

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Arrêt Comtech

Vanreck, Odile

Published in:

Revue Européenne de Droit de la Consommation

Publication date:

2016

Document Version

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Vanreck, O 2016, 'Arrêt Comtech: interdiction des appels surtaxés lors des contacts avec un service après-vente', *Revue Européenne de Droit de la Consommation*, numéro 3, pp. 509-522.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Arrêt Comtech : interdiction des appels surtaxés lors des contacts avec un service après-vente

ODILE VANRECK*

Article 21 of the Directive 2011/83/EU on Consumer Rights obliged Member States to ensure that consumers are not required to pay more than the basic rate when they contact a professional support service through a telephone number displayed to them.

In a judgment of 2 March 2017, the Court of Justice interpreted this concept of basic rate which was not defined by the European text. It held that the cost to contact the support service of a professional with who the consumer concluded a contract could not exceed the ordinary charges that the consumer would incur for a standard call.

L'article 21 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs impose aux États membres de s'assurer que les consommateurs ne soient pas tenus de payer plus que le tarif de base lorsqu'ils contactent, par le biais d'une ligne téléphonique mise à leur disposition, un professionnel avec lequel ils ont contracté.

Par un arrêt du 2 mars 2017, la Cour de justice a interprété cette notion de tarif de base qui n'était pas définie par le texte européen. Elle a jugé que les contacts téléphoniques avec le service après-vente d'un professionnel ne pouvaient pas être soumis à un coût plus élevé que celui d'un appel standard.

I. – Rappel de la législation applicable

Le constat de l'existence d'un déséquilibre structurel dans les relations contractuelles entre les consommateurs et les professionnels est à l'origine des législations européennes protectrices des droits des consommateurs¹. Dans le cadre de cette note

* Avocate au barreau du Brabant wallon (<http://dkw-law.com/>) et chercheuse au sein du Centre de Recherche Information, Droit et Société de l'Université de Namur. L'auteure remercie Hervé Jacquemin pour sa relecture et ses apports précieux et éclairés. Cette contribution a été clôturée en juin 2018.

¹ I. SARMAS, « La quête de l'équilibre dans les relations entre consommateur et professionnel : conclusions à partir des arrêts récents de la Cour de justice de l'Union européenne », *R.E.D.C.*, 2016/2, p. 167.



de jurisprudence, nous nous intéressons à la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, que nous qualifierons de « directive » dans la suite de la contribution pour plus de lisibilité².

Les États membres devaient adopter et publier les dispositions transposant cette directive pour le 13 décembre 2013 au plus tard et les règles transposées devaient être applicables à partir du 13 juin 2014³.

Ce texte européen a notamment pour objet d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et un meilleur fonctionnement du marché intérieur dans le cadre des relations entre une entreprise et un consommateur⁴, notamment par le biais d'une harmonisation complète de l'obligation générale d'information précontractuelle et du droit de rétractation en cas de contrats conclus à distance ou hors établissement⁵.

² 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. Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE, *J.O.*, L 304, 22 novembre 2011, pp. 64-88.

Sur cette directive, voy. E. CRUYSMANS, C. DELFORGE *et al.*, « La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs », *R.G.D.C.*, 2013/4, pp. 174 et s. ; J. LAFINEUR et G. STRAETMANS, « La directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs : les modifications de la réglementation concernant les ventes aux consommateurs et les “autres droits des consommateurs” », *R.E.D.C.*, 2013/3, p. 492 ; P. ROTT, « More coherence? A higher level of consumer protection? – A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU », *R.E.D.C.*, 2013/3, pp. 391 et s. ; J. STUYCK, « La directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs », *R.A.E.*, 2012/3, pp. 521 et s.

³ En droit belge, cette directive a été principalement transposée par la loi du 21 décembre 2013 et les dispositions pertinentes sont entrées en vigueur le 31 mai 2014. Voy. la loi portant insertion du titre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les livres I^{er} et XV du Code de droit économique, *M.B.*, 30 décembre 2013, p. 103506. Certaines définitions avaient été transposées par la loi du 7 novembre 2013 portant insertion du titre I^{er} « Définitions générales » dans le livre I^{er} « Définitions » du Code de droit économique, *M.B.*, 29 novembre 2013, p. 94169.

⁴ Conformément à son article 3, §1^{er}, la directive s'applique aux contrats conclus entre un professionnel et un consommateur « dans les conditions et dans la mesure prévue par ses dispositions ». Elle s'applique également « aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle ». Alors que le consommateur est « 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 », le professionnel est défini comme « 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 » (voy. respectivement les articles 2, § 1^{er} et 2, § 2, de la directive).

⁵ Considérants 3 et 5 de la directive. Voy. aussi l'article 1^{er} de la directive. Pour permettre une telle harmonisation, la directive a abrogé et remplacé les directives 85/577/CEE concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés hors établissements (*J.O.*, L 372, 31 décembre



La directive contient en outre quelques dispositions spécifiques, d'application transverse, liées à des considérations financières. Ces articles portent plus spécifiquement sur les frais relatifs à l'utilisation d'un moyen de paiement et sur ceux liés aux communications téléphoniques ainsi que sur les conditions applicables en cas de paiements supplémentaires⁶. Ces trois règles en faveur des consommateurs s'appliquent aux contrats de vente et de service et aux contrats de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique⁷.

La disposition nous intéressant dans le cadre de cette analyse jurisprudentielle est l'article 21 de la directive⁸. Cet article impose aux États membres de réglementer le coût des appels téléphoniques initiés par un consommateur vers un professionnel dans le cadre d'un contrat conclu entre ces personnes.

Plus précisément, l'article 21 de la directive prévoit que :

« 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 ».

Cet article, dont l'objectif est d'empêcher la surfacturation des appels téléphoniques vers les services d'assistance d'une entreprise, appelle plusieurs commentaires.

Tout d'abord, cette interdiction de surcoût est limitée aux appels d'un consommateur vers une ligne téléphonique mise à disposition par un professionnel et relatifs à un contrat conclu. Elle ne s'applique dès lors pas aux appels en dehors de tout contrat ou en vue de la conclusion d'un contrat (au stade précontractuel). Le législateur européen entendait viser les services d'assistance ou services après-vente.

Ensuite, l'article 21 de la directive précise que le coût de l'appel au professionnel ne peut pas être plus élevé que le *tarif de base*. Cette notion, qui est également mentionnée à l'article 6 de la directive consacré à l'obligation d'information du coût de la technique de communication à distance, n'est toutefois pas définie. Il en découle une certaine insécurité juridique et un risque d'interprétation différente par les États membres.

1985, p. 31) et 97/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (*J.O.*, L 144, 4 juin 1997, p. 19).

⁶ Respectivement les articles 19, 21 et 22 de la directive.

⁷ Article 17, § 2, de la directive.

⁸ En droit belge, cette règle est prévue à l'article VI.40 du Code de droit économique : « Il est interdit à l'entreprise de facturer des appels téléphoniques pour lesquels le consommateur paie le contenu du message, en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution d'un contrat déjà conclu ». Voy. également l'article XIV.21 du Code de droit économique en ce qui concerne les professions libérales.

Enfin, le second alinéa de la disposition permet la facturation des appels par les prestataires de services de télécommunication. Cette précision est bienheureuse afin que l'interdiction du premier alinéa de l'article ne vise pas le coût de la communication à verser à l'opérateur télécom.

Notons encore qu'en vue d'assurer une mise en œuvre des dispositions de la directive, l'article 24 de celle-ci impose aux États membres de déterminer un régime de sanctions effectives, proportionnées et dissuasives applicables aux violations des dispositions nationales prises en application du texte et à prendre toute mesure nécessaire dans ce cadre⁹.

L'article 21 de la directive 2011/83/UE, et plus particulièrement la notion non définie de *tarif de base*, est au cœur de l'arrêt faisant l'objet de la présente note de jurisprudence.

II. – Faits et antécédents procéduraux

Les faits et antécédents procéduraux de l'arrêt du 2 mars 2017 dans l'affaire C-568/15 faisant intervenir la *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV* et l'entreprise *comtech GmbH* peuvent être résumés comme suit. Dans la suite de la note, nous qualifierons cet arrêt « arrêt *comtech* ».

Comtech est une société allemande active dans le secteur de la vente d'articles électroniques et électriques. Sur son site internet, elle met à la disposition des consommateurs un service d'assistance pouvant être contacté par téléphone et permettant d'obtenir des informations complémentaires sur l'exécution du contrat.

Ce numéro de téléphone débute par le préfixe 0180. En Allemagne, un tel préfixe est généralement utilisé pour les services d'assistance soumis à un tarif national. Or, le coût des appels à destination de ce numéro (« non géographique ») est plus élevé que celui d'un appel standard à destination d'un numéro de ligne fixe (« géographique ») ou d'un numéro de téléphone mobile¹⁰.

Ainsi, pour contacter la société *comtech*, le consommateur était tenu de payer un montant plus élevé que le coût d'un appel standard.

⁹ Article 24, § 1^{er}, de la directive. En droit belge, la violation, de mauvaise foi, de l'article VI.40 du Code de droit économique est puni d'une sanction de niveau 3, ce qui équivaut à une amende pénale s'élevant à un montant allant de 26 à 25.000 euros (à multiplier par 8 en raison des décimes additionnelles). Voy. les articles XV.70, alinéa 4 et XV.84 du Code de droit économique. Une telle violation pourrait également constituer un acte contraire aux pratiques honnêtes du marché (interdit en vertu de l'article VI.104 du Code) et susceptible de faire l'objet d'une action en cessation conformément à l'article XVII.1^{er} du Code de droit économique.

¹⁰ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-568/15, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV c. comtech GmbH*, 2 mars 2017, point 9.



Selon une association allemande de lutte contre les pratiques commerciales déloyales, la *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, le fait de mettre à disposition un numéro de téléphone d'assistance ayant un coût plus élevé que celui d'un appel standard constituait une pratique commerciale déloyale et violait l'article 312a, § 5, du Code civil allemand¹¹.

Agissant sur cette base, l'association a demandé au tribunal régional de Stuttgart d'ordonner à *comtech* de cesser de telles pratiques.

S'opposant à cette action en cessation, *comtech* estimait que la disposition susmentionnée du Code civil, lu à la lumière de l'article 21 de la directive 2011/83/UE, prévoyait que le professionnel concerné ne pouvait pas réaliser de bénéfices au moyen d'une ligne d'assistance téléphonique mais ne s'opposait pas à ce que le tarif des appels à destination d'une ligne d'assistance soit plus élevé que celui des appels standard. En effet, selon *comtech*, il faut permettre au professionnel de répercuter les coûts liés à la mise à disposition d'une telle ligne téléphonique¹².

C'est dans ce contexte que le tribunal régional de Stuttgart a décidé de surseoir à statuer et de s'adresser à la Cour de justice de l'Union européenne afin qu'elle interprète l'article 21 de la directive et la notion de *tarif de base* mentionnée dans la disposition mais non définie par le texte.

Les questions préjudicielles posées étaient les 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

¹¹ Cette disposition prévoit que « 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 ».

¹² Arrêt *comtech*, point 11.

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 ? ».

Après avoir jugé que ces deux questions devaient être examinées conjointement, la Cour de justice a résumé la question posée par le tribunal régional de Stuttgart comme suit :

« La notion de *tarif de base*, énoncée à l'article 21 de la directive 2011/83/UE, doit-elle 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 » ?¹³.

III. – Portée de l'arrêt de la Cour de justice : l'interprétation de l'article 21 de la directive et de la notion de *tarif de base*

Constatant que la notion de *tarif de base*, visée à l'article 21, § 1^{er}, de la directive, n'est pas définie par le texte européen, la Cour de justice a estimé que « 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 »¹⁴.

La juridiction européenne a donc successivement examiné le sens habituel de cette notion, le contexte dans lequel elle s'inscrivait et l'objectif poursuivi par la directive. Ces trois éléments seront dès lors analysés ci-après.

Premièrement, d'après la Cour, le sens habituel de la notion de *tarif de base* évoque « le tarif prévu pour un appel standard »¹⁵. Elle considère qu'il faut vérifier, en fonction

¹³ Arrêt *comtech*, point 16.

¹⁴ Arrêt *comtech*, points 17 et 18.

¹⁵ Arrêt *comtech*, point 20.



du contexte et de la finalité de l'article 21 de la directive, si cette notion est utilisée dans ce sens dans cette disposition¹⁶.

Deuxièmement, au sujet du contexte dans lequel la disposition s'inscrit, la Cour relève que la notion de *tarif de base* est également présente à l'article 6, § 1^{er}, f, de la directive. Cet article est consacré aux obligations d'information concernant les contrats conclus à distance et hors établissement et impose au professionnel 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 »¹⁷.

Eu égard à cet article 6, § 1^{er}, f, la Cour de justice considère que, en l'absence d'indication contraire, la notion de *tarif de base* consiste en le « 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 »¹⁸.

La Cour défend sa position, estimant que, même si l'article 6 de la directive est relatif à la phase précontractuelle, cette interprétation des termes *tarif de base* contient des indications pour l'interprétation de ces mêmes termes repris à l'article 21 du même instrument et se rapportant à la phase postérieure à la conclusion d'un contrat. Elle précise encore qu'« 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 »¹⁹.

D'ailleurs, la Cour met en avant la volonté du législateur européen, exprimée dans plusieurs autres articles de la directive, de ne pas faire supporter au consommateur des coûts autres que ceux habituels lorsqu'il exerce ses droits²⁰.

Eu égard à l'examen du contexte dans lequel s'inscrit l'article 21 de la directive, la Cour conclut que la notion de *tarif de base* vise un tarif habituel d'une communication téléphonique, sans frais supplémentaires pour le consommateur²¹.

Troisièmement, la Cour indique que cette interprétation de la notion de *tarif de base* traduit également l'objectif poursuivi par la directive puisque le but de cette législation est d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs²².

¹⁶ Arrêt *comtech*, point 20.

¹⁷ Arrêt *comtech*, point 21.

¹⁸ Arrêt *comtech*, point 22.

¹⁹ Arrêt *comtech*, point 23.

²⁰ Arrêt *comtech* point 24. La Cour cite l'article 19 de la directive, consacré à l'utilisation d'un moyen de paiement et l'article 13, § 1^{er} sur le droit de rétractation. Elle considère, par conséquent, que des éventuels coûts supplémentaires doivent être à la charge du professionnel.

²¹ Arrêt *comtech*, point 27.

²² Ce principe était consacré dans divers textes européens. À ce sujet, voy. les considérants 3 à 5 et 7 et l'article 1^{er} de la directive, ainsi que l'article 169 du TFUE et l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Arrêt *comtech*, point 28.

Elle estime à cet égard que les consommateurs pourraient être dissuadés d'utiliser une ligne téléphonique d'assistance mise à leur disposition par un professionnel en vue de recevoir des informations relatives au contrat conclu ou de faire valoir leurs droits si la notion de tarif de base était interprétée comme autorisant les professionnels à facturer un tarif plus élevé que le tarif d'une communication standard à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou mobile²³.

La Cour ajoute que le droit octroyé aux prestataires de services téléphoniques par l'article 21, § 2, de la directive (droit leur permettant de facturer aux consommateurs des appels téléphoniques) n'a pas d'impact sur les considérations qui précèdent, si les montants facturés ne sont pas plus élevés que les coûts habituels que les consommateurs auraient supportés pour un appel standard²⁴.

Par conséquent, la Cour juge qu'un professionnel ne peut faire reposer sur le consommateur que des frais qui n'excèdent pas le coût d'une communication téléphonique standard. Dès lors, si cette condition est respectée, il importe peu que le professionnel réalise des profits à la suite de l'usage d'une ligne téléphonique d'assistance non géographique²⁵.

En résumé, en réponse à la question préjudicielle posée, la Cour enseigne 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 »²⁶.

²³ Arrêt *comtech*, point 29. Dans son arrêt *Heinrich Heine* du 15 avril 2010, la Cour de justice a tenu un raisonnement similaire à celui de l'arrêt *comtech*, au sujet du droit de rétractation et du remboursement des frais supportés par le consommateur des frais dépensés, en ce compris les frais de livraison. Ainsi, la Cour a considéré qu'une entreprise était tenue de rembourser les frais d'expédition des marchandises suite à l'exercice par un consommateur de son droit de rétractation, estimant que « si les frais d'expédition devaient également être mis à la charge du consommateur, une telle imputation (...) serait nécessairement de nature à dissuader ce dernier d'exercer son droit de rétractation ». Arrêt de la Cour dans l'affaire C-511/08, *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH c. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*, 15 avril 2010, point 56.

²⁴ Arrêt *comtech*, point 30.

²⁵ Arrêt *comtech*, point 31.

²⁶ Arrêt *comtech*, point 32.



IV. – Pour aller plus loin : l'interprétation de notions non définies

À la suite de l'argumentaire tenu par la Cour de justice que nous avons développé ci-avant, la juridiction européenne a considéré qu'un consommateur, lors des contacts téléphoniques avec son cocontractant professionnel, ne peut pas être amené à payer plus que le *tarif de base* pour un tel appel, c'est-à-dire que le coût de cet appel ne peut pas excéder celui d'un appel standard.

Une telle interprétation nous semble conforme à celle à laquelle a abouti l'avocat général dans ses conclusions du 10 novembre 2016²⁷ et à la signification donnée à la notion de *tarif de base* par la DG Justice dans son document d'orientation consacré à la directive 2011/83/UE²⁸.

Comme son nom l'indique, ce document fournit une orientation sur les notions et les dispositions de la directive et n'est dès lors pas juridiquement contraignant. En effet, la Cour de justice reste seule compétente pour officiellement interpréter le droit de l'Union. Selon nous, ce document demeure toutefois éclairant ; il est d'ailleurs cité par l'avocat général dans ses conclusions.

Dans ce texte, la DG Justice a notamment mis en avant l'objectif de l'article 21 de la directive (« protéger le consommateur contre l'application de frais supplémentaires au cas où il aurait besoin d'appeler le professionnel avec lequel il a conclu un contrat »), le fait que ce genre d'appel ne doit pas contraindre le consommateur à payer davantage que le tarif de base, mais aussi l'absence de définition de la notion de *tarif de base* dans cette disposition.

Elle s'est ensuite attachée à préciser le contour de cette notion, en se basant sur le fait que les professionnels doivent veiller à ce que le coût d'un appel visé à l'article 21 ne soit pas plus élevé que « le coût net du service de communications électroniques » :

« Pour se conformer à cette exigence concernant le tarif de base, les professionnels devraient utiliser des numéros de téléphone tels que des numéros de ligne fixe (géographique) ou mobile standard qui ne sont pas soumis à une tarification spéciale »²⁹.

« (...) les professionnels devraient notamment éviter d'utiliser des numéros de téléphone qui leur permettent de financer ou de couvrir partiellement les coûts de centres d'appels ou de tirer des recettes supplémentaires de ces appels téléphoniques

²⁷ Conclusions de l'avocat général, M. Maciej Szpunar, présentées le 10 novembre 2016, dans l'affaire C-568/15, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V. c. comtech GmbH*.

²⁸ Voy. document d'orientation de la DG Justice concernant 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, juin 2014.

²⁹ Document d'orientation de la DG Justice concernant la directive 2011/83/UE, p. 70.

au travers d'un partage des recettes avec les opérateurs de télécommunications, par exemple les numéros pour des services à tarif majoré ».

La DG Justice expliquait encore que, selon elle, cette notion de *tarif de base* ne devrait pas non plus être « interprétée en ce sens qu'elle obligerait les professionnels à utiliser des numéros dits gratuits, dont l'utilisation est généralement gratuite pour la personne qui appelle »³⁰.

Par ailleurs, dans le cadre de l'examen d'une décision de la Cour de justice, il est intéressant d'analyser les conclusions présentées dans cette affaire par l'avocat général. Dans l'arrêt faisant l'objet de la présente note, les conclusions de l'avocat général Maciej Szpunar sont éclairantes sur les méthodes d'interprétation employées par la Cour lorsqu'une notion n'est pas expressément définie par l'acte législatif.

En l'espèce, pour déterminer le sens donné à la notion de *tarif de base*, l'avocat général a examiné de manière successive quatre éléments.

Premièrement, il a pris en considération le libellé de l'article 21 de la directive, conformément au principe de l'*interprétation littérale*³¹. Il a ainsi mis en exergue la jurisprudence constante de la Cour de justice eu égard aux éléments à examiner pour déterminer la signification et la portée de termes non définis : ce terme doit être considéré dans son sens habituel dans le langage courant, tout en tenant compte du contexte dans lequel il est utilisé et des objectifs poursuivis par la réglementation dont il fait partie³².

Cet examen a également été l'occasion pour l'avocat général de rappeler une jurisprudence bien établie eu égard à l'existence de versions linguistiques différentes d'un texte :

- « la formulation utilisée dans l'une des versions linguistiques d'une disposition du droit de l'Union ne saurait servir de base unique à l'interprétation de cette disposition ou se voir attribuer un caractère prioritaire par rapport aux autres versions linguistiques » ;
- de telles dispositions doivent « être interprétées et appliquées de manière uniforme, à la lumière des versions établies dans toutes les langues de l'Union européenne » ; et

³⁰ Document d'orientation de la DG Justice concernant la directive 2011/83/UE, p. 71.

³¹ Au sujet de cette méthode d'interprétation, voy. C. TOADER, « Méthodes d'interprétation en droit de l'Union européenne en matière de protection du consommateur : une approche pratique », *De Rome à Lisbonne : les juridictions de l'Union européenne à la croisée des chemins*, Bruxelles, Bruylant, 2013, pp. 451 et s. ; M. WAELBROECK, « L'interprétation des traités internationaux et du droit communautaire », *Droit international, intégration européenne et libres marchés*, Bruxelles, Bruylant, 2011, p. 184.

³² À cet égard, voy. les arrêts de la Cour dans les affaires C-207/14, *Hotel Sava Rogaška* du 24 juin 2015 (point 25), C-336/03, *EasyCar* du 10 mars 2005 (point 21), C-137/11, *Partena* du 27 septembre 2012 (point 56), C-128/94, *Hönig* du 19 octobre 1995 (point 9) et C-164/98, *DIR International Film e. a. c. Commission* du 27 janvier 2000 (point 26).



- « en cas de disparité entre les diverses versions linguistiques d'un texte du droit de l'Union, la disposition en cause doit être interprétée en fonction de l'économie générale et de la finalité de la réglementation dont elle constitue un élément »³³.

L'avocat général a finalement estimé qu'il n'était pas possible de définir un usage en langage courant de la notion de *tarif de base*, et que, dès lors, le sens commun de cette notion employée dans les autres versions linguistiques ne permettrait pas d'apporter une réponse à la question préjudicielle posée³⁴.

Deuxièmement, l'avocat général s'est attardé sur l'interprétation de la notion de *tarif de base* contenue à l'article 21 de la directive en fonction de son contexte, à savoir en tenant compte des autres dispositions du texte européen et plus particulièrement de l'article 6, § 1^{er}, f, de la directive. Selon lui, cette notion devait être interprétée de manière identique dans les deux dispositions.

Il en a déduit que, placé dans son contexte, l'article 21 de la directive devrait être interprété comme « visant uniquement les coûts occasionnés au consommateur lors d'un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard »³⁵.

Une telle méthode d'interprétation est qualifiée d'*interprétation systématique* ; elle consiste à placer la disposition dont le sens n'apparaît pas clairement dans le contexte général l'entourant. Il convient en réalité de rechercher les liens unissant cette disposition aux autres dispositions du même acte législatif³⁶.

Troisièmement, l'avocat général a examiné la notion de *tarif de base* au regard de l'objectif de la protection des consommateurs poursuivi par la directive. Il a estimé qu'en vue de garder l'effet utile du système d'harmonisation complète instauré par ce

³³ Conclusions de l'avocat général, point 22. À cet égard, voy. également les arrêts de la Cour dans les affaires C-16/65, *Schwarze* du 1^{er} décembre 1965 (p. 1097), C-19/67, *Van der Vecht* du 5 décembre 1967 (p. 456), C-29/69, *Stauder* du 12 novembre 1969 (point 3) ; C-30-77, *Bouchereau* du 27 octobre 1977 (point 14) et C-38/81, *Effer* du 4 mars 1982 (point 5), cités par M. WAELBROECK, « L'interprétation des traités internationaux et du droit communautaire », *Droit international, intégration européenne et libres marchés*, Bruxelles, Bruylant, 2011, p. 185. Plus récemment, voy. aussi l'arrêt de la Cour dans l'affaire C-511/08, *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH c. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV* du 15 avril 2010 (point 51).

³⁴ Conclusions de l'avocat général, point 23. À cet égard, le raisonnement de la Cour de justice était légèrement différent, puisque, après avoir indiqué que la notion de *tarif de base*, dans son sens habituel, évoquait « le tarif prévu pour un appel standard », elle a jugé qu'il fallait examiner « 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 ». Voy. arrêt *comtech*, point 20.

³⁵ Conclusions de l'avocat général, points 25 à 30.

³⁶ S. VAN RAEPENBUSCH, « La jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne », *Droit institutionnel de l'Union européenne*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 512 ; M. WAELBROECK, « L'interprétation des traités internationaux et du droit communautaire », *Droit international, intégration européenne et libres marchés*, Bruxelles, Bruylant, 2011, p. 188.

texte et du niveau élevé de protection en faveur des consommateurs, les législations nationales devaient comprendre la notion de *tarif de base* comme visant uniquement les coûts habituels du marché pour une communication téléphonique vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard³⁷.

Ce faisant, l'avocat général s'est fondé sur une *interprétation téléologique ou finaliste* de la notion de *tarif de base*. Il s'agit d'une méthode fréquemment utilisée par la Cour de justice en vertu de laquelle la finalité et l'objet de la disposition sont prises en considération. Cette méthode d'interprétation est étroitement liée au principe de l'effet utile qui vise à « assurer à une disposition son efficacité, conformément à sa finalité »³⁸, à son objectif³⁹.

La méthode d'interprétation téléologique, tout comme la méthode d'interprétation systématique, sont qualifiées de méthodes d'interprétation constructives⁴⁰.

Quatrièmement et finalement, l'avocat général a analysé l'article 21 de la directive au regard de sa genèse⁴¹. Il a tout d'abord précisé que les interprétations systématiques et téléologiques de l'article 21, qu'il avait exposé précédemment, étaient conformes à la genèse de la disposition. Il a ensuite notamment mis en exergue l'objectif poursuivi par le législateur européen lors de l'adoption de cette disposition, à savoir la protection du consommateur « contre des coûts de communication surfacturés lorsqu'il [...] souhaite[...] appeler par téléphone le professionnel ou son service d'assistance au sujet d'un contrat déjà conclu »⁴².

Sur base de cette argumentation consacrée à la notion *tarif de base* et subdivisée en quatre temps, l'avocat général a estimé qu'une interprétation de cette notion comme couvrant « tous les coûts occasionnés par l'utilisation du service de télécommunica-

³⁷ Conclusions de l'avocat général, points 31 à 40.

³⁸ S. VAN RAEPENBUSCH, « La jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne », *Droit institutionnel de l'Union européenne*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 513. Voy. aussi M. WAELBROECK, « L'interprétation des traités internationaux et du droit communautaire », *Droit international, intégration européenne et libres marchés*, Bruxelles, Bruylant, 2011, p. 190.

³⁹ Cette méthode a également été utilisée par la Cour dans l'affaire *Heinrich Heine*. Voy. arrêt de la Cour dans l'affaire C-511/08, *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH c. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV* du 15 avril 2010, points 4 à 57. Dans cette affaire, la Cour a eu « recours à l'approche téléologique pour remédier à un conflit entre les versions linguistiques » de la directive 97/7/CE du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. Voy. C. TOADER, « Méthodes d'interprétation en droit de l'Union européenne en matière de protection du consommateur : une approche pratique », *De Rome à Lisbonne : les juridictions de l'Union européenne à la croisée des chemins*, Bruxelles, Bruylant, 2013, p. 454.

⁴⁰ S. VAN RAEPENBUSCH, « La jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne », *Droit institutionnel de l'Union européenne*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 511.

⁴¹ Une telle analyse de la genèse de l'article 21 de la directive n'avait pas été entreprise par la Cour de justice dans son arrêt du 2 mars 2017.

⁴² Conclusions de l'avocat général, point 44.



tion, et ce quel que soit le montant de ces coûts » serait contraire à l'objectif poursuivi par la directive.

L'avocat général a conclu son raisonnement en affirmant que la notion de *tarif de base* de l'article 21 de la directive « doit être interprétée en ce sens que, lorsque le consommateur appelle le professionnel dans le cadre d'un service après-vente, 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 les coûts habituels qui lui auraient été facturés pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard ».

Tant le document d'interprétation de la DG Justice, que les conclusions de l'avocat général, bien qu'ils ne soient pas juridiquement contraignants, constituent des sources d'information précieuses sur l'interprétation et le sens à donner à la notion de *tarif de base* de l'article 21 de la directive et sur l'arrêt du 2 mars 2017 de la Cour de justice.

V. – Conclusion

Par cet arrêt, la Cour de justice précise la notion de *tarif de base*, inscrite à l'article 21 de la directive 2011/83/UE. En vertu de cette disposition, les États membres sont tenus d'interdire la pratique par laquelle des frais complémentaires sont mis à charge du consommateur contactant, par téléphone, un professionnel avec lequel il a déjà contracté.

Une telle décision en faveur de la protection des consommateurs en Europe doit être saluée. Ainsi, le consommateur, partie faible à un contrat, doit pouvoir entrer, directement et oralement, en contact avec son cocontractant professionnel afin d'introduire une réclamation ou d'obtenir des informations complémentaires sur un achat effectué, sans que des considérations financières n'impactent sa décision.

Nous pouvons nous interroger sur l'existence d'un risque potentiel découlant de cet arrêt : en vue d'éviter les difficultés logistiques et coûts inhérents à la mise à disposition des consommateurs d'une ligne téléphonique d'assistance, le professionnel ne serait-il pas incité à ne pas rendre disponible sur son site internet un tel numéro de téléphone ?

Rappelons toutefois que la question de l'obligation, mise à charge de tout prestataire de service de la société de l'information⁴³, de mettre à disposition des consommateurs un numéro de téléphone a fait l'objet de l'arrêt du 16 octobre 2008 de la Cour de jus-

⁴³ Telle qu'une entreprise qui fournit des informations ou propose la vente de marchandise en ligne. À ce sujet, voy. le considérant 18 de la directive 2000/31/CE.

tice⁴⁴. Par cet arrêt très discuté par les auteurs de doctrine⁴⁵, la juridiction européenne a été amenée à préciser la teneur de l'obligation prévue à l'article 5, § 1^{er}, c, de la directive sur le commerce électronique⁴⁶, qui impose à tout prestataire de service de la société de l'information, de fournir un accès facile, direct et permanent, à des informations à son sujet dont ses « coordonnées, [...] y compris son adresse de courrier électronique, permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui »⁴⁷.

En guise de conclusion, nous souhaitons mettre en avant l'importance de l'influence et des apports de la Cour de justice, et de ses décisions, sur le droit de l'Union et particulièrement sur le droit de la protection des consommateurs. En interprétant les notions ou textes qui souffrent d'un manque de clarté, la juridiction rend plus effective la protection de tout citoyen européen lorsqu'il contracte avec un professionnel. En outre, par le biais des méthodes d'interprétation systématique et téléologique, la Cour s'assure que les législations de protection des consommateurs soient interprétées de manière cohérente eu égard à leur contexte et conforme par rapport à leur objectif principal – assurer un niveau de protection élevé des consommateurs dans leur relation avec les professionnels.

⁴⁴ Arrêt de la Cour dans l'affaire C-298/07, *Bundesverband der Verbraucherzentrale und erbraucherverbände Verbraucherzentrale Bundesverband eV c. deutsche internet versicherung AG* du 16 octobre 2008.

⁴⁵ Voy. notamment D. KABRE, « Portée et sanction de l'obligation des prestataires de services Internet de rendre accessibles les coordonnées de communication », *R.D.T.I.*, 2009/1, n° 34, pp. 65-71 ; H. JACQUEMIN, « Le consentement électronique en droit européen », *J.D.E.*, 2009/5, n° 159, p. 136 ; D. MELISON, « Arrêt *Bundesverband c. DIV*: l'indication du numéro de téléphone par les prestataires de services de la société de l'information », *R.E.D.C.*, 2009/2, pp. 582-594 ; E. MONTERO, « Droit du commerce électronique », *R.D.T.I.*, 2009/2, n° 35, pp. 20-21.

⁴⁶ Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur, *J.O.*, L 178, 17 juillet 2000, pp. 0001-0016.

⁴⁷ Article 5, § 1^{er}, c, de la directive 2000/31/CE.

