



Une pratique commerciale trompeuse vis-à-vis du consommateur est déloyale et, partant, interdite, sans qu'il soit nécessaire de démontrer qu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle

Team4 Travel, une agence de voyages établie à Innsbruck (Autriche) et spécialisée dans la vente de séjours à la neige et de cours de ski en Autriche pour des groupes scolaires britanniques, indiquait dans sa brochure (langue anglaise) pour la saison hivernale 2012 que différents hôtels pouvaient être réservés à certaines dates exclusivement grâce à ses services. De fait, les hôtels concernés avaient, par voie contractuelle, garanti à Team4 Travel une telle exclusivité.

Cependant, les hôtels concernés ne respectaient pas cette exclusivité et accordaient certains quotas, pour les mêmes dates à CHS Tour Services, une agence de voyages concurrente située également à Innsbruck, mais Team4 Travel ignorait ce fait au moment de la diffusion de ses brochures.

Estimant que la déclaration d'exclusivité contenue dans les brochures de Team4 Travel violait l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, CHS a demandé aux juridictions autrichiennes de défendre à Team4 Travel d'utiliser ladite déclaration. Les deux premières instances ont rejeté cette demande, au motif que, selon elles, il n'existait pas de pratique déloyale. En effet, eu égard aux garanties d'exclusivité qu'elle s'était fait accorder par les hôtels, Team4 Travel aurait respecté les exigences de la diligence professionnelle. CHS a alors introduit un recours en révision devant l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche).

La Cour suprême observe que l'information relative à l'exclusivité contenue dans les brochures de Team4 Travel est objectivement incorrecte. Remplissant tous les critères expressément prévus à cet égard par la directive sur les pratiques commerciales déloyales¹, cette information constituerait, aux yeux du consommateur moyen, une pratique commerciale trompeuse. Toutefois, au regard de l'économie générale de la directive, la juridiction nationale se demande si, avant de qualifier une pratique de trompeuse, et partant de déloyale et d'interdite, il convient de vérifier, en plus de ces critères, si cette pratique est contraire aux exigences de la diligence professionnelle, ce qui ne serait pas le cas en l'espèce, puisque que Team4 Travel aurait tout fait pour garantir l'exclusivité dont elle se prévaut dans ses brochures. L'Oberster Gerichtshof s'est alors adressée à la Cour de justice pour qu'elle interprète la directive citée.

Par son arrêt de ce jour, la Cour répond que, dans le cas où une pratique commerciale satisfait à tous les critères énoncés expressément par la disposition² de la directive qui régit spécifiquement les pratiques trompeuses à l'égard du consommateur, il n'y a pas lieu de vérifier si une telle pratique est également contraire aux exigences de la diligence professionnelle au sens de la même directive pour qu'elle puisse valablement être considérée comme déloyale et, partant, interdite.

¹ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149, p. 22).

² Article 6, paragraphe 1 de la directive précitée.

En effet, selon la disposition pertinente de la directive, le caractère trompeur d'une pratique commerciale dépend uniquement de la circonstance qu'elle est mensongère en ce qu'elle contient des informations fausses ou que, de manière générale, qu'elle est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen à propos, notamment, de la nature ou des caractéristiques principales d'un produit ou d'un service et que, de ce fait, elle est susceptible d'amener ce consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise en l'absence d'une telle pratique. Ainsi, les éléments constitutifs d'une pratique commerciale trompeuse sont conçus essentiellement dans l'optique du consommateur en tant que destinataire des pratiques commerciales déloyales.

Lorsque ces caractéristiques sont réunies, la pratique doit être considérée comme trompeuse et, partant, déloyale et interdite, sans qu'il y ait lieu de vérifier la condition – contenue dans une autre disposition³ de la même directive énonçant la définition générale des pratiques commerciales déloyales et ayant trait à la sphère de l'entrepreneur – que la pratique est contraire aux exigences de la diligence professionnelle.

Ainsi, la directive garantit en cas de pratiques commerciales trompeuses un niveau élevé de protection des consommateurs. Ces pratiques, ensemble avec les pratiques commerciales agressives, constituent les pratiques commerciales déloyales de loin les plus nombreuses.

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: Marie-Christine Lecerf ☎ (+352) 4303 3205

³ Article 5, paragraphe 2, sous a) de la directive précitée.