



Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (huitième chambre)

13 septembre 2018*

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Directive 2011/83/UE – Article 21 – Contrats conclus avec les consommateurs – Communications téléphoniques – Pratique d'un prestataire de services de télécommunications consistant à proposer à ses clients ayant déjà conclu un contrat un numéro d'assistance abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base »

Dans l'affaire C-332/17,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par la Riigikohus (Cour suprême, Estonie), par décision du 26 mai 2017, parvenue à la Cour le 2 juin 2017, dans la procédure

Starman AS

contre

Tarbijakaitseamet,

LA COUR (huitième chambre),

composée de M. J. Malenovský, président de chambre, MM. M. Safjan et D. Šváby (rapporteur), juges,

avocat général : M. M. Wathelet,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour Starman AS, par MM. A. Jõks et C. Ginter, vandeadvokaadid,
- pour le gouvernement estonien, par M^{me} N. Grünberg, en qualité d'agent,
- pour le gouvernement polonais, par M. B. Majczyna, en qualité d'agent,
- pour la Commission européenne, par M^{mes} A. Cleenewerck de Crayencour et K. Toomus ainsi que par M. N. Ruiz García, en qualité d'agents,

vu la décision prise, l'avocat général entendu, de juger l'affaire sans conclusions,

rend le présent

* Langue de procédure : l'estonien.

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 le Tarbijakaitseamet (Office de protection des consommateurs, Estonie), à Starman AS, prestataire de services de télécommunications et d'Internet, au sujet d'une injonction par laquelle cet office a ordonné à ladite société de cesser de proposer aux consommateurs ayant déjà conclu un contrat avec elle un numéro d'assistance abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base.

La cadre juridique

Le droit de l'Union

- 3 Les considérants 4, 5 et 7 de la directive 2011/83 sont libellés comme suit :
 - « (4) [...] L'harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
 - (5) [...] C'est pourquoi une harmonisation complète de l'information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un niveau de protection élevé des consommateurs et à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.
 - [...]
 - (7) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels devraient ainsi pouvoir s'appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de l'Union. 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. »
- 4 L'article 1^{er} 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. »

- 5 L'article 4 de cette directive, intitulé « Niveau d'harmonisation », dispose :
- « 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. »
- 6 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. »
- 7 L'article 19 de la même directive, intitulé « Frais pour l'utilisation du moyen de paiement », 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. »
- 8 L'article 21 de la directive 2011/83, 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. »
- 9 L'article 25 de cette directive, intitulé « Caractère impératif de la directive », prévoit :
- « Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par les dispositions nationales transposant la présente directive.
- Toute clause contractuelle qui, d'une manière directe ou indirecte, écarte ou limite les droits découlant de la présente directive ne lie pas le consommateur. »

Le droit estonien

- 10 L'article 28¹ de la Võlaõigusseadus (loi relative au droit des obligations), du 26 septembre 2001 (RT I 2001, 81,487, ci-après la « VÕS »), intitulé « Limitations en matière de facturation s'agissant d'un contrat conclu avec un consommateur », énonce, à ses paragraphes 3 et 4 :
- « (3) Si le professionnel permet au consommateur de le contacter afin de lui transmettre des messages ou des déclarations de volonté liés à un contrat, ou à propos d'autres circonstances liées à l'exécution du contrat, en appelant un numéro de téléphone qu'il a indiqué, ledit professionnel ne peut exiger du consommateur qu'il paie un prix supplémentaire à ce titre.
- (4) Toute convention dérogeant aux exigences prévues dans le présent article au détriment du consommateur n'est pas valable. »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

- 11 Starman est un prestataire de services de télécommunications et d'Internet. Cette société met à la disposition des consommateurs ayant déjà conclu un contrat avec elle, pour les questions liées à ce contrat, d'une part, un numéro de téléphone fixe soumis au tarif de base, et, d'autre part, un numéro d'appel abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base en cas d'appel à partir d'un téléphone mobile. Ce numéro d'appel abrégé est porté à la connaissance de tous les consommateurs, notamment sur la page d'accueil du site Internet de Starman, dans les contrats de base et dans les conditions générales relatives à ces contrats.
- 12 L'Office de protection des consommateurs a adressé, le 15 juin 2015, une injonction à Starman, fondée sur la constatation selon laquelle la mise à disposition d'un numéro abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base, pour des consommateurs ayant déjà conclu un contrat avec cette société est contraire à l'article 28¹, paragraphe 3, de la VÕS et à l'article 21 de la directive 2011/83, sur lequel cette disposition du droit national est fondée.
- 13 Ledit office a ordonné à Starman de cesser de proposer aux consommateurs un tel numéro d'appel abrégé et de proposer uniquement un numéro d'appel de téléphone fixe ou mobile soumis au tarif de base. Conformément à cette injonction, un numéro d'appel abrégé pourrait être utilisé uniquement si les coûts supplémentaires afférents à celui-ci étaient à la charge du professionnel.
- 14 Starman a introduit un recours tendant à l'annulation de ladite injonction devant le Tallinna Halduskohus (tribunal administratif de Tallin, Estonie). Cette société soutient, au contraire, que l'article 28¹, paragraphe 3, de la VÕS et l'article 21 de la directive 2011/83 n'interdisent pas de proposer également aux consommateurs ayant conclu un contrat un numéro d'appel abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base si le professionnel n'en tire pas de revenu et dans la mesure où un numéro de téléphone fixe soumis au tarif de base est proposé, en parallèle, aux consommateurs, de manière compréhensible et facilement accessible. Dans ces conditions, ledit consommateur pourrait choisir librement, parmi les deux numéros d'appel proposés, celui qu'il entend utiliser. Selon Starman, la même injonction étend l'effet de cette directive, dès lors qu'elle interdit, en substance, l'utilisation de numéros d'appel abrégés, et va, ainsi, au-delà des obligations imposées par ladite directive et de l'objectif de protection des consommateurs que poursuit celle-ci.
- 15 Le recours en annulation de Starman ayant été rejeté tant par le Tallinna Halduskohus (tribunal administratif de Tallin) que par la Tallinna Ringkonnakohus (cour d'appel de Tallin), Starman s'est pourvue en cassation devant la Riigikohus (Cour suprême, Estonie).
- 16 La juridiction de renvoi expose que, pour résoudre le litige au principal, il est nécessaire d'interpréter les termes « le consommateur [...] ne soit pas tenu de payer », figurant à l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83. Cette juridiction considère que ces termes peuvent être interprétés en ce sens qu'un consommateur ayant déjà conclu un contrat ne doit pas avoir comme seule option raisonnable, pour contacter le professionnel, l'utilisation d'un numéro soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base. Cette interprétation n'exclurait pas la possibilité d'exiger dudit consommateur qu'il supporte des frais supplémentaires lorsqu'il a, de son propre gré, utilisé le numéro soumis à un tel tarif plus élevé.
- 17 À cet égard, la juridiction de renvoi s'interroge sur la question de savoir s'il est possible de mettre à la charge du consommateur ayant déjà conclu un contrat les frais supplémentaires liés à l'utilisation d'un numéro d'appel abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base, lorsqu'il a choisi ce moyen de communication, alors que, parallèlement, la possibilité lui a été offerte d'utiliser un numéro soumis au tarif de base. En effet, si ces frais supplémentaires devaient être imputés au professionnel, il pourrait en résulter, selon la juridiction de renvoi, une situation dans laquelle les professionnels arrêteraient de proposer les numéros d'appel abrégés pour tous les consommateurs, ce qui irait au-delà des exigences fixées à l'article 21 de la directive 2011/83 et de l'objectif poursuivi par cette dernière. En outre, ne serait pas tranchée la question de savoir dans quelle mesure le professionnel doit informer le

consommateur de l'existence d'un numéro soumis au tarif de base et des différences de prix entre les appels, lorsque celui-ci utilise un numéro d'appel abrégé soumis à un tarif plus élevé pour des questions non liées au contrat conclu.

- 18 La juridiction de renvoi évoque l'arrêt du 2 mars 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), dans lequel la Cour se serait prononcée sur la notion de « tarif de base », au sens de l'article 21 de la directive 2011/83. Or, cette juridiction estime que, dès lors que les faits en cause dans l'affaire au principal et ceux à l'origine de l'affaire ayant donné lieu à cet arrêt sont différents, ce dernier ne répond pas à toutes ses interrogations. Ladite juridiction fait notamment valoir que, dans la dernière de ces affaires, les consommateurs n'avaient pas eu, contrairement à ce qui est le cas dans l'affaire au principal, le choix entre plusieurs numéros d'appel.
- 19 Dans ces conditions, la Riigikohus (Cour suprême) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :
- « 1) Convient-il d'interpréter l'article 21 de la directive [2011/83] en ce sens qu'un prestataire peut mettre à disposition un numéro d'appel auquel s'applique un tarif plus élevé que le tarif normal, si le prestataire propose aux consommateurs, en vue de le contacter au sujet du contrat conclu, outre le numéro d'appel soumis à un tarif plus élevé, également, de manière compréhensible et facilement accessible, un numéro de téléphone fixe au tarif normal ?
- 2) En cas de réponse affirmative à la première question, l'article 21 de la directive [2011/83] s'oppose-t-il à ce qu'un consommateur qui, malgré la mise à disposition de manière compréhensible et facilement accessible d'un numéro d'appel au tarif normal par le prestataire, utilise néanmoins de son propre gré, pour une prise de contact au sujet d'un contrat conclu, un numéro d'appel soumis à un tarif plus élevé, soit tenu de payer un tarif plus élevé pour la prise de contact avec le prestataire ?
- 3) En cas de réponse affirmative à la première question, la limitation figurant à l'article 21 de la directive [2011/83] oblige-t-elle le prestataire à indiquer partout, en même temps que le numéro abrégé, également le numéro de téléphone fixe au tarif normal et des informations relatives aux différences de prix ? »

Sur les questions préjudicielles

Sur les première et deuxième questions

- 20 Par ses première et deuxième questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à ce que, si un professionnel a mis à la disposition de l'ensemble de sa clientèle un ou plusieurs numéros d'appel abrégés soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base, les consommateurs ayant déjà conclu un contrat avec ce professionnel paient plus que le tarif de base lorsqu'ils contactent ledit professionnel, par téléphone, au sujet de ce contrat.
- 21 Conformément à 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 avec le consommateur, ce dernier ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base pour les appels à destination de cette ligne.

- 22 Toutefois, le libellé de ladite disposition ne permet pas, à lui seul, de déterminer si, lorsque le professionnel exploite plusieurs lignes téléphoniques, parmi lesquelles figurent également des lignes accessibles au moyen de numéros abrégés, toutes ces lignes doivent être soumises à un tarif ne dépassant pas le tarif de base.
- 23 Dès lors, dans l'interprétation de l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83, il convient de tenir compte non seulement des termes de cette disposition, mais également du contexte dans lequel celle-ci s'inscrit et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, par analogie, arrêt du 2 mars 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, point 19 et jurisprudence citée).
- 24 S'agissant, en premier lieu, du contexte dans lequel s'inscrit ladite disposition, la Cour a déduit des articles 13 et 19 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 (voir, en ce sens, arrêt du 2 mars 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, points 24 à 26).
- 25 Il résulte, dès lors, du contexte dans lequel s'inscrit l'article 21 de la directive 2011/83 que le professionnel ne peut imputer au consommateur, qui exerce au moyen d'appels téléphoniques les droits qui lui sont conférés par cette directive, que les frais qui n'excèdent pas le coût correspondant au tarif de base.
- 26 S'agissant, en second lieu, de l'objectif poursuivi par la directive 2011/83, il résulte de l'article 1^{er} de cette directive qu'elle vise à atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs.
- 27 En vue d'atteindre cet objectif, la directive 2011/83 organise, ainsi qu'il ressort de ses considérants 4, 5 et 7, une harmonisation complète de certains aspects essentiels des contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels. Cette harmonisation devrait avoir pour effet d'éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation, afin de permettre aux consommateurs de bénéficier d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union.
- 28 Par ailleurs, il ressort de l'article 4 de la directive 2011/83 que le niveau de protection des consommateurs assuré par les dispositions nationales prévues par les États membres ne peut s'écarter de celui fixé par cette directive, sauf si celle-ci en dispose autrement. Or, force est de constater que l'article 21 de la directive 2011/83 ne constitue pas une exception à l'obligation ainsi faite aux États membres de ne pas s'écarter du niveau de protection fixé par cette directive.
- 29 Par conséquent, l'objectif poursuivi par la directive 2011/83 de niveau commun élevé de protection des consommateurs dans toute l'Union serait compromis si le consommateur devait payer plus que le tarif de base en appelant le numéro abrégé du professionnel avec lequel il a conclu un contrat, notamment dans la situation où ce consommateur contacte ce professionnel pour clarifier des questions relatives à l'exécution de ce contrat ou pour faire valoir des droits garantis.
- 30 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient d'interpréter l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83 en ce sens qu'il s'oppose à ce qu'un professionnel puisse faire payer au consommateur ayant déjà conclu un contrat avec lui un tarif plus élevé que le tarif de base, lorsque ce dernier le contacte par téléphone au sujet de ce contrat, quel que soit le format des numéros d'appel proposés par ledit professionnel.

- 31 Cette interprétation n'est nullement remise en cause par la circonstance que le professionnel a informé le consommateur de manière compréhensible et facilement accessible de l'existence d'un numéro d'appel soumis au tarif de base. En effet, cette information ne saurait dispenser le professionnel de son obligation de ne pas faire payer plus que le tarif de base au consommateur ayant déjà conclu un contrat avec lui, lorsque celui-ci le contacte par téléphone au sujet de ce contrat.
- 32 De même, la circonstance que, pour contacter le professionnel, le consommateur ait choisi de son propre gré d'utiliser le numéro d'appel abrégé soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base est sans incidence sur ladite interprétation. En effet, il ressort d'une lecture combinée des articles 21 et 25 de la directive 2011/83 que le consommateur ne peut renoncer volontairement aux droits qui lui sont conférés par cette directive et payer plus que le tarif de base lorsqu'il contacte par téléphone un professionnel.
- 33 Il résulte de l'ensemble des considérations qui précèdent qu'il convient de répondre aux première et deuxième questions que l'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83 doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à ce que, si un professionnel a mis à la disposition de l'ensemble de sa clientèle un ou plusieurs numéros d'appel abrégés soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base, les consommateurs ayant conclu un contrat avec ce professionnel paient plus que le tarif de base lorsqu'ils contactent ledit professionnel, par téléphone, au sujet de ce contrat.

Sur la troisième question

- 34 Compte tenu de la réponse apportée aux première et deuxième questions, il n'y a pas lieu de répondre à la troisième question.

Sur les dépens

- 35 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 (huitième chambre) dit pour droit :

L'article 21, premier alinéa, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à ce que, si un professionnel a mis à la disposition de l'ensemble de sa clientèle un ou plusieurs numéros d'appel abrégés soumis à un tarif plus élevé que le tarif de base, les consommateurs ayant conclu un contrat avec ce professionnel paient plus que le tarif de base lorsqu'ils contactent ledit professionnel, par téléphone, au sujet de ce contrat.

Signatures