



Presse et Information

Cour de justice de l'Union européenne
COMMUNIQUE DE PRESSE n° 21/17

Luxembourg, le 2 mars 2017

Arrêt dans l'affaire C-568/15

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV/
comtech GmbH

Le coût d'un appel vers un numéro téléphonique de service après-vente ne doit pas excéder celui d'un appel standard

La société allemande comtech commercialise des appareils électriques et électroniques. Elle affichait sur son site Internet un numéro de téléphone de service après-vente commençant par le préfixe 0180, généralement utilisé en Allemagne pour des services d'assistance à un tarif national. Le coût d'un appel vers ce numéro spécial (non géographique)¹ est plus élevé que celui d'un appel standard vers un numéro de ligne fixe (géographique) ou un numéro mobile.

Une association allemande de lutte contre les pratiques commerciales déloyales (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) a demandé au Landgericht Stuttgart (tribunal régional de Stuttgart, Allemagne) d'ordonner à comtech de cesser cette pratique commerciale qu'elle juge déloyale. Dans ce contexte, le Landgericht a demandé à la Cour de justice d'interpréter au préalable la directive relative aux droits des consommateurs². Selon cette directive, les États membres doivent veiller à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour être contacté au sujet des contrats conclus avec les consommateurs, ces derniers ne soient pas tenus de payer plus que le tarif de base pour les appels à destination de cette ligne. Toutefois, la directive ne définit pas la notion de « tarif de base ».

Par son arrêt de ce jour, **la Cour répond que** la notion de « tarif de base » 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.**

Selon la Cour, « le tarif de base » correspond, dans le langage courant, au coût d'un appel standard. Tant le contexte dans lequel cette notion est utilisée dans la directive que la finalité de celle-ci, à savoir assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, confirment qu'elle doit être comprise dans ce sens habituel.

En effet, si les professionnels étaient autorisés à facturer des tarifs plus élevés que le tarif d'une communication standard, les consommateurs pourraient être dissuadés de faire usage de la ligne téléphonique d'assistance afin d'obtenir des informations relatives au contrat ou de faire valoir leurs droits en matière, notamment, de garantie ou de rétractation.

La Cour précise par ailleurs que, pour autant que la limite du coût d'un appel standard soit respectée, la circonstance que le professionnel concerné réalise ou non des bénéfices au moyen de cette ligne téléphonique d'assistance est dénuée de pertinence.

¹ 0,14 euro par minute à partir du réseau fixe allemand et 0,42 euro par minute à partir d'un réseau mobile.

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 (JO 2011, L 304, p.64).

RAPPEL: Le renvoi préjudiciel permet aux juridictions des États membres, dans le cadre d'un litige dont elles sont saisies, d'interroger la Cour sur l'interprétation du droit de l'Union ou sur la validité d'un acte de l'Union. La Cour ne tranche pas le litige national. Il appartient à la juridiction nationale de résoudre l'affaire conformément à la décision de la Cour. Cette décision lie, de la même manière, les autres juridictions nationales qui seraient saisies d'un problème similaire.

Document non officiel à l'usage des médias, qui n'engage pas la Cour de justice.

Le [texte intégral](#) de l'arrêt est publié sur le site CURIA le jour du prononcé.

Contact presse: Gilles Despeux ☎ (+352) 4303 3205

Des images du prononcé de l'arrêt sont disponibles sur "[Europe by Satellite](#)" ☎ (+32) 2 2964106