.

### Le cadre juridique

#### *Le droit de l'Union*

3 L'article 1<sup>er</sup> de la directive 2011/83 définit l'objet de cette dernière 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. »

4 L'article 6 de cette directive, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », dispose, à son paragraphe 1 :

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

[...]

f) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base ;

[...] »

5 Aux termes de l'article 13, paragraphe 1, premier alinéa, de ladite directive :

« 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. »

6 L'article 19 de la directive 2011/83 prévoit :

« S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, les États membres interdisent aux

professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ces mêmes moyens. »

- 7 L'article 21 de cette directive, intitulé « Communication au téléphone », est libellé comme suit :

« Les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels. »

#### *Le droit allemand*

- 8 Le Bürgerliches Gesetzbuch (code civil) énonce à son article 312a, intitulé « Obligations et principes généraux applicables aux contrats conclus par des consommateurs ; limites de la convention de rémunération » :

« [...] »

- (5) Est nulle toute convention qui oblige le consommateur à verser une rémunération en contrepartie de l'appel qu'il effectue auprès du professionnel via un numéro que ce dernier met à sa disposition pour répondre aux questions ou fournir des explications relatives au contrat qu'ils ont conclu lorsque la rémunération convenue excède la rémunération due au titre de la simple utilisation du service de télécommunication. Si une convention est nulle en application de la première phrase, le consommateur n'est pas non plus tenu de verser au prestataire de services de télécommunication une contrepartie pour l'appel. Le prestataire de services de télécommunication est en droit de demander au professionnel qui a conclu la convention entachée de nullité avec le consommateur une rémunération correspondant à la simple utilisation du service de télécommunication.

[...] »

#### **Le litige au principal et les questions préjudicielles**

- 9 Sur son site Internet, comtech affiche un numéro de téléphone permettant d'accéder à un service d'assistance, notamment pour des clients ayant déjà conclu un contrat d'achat et qui souhaitent obtenir des informations ou présenter une réclamation. Ce numéro de téléphone commence par le préfixe 0180, généralement utilisé, en Allemagne, pour des services d'assistance soumis à un tarif national. Le coût des appels à destination de ce numéro, dit « non géographique », est plus élevé que celui d'un appel standard à destination d'un numéro de ligne fixe, dit « géographique », ou d'un numéro de téléphone mobile. Il ressort de la décision de renvoi que le coût des appels à destination du numéro de téléphone de comtech commençant par le préfixe 0180 est de 0,14 euro par minute à partir du réseau de téléphone fixe et de 0,42 euro par minute à partir d'un réseau de téléphone mobile.
- 10 Selon Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, la mise à disposition d'une ligne téléphonique d'assistance à un tarif plus élevé que celui des appels standard constitue une pratique commerciale déloyale, en violation de l'article 312a, paragraphe 5, du code civil. Pour ce motif, elle a sommé comtech de mettre un terme à la pratique contestée et l'a attraite devant le Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart, Allemagne).

- 11 Devant cette juridiction, comtech a fait valoir que l'article 312a, paragraphe 5, du code civil, lu à la lumière de l'article 21 de la directive 2011/83, impose que le professionnel concerné ne réalise pas de bénéfices au moyen d'une ligne d'assistance téléphonique. Ces dispositions ne s'opposeraient pas, dès lors, à ce que le tarif des appels à destination d'une ligne d'assistance soit plus élevé que celui des appels dits « standard », cela afin de permettre au professionnel de compenser les coûts supportés pour la mise à disposition d'une telle ligne, sans pour autant en tirer des bénéfices.
- 12 La juridiction de renvoi expose que, aux fins de la solution du litige au principal, une interprétation de la notion de « rémunération due au titre de la simple utilisation du service de télécommunication », figurant à l'article 312a, paragraphe 5, du code civil, est nécessaire. Étant donné que les tarifs des lignes téléphoniques d'assistance telles que celle en cause au principal ont fait l'objet d'une harmonisation au niveau européen, en vertu de l'article 21 de la directive 2011/83, il y aurait lieu également d'interpréter ce dernier article. Or, celui-ci prévoit, selon cette juridiction, que le consommateur n'est pas tenu de payer plus que le tarif de base pour des contacts téléphoniques postérieurs à la conclusion d'un contrat.
- 13 Selon ladite juridiction, le législateur allemand avait pour objectif d'éviter que le professionnel tire des bénéfices de la mise à disposition d'une ligne d'assistance non géographique. Cette interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 et, partant, de l'article 312a, paragraphe 5, du code civil n'exclurait pas que le consommateur paye davantage pour un appel à destination d'une ligne non géographique que pour un appel standard, à condition que les recettes correspondantes ne dépassent pas le coût de la mise à disposition d'une telle ligne.
- 14 Or, la juridiction de renvoi se demande si une interprétation plus restrictive de la notion de « tarif de base » que celle exposée au point précédent s'impose, afin de garantir un niveau de protection plus élevé des consommateurs. Dans ce cas, l'absence de profit ne serait pas suffisante, dès lors que les appels à destination d'une ligne telle que celle dans la présente affaire peuvent toujours être plus coûteux que ceux à destination de lignes standard. Le libellé dudit article 21 ainsi que la finalité de celui-ci iraient dans le sens d'une telle interprétation.
- 15 Dans ces conditions, le Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

- « 1) L'article 21, premier alinéa, de la directive [2011/83] doit-il être interprété en ce sens que, lorsque le consommateur contacte par téléphone le professionnel, dans l'hypothèse où ce dernier a mis en place une ligne téléphonique pour que le consommateur puisse le contacter au sujet d'un contrat qui a été conclu, les coûts qui lui sont facturés ne peuvent excéder le prix qu'il aurait acquitté pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard ?
- 2) L'article 21, premier alinéa, de la directive [2011/83] s'oppose-t-il à une disposition nationale qui prévoit que, lorsque le professionnel a mis en place un service d'assistance à numéro spécial (préfixe 0180) pour les appels concernant le contrat qui a été conclu, le consommateur est tenu de supporter les coûts qui lui sont facturés par le prestataire de services de télécommunication en contrepartie de l'utilisation du service de communication, même lorsque ces coûts excèdent le prix qu'il aurait acquitté pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard ?

L'article 21, premier alinéa, de la directive [2011/83] doit-il, en tout état de cause, être considéré comme ne faisant pas obstacle à une telle disposition nationale lorsque le prestataire de services de télécommunication ne verse au professionnel aucune quote-part de la rémunération acquittée par le consommateur en contrepartie de l'appel vers le numéro

spécial ? »

### Sur les questions préjudicielles

- 16 Par ses questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si la notion de « tarif de base », visée à l'article 21 de la directive 2011/83, doit être interprétée en ce sens que le coût d'un appel relatif à un contrat conclu et à destination d'une ligne téléphonique d'assistance exploitée par un professionnel ne peut excéder le coût d'un appel à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile standard, et s'il est pertinent, à cet égard, que ce professionnel réalise ou non des bénéfices au moyen de cette ligne téléphonique d'assistance.
- 17 En vertu de l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83, les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour être contacté au sujet du contrat conclu, le consommateur ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base pour les appels à destination de cette ligne.
- 18 Or, la notion de « tarif de base », visée à cet article, n'est pas définie par la directive 2011/83.
- 19 Dans ces conditions, la signification et la portée de cette notion doivent être établies conformément au sens habituel de celle-ci en langage courant, tout en tenant compte du contexte dans lequel ladite notion est utilisée et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, en ce sens, arrêt du 5 octobre 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, point 26 et jurisprudence citée).
- 20 S'agissant de son sens habituel, la notion de « tarif de base » évoque le tarif prévu pour un appel standard. Il y a lieu de vérifier si le contexte et la finalité de l'article 21 de la directive 2011/83 permettent de constater que cette notion est utilisée dans cet article dans ce sens habituel.
- 21 S'agissant du contexte dans lequel s'inscrit cet article, il convient de relever que la notion de « tarif de base » figure également à l'article 6, paragraphe 1, sous f), de ladite directive. Cette disposition prévoit que le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur si le coût de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat est calculé sur une base autre que le tarif de base.
- 22 En l'absence d'indications contraires, il découle de cette disposition que le tarif de base visé à ladite disposition correspond au coût standard d'une communication habituelle auquel le consommateur peut s'attendre et qui ne nécessite pas que le professionnel informe ce dernier au sujet de ce coût.
- 23 Même si l'article 6 de la directive 2011/83 se rapporte à la phase précontractuelle, il n'en demeure pas moins que cette interprétation de la notion de « tarif de base » contient des indications pour l'interprétation de la même notion, visée à l'article 21 de cette directive, relatif à la phase postérieure à la conclusion du contrat. En effet, il est important que le consommateur puisse utiliser la ligne téléphonique mise à sa disposition par le professionnel en s'acquittant de coûts normaux, a fortiori après la conclusion du contrat, afin qu'il puisse faire valoir ses droits.
- 24 En outre, il ressort de plusieurs articles de la directive 2011/83 que, en principe, ce n'est pas au consommateur qu'il appartient de supporter des coûts autres que les coûts habituels, s'il exerce ses droits consacrés par cette directive, et que d'éventuels coûts supplémentaires sont, par conséquent, à la charge du professionnel.
- 25 Ainsi, l'article 19 de cette directive dispose, s'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement

donné, que « les États membres interdisent aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ces mêmes moyens ».

- 26 L'article 13, paragraphe 1, de ladite directive prévoit, à son tour, que, dans le cas où le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les paiements effectués par celui-ci, y compris les frais de livraison, lui sont remboursés par le professionnel. La Cour a déjà jugé, au sujet du droit de rétractation, tel qu'il figurait dans la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, du 20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (JO 1997, L 144, p. 19), ayant précédé la directive 2011/83, que, en principe, le vendeur n'a pas la possibilité de réclamer au consommateur une indemnité compensatrice pour l'utilisation d'un bien acquis par un contrat à distance dans le cas où ce dernier a exercé son droit de rétractation dans les délais (voir, en ce sens, arrêt du 3 septembre 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, point 29). En outre, un professionnel n'est pas autorisé à imputer les frais d'expédition des marchandises au consommateur, dans le cas où ce dernier exerce son droit de rétractation (voir, en ce sens, arrêt du 15 avril 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, point 59).
- 27 Il résulte, dès lors, du contexte dans lequel s'inscrit l'article 21 de la directive 2011/83 que la notion de « tarif de base » vise un tarif habituel d'une communication téléphonique, sans frais supplémentaires pour le consommateur.
- 28 Ainsi que M. l'avocat général l'a relevé au point 32 de ses conclusions, cette interprétation reflète également l'objectif, poursuivi par la directive 2011/83, d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs, tel que visé aux considérants 3 à 5 et 7 de cette directive ainsi qu'à l'article 1<sup>er</sup> de celle-ci. En outre, la protection des consommateurs dans les politiques de l'Union européenne est consacrée à l'article 169 TFUE ainsi qu'à l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- 29 En effet, une interprétation de la notion de « tarif de base » en ce sens que les professionnels seraient autorisés à facturer des tarifs plus élevés que le tarif d'une communication standard à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile serait de nature à dissuader les consommateurs de faire usage d'une ligne téléphonique d'assistance afin d'obtenir des informations relatives au contrat conclu ou de faire valoir leurs droits en matière, notamment, de garantie ou de rétractation.
- 30 Le fait que, en vertu de l'article 21, second alinéa, de la directive 2011/83, les prestataires de services téléphoniques sont en droit de facturer aux consommateurs les appels téléphoniques est sans incidence sur les considérations qui précèdent, à condition que les montants facturés n'excèdent pas les coûts habituels qu'auraient supportés ces derniers pour un appel standard.
- 31 Il s'ensuit que le professionnel ne peut imputer au consommateur que les frais n'excédant pas le coût d'une communication téléphonique standard. Ainsi, pour autant que cette limite est respectée, la circonstance que le professionnel réalise ou non des profits en faisant usage d'une ligne d'assistance non géographique est dénuée de pertinence.
- 32 Il résulte de l'ensemble des considérations qui précèdent qu'il convient de répondre aux questions posées que la notion de « tarif de base », visée à l'article 21 de la directive 2011/83, doit être interprétée en ce sens que le coût d'un appel relatif à un contrat conclu et à destination d'une ligne téléphonique d'assistance exploitée par un professionnel ne peut excéder le coût d'un appel à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile standard. Pour autant que cette limite est respectée, la circonstance que le professionnel concerné réalise ou non des bénéfices au moyen de cette ligne téléphonique d'assistance est dénuée de pertinence.

## Sur les dépens

- 33 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement

Par ces motifs, la Cour (septième chambre) dit pour droit :

**La notion de « tarif de base », visée à l'article 21 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 interprétée en ce sens que le coût d'un appel relatif à un contrat conclu et à destination d'une ligne téléphonique d'assistance exploitée par un professionnel ne peut excéder le coût d'un appel à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile standard. Pour autant que cette limite est respectée, la circonstance que le professionnel concerné réalise ou non des bénéfices au moyen de cette ligne téléphonique d'assistance est dénuée de pertinence.**

Signatures

---

<sup>1</sup> Langue de procédure : l'allemand.