Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (quatrième chambre)

26 novembre 2015*

«Renvoi préjudiciel — Directive 2002/22/CE — Réseaux et services de communications électroniques — Droits des utilisateurs — Droit des abonnés de dénoncer leur contrat sans pénalité — Modification tarifaire ressortant des conditions contractuelles — Augmentation du tarif en cas d'augmentation du prix à la consommation»

Dans l'affaire C-326/14,

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 28 avril 2014, parvenue à la Cour le 7 juillet 2014, dans la procédure

Verein für Konsumenteninformation

contre

A1 Telekom Austria AG,

LA COUR (quatrième chambre),

composée de M. L. Bay Larsen, président de la troisième chambre, faisant fonction de président de la quatrième chambre, MM. J. Malenovský, M. Safjan (rapporteur), M[mes] A. Prechal et K. Jürimäe, juges,

avocat général: M. P. Cruz Villalón,

greffier: M. I. Illéssy, administrateur,

vu la procédure écrite et à la suite de l'audience du 30 avril 2015,

considérant les observations présentées:

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

— pour A1 Telekom Austria AG, par M[e] M. Hasberger, Rechtsanwalt,

— pour le gouvernement belge, par M[mes] J. Van Holm et M. Jacobs, en qualité d'agents,

— pour la Commission européenne, par M. G. Braun et M[me] L. Nicolae, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 9 juillet 2015,

rend le présent

* Langue de procédure: l'allemand.

Arrêt

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002, concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») (JO L 108, p. 51), telle que modifiée par la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2009 (JO L 337, p. 11, ci-après la «directive 2002/22»).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant le Verein für Konsumenteninformation (Association pour l'information des consommateurs, ci-après l'«Association») à A1 Telekom Austria AG (ci-après «A1 Telekom Austria») au sujet de l'usage par cette dernière de clauses prétendument illégales figurant dans les contrats qu'elle a conclus avec des consommateurs.

Le cadre juridique

Le droit de l'Union

La directive 2002/22

3 Les considérants 30 et 49 de la directive 2002/22 énoncent:

«(30)
Le contrat est un instrument important aux mains des utilisateurs et des consommateurs pour garantir un niveau minimal de transparence de l'information et de sécurité juridique. […] En particulier, les consommateurs devraient jouir d'un niveau minimal de sécurité juridique dans leurs relations contractuelles avec leur fournisseur direct de services téléphoniques, de manière à ce que les termes du contrat, les conditions, la qualité du service, les modalités de résiliation du contrat et de cessation du service, les mesures de compensation et le mode de règlement des litiges soient spécifiés dans le contrat. […] Les mesures assurant la transparence des prix, des tarifs et des conditions aideront les consommateurs à opérer des choix optimaux et à tirer ainsi pleinement parti de la concurrence.

[…]

(49) La présente directive devrait prévoir certains éléments concernant la protection des consommateurs, notamment la clarté des conditions contractuelles et des moyens de règlement des litiges, et la transparence des tarifs pour les consommateurs. […]»

4 Sous le chapitre I de cette directive, intitulé «Champ d'application, objectifs et définitions», figure l'article 1er de celle-ci, qui dispose:

«1. Dans le cadre de la directive 2002/21/CE [du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002, relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive 'cadre') (JO L 108, p. 33)], la présente directive a trait à la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques aux utilisateurs finals. Elle vise à assurer la disponibilité, dans toute la Communauté, de services de bonne qualité accessibles au public grâce à une concurrence et à un choix effectifs et à traiter les cas où les besoins des utilisateurs finals ne sont pas correctement satisfaits par le marché. Elle contient aussi des dispositions relatives à certains aspects des équipements terminaux, y compris des dispositions destinées à faciliter l'accès des utilisateurs finals handicapés.

2. La présente directive établit les droits des utilisateurs finals et les obligations correspondantes des entreprises fournissant des réseaux et des services de communications électroniques accessibles au public. Pour ce qui est de la fourniture d'un service universel dans un environnement d'ouverture et de concurrence des marchés, la présente directive définit l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence. [...]»

5 Le chapitre IV de ladite directive, intitulé «Intérêts et droits des utilisateurs finals», comprend notamment l'article 20 de celle-ci, qui prévoit:

«1. Les États membres veillent à ce que, lors de la souscription de services fournissant la connexion à un réseau de communications public et/ou de services de communications électroniques accessibles au public, les consommateurs, ainsi que les autres utilisateurs finals qui le demandent, aient droit à un contrat conclu avec une ou plusieurs entreprises fournissant une telle connexion et/ou de tels services. Le contrat précise, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, au moins les éléments suivants:

[...]

d) le détail des prix et des tarifs pratiqués, les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues, les modes de paiement proposés et les éventuelles différences de coûts liées au mode de paiement;

[...]

2. Les États membres veillent à ce que les abonnés aient le droit de dénoncer leur contrat sans pénalité dès lors qu'ils sont avertis de modifications apportées aux conditions contractuelles proposées par l'entreprise fournissant des réseaux et/ou des services de communications électroniques. Les abonnés sont avertis en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leur contrat, sans pénalité, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient à même de préciser le format des notifications en question.»

6 Aux termes de l'article 21, paragraphe 1, de la même directive:

«Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant les prix et les tarifs pratiqués, les frais dus au moment de la résiliation du contrat ainsi que les conditions générales, en ce qui concerne l'accès aux services fournis par lesdites entreprises aux utilisateurs finals et aux consommateurs et l'utilisation de ces services, conformément à l'annexe II. Ces informations sont publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible. Les autorités réglementaires nationales peuvent arrêter des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être rendues publiques.»

Le droit autrichien

7 L'article 25 de la loi sur les télécommunications de 2003 (Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I, 70/2003, ci-après la «loi sur les télécommunications») est libellé comme suit:

«(1) Les exploitants de réseaux ou de services de communication doivent adopter des conditions générales de vente qui décrivent également les services offerts, et qui déterminent les règles tarifaires à cet égard. Les conditions générales de vente et les règles tarifaires doivent être notifiées à l'autorité réglementaire avant le début de la prestation du service et publiées de manière appropriée.

(2) Les modifications des conditions générales de vente et des règles tarifaires doivent être notifiées à l'autorité réglementaire et publiées de manière appropriée avant leur entrée en vigueur. Un délai de notification et de publication de deux mois s'applique aux modifications qui ne bénéficient pas exclusivement à l'abonné. Les dispositions de la présente loi sont sans préjudice des dispositions de la loi sur la protection des consommateurs [...] et du code civil.

(3) Le contenu essentiel des modifications ne bénéficiant pas exclusivement à l'abonné doit lui être communiqué par écrit, par exemple par l'intermédiaire d'une mention sur une facture dressée périodiquement, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. L'abonné doit, dans le même temps, être informé de la date d'entrée en vigueur des modifications et du fait qu'il peut résilier le contrat, sans frais, jusqu'à cette date. […] Les modifications des conditions générales de vente et des conditions tarifaires des exploitants de réseaux ou de services de communication rendues nécessaires uniquement en conséquence d'un règlement adopté par l'autorité de réglementation sur le fondement de la présente disposition et qui ne bénéficient pas exclusivement aux utilisateurs n'autorisent pas l'abonné à résilier le contrat sans frais.

[...]

(5) Les conditions tarifaires doivent mentionner au moins:

[...]

2. les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues,

[...]»

8 La loi fédérale sur les statistiques de 2000 (Bundesstatistikgesetz 2000, BGBl. I, 163/1999) prévoit que l'Institut autrichien de la statistique (Statistik Österreich) est chargé, notamment, d'établir l'indice des prix à la consommation.

Le litige au principal et la question préjudicielle

9 L'Association est habilitée, en application de la législation autrichienne, à introduire des actions visant à faire cesser l'application de conditions générales de vente contraires à des interdictions légales ou aux bonnes mœurs.

10 A1 Telekom Austria, fournisseur de services de télécommunication en Autriche, applique, dans ses relations avec les consommateurs, des conditions générales de vente.

11 Ces conditions prévoient notamment que, «[s]'il a été convenu d'une indexation dans les dispositions tarifaires ou dans un accord individuel», «A1 [Telekom Austria] est en droit d'augmenter les tarifs pour l'année civile suivante conformément à l'augmentation de l'indice annuel des prix à la

consommation» et elle est, dans le même temps, «tenue de répercuter les baisses de [cet] indice et de réduire les tarifs conformément à cette baisse. A1 [Telekom Austria] informe les clients de ces adaptations par écrit».

12 Toujours conformément auxdites conditions générales de vente, «[s]i […] les modifications ne bénéficient pas exclusivement au client, A1 [Telekom Austria] publie [...] ces modifications – dans la mesure où elles ne s'appliquent pas seulement aux futurs clients – deux mois avant leur entrée en vigueur. Le contenu essentiel [...] des modifications ne bénéficiant pas exclusivement au client […] [est] communiqué [...] au client par écrit, par exemple par l'intermédiaire d'une mention sur la facture, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. La communication relative au contenu essentiel de la modification comprend une mention relative au droit de résiliation sans frais et au délai de résiliation».

13 Par ailleurs, les mêmes conditions générales de vente stipulent que «[l]es modifications tarifaires résultant d'une indexation conventionnelle n'ouvrent pas le droit à la résiliation extraordinaire».

14 L'Association a saisi le Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne) d'une demande de cessation d'utilisation, par A1 Telekom Austria, des clauses susmentionnées dans les conditions générales de vente.

15 En effet, selon l'Association, l'augmentation des tarifs par A1 Telekom Austria n'est légale que si les consommateurs se voient accorder, à cette occasion, un droit de résiliation extraordinaire du contrat.

16 Le Handelsgericht Wien (tribunal de commerce de Vienne) ayant accueilli, par jugement du 25 octobre 2012, la demande de l'Association, A1 Telekom Austria a interjeté appel de ce jugement devant l'Oberlandesgericht Wien (tribunal régional supérieur de Vienne).

17 Par arrêt du 16 mai 2013, l'Oberlandesgericht Wien (tribunal régional supérieur de Vienne) a partiellement réformé ledit jugement. L'Association et A1 Telekom Austria ont formé chacune un recours en «Revision» contre l'arrêt de l'Oberlandesgericht Wien devant la juridiction de renvoi.

18 Estimant que la solution du litige au principal dépend de l'interprétation de la directive 2002/22, l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante:

«Le droit des abonnés de dénoncer leur contrat sans pénalité 'dès lors qu'ils sont avertis de modifications apportées aux conditions contractuelles', qui est prévu à l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2002/22, doit-il également s'appliquer dans le cas où une adaptation tarifaire découle de conditions contractuelles qui prévoient déjà, au moment de la conclusion du contrat, qu'une adaptation tarifaire (augmentation ou réduction) doit se produire à l'avenir en fonction des variations d'un indice objectif des prix à la consommation, qui rend compte de l'évolution de la valeur de la monnaie?»

Sur la question préjudicielle

19 Par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2002/22 doit être interprété en ce sens qu'une modification des tarifs d'une prestation de services relatifs aux réseaux ou de services de communications électroniques, qui a lieu en application d'une clause d'adaptation tarifaire contenue dans les conditions générales de vente appliquées par une entreprise fournissant ces services, cette clause prévoyant qu'une telle adaptation est fonction d'un indice objectif des prix à la consommation établi par une institution publique, constitue une «modification apportée aux conditions contractuelles», au sens de cette disposition, qui confère à l'abonné le droit de dénoncer son contrat sans pénalité.

20 À titre liminaire, il convient de rappeler que la directive 2002/22 vise à créer un cadre réglementaire harmonisé qui garantisse, dans le secteur des communications électroniques, la fourniture d'un service universel, c'est-à-dire d'un ensemble minimal de services déterminés à tous les utilisateurs finals à un prix abordable. Selon l'article 1er, paragraphe 1, de cette directive, l'un des objectifs de celle-ci consiste à assurer la disponibilité, dans toute l'Union européenne, de services de bonne qualité accessibles au public grâce à une concurrence et à un choix effectifs (voir, en ce sens, arrêt Base e.a., C-389/08, EU:C:2010:584, point 32 ainsi que jurisprudence citée).

21 Les dispositions du chapitre IV de la directive 2002/22 visent à protéger les intérêts et les droits des utilisateurs finals.

22 Le législateur de l'Union a précisé, au considérant 30 de cette directive, que le contrat portant sur des services relatifs à la connexion à un réseau de communication public ou aux communications électroniques accessibles au public est un instrument important aux mains des utilisateurs et des consommateurs pour garantir un niveau minimal de transparence de l'information et de sécurité juridique. Au considérant 49 de celle-ci, il a également fait référence à la transparence des tarifs pour les consommateurs. C'est dans ce contexte que l'article 20, paragraphe 1, sous d), de ladite directive prévoit que ce contrat précise, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, notamment le détail des prix et des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues.

23 En outre, conformément à l'article 21, paragraphe 1, de la directive 2002/22, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant notamment les prix et les tarifs pratiqués, les frais dus au moment de la résiliation du contrat ainsi que les conditions générales, en ce qui concerne l'accès aux services fournis par lesdites entreprises aux utilisateurs finals et aux consommateurs et l'utilisation de ces services. Ces informations doivent être publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible.

24 L'article 20, paragraphe 2, de cette directive impose également aux États membres de veiller à ce que les abonnés aient le droit de dénoncer leur contrat sans pénalité, dès lors qu'ils sont avertis de modifications apportées aux conditions contractuelles proposées par l'entreprise fournissant des services de communications électroniques. Les États membres doivent s'assurer que les abonnés sont avertis en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leur contrat, sans pénalité, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

25 Au regard de ces dispositions, il convient de relever que le législateur de l'Union a reconnu que les entreprises fournissant des services de communications électroniques peuvent avoir un intérêt légitime à modifier les prix et les tarifs de leurs services (voir, par analogie, arrêt RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, point 46).

26 En l'occurrence, et ainsi qu'il ressort de la décision de renvoi et de la question posée, la clause litigieuse contenue dans les conditions générales de A1 Telekom Austria prévoit une adaptation des tarifs en fonction d'un indice annuel objectif des prix à la consommation établi par une institution publique, à savoir l'Institut autrichien de la statistique.

27 Il s'ensuit que l'adaptation tarifaire ainsi contractuellement prévue, dans la mesure où elle se fonde sur une méthode d'indexation claire, précise et accessible au public, issue de décisions et de mécanismes relevant de la sphère publique, ne saurait placer les utilisateurs finals dans une situation contractuelle différente de celle qui ressort du contrat dont le contenu est déterminé par les conditions générales contenant la clause en question.

28 Par conséquent, lorsqu'une modification des tarifs est ainsi effectuée, elle ne saurait être qualifiée de modification apportée aux conditions contractuelles, au sens de l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2002/22.

29 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la question posée que l'article 20, paragraphe 2, de la directive 2002/22 doit être interprété en ce sens qu'une modification des tarifs d'une prestation de services relatifs aux réseaux ou de services de communications électroniques, qui a lieu en application d'une clause d'adaptation tarifaire contenue dans les conditions générales de vente appliquées par une entreprise fournissant ces services, cette clause prévoyant qu'une telle adaptation est fonction d'un indice objectif des prix à la consommation établi par une institution publique, ne constitue pas une «modification apportée aux conditions contractuelles», au sens de cette disposition, qui confère à l'abonné le droit de dénoncer son contrat sans pénalité.

Sur les dépens

30 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 20, paragraphe 2, de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002, concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»), telle que modifiée par la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2009, doit être interprété en ce sens qu'une modification des tarifs d'une prestation de services relatifs aux réseaux ou de services de communications électroniques, qui a lieu en application d'une clause d'adaptation tarifaire contenue dans les conditions générales de vente appliquées par une entreprise fournissant ces services, cette clause prévoyant qu'une telle adaptation est fonction d'un indice objectif des prix à la consommation établi par une institution publique, ne constitue pas une «modification apportée aux conditions contractuelles», au sens de cette disposition, qui confère à l'abonné le droit de dénoncer son contrat sans pénalité.

Signatures