

Version anonymisée

Traduction

C-266/19 – 1

Affaire C-266/19

Demande de décision préjudicielle

Date de dépôt :

29 mars 2019

Juridiction de renvoi :

Bundesgerichtshof (Allemagne)

Date de la décision de renvoi :

7 mars 2019

Partie requérante et demanderesse en « Revision »:

EIS GmbH

Partie défenderesse et défenderesse en « Revision »:

TO

BUNDESGERICHTSHOF (Cour fédérale de justice, Allemagne)

ORDONNANCE

[OMISSIS]

dans le litige opposant

EIS GmbH, [OMISSIS]

partie requérante, partie défenderesse reconventionnelle, et partie demanderesse
en « Revision »

[OMISSIS]

à

TO, [OMISSIS]

FR

partie défenderesse, partie demanderesse reconventionnelle et partie défenderesse
en « Revision »:

[OMISSIS]

[Or. 2]

La première chambre civile du Bundesgerichtshof (Cour fédérale de justice, Allemagne) a, lors de l'audience du 20 décembre 2018 [omissis],

décidé :

- I. Il est sursis à statuer.
- II. La Cour de justice de l'Union européenne est saisie, à titre préjudiciel, des questions suivantes portant sur l'interprétation de l'article 6, paragraphe 1, sous h), et de l'article 6, paragraphe 4, lu en combinaison avec l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs (JO 2011, L 304, p. 64):
 1. Un numéro de téléphone est-il « disponible » au sens des instructions à suivre pour remplir les informations standardisées sur la rétractation conformément à l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83/UE, lorsque le professionnel indique ce numéro de téléphone dans le cadre des mentions légales ou lorsqu'il le présente de manière claire et lisible sur la page d'accueil de son site Internet ?
 2. Un numéro de téléphone est-il « disponible » au sens des instructions à suivre pour remplir les informations standardisées sur la rétractation conformément à l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83/UE, si le professionnel, tout en utilisant la ligne téléphonique pour l'entreprise, ne se sert pas de cette ligne pour la conclusion de contrats à distance et qu'il ne la propose donc pas non plus pour l'annulation de contrats conclus à distance, c'est-à-dire pour recevoir des déclarations de rétractation ? [Or. 3]

Motifs

- 1 I. Par courrier du 29 décembre 2014, la requérante a, par la voie de son conseil, mis en demeure le défendeur qui est son concurrent dans la vente d'articles érotiques sur Internet pour avoir procédé à une information irrégulière sur le droit de se rétracter et à une publicité incluant un résultat de test. Elle lui a enjoint de s'engager à cesser ces pratiques, sous peine de sanction, ainsi que de rembourser les frais de sommation pour un montant de 612,80 euros.

- 2 Le 8 janvier 2015, le défendeur a remis un engagement de cessation sous peine de sanction. Par courrier du 12 janvier 2015, il a à son tour, par la voie de son conseil, mis en demeure la requérante pour ne pas avoir indiqué de numéro de téléphone sur son site Internet dans les informations sur le droit de se rétracter. Il a également évalué les frais de sommation d'avocat à 612,80 euros et il a considéré que ces frais étaient compensés par le montant dû à la requérante au titre des frais exposés par la requérante pour la sommation qu'elle avait effectuée le 29 décembre 2014.
- 3 Par le recours qu'elle a alors formé, la requérante a demandé qu'il soit déclaré que le défendeur ne peut pas prétendre à la cessation et au remboursement des frais qu'il a réclamés par sa mise en demeure du 12 janvier 2015. En outre, elle a exigé le paiement des frais de sa sommation du 29 décembre 2014. Elle a expliqué à cet égard qu'elle a indiqué dans les mentions légales figurant sur la page d'accueil de son site Internet le numéro de téléphone qu'elle utilise. Elle a précisé que ce numéro de téléphone figurait en outre dans la partie inférieure de la page d'accueil de ce site Internet.
- 4 Par son action reconventionnelle, le défendeur a réclamé la cessation qu'il avait demandée dans sa sommation du 12 janvier 2015.
- 5 La requérante a alors déclaré qu'il n'y avait plus lieu de statuer sur la demande qu'elle avait introduite afin qu'il soit constaté que le défendeur n'a aucun droit lui permettant de demander une telle cessation. **[Or. 4]**
- 6 Le Landgericht (tribunal régional) a rejeté le recours et a fait droit à l'action reconventionnelle. La juridiction d'appel a en substance rejeté l'appel de la requérante.
- 7 Par le pourvoi en Revision autorisé par la juridiction d'appel, et dont le défendeur demande le rejet, la requérante maintient les conclusions qu'elle a fait valoir sans succès dans le cadre du recours et de l'action reconventionnelle devant les instances précédentes.
- 8 II. L'issue du pourvoi en Revision de la requérante dépend du point de savoir si les informations sur le droit de se rétracter que la requérante utilise sur son site Internet et que le défendeur critique ont violé l'article 312d, paragraphe 1, première phrase, du Bürgerliches Gesetzbuch (code civil allemand, ci-après le « BGB ») et l'article 246a, paragraphe 1, deuxième alinéa, première phrase, point 1 et deuxième phrase, combinés à l'annexe 1 de l'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (loi d'introduction au code civil, ci-après l'« EGBGB ») et si elles étaient par voie de conséquence anti-concurrentielles conformément aux articles 3 et 4, point 11 de la Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (loi sur la concurrence déloyale, ci-après l'« UWG »), dans sa version antérieure. Cette question dépend de l'interprétation de l'article 6, paragraphe 1, sous h), et paragraphe 4, lu conjointement avec l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs (ci-après la « directive 2011/83 »). Avant

de statuer sur le pourvoi en Revision, il convient dès lors de surseoir à statuer et de saisir la Cour de justice de l'Union européenne d'une demande de décision préjudicielle conformément à l'article 267, paragraphe 1, sous b), et paragraphe 3, TFUE.

- 9 1. En vertu de l'article 312g, paragraphe 1, du BGB, en cas de contrats conclus en dehors de l'établissement commercial (article 312b du BGB) et en cas de contrats conclus à distance (article 312c du BGB), le consommateur a un droit de rétractation conformément à l'article 355 du BGB. Conformément à l'article 312d, paragraphe 1, première phrase, du BGB et à l'article 246a, paragraphe 1, deuxième alinéa, première phrase, point 1 de l'EGBGB, le professionnel est tenu d'informer le consommateur sur les conditions, les délais et les modalités d'exercice d'un éventuel droit de rétractation au sens de l'article 355, paragraphe 1, du BGB dont le consommateur bénéficie en vertu de l'article 312g, paragraphe 1, du BGB. Le professionnel peut respecter cette obligation d'information imposée par l'article 246a, paragraphe 1, deuxième alinéa, deuxième phrase, de l'EGBGB en communiquant par écrit l'information standardisée sur la rétractation prévue à l'annexe I, correctement complétée. L'information standardisée sur la rétractation comporte l'indication suivante : « Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat [Or. 5] au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) ». Les instructions à suivre pour remplir les informations mentionnent en ce qui concerne le point (2) « Insérez votre nom, votre adresse géographique, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique ».
- 10 Les dispositions précitées servent à transposer en droit allemand l'article 6, paragraphe 1, sous h), et paragraphe 4, lu conjointement avec l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83 et elles doivent dès lors être interprétées de manière conforme à ces dispositions. Il convient de prendre en considération le fait que, en vertu de son article 4 et de son considérant 7, la directive 2011/83 vise une harmonisation complète de l'aspect de la protection des consommateurs qu'elle appréhende. Par conséquent, dans ce domaine, les États membres ne peuvent pas maintenir ou introduire des dispositions plus strictes ou plus souples [omissis]. Les dispositions de la directive en cause en l'espèce sont en substance conformes aux normes correspondantes du droit allemand et elles sont libellées comme suit :
- 11 Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel l'informe, conformément à l'article 6, paragraphe 1, sous h), de la directive 2011/83, lorsque le droit de rétractation existe, sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 11, paragraphe 1, de la directive. Conformément à l'article 6, paragraphe 4, première phrase, de la directive 2011/83, ces informations peuvent être fournies au moyen de l'information standardisée sur la rétractation figurant à l'annexe I, partie A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article 6, paragraphe 4, deuxième phrase,

de la directive 2011/83 s'il a fourni lesdites informations au consommateur correctement complétées. L'information standardisée sur la rétractation comporte l'indication suivante : « Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste [Or. 6], télécopie ou courrier électronique) ». Les instructions à suivre pour remplir les informations de l'annexe I, partie A, mentionnent en ce qui concerne le point (2) « Insérez votre nom, votre adresse géographique, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique ».

- 12 2. En l'espèce, pour respecter les obligations d'information, la requérante a utilisé l'information standardisée sur la rétractation. Elle n'a pas inséré de numéro de téléphone à l'endroit du formulaire d'informations prévu à cet effet, bien qu'elle ait incontestablement un abonnement portant sur une ligne téléphonique utilisée pour l'entreprise, d'après les constatations de la juridiction d'appel. En outre, d'après les constatations de la juridiction d'appel, la requérante a expliqué qu'elle a indiqué un numéro de téléphone dans le cadre des mentions légales ; le numéro de téléphone qu'elle utilise aurait en outre été mentionné de manière claire et lisible dans la partie inférieure de la page d'accueil de son site. De surcroît, dans le mémoire indiquant les moyens du pourvoi en « Revision », la requérante a rappelé ce qu'elle avait déclaré en première instance et qui n'a pas été contesté par la défenderesse, à savoir qu'elle ne conclut pas de contrats par téléphone ; elle estime qu'elle n'est dès lors pas non plus tenue de proposer la ligne téléphonique pour l'annulation de contrats conclus à distance, c'est-à-dire pour recevoir des déclarations de rétractation.
- 13 a) La question qui se pose dès lors est celle de savoir si un numéro de téléphone est « disponible » au sens des instructions à suivre pour remplir les informations standardisées sur la rétractation conformément à l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83, lorsque le professionnel indique ce numéro de téléphone dans le cadre des mentions légales ou lorsqu'il le présente de manière claire et lisible sur la page d'accueil de son site Internet (première question préjudicielle). La chambre de céans estime qu'il convient de répondre à cette question par l'affirmative.
- 14 Un professionnel qui mentionne un numéro de téléphone dans le cadre des mentions légales ou qui l'indique de manière claire et lisible sur la page d'accueil de son site Internet suscite chez le consommateur l'impression qu'il est possible de contacter le professionnel par téléphone et de faire des déclarations à l'attention de celui-ci. Par contre, si ce professionnel ne précise pas clairement, au moyen d'une indication appropriée [Or. 7], que ce numéro de téléphone n'est pas destiné à recevoir des déclarations de rétractation, il doit s'en tenir à l'impression qu'il a créée, à savoir que ce numéro de téléphone pourrait également être utilisé pour effectuer des déclarations de rétractation. Un tel numéro de téléphone est alors, au sens des instructions à suivre pour remplir les informations standardisées sur la rétractation, « disponible » conformément à l'annexe I, partie A, de la directive

2011/83 et doit être inséré dans les informations standardisées sur la rétractation, à l'endroit prévu à cet effet.

- 15 b) La question qui se pose par ailleurs est celle de savoir si un numéro de téléphone est « disponible » au sens des instructions à suivre pour remplir les informations standardisées sur la rétractation conformément à l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83, si le professionnel, tout en utilisant la ligne téléphonique pour l'entreprise, ne se sert pas de cette ligne pour la conclusion de contrats à distance et qu'il ne la propose donc pas non plus pour l'annulation de contrats conclus à distance, c'est-à-dire pour recevoir des déclarations de rétractation (deuxième question préjudicielle). La chambre de céans estime qu'il convient de répondre à cette question par l'affirmative.
- 16 Un numéro de téléphone au sens des instructions à suivre pour remplir les informations standardisées sur la rétractation est « disponible » conformément à l'annexe I, partie A, de la directive 2011/83, lorsque le professionnel utilise la ligne téléphonique pour l'entreprise. La circonstance qu'un professionnel ne se sert pas d'un numéro de téléphone utilisé pour l'entreprise en vue de conclure des contrats à distance ne justifie pas le fait que ce professionnel ne tient pas ce numéro de téléphone à disposition pour recevoir des déclarations de rétractation*.
- 17 Cette appréciation n'est pas contredite par les considérations qui ont amené la chambre de céans, dans la décision de renvoi préjudiciel « système de rappel », à exprimer ses doutes s'agissant du point de savoir si des moyens de communication qui sont exclusivement utilisés à d'autres fins que le contact avec les consommateurs dans le cadre de la conclusion de contrats à distance doivent aussi être considérés comme étant existants dans l'entreprise dans le sens de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83 [omissis] **[Or. 8]** [omissis] (affaire C-649/17).
- 18 La chambre de céans a admis dans cette ordonnance qu'une telle interprétation du critère « lorsqu'ils sont disponibles » est contredite par le fait que, dans ce cas, le professionnel serait tenu, de facto, lorsqu'il entame une activité de vente par voie de contrats à distance, de modifier son organisation commerciale et, éventuellement, d'engager de nouveaux collaborateurs afin de pouvoir, au moyen des lignes téléphoniques ou de télécopieur servant jusqu'à présent uniquement pour les communications professionnelles et administratives, répondre également aux questions des consommateurs qui sont liées à la conclusion de contrats à distance. L'admission d'une obligation d'information aussi large irait forcément de pair avec une atteinte à la liberté d'entreprise que consacrent les articles 16 et 17, paragraphe 1, de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. À tout le moins lorsque le professionnel mettrait en œuvre d'autres modes de communication dans le cadre de la conclusion de contrats à distance, qui, pris en eux-mêmes, satisfont aux besoins du consommateur de contacter rapidement le

* Ndt : et non des « des informations sur le droit de se rétracter » (Widerrufsbelehrungen) comme le mentionne l'original.

professionnel et de communiquer avec lui efficacement, au sens de l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, il serait contraire à l'objectif évoqué dans le considérant 4 de la directive 2011/83, qui est d'offrir un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, d'interpréter la formule « lorsqu'ils sont disponibles » en ce sens que le professionnel devrait fournir des informations sur tout moyen de communication déjà existant dans son entreprise, qu'il utilise ou non déjà ce moyen dans le cadre de la commercialisation de ses produits par la voie de contrats à distance. [omissis]

- 19 Cette problématique évoquée sur ce point par la chambre de céans concerne les obligations d'information précontractuelles régies de manière générale par l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 2011/83, qui, dans l'éventualité de questions des consommateurs liées à la conclusion de contrats à distances, devront être remplies par des collaborateurs spécialement formés à cet effet **[Or. 9]**. Dans le cas d'espèce, il ne s'agit cependant que de la réception de déclarations de rétractation dans l'entreprise de la requérante et de la documentation de ces dernières. Ces activités n'exigent en général pas des dépenses plus élevées pour l'entreprise destinataire de la déclaration de rétractation que dans les cas dans lesquels la rétractation s'effectue par courrier ou par le renvoi de la marchandise accompagné d'une déclaration en conséquence. Le cas de figure qui doit être tranché dans la présente espèce ne soulève donc précisément pas les mêmes doutes que ceux qui ont amené la chambre de céans à adopter sa demande de décision préjudicielle dans l'[omissis] [affaire C-649/17] à propos de la question de savoir si des moyens de communication que le professionnel a jusqu'alors exclusivement utilisés à d'autres fins, telles que la communication avec des professionnels ou des administrations, doivent également être considérés comme des moyens de communication déjà existants dans l'entreprise.

[OMISSIS]