ARRÊT DE LA COUR (quatrième chambre)

16 octobre 2008 *

Dans l'affaire C-298/07,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 234 CE, introduite par le Bundesgerichtshof (Allemagne), par décision du 26 avril 2007, parvenue à la Cour le 22 juin 2007, dans la procédure

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contre

deutsche internet versicherung AG,

LA COUR (quatrième chambre),

composée de M. K. Lenaerts, président de chambre, M^me^ R. Silva de Lapuerta, MM. E. Juhász, G. Arestis, et J. Malenovský (rapporteur), juges,

* Langue de procédure: l'allemand.

avocat général: M. D. Ruiz-Jarabo Colomer,
greffier: M. R. Grass,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées:

— pour Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, par M^e H. Büttner, Rechtsanwalt,

— pour deutsche internet versicherung AG, par M^e J. Kummer, Rechtsanwalt,

— pour le gouvernement italien, par M. I. M. Braguglia, en qualité d'agent, assisté de M. F. Arena, avvocato dello Stato,

— pour le gouvernement polonais, par M. T. Nowakowski, en qualité d'agent,

— pour le gouvernement suédois, par M^me S. Johannesson, en qualité d'agent,

— pour la Commission des Communautés européennes, par M^me^ E. Montaguti et M. G. Braun, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 15 mai 2008,

rend le présent

Arrêt

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de 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 L 178, p. 1, ci-après la «directive»).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant le Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (ci-après le «Bundesverband») à deutsche internet versicherung AG (ci-après «DIV») au sujet du point de savoir si un prestataire de services, opérant exclusivement sur l'internet, doit obligatoirement communiquer son numéro de téléphone à ses clients avant même la conclusion d'un contrat.

Le cadre juridique

La réglementation communautaire

3 L'article 2 de la directive prévoit:

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

a) 'services de la société de l'information': les services au sens de l'article 1er, paragraphe 2, de la directive 98/34/CE [du Parlement européen et du Conseil, du 22 juin 1998, prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques (JO L 204, p. 37)], telle que modifiée par la directive 98/48/CE [du Parlement européen et du Conseil, du 20 juillet 1998 (JO L 217, p. 18)];

b) 'prestataire': toute personne physique ou morale qui fournit un service de la société de l'information;

[…]

d) ‘destinataire du service’: toute personne physique ou morale qui, à des fins professionnelles ou non, utilise un service de la société de l’information, notamment pour rechercher une information ou la rendre accessible;

[…]»

4 L’article 5, paragraphe 1, de la directive dispose:

«1. Outre les autres exigences en matière d’information prévues par le droit communautaire, les États membres veillent à ce que le prestataire rende possible un accès facile, direct et permanent, pour les destinataires du service et pour les autorités compétentes, au moins aux informations suivantes:

a) le nom du prestataire de services;

b) l’adresse géographique à laquelle le prestataire de services est établi;

c) les coordonnées du prestataire, y compris son adresse de courrier électronique, permettant d’entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui;

[…]»

La réglementation nationale

5 L'article 5, paragraphe 1, points 1 et 2, de la loi sur les médias électroniques (Telemediengesetz), du 26 février 2007 (BGBl. 2007 I, p. 179), prévoit:

«1. Pour les médias électroniques fournis dans un but commercial, en règle générale à titre onéreux, les prestataires doivent rendre possible un accès facile, direct et permanent aux informations suivantes:

1) le nom et l'adresse à laquelle ils sont établis, ainsi que, pour les personnes morales, leur forme juridique, leurs représentants habilités et, pour autant qu'il existe des informations relatives au capital de la société, le capital social et, dans l'hypothèse où les apports en numéraire n'ont pas tous été versés, le montant total des sommes encore à verser au capital social;

2) leurs coordonnées, y compris leur adresse de courrier électronique, permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec eux par voie électronique […]»

Le litige au principal et les questions préjudicielles

6 DIV est une compagnie d'assurances automobile qui offre ses services exclusivement sur l'internet. Sur les pages de son site internet, cette compagnie mentionne son adresse postale ainsi que son adresse de courrier électronique, mais pas son numéro de téléphone. Celui-ci n'est communiqué qu'après la conclusion d'un contrat d'assurance. En revanche, les personnes intéressées par les services de DIV ont la possibilité de lui poser des questions au moyen d'un formulaire de contact sur l'internet dont les réponses sont communiquées par courrier électronique.

7 Le Bundesverband, fédération allemande des associations de consommateurs, estime cependant que DIV est tenu d'indiquer son numéro de téléphone sur son site internet. En effet, ce serait le seul moyen garantissant une communication directe entre un client potentiel et cette compagnie d'assurances. Ainsi, le Bundesverband a formé devant le Landgericht Dortmund (tribunal régional de Dortmund) un recours contre DIV tendant à ce qu'il lui soit ordonné de cesser de soumettre à des consommateurs des offres de services d'assurances au moyen de l'internet sans leur permettre de communiquer directement par téléphone avec cette compagnie d'assurances.

8 Le Landgericht Dortmund a fait droit à la demande du Bundesverband. La juridiction d'appel, en revanche, l'a rejetée. Cette juridiction a estimé qu'il n'était pas indispensable d'indiquer un numéro de téléphone pour permettre une communication directe entre le client et le prestataire de services. Une telle communication pouvait, en effet, être garantie au moyen du formulaire de contact électronique, aucun tiers indépendant ne venant s'introduire dans la communication entre le client potentiel et DIV. En outre, dans la mesure où DIV répondait aux questions formulées par les consommateurs dans un délai compris entre 30 à 60 minutes, l'exigence de communication rapide était également garantie.

9 Le Bundesverband a introduit un pourvoi en «Revision» devant le Bundesgerichtshof en vue d'obtenir la condamnation de DIV.

10 Selon le Bundesgerichtshof, bien que le texte de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive n'exige pas d'indiquer un numéro de téléphone, la finalité de cette disposition pourrait cependant imposer une telle indication. En Allemagne, cette question serait d'ailleurs controversée au sein de la jurisprudence et de la doctrine. De même, l'exposé des motifs du projet de loi gouvernemental sur le commerce électronique (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) aurait déclaré nécessaire l'indication d'un numéro de téléphone. Le Bundesgerichtshof fait également valoir que ce n'est que par téléphone qu'une communication sous forme d'échange de paroles, dans le sens d'un réel dialogue, est possible.

11 D'un autre côté, la contrainte résultant de l'obligation de répondre à des demandes téléphoniques de clients potentiels imposerait à DIV de modifier son modèle commercial consistant à acquérir des clients exclusivement par l'internet, risquant ainsi de faire obstacle à la promotion du commerce électronique. Par ailleurs, un numéro de téléphone surtaxé découragerait le consommateur de prendre contact avec le prestataire de services, ce qui aurait pour conséquence de rendre inefficace cette voie de communication.

12 Dans ces conditions, le Bundesgerichtshof a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes:

«1) Un prestataire de services est-il obligé, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive […], d'indiquer, dès avant toute conclusion de contrat avec un destinataire du service, un numéro de téléphone afin de permettre une prise de contact rapide et une communication directe et efficace?

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

a) Un prestataire de services doit-il, dès avant toute conclusion de contrat avec un destinataire du service, outre l'indication de son adresse de courrier électronique, offrir une seconde voie de communication en application de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de [la] directive?

b) En cas de réponse affirmative: pour constituer une seconde voie de communication, suffit-il que le prestataire de services mette en place un formulaire de contact par le biais duquel le destinataire peut s'adresser au moyen de l'internet au prestataire, ce dernier répondant à la question du destinataire par courrier électronique?»

Sur les questions préjudicielles

13 Par ses questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive doit être interprété en ce sens que le prestataire de services est tenu de fournir aux destinataires du service, dès avant toute conclusion de contrat avec ces derniers, en sus de son adresse de courrier électronique, d'autres informations donnant accès à une voie supplémentaire de communication et, à supposer qu'une telle obligation existe, si ces informations doivent nécessairement inclure un numéro de téléphone ou si un formulaire de contact électronique suffit.

14 Le Bundesverband ainsi que le gouvernement italien considèrent que, outre l'adresse de courrier électronique, d'autres informations donnant accès à une voie supplémentaire de communication doivent être fournies par le prestataire de services au destinataire du service. DIV, les gouvernements polonais et suédois ainsi que la Commission des Communautés européennes soutiennent la thèse inverse.

15 À titre liminaire, il convient de rappeler que, selon une jurisprudence constante, il y a lieu, pour l'interprétation d'une disposition de droit communautaire, de tenir compte non seulement des termes de celle-ci, mais également de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie (voir, notamment, arrêts du 18 mai 2000, KVS International, C-301/98, Rec. p. I-3583, point 21; du 19 septembre 2000, Allemagne/Commission, C-156/98, Rec. p. I-6857, point 50; du 6 juillet 2006, Commission/Portugal, C-53/05, Rec. p. I-6215, point 20, et du 23 novembre 2006, ZVK, C-300/05, Rec. p. I-11169, point 15).

16 En vertu de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive, le prestataire de services doit rendre possible, pour les destinataires du service, l'accès à certaines informations minimales parmi lesquelles figurent ses coordonnées, y compris son adresse de courrier électronique, permettant à ces destinataires d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui.

17 Il ressort ainsi du libellé dudit article 5, paragraphe 1, sous c), et, en particulier, de la locution «y compris» que le législateur communautaire a entendu exiger du prestataire de services qu'il fournisse aux destinataires du service, outre son adresse de courrier électronique, d'autres informations permettant d'atteindre le résultat visé par cette disposition.

18 Une telle interprétation littérale est confirmée par le contexte de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive. Selon l'article 5, paragraphe 1, sous b), de la directive,

parmi les informations que le prestataire de services est tenu de rendre accessible aux destinataires du service, figure aussi son adresse géographique. Il résulte donc clairement du libellé de cette dernière disposition que le législateur communautaire n'a pas entendu restreindre la possibilité d'entrer en contact et de communiquer avec le prestataire de services à la seule voie de communication que constitue le courrier électronique, mais qu'il a souhaité offrir aux destinataires du service l'accès à une adresse postale.

19 S'agissant des objectifs poursuivis par la directive, il convient, en premier lieu, de relever que, selon l'article 1er, paragraphe 1, ainsi que les troisième à sixième et huitième considérants de celle-ci, elle vise à contribuer au développement des services de la société de l'information et à la mise en valeur des possibilités offertes au commerce électronique par le marché intérieur.

20 Si le législateur communautaire a ainsi entendu favoriser le développement du commerce électronique, il ne découle, cependant, d'aucun des considérants de la directive que celui-ci a souhaité isoler le commerce électronique du reste du marché intérieur. En conséquence, l'énonciation de l'«adresse de courrier électronique», figurant à l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive, traduit la volonté du législateur communautaire de s'assurer que cette information donnant l'accès à une communication électronique sera obligatoirement fournie par le prestataire de services aux destinataires du service, sans toutefois signifier qu'il ait entendu renoncer à d'autres types de communication, non électroniques, susceptibles d'être utilisés à titre complémentaire.

21 En effet, à défaut de pouvoir se tourner, le cas échéant, vers un autre type de communication, les destinataires du service, dans une situation où, après une prise de contact par voie électronique avec le prestataire de services, ils se trouveraient temporairement privés d'accès au réseau électronique, pourraient se voir dans l'impossibilité de conclure un contrat et, ainsi, exclus du marché. Cette exclusion est de nature à affaiblir et à déconnecter le secteur concerné du reste du marché et, partant, susceptible de constituer un obstacle au fonctionnement du marché intérieur, privant la directive d'une part de son effet utile.

22 En second lieu, la directive, ainsi qu'il ressort notamment de son article 1er, paragraphe 3, ainsi que de ses septième, dixième et onzième considérants, entend également garantir la protection des intérêts des consommateurs. Une telle protection doit être assurée à tout stade des contacts entre le prestataire de services et les destinataires du service.

23 Il s'ensuit que, dans la mesure où les informations communiquées par le prestataire de services permettent aux destinataires du service d'apprécier la portée de leur futur engagement, en leur évitant, notamment, certains risques d'erreurs pouvant aboutir à la conclusion d'un contrat désavantageux, une voie supplémentaire de communication peut s'avérer également nécessaire préalablement à une telle conclusion.

24 Offrir aux destinataires du service une voie supplémentaire de communication, le cas échéant, de type non électronique ne saurait, par ailleurs, être considéré comme une lourde charge économique pour un prestataire de services qui offre ses services sur l'internet. En effet, un tel prestataire s'adresse normalement à des consommateurs qui ont un accès facile au réseau électronique et sont familiers de ce type de communication. Dès lors, ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles que la communication électronique devra être suppléée par une communication non électronique.

25 Il résulte de l'ensemble de ces considérations que, en vertu de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive, le prestataire de services est tenu d'offrir aux destinataires du service une voie de communication rapide, directe et efficace, supplémentaire par rapport à son adresse de courrier électronique.

26 Il importe, dès lors, de s'interroger sur la question de savoir si les informations donnant accès, pour les destinataires du service, à cette autre voie de communication doivent nécessairement inclure un numéro de téléphone.

27 Contrairement à DIV, aux gouvernements polonais et suédois ainsi qu'à la Commission, le Bundesverband et le gouvernement italien soutiennent que le prestataire de services est tenu d'indiquer aux destinataires du service son numéro de téléphone, car seul le téléphone est susceptible de répondre aux exigences d'une communication directe et efficace au sens de la directive. En effet, une communication directe impliquerait obligatoirement une communication de personne à personne et une communication efficace, non pas un traitement en différé des informations transmises, mais un traitement quasi instantané.

28 Il est constant qu'une communication téléphonique peut être considérée comme une communication directe et efficace, même si elle ne laisse aucune trace tangible et ne fournit, en principe, aucune preuve de son contenu une fois qu'elle est terminée.

29 À cet égard, il convient de relever d'emblée que l'adverbe «directement», au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive, implique non pas nécessairement une communication sous forme d'échange de paroles, à savoir un véritable dialogue, mais uniquement l'absence d'intermédiaire.

30 Par ailleurs, une communication efficace ne saurait signifier que la réponse apportée à une question posée soit instantanée. Il convient, au contraire, de considérer qu'une communication est efficace si elle permet l'obtention d'informations adéquates dans un délai compatible avec les besoins ou les attentes légitimes du destinataire.

31 Il est évident qu'il existe d'autres voies de communication que celle menée par téléphone, aptes à satisfaire aux critères d'une communication directe et efficace visés à l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive, à savoir une communication sans intermédiaire et suffisamment fluide, telle que celles établies par contacts personnels dans les locaux du prestataire de services avec une personne responsable ou au moyen d'un télécopieur.

32 Au vu de l'ensemble de ces éléments, les informations donnant accès à cette autre voie de communication que le prestataire de services est tenu de fournir aux destinataires du service, dès avant toute conclusion de contrat avec ces derniers, ne sauraient nécessairement inclure un numéro de téléphone.

33 Les éléments de réponse apportés dans le cadre de l'analyse précédente permettent de répondre également à la question de savoir si un formulaire de contact électronique, au moyen duquel les destinataires du service peuvent s'adresser sur l'internet au prestataire de services, lequel répond par courrier électronique, satisfait aux exigences de la directive.

34 Le Bundesverband, rejoint en substance par le gouvernement italien, estime que le formulaire de contact électronique ne s'avère pas pertinent, dans la mesure où il ne permet pas un contact rapide, direct et efficace. En revanche, DIV et la Commission considèrent qu'un tel formulaire suffit, notamment parce que la directive n'exige pas de communication «parallèle-simultanée».

35 Il est vrai qu'un formulaire de contact électronique peut être considéré comme offrant une voie de communication directe et efficace au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive, lorsque, ainsi qu'il ressort, dans l'affaire au principal, des éléments du dossier, le prestataire de services répond aux questions formulées par les consommateurs dans un délai de 30 à 60 minutes.

36 Cependant, dans des situations plutôt exceptionnelles où un destinataire du service se trouve, après la prise de contact par voie électronique avec le prestataire de services, privé, pour différentes raisons, telles qu'un voyage, un congé ou une mission de travail, d'accès au réseau électronique, une communication au moyen d'un formulaire de contact électronique ne peut plus être considérée comme efficace au sens de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive.

37 En effet, dans la mesure où ledit formulaire constitue également une voie de communication de nature électronique, devoir se servir d'un formulaire sur l'internet ne permettrait pas de maintenir, dans de telles situations, une communication fluide, et donc efficace, entre le prestataire de services et le destinataire du service, ce qui est contraire à l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive.

38 Dans les situations décrites au point 36 du présent arrêt, offrir uniquement un formulaire de contact électronique n'est pas non plus compatible avec la volonté du législateur communautaire qui, comme il a été dit au point 20 du présent arrêt, a entendu favoriser le développement du commerce électronique, mais n'a cependant pas souhaité l'isoler du reste du marché intérieur.

39 Dès lors, dans ces situations, sur demande du destinataire du service, le prestataire de services doit fournir à ce dernier l'accès à une voie de communication non électronique lui permettant de maintenir une communication efficace.

40 Compte tenu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre aux questions posées que l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive doit être interprété en ce sens que le prestataire de services est tenu de fournir aux destinataires du service, dès avant toute conclusion de contrat avec ces derniers, en sus de son adresse de courrier électronique, d'autres informations permettant une prise de contact rapide ainsi qu'une communication directe et efficace. Ces informations ne doivent pas obligatoirement correspondre à un numéro de téléphone. Elles peuvent résider dans un formulaire de contact électronique, au moyen duquel les destinataires du service peuvent s'adresser sur l'internet au prestataire de services et auquel celui-ci répond par courrier électronique sauf, dans des situations où un destinataire du service, se trouvant, après la prise de contact par voie électronique avec le prestataire de services, privé d'accès au réseau électronique, demande à ce dernier l'accès à une voie de communication non électronique.

Sur les dépens

41 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 (quatrième chambre) dit pour droit:

L'article 5, paragraphe 1, sous c), de 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»), doit être interprété en ce sens que le prestataire de services est tenu de fournir aux destinataires du service, dès avant toute conclusion de contrat avec ces derniers, en sus de son adresse de courrier électronique, d'autres informations permettant une prise de contact rapide ainsi qu'une communication directe et efficace. Ces informations ne doivent pas obligatoirement correspondre à un numéro de téléphone. Elles peuvent résider dans un formulaire de contact électronique, au moyen duquel les destinataires du service peuvent s'adresser sur l'internet au prestataire de services et auquel celui-ci répond par courrier électronique, sauf dans des situations où un destinataire du service, se trouvant, après la prise de contact par voie électronique avec le prestataire de services, privé d'accès au réseau électronique, demande à ce dernier l'accès à une voie de communication non électronique.

Signatures