

Affaire C-380/19

Demande de décision préjudicielle

Date de dépôt :

15 mai 2019

Juridiction de renvoi :

Oberlandesgericht Düsseldorf (Allemagne)

Date de la décision de renvoi :

9 mai 2019

Demandeur et appelant :

Bundesverband der Verbraucherzentralen und
Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Défenderesse et intimée :

Deutsche Apotheker- und Ärztekbank eG

[OMISSIS]

**OBERLANDESGERICHT DÜSSELDORF (TRIBUNAL RÉGIONAL
SUPÉRIEUR DE DÜSSELDORF, ALLEMAGNE)**

ORDONNANCE

Dans le litige opposant

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.,

demandeur et appelant,

[OMISSIS]

à

Deutsche Apotheker- und Ärztekbank eG,

défenderesse et intimée,

[OMISSIS]

la 20^e chambre civile de l'Oberlandesgericht Düsseldorf (tribunal régional supérieur de Düsseldorf), suite à l'audience de plaidoiries du 12 mars 2019 [OMISSIS] [Or. 2] [OMISSIS],

ordonne :

I.

Il est sursis à statuer.

II.

La Cour de justice de l'Union européenne est saisie des questions préjudicielles suivantes concernant l'interprétation de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO 2013, L 165, p. 63) :

1. L'obligation d'information prévue à l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE, selon laquelle les informations visées à l'article 13, paragraphe 1, de la directive doivent figurer dans les conditions générales, s'applique-t-elle dès que le professionnel offre ses conditions générales au téléchargement sur son site internet, sur lequel aucun contrat n'est conclu ?
2. Dans l'hypothèse où il conviendrait de répondre par l'affirmative à la question 1 : Dans un tel cas, le professionnel satisfait-il à son obligation d'inclure ces informations dans les conditions générales même si l'information requise ne figure pas dans le fichier offert au téléchargement, mais est communiquée à un autre endroit du site internet de l'entreprise ?
3. Le professionnel satisfait-il à son obligation de faire figurer ces informations dans les conditions générales si, outre un document contenant lesdites conditions [Or. 3] générales, il remet au consommateur, dans un document distinct, les conditions tarifaires qu'il a également établies et qui contiennent les informations visées à l'article 13, paragraphe 1, de la directive 2013/11/UE ?

Motifs

A)

- 1 Le demandeur est la fédération qui regroupe l'ensemble des seize associations de défense des consommateurs et 25 autres organisations centrées sur les consommateurs et l'action sociale en Allemagne. Il figure dans la liste des organismes qualifiés au titre de l'article 4 du Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen, ou Unterlassungsklagengesetz (loi

allemande sur les actions en cessation d'infractions, notamment au droit de la consommation, ci-après l'« UKlaG »). La défenderesse est une banque coopérative.

- 2 La défenderesse exploite un site internet à l'adresse www.apobank.de. Il n'est pas possible de conclure de contrats sur ce site. Dans les mentions légales du site, la défenderesse informe les consommateurs qu'elle se soumet ou est soumise à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation ; ce n'est pas sur ce point que portent les griefs du demandeur. En outre, la défenderesse offre la possibilité de télécharger ses conditions générales au format PDF. Ce document ne contient aucune information relative au fait qu'elle se soumet ou est soumise à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation.
- 3 Quand la défenderesse veut inclure ses conditions générales dans un contrat, le consommateur reçoit, outre le document contenant lesdites conditions générales, les conditions tarifaires, également établies par la défenderesse, au verso desquelles celle-ci informe le consommateur qu'elle se soumet à une procédure de règlement des litiges.
- 4 D'après le demandeur, cette pratique commerciale est contraire à l'article 36, paragraphe 2, point 2, du Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, ou Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (loi allemande sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ci-après le « VSBG »), car cette information devrait figurer dans les conditions générales.
- 5 Le Landgericht (tribunal régional, Allemagne) a rejeté le recours du demandeur qui lui demandait de condamner la défenderesse, sous astreinte, à cesser de ne pas préciser dans les conditions générales utilisées, dans le [Or. 4] cadre de ses activités commerciales à destination des consommateurs, si elle se soumet ou est soumise à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation, ainsi qu'à l'indemniser des frais exposés par lui pendant la phase précontentieuse. À l'appui de sa décision, le tribunal régional a fait valoir, en substance, que la pratique commerciale dénoncée par le demandeur n'est pas contraire à l'article 36, paragraphe 2, VSBG. Selon le tribunal régional, l'article 36, paragraphe 2, VSBG impose au professionnel de fournir les informations visées à l'article 36, paragraphe 1, VSBG avec ses conditions générales quand il en utilise. Or, le simple fait de publier ses conditions générales sur son site internet ne revient pas à les utiliser, car leur utilisation sous-entend que l'une des parties les communique à l'autre partie lors de la conclusion d'un contrat. En outre, le fait de remettre un document d'information distinct avec les conditions générales, lors de la conclusion de contrats, satisfait aux exigences de l'article 36, paragraphe 2, point 2, VSBG. En effet, il convient d'examiner au cas par cas la question de savoir si des conditions générales ont été utilisées et, le cas échéant, lesquelles. Celles-ci peuvent également être composées d'un ensemble de clauses distinctes. L'information concernant l'entité de médiation peut elle-aussi et à elle seule former une condition générale. Enfin, le tribunal régional a

considéré que la défenderesse a également satisfait à l'obligation d'information qui lui incombe au titre de l'article 36, paragraphe 2, point 1, VSBG en tant qu'exploitant d'un site internet. Selon l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE, le site internet constitue le lieu primaire de publication de cette information.

- 6 C'est contre cette décision que le demandeur a interjeté appel, dans le cadre duquel il réitère ses conclusions de première instance. Selon lui, il peut y avoir utilisation au sens de l'article 36, paragraphe 2, point 2, VSBG sans pour autant qu'un contrat soit effectivement conclu. La seule question qui importe concerne le point de savoir si le professionnel dispose ou non de conditions générales. Ainsi, le simple fait pour le professionnel de publier des conditions générales sur son site internet entraîne, dès ce moment, l'obligation de faire figurer l'information requise dans lesdites conditions générales. Cette information doit également être communiquée aux consommateurs qui ne se sont pas encore entrés en contact avec la défenderesse en vue de conclure un contrat spécifique. Par conséquent, il ne suffit pas de remettre cette information avec les conditions générales. Le renvoi à l'information figurant sur le site internet méconnaît le fait qu'il existe une obligation de fournir cette information à la fois sur le site internet et [Or. 5] dans les conditions générales. En première instance, déjà, le demandeur a soutenu qu'il ne suffit pas de remettre un document d'information distinct avec les conditions générales, car, selon la directive, c'est dans les conditions générales que doit figurer l'information. Enfin, s'il est important que l'information requise figure directement dans les conditions générales, c'est aussi parce que les consommateurs leur attachent une importance particulière, les enregistrant ou les conservant dans un endroit sûr, justement pour pouvoir s'y référer en cas de litige.
- 7 La défenderesse s'oppose à ces conclusions et défend le jugement de première instance qui, d'après elle, est correct.

B)

- 8 Les dispositions de droit allemand déterminantes pour l'issue du litige sont libellées de la manière suivante :

« Article 36 VSBG – Obligation générale d'information :

1. Tout professionnel exploitant un site internet ou utilisant des conditions générales est tenu d'indiquer aux consommateurs de manière claire, compréhensible et aisément accessible :

- 1) dans quelle mesure il se soumet ou est soumis à une procédure de règlement des litiges devant une entité de médiation des litiges de consommation et
- 2) l'entité de médiation des litiges de consommation compétente, lorsque le professionnel s'est engagé à participer à une procédure de règlement des litiges devant une telle entité ou lorsqu'il est légalement tenu d'y participer ; à ce titre, le professionnel doit préciser l'adresse postale et l'adresse du site

- internet de ladite entité et déclarer participer à une procédure de règlement des litiges devant cette entité.
2. Les informations visées au paragraphe 1 doivent
 - 1) figurer sur le site internet du professionnel, quand il en a un, **[Or. 6]**
 - 2) être fournies avec les conditions générales du professionnel, quand il en utilise.
 3. L'obligation d'information prévue au paragraphe 1, point 1, ne s'applique pas aux professionnels qui employaient dix personnes au plus au 31 décembre de l'année précédente. »
- 9 L'issue favorable du recours du demandeur dépend de la réponse apportée aux questions posées à titre préjudiciel, car il convient d'interpréter les dispositions de l'article 36 VSBG transposant l'article 13 de la directive 2013/11/UE conformément à celle-ci. D'après son libellé, l'article 36, paragraphe 2, VSBG prévoit que, si le professionnel utilise des conditions générales, les informations requises doivent être fournies « avec » lesdites conditions générales. La directive, dans son libellé, s'écarte de cette disposition, car, selon son article 13, paragraphe 2, les informations doivent figurer, le cas échéant, dans les conditions générales. On retrouve également cette formulation, selon laquelle l'information requise doit être contenue dans les conditions générales et qu'il ne suffit justement pas qu'elle soit fournie avec celles-ci, quand elles sont utilisées, dans d'autres versions linguistiques de la directive, par exemple dans sa version anglaise (« if applicable, in the general terms and conditions »), ou encore dans sa version française (« le cas échéant, dans les conditions générales »).
- 10 En l'espèce, cette formulation soulève en premier lieu la question de savoir ce qu'il convient d'entendre par « le cas échéant », c'est-à-dire la question de savoir quand un professionnel « utilise » des conditions générales au sens de l'article 36 VSBG. À cet égard, le tribunal régional comprend cette notion au sens du Bürgerliches Gesetzbuch (code civil allemand), selon lequel une partie utilise des conditions générales lorsqu'elle les communique à l'autre partie lors de la conclusion du contrat. D'un autre côté, il est tout à fait possible de comprendre l'obligation prévue à l'article 13, paragraphe 2, de la directive 2013/11/UE en ce sens que l'existence de conditions générales entraîne à elle seule l'obligation d'y inclure l'information concernant le règlement des litiges. C'est ce qui résulte d'une comparaison avec l'autre cas dans lequel l'obligation d'information s'applique et qui est également fondé sur le simple fait qu'il existe un site internet.
- 11 Dans le cas où l'obligation d'information s'appliquerait dès lors que le professionnel offre ses conditions générales au téléchargement sur son site internet, se pose la question de savoir ce qu'il convient d'entendre par l'expression « dans » les conditions générales au sens de la directive **[Or. 7]** 2013/11/UE. C'est là l'objet de la deuxième question préjudicielle. Il est constant que la défenderesse a satisfait à l'obligation d'information qui lui

incombe en tant qu'exploitant d'un site internet concernant le règlement des litiges. Il est cependant permis de se demander si l'information fournie par le professionnel qui offre ses conditions générales au téléchargement constitue également une information figurant dans lesdites conditions générales. Comme le demandeur l'a fait à juste titre remarquer en première instance, le fait que les consommateurs téléchargent les conditions générales comme prévu, mais n'y trouvent précisément pas l'information requise, va à l'encontre d'une telle interprétation.

- 12 Enfin, indépendamment de ce qui précède, la question se pose de savoir si l'information est fournie « dans » les conditions générales, au sens de la directive 2013/11/UE, lorsqu'un document d'information distinct est joint à chaque exemplaire desdites conditions générales. À cet égard, c'est à juste titre que le tribunal régional a relevé qu'il est possible et courant d'avoir recours à des conditions générales composées de plusieurs parties, voire à différentes conditions générales, et que le document d'information complémentaire forme dans ce cas également une partie des conditions générales. En revanche, si l'on suit le point de vue du demandeur, l'information requise devrait figurer dans chaque partie des conditions générales. En effet, le fait que, en règle générale, les consommateurs veillent à bien conserver les conditions générales et pensent pouvoir y trouver les informations concernant le point de savoir si le professionnel se soumet à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges va dans ce sens. Les conditions tarifaires, qui font généralement l'objet de modifications plus fréquentes, n'offrent pas le même niveau de garantie.

[OMISSIS]