



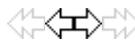
Navigazione



Documenti

- [C-568/15 - Conclusioni](#)
- [C-568/15 - Domanda \(GU\)](#)

•



1 / 1

[Pagina iniziale](#) > [Formulario di ricerca](#) > [Elenco dei risultati](#) > [Documenti](#)



[Avvia la stampa](#)

Lingua del documento :

ECLI:EU:C:2016:863

CONCLUSIONS DE L'AVOCAT GÉNÉRAL

M. MACIEJ SZPUNAR

présentées le 10 novembre 2016 (1)

**Affaire C-568/15**

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V.**

**contre**

**comtech GmbH**

[demande de décision préjudicielle formée par le Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart, Allemagne)]

« Directive 2011/83/UE – Protection des consommateurs – Communication au téléphone – Exploitation d'une ligne de téléphone par le professionnel afin de permettre que le consommateur le contacte au sujet d'un contrat conclu – Interdiction d'appliquer un tarif supérieur au tarif de base – Notion de "tarif de base" »

## I – Introduction

1. Dans la présente affaire, la Cour est appelée à fournir des éclaircissements dans le cadre de la protection des consommateurs, en particulier en ce qui concerne les communications téléphoniques et, plus précisément, la mise à disposition, par un professionnel, d'une ligne téléphonique de service après-vente à l'intention de ses clients.

2. Les questions préjudicielles posées portent sur l'interprétation de la notion de « tarif de base » au sens de l'article 21 de la directive 2011/83/UE (2) alors que cette directive elle-même ne comporte aucune définition de cette notion. Cette affaire offre donc à la Cour l'occasion de se prononcer, pour la première fois, sur l'interprétation de cet article et, notamment, de la notion de « tarif de base » qui y figure.

## II – Le cadre juridique

### A – *Le droit de l'Union*

3. L'article 4 de la directive 2011/83, intitulé « Niveau d'harmonisation », est libellé comme suit :

« Les États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf si la présente directive en dispose autrement. »

4. L'article 6 de cette directive, intitulé « Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement », énonce ce qui suit au paragraphe 1 :

«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 21 de cette directive, intitulé « Communication au téléphone » :

« 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 [de] facturer de tels appels. »

#### B – *Le droit allemand*

6. L'article 312a du Bürgerliches Gesetzbuch (code civil, ci-après le « BGB »), intitulé « Obligations et principes généraux applicables aux contrats conclus par des consommateurs ; limites de la convention de rémunération », qui transpose l'article 21 de la directive 2011/83, dispose ce qui suit au paragraphe 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. »

### III – **Les faits à l'origine du litige au principal, les questions préjudicielles et la procédure devant la Cour**

7. comtech GmbH est une société allemande dont l'activité économique est la commercialisation d'appareils électriques et électroniques. Elle affiche sur son site Internet un numéro de téléphone correspondant à un service d'assistance qui s'adresse aux clients ayant déjà conclu un contrat d'achat avec elle et souhaitant obtenir des éclaircissements ou des explications au sujet de leur contrat. Ce numéro téléphonique est un numéro spécial comportant le préfixe 0180, qui est utilisé en Allemagne pour des services d'assistance à un tarif national unique. Le coût d'un appel vers ce numéro spécial (non géographique) excède le montant que le consommateur aurait acquitté pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard aux tarifs habituels de communication (3).

8. La Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V. (ci-après la « Zentrale ») est une association de promotion des intérêts commerciaux de ses membres, notamment des associations et des entreprises. La Zentrale a introduit devant la juridiction de renvoi une action en cessation contre comtech pour violation de l'article 312a, paragraphe 5, du BGB, qui transpose l'article 21 de la directive 2011/83. Dans le cadre de cette action, la Zentrale a fait valoir que la mise à disposition d'une

ligne téléphonique de service après-vente à un tarif plus élevé que les appels standard constitue une pratique commerciale déloyale (4).

9. comtech s'oppose à cette action en cessation. Il a été allégué par cette société que l'article 312a, paragraphe 5, du BGB, lu à la lumière de l'article 21 de la directive 2011/83, implique que le professionnel ne réalise pas de bénéfices par le truchement d'une ligne d'assistance téléphonique. Dès lors, selon cette société, il n'est pas interdit que les coûts des appels soient plus élevés que le tarif des appels dits « standard » afin de couvrir la rémunération due à l'opérateur téléphonique pour la mise à disposition d'une ligne d'assistance, pour autant que le professionnel n'en tire pas de bénéfices (5).

10. La juridiction de renvoi expose que, pour résoudre le litige au principal, il est nécessaire d'interpréter la notion de « rémunération due au titre de la simple utilisation du service de télécommunication » de l'article 312a, paragraphe 5, du BGB. Étant donné que les tarifs des lignes téléphoniques comme celle en cause au principal ont fait l'objet d'une harmonisation au niveau européen, établie à l'article 21 de la directive 2011/83, il convient également d'interpréter cette disposition de la directive 2011/83. Or, celle-ci dispose que le consommateur n'est pas tenu de payer plus que le « tarif de base » pour des contacts téléphoniques après la conclusion d'un contrat.

11. Selon la juridiction de renvoi, le législateur allemand avait pour objectif d'éviter que le professionnel ne retire des bénéfices de la mise à disposition d'une ligne téléphonique non géographique. Une telle interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 et, partant, de l'article 312a, paragraphe 5, du BGB, n'exclut pas que le consommateur paye davantage pour un appel vers une ligne non géographique que pour un appel standard, pour autant que les recettes ne dépassent pas le coût de la mise à disposition d'une telle ligne.

12. Or, la juridiction de renvoi éprouve des doutes au sujet de cette interprétation et se demande si une interprétation de la notion de « tarif de base » plus restrictive que celle du législateur allemand s'impose afin de garantir un niveau de protection plus élevé au consommateur. Elle estime que le libellé de l'article 21 de la directive 2011/83 ainsi que sa finalité vont dans le sens d'une telle interprétation plus restrictive. En effet, bien que la disposition nationale litigieuse interdise, comme nous l'avons vu, de réaliser des bénéfices au moyen de l'exploitation d'une ligne téléphonique non géographique, elle n'empêche pas pour autant que les appels effectués vers ladite ligne soient facturés plus chers que ceux effectués vers les lignes standard.

13. Confronté à ces interrogations, le Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart, Allemagne), par jugement du 15 octobre 2015, parvenu au greffe de la Cour le 5 novembre 2015, 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 un 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 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 ? »

14. Des observations écrites ont été déposées par la Zentrale, par les gouvernements estonien, lituanien, néerlandais et finlandais, ainsi que par la Commission européenne. Aucun des intéressés n'ayant fait la demande, la Cour a décidé de statuer sans audience de plaidoiries.

#### IV – Analyse

##### A – *Sur le traitement conjoint des questions préjudicielles*

15. Par ses questions préjudicielles, la juridiction de renvoi demande, d'une part, si la notion de « tarif de base » doit être interprétée en ce sens que les coûts qui sont facturés au consommateur lorsqu'il appelle le professionnel dans le cadre d'une ligne téléphonique de service après-vente ne peuvent excéder le prix qu'il aurait payé pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard, et, d'autre part, quelle importance il convient de donner à la question de savoir si le professionnel réalise ou non des bénéfices au moyen de cette ligne téléphonique.

16. Il me semble approprié, comme l'a suggéré implicitement la Commission, de traiter ces questions conjointement, dès lors que celles-ci concernent l'interprétation d'une seule et même notion.

17. Ainsi, par ses deux questions préjudicielles, la juridiction de renvoi demande, en substance, comment doit être interprétée la notion de « tarif de base » figurant à l'article 21 de la directive 2011/83.

18. Il importe de préciser d'emblée que la Zentrale, les gouvernements estonien et lituanien, ainsi que la Commission ont défendu, dans leurs observations écrites, le point de vue selon lequel le consommateur, lorsqu'il appelle le professionnel dans le cadre

d'une ligne téléphonique de service après-vente, ne doit pas payer la communication téléphonique à un prix supérieur à celui qu'il acquitterait pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard.

B – *Sur la notion de « tarif de base » au sens de l'article 21 de la directive 2011/83*

1. Le libellé de l'article 21 de la directive 2011/83

19. Aux termes du premier alinéa de l'article 21 de la directive 2011/83, « [l]es 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 ».

20. En l'absence de toute définition de la notion de « tarif de base » dans la directive 2011/83 ainsi que dans le cadre juridique créé par le législateur de l'Union en matière de prestation de services de télécommunication (6), il ressort d'une jurisprudence constante de la Cour que la détermination de la signification et de la portée des termes pour lesquels le droit de l'Union ne fournit aucune définition doit être établie conformément au sens habituel de ceux-ci dans le langage courant, tout en tenant compte du contexte dans lequel ils sont utilisés et des objectifs poursuivis par la réglementation dont ils font partie (7).

21. S'agissant du sens habituel donné à la notion de « tarif de base » en langue allemande, elle évoque, ainsi que l'a fait valoir la juridiction de renvoi, la notion de « tarif local », qui désigne le coût d'un appel local vers un numéro ordinaire. La juridiction de renvoi souligne, en outre, que l'interprétation de cette notion n'est pas uniforme en Allemagne (8).

22. À cet égard, il ressort d'une jurisprudence bien établie que 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. Les dispositions du droit de l'Union doivent, en effet, être interprétées et appliquées de manière uniforme, à la lumière des versions établies dans toutes les langues de l'Union européenne. 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 (9).

23. En l'occurrence, ainsi que le fait observer à bon droit la Commission, même s'il n'existe en principe pas d'ambiguïté textuelle dans les différentes versions linguistiques (10), eu égard à la diversité des tarifs proposés aux utilisateurs finaux pour la mise à disposition des services de télécommunication dans les États membres (11) et à l'évolution rapide observée au sein du secteur dynamique des télécommunications, il n'apparaît pas possible de définir un usage en langage courant concernant la notion de « tarif de base ». Par conséquent, le sens commun du terme employé dans les autres

versions linguistiques ne permet pas, à lui seul, d'apporter une réponse à la question préjudicielle posée.

24. Il convient donc d'interpréter la notion de « tarif de base » en fonction de l'économie générale et de la finalité ainsi que du contexte réglementaire de la directive 2011/83. La genèse de cette directive peut également constituer une source fiable permettant de retracer, dans une certaine mesure, l'intention du législateur de l'Union dans un domaine sensible, tel que celui de la protection des consommateurs.

2. L'interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 placé dans son contexte

25. L'interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 doit être donnée en tenant compte des dispositions qui entourent cet article dans cette directive.

26. À cet égard, il convient de souligner que l'article 6, paragraphe 1, sous f), de la directive 2011/83, qui vise les obligations d'information précontractuelles relatives aux contrats à distance et aux contrats hors établissement, utilise également les termes « tarif de base ». Cette disposition énonce que le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, du « 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 » (12).

27. Selon la Commission, cette obligation d'informer le consommateur permet à ce dernier de décider s'il accepte ou non de conclure le contrat avec le professionnel en ayant connaissance des coûts relatifs à la technique de communication à distance (13). La Commission affirme également que peuvent uniquement être considérés comme « tarif de base », au sens de l'article 6, paragraphe 1, sous f), de la directive 2011/83, les coûts auxquels le consommateur doit s'attendre, c'est-à-dire ceux d'une communication téléphonique habituelle, facturés pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard. Étant donné que le consommateur connaît ces coûts sur la base du contrat conclu avec son prestataire de services de télécommunication, aucune obligation d'information n'est imposée au professionnel dans le cadre de cet article. En revanche, si la communication téléphonique entre le consommateur et le professionnel est établie par un numéro d'appel qui entraîne pour le consommateur des coûts qui excèdent ceux d'une communication téléphonique habituelle, fixe (géographique) ou mobile standard, le consommateur doit être informé par le professionnel de manière claire et compréhensible.

28. Si, dans le cadre de l'article 6, paragraphe 1, sous f), de la directive 2011/83, l'interprétation de cette disposition et de la notion de « tarif de base » qui y figure plaide en faveur du fait qu'elle comprend exclusivement les coûts entraînés habituellement par une communication téléphonique fixe (géographique) ou mobile standard, il ne saurait, à mon avis, en aller autrement pour l'interprétation de la notion « tarif de base » au sens de l'article 21 de cette directive.

29. Dès lors, placé dans son contexte, l'article 21 de la directive 2001/83 doit être interprété comme visant uniquement les coûts occasionnés au consommateur lors d'un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard.

30. Cette interprétation est la seule susceptible de garantir la réalisation des objectifs poursuivis par la directive 2011/83, comme je vais m'employer à le démontrer maintenant.

3. Sur la notion de « tarif de base » au regard de l'objectif de la protection des consommateurs

31. L'objectif de la directive 2011/83, qui trouve une application à son article 1<sup>er</sup>, est de « contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur » (14).

32. À cet égard, les considérants 3 (15) à 5 et 7 de la directive 2011/83 rappellent que la finalité de cette directive est de contribuer à un « niveau élevé de protection des consommateurs ». En particulier, le considérant 7 de cette directive indique que les « consommateurs devraient bénéficier [...] d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union » (16).

33. Selon le gouvernement néerlandais, la législation allemande en cause au principal n'est pas contraire à l'article 21 de la directive 2011/83 et, notamment, à l'objectif de la protection des consommateurs reconnu par les considérants 3 à 5 et 7, et l'article 1<sup>er</sup> de cette directive. En effet, contrairement aux gouvernements estonien (17) et lituanien, le gouvernement néerlandais considère que la notion de « tarif de base » inclut les coûts supplémentaires du tarif d'information qui découlent de la mise à disposition du numéro de service concerné (18).

34. Je ne suis pas convaincu par cet argument.

35. Le considérant 2 de la directive 2011/83 souligne que cette directive s'écarte du principe d'harmonisation minimale des directives 85/577/CEE (19) et 97/7 au profit d'une *harmonisation complète*. Ainsi, dans l'intérêt de la sécurité juridique, l'objectif de « bénéficier [...] d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union » est atteint par l'harmonisation complète de certains aspects essentiels des contrats entre les entreprises et les consommateurs (20). Par conséquent, conformément à l'article 4 de la directive 2011/83, « [l]es États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf si cette directive en dispose autrement », ce qui, je le rappelle, n'est pas prévu au regard de son article 21 (21).

36. Ainsi que les gouvernements estonien et lituanien et la Commission l'ont, à juste titre, relevé, l'article 21 de la directive 2011/83 concerne la situation dans laquelle, après la conclusion d'un contrat, un consommateur s'adresse au professionnel au sujet de ce

contrat, notamment pour clarifier des questions relatives à l'exécution de celui-ci (22) ou, après son exécution, pour faire valoir des droits à garantie ou préparer un recours. Étant donné que c'est le professionnel qui met en place la ligne téléphonique par laquelle il est joignable, il est en son pouvoir d'influencer le montant des coûts imputés aux consommateurs lors d'un appel qu'il reçoit. En effet, si le professionnel opte pour un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard, l'appel du consommateur vers le professionnel n'entraîne que les coûts calculés sur la base du contrat conclu entre le consommateur et son prestataire de services de télécommunication. En revanche, si le professionnel opte pour une ligne téléphonique spéciale dont les tarifs de communication sont plus élevés que les tarifs habituels du marché, le risque existe que le consommateur, par souci d'économie, évite, à son propre désavantage, un contact téléphonique avec le professionnel, parce que cela entraînerait pour lui des coûts supplémentaires.

37. Par conséquent, un prix à payer plus élevé que celui vers une ligne téléphonique habituelle serait de nature à dissuader les consommateurs de prendre contact avec le professionnel en raison des coûts supplémentaires que cela entraîne (23). De plus, il ressort de l'économie générale de la directive que le service d'assistance téléphonique est irréfragablement présumé comme étant inclus dans les prévisions des parties, et donc dans le prix déjà payé par le consommateur. L'usage d'un numéro surfacturé reviendrait à faire payer au consommateur des coûts supplémentaires pour le même service (24). C'est encore plus vrai si la valeur du bien objet du contrat est peu élevée.

38. Une telle interprétation de l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83 n'est pas remise en cause par son deuxième alinéa, qui précise simplement que ce « premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels ». Je suis d'accord avec l'argument du gouvernement lituanien et de la Commission selon lequel le facteur déterminant est le fait que la rémunération facturée au consommateur ne peut pas être plus élevée que celle d'un appel standard aux prix habituels du marché.

39. À mon avis, le système d'harmonisation complète instauré par la directive 2011/83 et le niveau élevé de protection pour les consommateurs risqueraient de perdre leur effet utile si la Cour retenait en l'espèce une interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 qui permettrait aux États membres d'introduire au niveau national des dispositions telle que celle en cause au principal, qui ne comprennent pas uniquement les coûts habituels du marché pour une communication téléphonique vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard.

40. Comme je vais à présent l'expliquer, cette interprétation est également confortée par la genèse de l'article 21 de la directive 2011/83.

4. L'interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 au regard de sa genèse

41. Les interprétations systématique et téléologique de l'article 21 de la directive 2011/83, exposées aux points 29 et 39 des présentes conclusions, sont également conformes à la genèse de cette disposition.

42. En effet, ayant constaté, lors de la procédure législative (25), l'absence de règles uniformes relatives aux questions concernant les services téléphoniques payants d'assistance aux clients, le Parlement européen avait proposé, dans son amendement 1378, d'ajouter un article 28 bis (nouveau), intitulé « Communication et disponibilité » (26). La justification de cet amendement était que « [l]es professionnels transfèrent de plus en plus leurs services d'assistance à la clientèle et de plainte vers des centres d'appel. Les consommateurs se voient alors facturer des coûts parfois non négligeables lorsqu'ils sont renvoyés vers des *numéros spéciaux payants* [...] La communication et la disponibilité devraient donc être prévues par la législation en tant qu'obligations contractuelles accessoires pour lesquelles *aucune rémunération supplémentaire n'est exigée durant la relation contractuelle existante ou durant la durée de la garantie* » (27).

43. À cet égard, dans ses écritures, la Commission a fait valoir que la notion de « tarif de base » a été introduite lors de l'approbation et de la reformulation de la proposition du Parlement (28). Ainsi, en première lecture, après un accord entre le Parlement et le Conseil de l'Union européenne, la proposition de directive contenant l'article 21 a été adoptée (29). L'objectif du législateur de l'Union était donc de protéger les consommateurs contre des coûts de communication surfacturés lorsqu'ils souhaitent appeler par téléphone le professionnel ou son service d'assistance au sujet d'un contrat déjà conclu.

44. Cette volonté du législateur de l'Union est corroborée, en outre, par le document d'orientation de la DG Justice concernant la directive 2011/83 (30). Au point 10 de ce document, il est rappelé, en premier lieu, que l'objectif de l'article 21 de cette directive est de « 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, par exemple s'il souhaite formuler une réclamation, et, en second lieu, que ce type d'appel téléphonique ne doit pas obliger le consommateur à payer plus cher que le «tarif de base» ». Bien que la directive ne définisse pas explicitement les termes « tarif de base », son objectif est d'exiger des professionnels qu'ils veillent à ce *que les consommateurs ne paient pas plus cher que le coût net du service de communications électroniques* pour les appels relevant de l'article 21 » (31). Ce document précise, en outre, que 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. Les numéros non géographiques que les prestataires de services de communications électroniques incluent normalement dans leurs offres de forfaits pour une durée correspondant à un prix mensuel fixe et les numéros qui ne sont pas facturés plus chers que les appels vers les numéros géographiques constituent des exemples de numéros facturés au tarif de base » (32).

45. À mon sens, il résulte clairement des points 25 à 40 des présentes conclusions qu'une interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 en ce sens que la notion de « tarif de base » couvre tous les coûts occasionnés par l'utilisation du service de

télécommunication, et ce quel que soit le montant de ces coûts, irait à l'encontre de l'objectif réglementaire poursuivi par le législateur de l'Union.

*C – Sur la question de savoir si le professionnel tire ou non un bénéfice de la ligne téléphonique dans le cadre de l'interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83*

46. Ainsi que je l'ai exposé au point 38 des présentes conclusions, le facteur déterminant pour l'interprétation de l'article 21 de la directive 2011/83 et de la notion de « tarif de base » est que la rémunération facturée au consommateur ne saurait être plus élevée que celle d'un appel standard aux prix habituels du marché. Par conséquent, ainsi que les interprétations systématique, téléologique et la genèse de cette disposition l'ont corroboré, si les coûts occasionnés au consommateur excèdent les tarifs de communication habituels pour des appels téléphoniques standard, il ne s'agit pas d'un « tarif de base » au sens de l'article 21 de la directive 2011/83.

47. En effet, ainsi que les gouvernements estonien, lituanien et finlandais et la Commission l'ont fait observer à bon droit, l'objectif de protection du consommateur contre des tarifs de communication surfacturés dans le cadre des communications contractuelles ou postcontractuelles avec le professionnel prévaut indépendamment de la question de savoir qui perçoit finalement la rémunération due par le consommateur pour l'utilisation du service de télécommunication (33). De plus, l'article 21 de la directive 2011/83 perdrait son effet utile si la protection du consommateur contre des coûts de communication surfacturés dépendait du fait que le professionnel reçoit ou non une quote-part de la rémunération acquittée.

## **V – Conclusion**

48. Au vu de l'ensemble des considérations qui précèdent, je propose à la Cour de répondre aux questions préjudicielles posées par le Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart, Allemagne) comme suit :

La notion de « tarif de base », figurant 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, 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.

---

1 – Langue originale : le français.

---

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 – Il ressort de la décision de renvoi que les appels vers le numéro spécial de préfixe 0180 sont facturés au consommateur 0,14 euros par minute à partir du réseau fixe allemand et 0,42 euros par minute à partir d'un réseau mobile.

---

4 – Il ressort également de la décision de renvoi que, en composant ce numéro, le consommateur manifeste, par son comportement, son intention d'accepter l'offre de comtech de conclure une convention au sens de l'article 312a, paragraphe 5, du BGB, selon laquelle, lorsque le consommateur appelle le numéro spécial indiqué au tarif mentionnée dans l'explication de l'offre, les questions relatives à un contrat qui a été conclu avec le consommateur sont traitées par téléphone et les explications à ce sujet sont échangées par le même moyen.

---

5 – Il ressort de la décision de renvoi que le prestataire des services de télécommunication à qui la défenderesse a confié la mise à disposition de la ligne d'assistance téléphonique ne lui verse aucune quote-part de la rémunération acquittée par les consommateurs pour les appels vers le numéro spécial concerné.

---

6 – Voir, notamment, directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002, concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») (JO 2002, L 108, p. 51).

---

7 – Arrêt du 24 juin 2015, Hotel Sava Rogaška (C-207/14, EU:C:2015:414, point 25 et jurisprudence citée).

---

8 – Selon une interprétation, l'article 312a, paragraphe 5, du BGB n'est pas considéré comme une transposition fidèle des dispositions de l'article 21 de la directive 2011/83, dans la mesure où, s'il exclut le reversement direct au professionnel, visible par le correspondant, des rémunérations acquittées en contrepartie de l'usage du service de télécommunication, il n'exclut cependant pas, notamment, le cas fréquent des « subventions croisées » qui permettent à un professionnel d'obtenir, soit à un prix avantageux, soit gratuitement, d'autres prestations de télécommunication fournies par le même prestataire en contrepartie de la surfacturation de la ligne d'assistance téléphonique. En revanche, selon une autre opinion, il convient d'entendre la notion de « tarif de base » comme incluant également la contrepartie à verser au prestataire de services de télécommunication pour l'utilisation de la ligne d'assistance téléphonique, et ce même lorsque le prestataire de services de télécommunication ne verse aucune rémunération au professionnel en contrepartie de l'appel.

---

9 – Arrêts du 27 octobre 1977, Bouchereau (30/77, EU:C:1977:172, point 14) ; du 19 septembre 2013, Brey (C-140/12, EU:C:2013:565, point 74), et du 7 juillet 2016, Ambisig (C-46/15, EU:C:2016:530, point 48).

---

10 – Notamment les versions en langues bulgare (*основната тарифа*), allemande (*Grundtarif*), estonienne (*põhitariifi*), espagnole (*tarifa básica*), italienne (*tariffa di base*), lituanienne (*bazinè kaina*), polonaise (*taryfa podstawowa*) et anglaise (*basic rate*).

---

11 – Les tarifs peuvent, notamment, être calculés en fonction du type (local ou longue distance) et de la durée des appels, éventuellement en combinaison avec un forfait (*flatrate*). Selon la Commission, aucune de ces différentes interprétations ne saurait être exclue sur la base du sens habituel de la notion de « tarif de base ». À cet égard, il ressort des observations du gouvernement finlandais que le Kuluttajansuojlaki (loi relative à la protection des consommateurs) dispose, au chapitre 2, article 14, que l'expression « tarif de base » s'entend notamment de tout tarif prévu par le contrat d'abonnement d'un consommateur.

---

12 – Cette disposition est analogue à l'article 4, paragraphe 1, sous g), de 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), qui a été abrogée par la directive 2011/83. Mise en italique par mes soins.

---

13 – À cet égard, je rappelle que le considérant 12 de la directive 97/7 énonce que « dans le cas d'une communication par téléphone, il convient que le consommateur reçoive suffisamment d'informations au début de la conversation afin de décider s'il continue ou non celle-ci ».

---

14 – Voir, également, considérant 4 de cette directive.

---

15 – Je rappelle que le considérant 3 de la directive 2011/83 énonce que l'« article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, sous a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité ».

---

16 – Je rappelle, également, que l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne dispose qu'un « niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union ».

---

17 – Dans ses observations écrites, le gouvernement estonien souligne que, aux termes de l'article 28<sup>1</sup>, paragraphe 3, de la Võlaõigusseadus (loi relative au droit des obligations), qui transpose l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83, le professionnel ne saurait exiger du consommateur qu'il paie un prix supplémentaire lorsqu'il le contacte. Ainsi, ce gouvernement indique que, lors de la transposition de la directive 2011/83 en droit estonien, il s'est fondé sur la raison d'être de l'article 21, premier alinéa, de cette directive consistant à garantir que le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne soit pas tenu de payer un tarif supplémentaire à celui d'une communication téléphonique ordinaire.

---

18 – Selon le gouvernement néerlandais, le coût total qu'un consommateur paie pour un numéro de service se divise en deux tarifs. Il s'agit, d'une part, du tarif de trafic, c'est-à-dire le tarif que le consommateur paie pour le service de communication électronique lui-même, notamment le coût facturé pour un appel vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou mobile standard, et, d'autre part, du tarif d'information, c'est-à-dire le supplément de tarif qui est fixé par le professionnel et qui consiste en une majoration du coût que ce professionnel applique au titre de la prestation de services d'information, en l'occurrence le numéro de service. Selon ce gouvernement, les services supplémentaires

que le prestataire de services de télécommunication fournit au professionnel sont, notamment, les fonctions de mise en attente et les menus de choix.

---

19 Directive du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (JO 1985, L 372, p. 31).

---

20 – Le considérant 7 de la directive 2011/83 énonce que « [l]’harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels [...] Cette harmonisation devrait avoir pour effet d’éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d’achever le marché intérieur dans ce domaine. L’unique moyen d’éliminer ces barrières est d’établir des règles uniformes au niveau de l’Union. Les consommateurs devraient bénéficier en outre d’un niveau commun élevé de protection dans toute l’Union. »

---

21 – Conformément au considérant 13 de la directive 2011/83, les États membres « peuvent [...] conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d’application de la directive ». Toutefois, cette marge de liberté concerne uniquement le traitement des matières non régies par la directive, ce qui, j’insiste, n’est pas le cas de l’article 21 de cette directive.

---

22 – Notamment pour déterminer une date de livraison ou pour des questions relatives à la facturation.

---

23 – Dans cette ligne, la doctrine souligne que l’« enjeu de l’article 21 de la directive 2011/83 est [...] d’empêcher la surfacturation des appels vers les services d’assistance proposés par le professionnel. Cette disposition protectrice sonne donc le glas des suppléments pour les services téléphoniques après-vente [...] ». Voir Pôle de droit privé de l’Université Saint-Louis-Bruxelles, « La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs », *Revue générale de droit civil belge*, 2013, n° 4, p. 174 à 207, et, en particulier, p. 204 et 206. Voir, également, Laffineur, J., et Stretmans, G., « 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” », *Revue européenne de droit de la consommation*, 2013, n° 3, p. 475 à

498. Ces auteurs soulignent que le législateur de l'Union n'a pas abordé la question relative aux périodes d'attente téléphonique, parfois longues, précédant une réponse effective par l'interlocuteur. Voir, à cet égard, Rott, P., « More coherence ? A higher level of consumer protection ? A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU », *European Journal of Consumer Law*, 2012, n° 3, p. 371 à 392, et, en particulier, p. 391.

---

24 – Voir, à cet égard, point 42 des présentes conclusions.

---

25 – Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs, COM(2008) 614 final.

---

26 – Doc. PE452.545v01-00, justification de l'amendement 1378.

---

27 – Doc. PE452.545v01-00, justification de l'amendement 1378. Mise en italique par mes soins.

---

28 – Voir amendement 165, proposition de directive, article 28 bis (nouveau), doc. P7\_TA(2011)0116 (JO 2012, C 247 E, p. 99).

---

29 – Voir document 9507/11 CONSOM 65 JUSTCIV 107, p. 4 et 15.

---

30 – Document d'orientation de la DG Justice concernant la directive 2011/83/UE, juin 2014, p. 70.

---

31 – Mise en italique par mes soins.

---

32 – Ce document indique que, à l'inverse, « 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 au travers d'un partage des recettes avec les opérateurs de télécommunication, notamment les numéros pour des services à tarif majoré ». Voir document d'orientation de la DG Justice concernant la directive 2011/83/UE, juin 2014, p. 71. Mise en italique par mes soins.

---

33 – Il me semble, en outre, que certains types de rémunérations indirectes à reverser au professionnel en contrepartie de l'usage du service de communication téléphonique comme, notamment, les subventions croisées, ne sont pas faciles à vérifier.

---