Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (troisième chambre)

25 janvier 2017 *

«Renvoi préjudiciel — Directive 2007/64/CE — Services de paiement dans le marché intérieur — Contrats-cadres — Information générale préalable — Obligation de fournir cette information sur un support papier ou sur un autre support durable — Informations transmises au moyen d'une boîte à lettres électronique intégrée dans un site Internet de banque en ligne»

Dans l'affaire C-375/15,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche), par décision du 27 mai 2015, parvenue à la Cour le 15 juillet 2015, dans la procédure

BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG

contre

Verein für Konsumenteninformation,

LA COUR (troisième chambre),

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

avocat général : M. M. Bobek,

greffier : M. K. Malacek, administrateur,

vu la procédure écrite et à la suite de l'audience du 30 juin 2016,

considérant les observations présentées :

— pour BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG, par M^e^ G. Schett, Rechtsanwalt,

— pour le Verein für Konsumenteninformation, par M^e^ S. Langer, Rechtsanwalt,

— pour le gouvernement italien, par M^me^ G. Palmieri, en qualité d'agent, assistée de M. L. D'Ascia, avvocato dello Stato,

— pour le gouvernement polonais, par M. B. Majczyna, en qualité d'agent,

— pour la Commission européenne, par M. W. Mölls et M^me^ H. Tserepa-Lacombe, en qualité d'agents,

* Langue de procédure : l'allemand.

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 15 septembre 2016,

rend le présent

Arrêt

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 36, paragraphe 1, et de l'article 41, paragraphe 1, de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil, du 13 novembre 2007, concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE (JO 2007, L 319, p. 1), telle que modifiée par la directive 2009/111/CE du Parlement européen et du Conseil, du 16 septembre 2009 (JO 2009, L 302, p. 97) (ci-après la « directive 2007/64 »).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG (ci-après « BAWAG ») au Verein für Konsumenteninformation (Association pour l'information des consommateurs, ci-après l'« Association ») au sujet d'une clause insérée dans les contrats que BAWAG conclut avec des consommateurs.

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

3 Les considérants 18, 21 à 24, 27 et 46 de la directive 2007/64 énoncent :

« (18) Il y a lieu d'instaurer un ensemble de règles de nature à garantir la transparence des conditions et des exigences en matière d'informations régissant les services de paiement.

[...]

(21) La présente directive devrait préciser les obligations incombant aux prestataires de services de paiement en ce qui concerne les informations à fournir aux utilisateurs de services de paiement, lesquels, pour pouvoir faire un choix éclairé et faire jouer la concurrence dans toute l'Union européenne, devraient recevoir des informations claires, d'un niveau partout égal et élevé. Dans un souci de transparence, la présente directive devrait fixer les exigences harmonisées qui s'imposent pour garantir la fourniture, aux utilisateurs de services de paiement, des informations nécessaires et suffisantes concernant tant le contrat de service de paiement que les opérations de paiement elles-mêmes. Afin de favoriser le bon fonctionnement du marché unique des services de paiement, il convient que les États membres ne puissent adopter des dispositions en matière d'information différentes de celles établies par la présente directive.

(22) Il convient de protéger les consommateurs contre des pratiques déloyales et trompeuses, conformément à la 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) nº 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive sur les pratiques commerciales déloyales") (JO 2005, L 149, p. 22)], à la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique") [(JO 2000, L 178, p. 1)], et à la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de

services financiers auprès des consommateurs [et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (JO 2002, L 271, p. 16), telle que modifiée par la directive 2005/29]. Les dispositions supplémentaires contenues dans ces directives demeurent applicables. Toutefois, il y a lieu de préciser en particulier le lien entre les exigences d'information précontractuelle figurant dans la présente directive et celles figurant dans [ladite directive 2002/65].

(23) Les informations requises devraient être proportionnées aux besoins des utilisateurs et communiquées sous une forme standard. Les exigences d'information applicables à une opération de paiement isolée devraient toutefois être différentes de celles applicables à un contrat-cadre fixant les règles pour une série d'opérations de paiement.

(24) Dans la pratique, les contrats-cadres et les opérations de paiement qu'ils couvrent sont nettement plus courants et bien plus importants du point de vue économique que les opérations de paiement isolées. S'il existe un compte de paiement ou un instrument de paiement spécifique, un contrat-cadre s'impose. Par conséquent, les exigences en matière d'information préalable sur les contrats-cadres devraient être très détaillées et ces informations devraient toujours être fournies sur support papier ou sur un autre support durable, tel que les extraits imprimés par les automates bancaires, les disquettes, les CD-ROM, les DVD et les disques durs d'ordinateurs personnels sur lesquels le courrier électronique peut être stocké, ainsi que les sites [I]nternet, à condition que ceux-ci puissent être consultés ultérieurement pendant une période adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et permettent la reproduction à l'identique des informations stockées. Cependant, les modalités de la transmission des informations fournies par la suite en ce qui concerne les opérations de paiement effectuées devraient pouvoir être arrêtées dans le contrat-cadre par le prestataire de services de paiement et l'utilisateur de services de paiement, par exemple que, dans le cadre de services bancaires par [I]nternet, toutes les informations relatives au compte de paiement seront accessibles en ligne.

[...]

(27) [...] la présente directive devrait distinguer deux modalités selon lesquelles le prestataire de services de paiement est tenu de fournir les informations : soit le prestataire de services de paiement devrait fournir, c'est-à-dire communiquer activement, les informations au moment opportun, comme requis par la présente directive, sans autre sollicitation de la part de l'utilisateur de services de paiement, soit les informations devraient être mises à la disposition de l'utilisateur de services de paiement, compte tenu de toute demande d'informations complémentaires qu'il pourrait formuler. Dans ce dernier cas, l'utilisateur de services de paiement devrait prendre activement des mesures afin d'obtenir les informations, par exemple en adressant une demande explicite au prestataire de services de paiement, en consultant son compte bancaire en ligne ou en introduisant sa carte bancaire dans un appareil imprimant les extraits de comptes bancaires. [...]

[...]

(46) Le fonctionnement harmonieux et efficient du système de paiement dépend de la confiance que peut avoir l'utilisateur dans le fait que le prestataire de services de paiement va exécuter l'opération de paiement correctement et dans le délai convenu. En général, le prestataire est en mesure d'apprécier les risques liés à l'opération de paiement. C'est lui qui fournit le système de paiement, qui prend les dispositions nécessaires pour rappeler des fonds erronément alloués et qui choisit, dans la plupart des cas, les intermédiaires associés à l'exécution d'une opération de paiement. [...] »

4 Aux termes de l'article 4 de la directive 2007/64, intitulé « Définitions » :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

[...]

12) "contrat-cadre" : un contrat de services de paiement qui régit l'exécution future d'opérations de paiement particulières et successives et peut énoncer les obligations et les conditions liées à l'ouverture d'un compte de paiement ;

[...]

25) "support durable" : tout instrument permettant à l'utilisateur de services de paiement de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique ;

[...] »

5 Sous l'intitulé « Transparence des conditions et exigences en matière d'informations régissant les services de paiement », le titre III de cette directive comprend le chapitre 1, intitulé « Règles générales ». Au nombre des dispositions de ce chapitre figurent notamment les articles 30 et 31 de celle-ci.

6 L'article 30 de ladite directive, intitulé « Champ d'application », dispose :

« 1. Le présent titre s'applique aux opérations de paiement isolées, aux contrats-cadres et aux opérations de paiement qui en relèvent. Les parties peuvent décider de ne pas l'appliquer, en tout ou en partie, lorsque l'utilisateur des services de paiement n'est pas un consommateur.

2. Les États membres peuvent prévoir que les dispositions du présent titre s'appliquent aux microentreprises de la même manière qu'aux consommateurs.

[...] »

7 L'article 31 de la même directive, intitulé « Autres dispositions de la législation communautaire », prévoit :

« Les dispositions du présent titre s'appliquent sans préjudice des dispositions communautaires prévoyant des exigences supplémentaires en matière d'information préalable.

Toutefois, lorsque la directive [2002/65, telle que modifiée par la directive 2005/29,] est également applicable, les exigences en matière d'information de l'article 3, paragraphe 1, de ladite directive, à l'exception du point 2) c) à g), du point 3) a), d) et e), et du point 4) b) dudit paragraphe, sont remplacées par les articles 36, 37, 41 et 42 de la présente directive. »

8 Le chapitre 2 du titre III de la directive 2007/64 est intitulé « Opérations de paiement isolées ». Au nombre des dispositions de ce chapitre figurent notamment les articles 35 à 37.

9 L'article 35 de cette directive, intitulé « Champ d'application », dispose :

« 1. Le présent chapitre s'applique aux opérations de paiement de caractère isolé, non couvertes par un contrat-cadre.

2. Lorsqu'un ordre de paiement relatif à une opération de paiement isolée est transmis par l'intermédiaire d'un instrument de paiement relevant d'un contrat-cadre, le prestataire de services de paiement n'est pas obligé de fournir ou de mettre à disposition des informations qui ont déjà été données à l'utilisateur de services de paiement sur la base d'un contrat-cadre avec un autre prestataire de services de paiement ou qui lui seront données conformément audit contrat-cadre. »

10 L'article 36 de ladite directive, intitulé « Information générale préalable », prévoit :

«1. Les États membres exigent que, avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par un contrat ou une offre de service de paiement isolé, le prestataire de services de paiement mette à la disposition de l'utilisateur de services de paiement, sous une forme aisément accessible, les informations et les conditions énoncées à l'article 37. Sur demande de l'utilisateur de services de paiement, le prestataire de services de paiement fournit ces informations et conditions sur support papier ou sur un autre support durable. Ces informations et conditions sont communiquées dans des termes aisément compréhensibles et sous une forme claire et compréhensible, dans une langue officielle de l'État membre dans lequel le service de paiement est offert ou dans toute autre langue convenue par les parties.

[...]

3. Il est également possible de s'acquitter des obligations découlant du paragraphe 1 en fournissant une copie du projet de contrat de service de paiement isolé ou du projet d'ordre de paiement comportant les informations et conditions définies à l'article 37. »

11 L'article 37 de la même directive, intitulé « Informations et conditions », énumère, à son paragraphe 1, les informations et les conditions qui doivent être fournies à l'utilisateur de services de paiement ou mises à sa disposition.

12 Sous le titre III de la directive 2007/64, le chapitre 3 de celle-ci, intitulé « Contrats-cadres », comprend, notamment, les articles 40 à 43.

13 Aux termes de l'article 40 de cette directive, intitulé « Champ d'application » :

« Le présent chapitre s'applique aux opérations de paiement couvertes par un contrat-cadre. »

14 L'article 41 de ladite directive, intitulé « Information générale préalable », est libellé comme suit :

« 1. Les États membres exigent que, bien avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par un contrat-cadre ou une offre, le prestataire de services de paiement lui fournisse, sur support papier ou sur un autre support durable, les informations et les conditions définies à l'article 42. Ces informations et conditions sont fournies dans des termes aisément compréhensibles et sous une forme claire et compréhensible, dans une langue officielle de l'État membre dans lequel le service de paiement est offert ou dans toute autre langue convenue par les parties.

2. Si, à la demande de l'utilisateur de services de paiement, le contrat-cadre est conclu par un moyen de communication à distance ne permettant pas au prestataire de services de paiement de se conformer au paragraphe 1, ce dernier satisfait aux obligations découlant de ce paragraphe immédiatement après la conclusion du contrat-cadre.

3. Il est également possible de s'acquitter des obligations découlant du paragraphe 1 en fournissant une copie du projet de contrat-cadre comportant les informations et les conditions définies à l'article 42. »

15 L'article 42 de la même directive, intitulé « Informations et conditions », énumère les informations et les conditions qui doivent être fournies à l'utilisateur de services de paiement.

16 L'article 43 de la directive 2007/64, intitulé « Accès aux informations et aux conditions associées au contrat-cadre », prévoit :

« À tout moment de la relation contractuelle, l'utilisateur de services de paiement a le droit de recevoir, sur demande, les termes contractuels du contrat-cadre, ainsi que les informations et conditions visées à l'article 42, sur support papier ou un autre support durable. »

17 L'article 44 de cette directive, intitulé « Modification des conditions du contrat-cadre », dispose :

« 1. Toute modification du contrat-cadre, ainsi que des informations et conditions visées à l'article 42, est proposée par le prestataire de services de paiement selon les modalités prévues à l'article 41, paragraphe 1, et au plus tard deux mois avant la date proposée pour son entrée en vigueur.

Le cas échéant, conformément à l'article 42, point 6) a), le prestataire de services de paiement informe l'utilisateur de services de paiement qu'il est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié au prestataire de services de paiement, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement précise également que l'utilisateur de services de paiement a le droit de résilier le contrat-cadre, immédiatement et sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

2. Les modifications des taux d'intérêt ou de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis, à condition que le contrat-cadre prévoie ce droit et que les modifications se fondent sur les taux d'intérêt ou de change de référence convenus conformément à l'article 42 [...]. L'utilisateur de services de paiement est informé de toute modification du taux d'intérêt le plus rapidement possible, selon les modalités prévues à l'article 41, paragraphe 1, à moins que les parties soient convenues d'une fréquence ou de modalités particulières en matière de fourniture ou de mise à disposition des informations. Néanmoins, les modifications des taux d'intérêt ou de change qui sont plus favorables aux utilisateurs de services de paiement peuvent être appliquées sans préavis.

[...] »

Le droit autrichien

18 Le Bundesgesetz über die Erbringung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstegesetz – ZaDiG) (loi sur les services de paiement), de 2009 (BGBl. I, 66/2009, ci-après la « loi sur les services de paiement »), transpose, en droit autrichien, la directive 2007/64.

19 L'article 26 de la loi sur les services de paiement est libellé comme suit :

« 1. Le prestataire de services de paiement doit communiquer à l'utilisateur de services de paiement, en temps utile, avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par un contrat ou une offre de contrat, les informations et les clauses contractuelles

1) dans le cas d'un contrat-cadre visé à l'article 28, sur papier ou, si l'utilisateur de services de paiement marque son accord, sur un autre support durable [...]

[...]

2. Les informations et les clauses contractuelles doivent être rédigées de manière claire et compréhensible [...] »

20 Aux termes de l'article 29, paragraphe 1, de cette loi :

« Le prestataire de services de paiement doit

1) proposer à l'utilisateur de services de paiement des modifications au contrat-cadre au plus tard deux mois avant la date prévue pour leur application, de la manière prévue à l'article 26, paragraphe 1, point 1, et paragraphe 2 [...]

[...] »

21 Le Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz – ECG) (loi sur le commerce électronique), de 2001 (BGBl. I, 152/2001, ci-après la « loi sur le commerce électronique »), transpose, en droit autrichien, la directive 2000/31.

22 L'article 11 de la loi sur le commerce électronique dispose :

« Un prestataire de services doit mettre à la disposition de l'utilisateur les clauses contractuelles ainsi que les conditions générales de sorte que ce dernier puisse les stocker ou les reproduire. La présente obligation ne peut être modifiée au détriment de l'utilisateur. »

23 L'article 12 de la loi sur le commerce électronique prévoit :

« Les messages électroniques relatifs au contrat, d'autres messages électroniques juridiquement importants ainsi que les accusés de réception électroniques sont réputés avoir été communiqués si la partie à laquelle ils sont destinés est en mesure de les consulter dans des circonstances ordinaires. La présente disposition ne peut être modifiée au détriment des utilisateurs. »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

24 L'Association a, conformément à la législation autrichienne, qualité pour agir aux fins de protéger les intérêts des consommateurs.

25 BAWAG est une banque exerçant son activité sur l'ensemble du territoire autrichien. Elle applique, dans ses rapports avec les consommateurs, des conditions générales régissant leur utilisation du site Internet de banque en ligne *e-banking*.

26 Les conditions générales relatives au site Internet de banque en ligne *e-banking* contiennent une clause selon laquelle « le client qui a souscrit à l'e-banking reçoit les communications et les messages (en particulier, les messages relatifs au compte, les extraits de compte, les relevés de cartes de crédit, les communications de modification, etc.) que la banque doit fournir au client ou mettre à la disposition de ce dernier par la poste ou au moyen d'une consultation ou d'une transmission par voie électronique dans le cadre du système e-banking de [BAWAG] ».

27 L'accès audit site est fourni conformément à un contrat qui est accessoire à un contrat portant sur l'ouverture et le fonctionnement d'un compte bancaire et qui fait ainsi partie d'un contrat-cadre.

28 Il ressort de la décision de renvoi que les messages envoyés dans les boîtes électroniques dédiées aux consommateurs qui se trouvent sur le site Internet de banque en ligne *e-banking* y subsistent sans modification et ne sont pas supprimés pendant une période adaptée aux fins de l'information de ces consommateurs, de telle sorte qu'ils peuvent être consultés et reproduits à l'identique par voie électronique ou imprimés. Ces messages peuvent être gérés par les consommateurs et, le cas échéant, effacés par ceux-ci.

29 L'Association a saisi le Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne, Autriche) d'une demande de cessation d'utilisation, par BAWAG, de la clause susmentionnée ou de toute clause équivalente dans ses conditions générales.

30 En effet, selon l'Association, ces clauses seraient contraires aux dispositions de la loi sur les services de paiement.

31 Le Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne) ayant accueilli, par décision du 31 octobre 2013, la demande de l'Association, BAWAG a interjeté appel de cette décision devant l'Oberlandesgericht Wien (tribunal régional supérieur de Vienne, Autriche).

32 Par décision du 11 avril 2014, l'Oberlandesgericht Wien (tribunal régional supérieur de Vienne) a partiellement réformé la décision du Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne). BAWAG a formé un recours en *Revision* contre la décision de l'Oberlandesgericht Wien (tribunal régional supérieur de Vienne) devant la juridiction de renvoi.

33 Estimant que la solution du litige au principal dépend de l'interprétation de la directive 2007/64, l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes :

« 1) Les dispositions combinées de l'article 41, paragraphe 1, et de l'article 36, paragraphe 1, de la directive 2007/64 doivent-elles être interprétées en ce sens qu'une information (sous une forme électronique) qui est transmise par une banque dans la boîte à lettres électronique du client dans le cadre [du site Internet de banque en ligne *e-banking*], de telle sorte que le client peut la consulter par un clic après s'être connecté au site Internet de banque en ligne e-*banking,* est fournie au client sur un support durable ?

2) En cas de réponse négative à la première question :

Les dispositions combinées de l'article 41, paragraphe 1, et de l'article 36, paragraphe 1, de la directive [2007/64] doivent-elles être interprétées en ce sens que, dans un tel cas,

a) l'information est rendue accessible par la banque certes sur un support durable, mais elle n'est pas fournie au client [étant] uniquement mise à la disposition de ce dernier, ou

b) il est uniquement question de la mise à disposition d'une information sans recours à un support durable ? »

Sur les questions préjudicielles

34 Par ses questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 41, paragraphe 1, et l'article 44, paragraphe 1, de la directive 2007/64, lus en combinaison avec l'article 4, point 25, de cette directive, doivent être interprétés en ce sens que les modifications des informations et des conditions, prévues à l'article 42 de ladite directive, ainsi que les modifications du contrat-cadre, qui sont transmises par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de ces services au moyen d'une boîte à lettres électronique intégrée à un site Internet de banque en ligne, doivent être considérées comme étant fournies sur un support durable, au sens de ces dispositions, ou seulement comme mises à la disposition de cet utilisateur, ainsi que le prévoit l'article 36, paragraphe 1, première phrase, de la même directive en ce qui concerne les informations et les conditions visées à l'article 37 de celle-ci.

35 À titre liminaire, il convient de rappeler que l'article 36, paragraphe 1, de la directive 2007/64 prévoit un devoir d'information générale préalable de l'utilisateur de services de paiement en ce qui concerne un contrat ou une offre de service de paiement isolé, non couvert par un contrat-cadre au sens de l'article 4, point 12, de cette directive, tandis que, en ce qui concerne les opérations de paiement couvertes par ce contrat-cadre, un tel devoir est prévu à l'article 41, paragraphe 1, de ladite directive.

36 Le « contrat-cadre » est défini, aux fins de la directive 2007/64, à l'article 4, point 12, de cette directive comme un contrat de services de paiement qui régit l'exécution future d'opérations de paiement particulières et successives et peut énoncer les obligations et les conditions liées à l'ouverture d'un compte de paiement.

37 Aux termes de l'article 41, paragraphe 1, de ladite directive, les États membres exigent que, bien avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par un contrat-cadre ou une offre, le prestataire de services de paiement lui fournisse, sur support papier ou sur un autre support durable, les informations et les conditions définies à l'article 42 de la même directive.

38 En outre, il ressort de l'article 44, paragraphe 1, premier alinéa, de la directive 2007/64 que toute modification du contrat-cadre, ainsi que des informations et des conditions visées à l'article 42 de cette directive, est proposée par le prestataire de services de paiement selon les modalités prévues à l'article 41, paragraphe 1, de ladite directive et au plus tard deux mois avant la date proposée pour son entrée en vigueur.

39 Afin de donner une réponse utile aux questions posées, il convient d'examiner deux exigences qui sont prévues à l'article 41, paragraphe 1, de la même directive, à savoir l'exigence du recours à un support durable sur lequel doivent figurer les informations concernées ainsi que celle selon laquelle ces informations doivent être fournies à l'utilisateur de services de paiement.

40 S'agissant, en premier lieu, de la notion de « support durable », qui figure à l'article 41, paragraphe 1, de la directive 2007/64, celle-ci est définie à l'article 4, point 25, de cette directive comme tout instrument permettant à l'utilisateur de services de paiement de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

41 Le considérant 24 de ladite directive précise que les exigences en matière d'information préalable sur les contrats-cadres devraient être très détaillées et ces informations devraient toujours être fournies sur support papier ou sur un autre support durable, tel que les extraits imprimés par les automates bancaires, les disquettes, les CD-ROM, les DVD et les disques durs d'ordinateurs personnels sur lesquels le courrier électronique peut être stocké, ainsi que les sites Internet, à condition que ceux-ci puissent être consultés ultérieurement pendant une période adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et permettent la reproduction à l'identique des informations stockées.

42 En se référant, notamment, à la définition de « support durable » contenue à l'article 3, sous m), de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil, du 23 avril 2008, concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil (JO 2008, L 133, p. 66, et rectificatifs JO 2009, L 207, p. 14 ; JO 2010, L 199, p. 40 ; JO 2011, L 234, p. 46, et JO 2015, L 36, p. 15), la Cour a jugé que ce support doit garantir au consommateur, de manière analogue à un support papier, la possession des informations requises, pour lui permettre de faire valoir, le cas échéant, ses droits. Est pertinente, à cet égard, la possibilité, pour le consommateur, de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement, la garantie de l'absence d'altération de leur contenu ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée, et la possibilité de les reproduire à l'identique (voir, en ce sens, arrêts du 5 juillet 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, points 42 à 44, et du 9 novembre 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, point 35).

43 Or, il convient de considérer, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général aux points 51 à 63 de ses conclusions et que l'a jugé en substance la Cour de l'Association européenne de libre-échange (AELE) dans son arrêt du 27 janvier 2010, Inconsult Anstalt c. Finanzmarktaufsicht (E-04/09, EFTA Court Report 2009-2010, p. 86, points 63 à 66), que certains sites Internet doivent être qualifiés de « supports durables », au sens de l'article 4, point 25, de la directive 2007/64.

44 Au regard notamment des points 40 à 42 du présent arrêt, tel est le cas lorsque un site Internet permet à l'utilisateur de services de paiement de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité ainsi que reproduites à l'identique. En outre, pour qu'un site Internet puisse être considéré comme étant un « support durable », au sens de cette disposition, toute possibilité de modification unilatérale de son contenu par le prestataire de services de paiement ou par un autre professionnel auquel la gestion de ce site a été confiée doit être exclue.

45 Cette interprétation correspond aux objectifs énoncés aux considérants 21 et 22 de la directive 2007/64, à savoir la protection des utilisateurs de services de paiement et, en particulier, des consommateurs.

46 Il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier si, dans l'affaire au principal, les conditions spécifiées au point 44 du présent arrêt sont satisfaites.

47 En ce qui concerne, en second lieu, la question de savoir dans quelle situation les modifications des informations et des conditions définies à l'article 42 de la directive 2007/64 ainsi que les modifications du contrat-cadre peuvent être considérées comme étant « fournies » sur un support durable conformément à l'article 41, paragraphe 1, de cette directive, il importe de rappeler que, ainsi que l'énonce le considérant 27 de ladite directive, celle-ci devrait distinguer deux modalités de transmission des informations par le prestataire de services de paiement soit le prestataire de services de paiement devrait fournir, c'est-à-dire communiquer activement les informations concernées, sans autre sollicitation de la part de l'utilisateur de services de paiement, soit les informations devraient être mises à la disposition de l'utilisateur de services de paiement, compte tenu de toute demande d'informations complémentaires qu'il pourrait formuler. Dans ce dernier cas, l'utilisateur de services de paiement devrait prendre activement des mesures afin d'obtenir les informations, par exemple en adressant une demande explicite au prestataire de services de paiement, en consultant son compte bancaire en ligne ou en introduisant sa carte bancaire dans un appareil imprimant les extraits de comptes bancaires.

48 Il en ressort que, lorsque la directive 2007/64 prévoit que les informations concernées sont fournies par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de ces services, c'est ce prestataire qui doit communiquer ces informations activement.

49 Dans le même temps, la protection des utilisateurs de services de paiement et, en particulier, des consommateurs étant, ainsi qu'il a été rappelé au point 45 du présent arrêt, un des objectifs de ladite directive, il ne saurait raisonnablement être exigé, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général aux points 75 à 77 de ses conclusions, des utilisateurs de services de paiement qu'ils consultent d'une façon régulière tous les services de communication électronique auxquels ils ont souscrit, et ce d'autant plus que, selon l'article 44, paragraphe 1, second alinéa, de la directive 2007/64, dans les circonstances que cette disposition prévoit, ces utilisateurs sont réputés avoir accepté les modifications des conditions du contrat-cadre proposées par ces prestataires.

50 Cela étant, les informations concernées qui sont transmises par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de ces services au moyen d'un site Internet de banque en ligne peuvent être considérées comme étant fournies, au sens de l'article 41, paragraphe 1, de la directive 2007/64, si une telle transmission est accompagnée d'un comportement actif de ce prestataire destiné à porter à la connaissance de cet utilisateur l'existence et la disponibilité de ces informations sur ledit site.

51 Ainsi que l'a relevé en substance M. l'avocat général au point 79 de ses conclusions, peut notamment constituer un tel comportement l'envoi d'une lettre ou d'un courriel à l'adresse habituellement utilisée par l'utilisateur de ces services pour communiquer avec d'autres personnes et dont les parties ont convenu de l'utilisation dans un contrat-cadre conclu entre le prestataire de services de paiement et cet utilisateur. L'adresse ainsi choisie ne saurait, cependant, être celle dédiée audit utilisateur sur le site Internet de banque en ligne géré par le prestataire de services de paiement ou par un autre professionnel auquel la gestion de ce site a été confiée dans la mesure où ledit site, même s'il contient une boîte à lettres électronique, n'est pas utilisé par le même utilisateur aux fins de sa communication habituelle avec d'autres personnes que ce prestataire.

52 Il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier si, au regard de l'ensemble des circonstances de l'affaire au principal, les modifications des informations et des conditions définies à l'article 42 de la directive 2007/64, ainsi que les modifications du contrat-cadre considéré, peuvent être considérées comme ayant été communiquées activement par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de ces services.

53 Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre aux questions posées de la manière suivante :

— L'article 41, paragraphe 1, et l'article 44, paragraphe 1, de la directive 2007/64, lus en combinaison avec l'article 4, point 25, de cette directive, doivent être interprétés en ce sens que les modifications des informations et des conditions, prévues à l'article 42 de ladite directive, ainsi que les modifications du contrat-cadre, qui sont transmises par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de ces services au moyen d'une boîte à lettres électronique intégrée à un site Internet de banque en ligne, ne sauraient être considérées comme étant fournies sur un support durable, au sens de ces dispositions, que si les deux conditions sont réunies :

  — ce site Internet permet à cet utilisateur de stocker les informations qui lui ont été personnellement adressées de manière qu'il puisse y accéder et les reproduire à l'identique, pendant une durée appropriée, sans qu'aucune modification unilatérale de leur contenu par ce prestataire ou par un autre professionnel ne soit possible, et

  — si l'utilisateur de services de paiement est obligé de consulter ledit site Internet afin de prendre connaissance desdites informations, la transmission de ces informations est accompagnée d'un comportement actif du prestataire de services de paiement destiné à porter à la connaissance de cet utilisateur l'existence et la disponibilité desdites informations sur ledit site Internet.

— Dans l'hypothèse où l'utilisateur de services de paiement est obligé de consulter un tel site afin de prendre connaissance des informations considérées, celles-ci sont simplement mises à disposition de cet utilisateur, au sens de l'article 36, paragraphe 1, première phrase, de la directive 2007/64, lorsque la transmission de ces informations n'est pas accompagnée d'un tel comportement actif du prestataire de services de paiement.

Sur les dépens

54 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 (troisième chambre) dit pour droit :

L'article 41, paragraphe 1, et l'article 44, paragraphe 1, de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil, du 13 novembre 2007, concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE, telle que modifiée par la directive 2009/111/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009, lus en combinaison avec l'article 4, point 25, de cette directive, doivent être interprétés en ce sens que les modifications des informations et des conditions, prévues à l'article 42 de ladite directive, ainsi que les modifications du contrat-cadre, qui sont transmises par le prestataire de services de paiement à l'utilisateur de ces services au moyen d'une boîte à lettres électronique intégrée à un site Internet de banque en ligne, ne sauraient être considérées comme étant fournies sur un support durable, au sens de ces dispositions, que si les deux conditions sont réunies :

— **ce site Internet permet à cet utilisateur de stocker les informations qui lui ont été personnellement adressées de manière qu'il puisse y accéder et les reproduire à l'identique, pendant une durée appropriée, sans qu'aucune modification unilatérale de leur contenu par ce prestataire ou par un autre professionnel ne soit possible, et**

— **si l'utilisateur de services de paiement est obligé de consulter ledit site Internet afin de prendre connaissance desdites informations, la transmission de ces informations est accompagnée d'un comportement actif du prestataire de services de paiement destiné à porter à la connaissance de cet utilisateur l'existence et la disponibilité desdites informations sur ledit site Internet.**

Dans l'hypothèse où l'utilisateur de services de paiement est obligé de consulter un tel site afin de prendre connaissance des informations considérées, celles-ci sont simplement mises à disposition de cet utilisateur, au sens de l'article 36, paragraphe 1, première phrase, de la directive 2007/64, telle que modifiée par la directive 2009/111, lorsque la transmission de ces informations n'est pas accompagnée d'un tel comportement actif du prestataire de services de paiement.

Signatures