

MOTS CLEFS : conditions générales de vente – opposition – e-commerce – protection du consommateur – lien hypertexte – informations requises

Alors qu'elle proposait à ses clients de consulter lors d'un achat sur Internet les informations nécessaires à la vente au travers d'un lien hypertexte, une société proposant ses services notamment en Autriche a été condamnée pour un manquement à son obligation d'information du consommateur, violant ainsi l'article 5 de la directive 97/7 de l'Union européenne.

FAITS : La société Content Services propose différents services en ligne sur son site Internet accessible en Autriche. Par ce site, il est possible de télécharger des logiciels gratuits ou des versions d'essai de logiciels payants. Les internautes doivent remplir un formulaire d'inscription. Lorsqu'ils passent leur commande, ces derniers doivent, en cochant une case obligatoire désignée dans le formulaire, déclarer qu'ils acceptent les clauses générales de vente et qu'ils renoncent à leur droit de rétractation. Les internautes ne peuvent accéder aux informations essentielles à la vente que par un lien figurant sur la page qu'ils remplissent pour la conclusion du contrat. L'internaute reçoit alors de Content Services un courriel qui indique à l'internaute que, après avoir communiqué le nom d'utilisateur et le mot de passe, il accédera immédiatement au contenu du site Internet. Mais les informations relatives à la vente ne peuvent être obtenues également que par un lien transmis par ce même courriel.

PROCÉDURE : La société Content Services a été attaquée devant le Handelsgericht Wien par une association de consommateurs en Autriche. Ayant été débouté, la société a attaqué le jugement rendu par cette juridiction devant l'Oberlandesgericht Wien. Ce dernier indique que les informations relatives au droit de rétractation ne figurent pas dans le courriel de confirmation lui-même et ne peuvent être obtenues que par un lien transmis par ce courriel. Estimant que l'interprétation des dispositions de la directive 97/7 est nécessaire pour trancher le litige dont il est saisi, l'Oberlandesgericht Wien a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour de justice de l'Union européenne une question préjudicielle.

PROBLÈME DE DROIT : Un simple lien hypertexte renvoyant aux conditions générales de vente d'un site d'e-commerce satisfait-il à l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7 qui nécessite que ces informations aient été fournies au consommateur par un support durable et qu'il puisse conserver ?

SOLUTION : La CJUE décide qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations nécessaires à la vente que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de la disposition, dès lors que ces informations ne sont ni « fournies » par cette entreprise ni « reçues » par le consommateur et qu'un site Internet ne peut être considéré comme un « support durable » au sens de l'article 5, paragraphe 1.

SOURCES :

HONORAT, (F.), « CGV : quel destin pour la case à cocher ? », JCP E 2012, n° 44-45, pp. 2014-2015
 COSTES, (L.): « Un site internet n'est pas un support durable », Droit de l'immatériel : informatique, médias, communication 2012, n° 85, pp.75-76



NOTE :

La directive n° 97/7/CE a été codifiée dans les articles L. 121-18 et L. 121-19 du Code de la consommation en France. Les articles 4 et 5 de la directive prévoient une information préalable à l'acte d'achat du consommateur. L'article 5 de la directive impose aux vendeurs l'envoi aux consommateurs de la confirmation des informations essentielles prévues par l'article 4 complétées de certaines informations dont les modalités du droit de rétractation du contrat. Cette confirmation doit être faite par «écrit et sur un support durable» pendant l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien. Le vendeur peut être dispensé de cette confirmation s'il a préalablement à la conclusion du contrat transmis par écrit ou sur un support durable les informations aux consommateurs.

Le refus d'un simple lien hypertexte

La CJUE vient s'appuyer sur l'article 5 de la directive pour dénoncer le fait que le consommateur était contraint d'effectuer une action afin d'avoir accès aux informations de vente. Les informations n'étaient pas non plus contenues dans le courriel récapitulatif de la commande, mais encore dans un lien placé dans ce courriel. Or, cet article 5 pose l'obligation pour le vendeur de «fournir» des informations aux consommateurs et la nécessité pour les consommateurs de «recevoir» ces informations. De plus, toujours en se basant sur l'article 5, la Cour rejette la possibilité d'accéder aux conditions générales de vente uniquement au travers d'un lien hypertexte situé sur un site détenu par l'entreprise. Cet article requiert que ces informations soient fournies par écrit ou sur un « support durable ». Il faut donc que qu'elles soient contenues sur un support qui permettent aux consommateurs de les détenir et de pouvoir les utiliser pour faire valoir leurs droits. Ce lien hypertexte ne constitue pas aux yeux de la Cour un « support durable » car les informations sont stockés sur un simple site Internet et pourraient

éventuellement disparaître et le consommateur perdrait toute trace de ces informations.

La portée de cet arrêt en France

Les arrêts de la CJUE doivent être pris en compte par les juridictions françaises lors de l'interprétation d'une directive communautaire transposée en droit français. Les consommateurs français pourraient donc être tentés d'utiliser cette interprétation pour contester les conditions de vente de sites d'e-commerce transmises uniquement par un lien hypertexte. On peut donc imaginer que ces sites seront obligés de produire un système différent comprenant par exemple un encadré contenant les CGV lisibles avant de confirmer sa commande et un document comprenant ces informations directement inclus dans le courriel de confirmation de la vente. La directive n° 97/7/CE doit être abrogée par une directive n° 2011/83/CE relative aux droits des consommateurs du 25 octobre 2011, qui doit être transposée en France avant le 13 décembre 2013. Elle va augmenter l'exigence d'informations procurées aux consommateurs, antérieurement et postérieurement à la conclusion du contrat. Elle insiste toujours sur le rôle du « support durable » fourni au consommateur en lui apportant une définition : «tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées». La CJUE ne vient ici donc rejeter la satisfaction à l'obligation d'information du consommateur par un simple lien hypertexte qu'au regard de la définition de la directive 2011/83, qui entérinera définitivement cette position.

Eloi Revon

Master 2 Droit des médias et des télécommunications
AIX-MARSEILLE UNIVERSITE, LID2MS-IREDIC 2013



ARRÊT :

1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, du 20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (JO L 144, p. 19).

2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant Content Services Ltd (ci-après «Content Services») à la Bundesarbeitskammer au sujet de la forme dans laquelle le consommateur ayant conclu un contrat à distance, via Internet, doit obtenir les informations relatives à ce contrat.

Le litige au principal et la question préjudicielle

17 Content Services, société à responsabilité limitée de droit anglais, exploitant une succursale à Mannheim (Allemagne), propose différents services en ligne sur son site Internet, rédigé en langue allemande et accessible également en Autriche. Par ce site, il est possible notamment de télécharger des logiciels gratuits ou des versions d'essai de logiciels payants.

18 Pour pouvoir utiliser ledit site, les internautes doivent remplir un formulaire d'inscription. Lorsqu'ils passent leur commande, ces derniers doivent, en cochant une case désignée dans le formulaire, déclarer qu'ils acceptent les clauses générales de vente et qu'ils renoncent à leur droit de rétractation. Les informations prévues aux articles 4 et 5 de la directive 97/7, en particulier celles concernant le droit de rétractation, ne sont pas directement présentées aux internautes, qui peuvent toutefois les visualiser en cliquant sur un lien figurant sur la page qu'ils remplissent pour la conclusion dudit contrat. La conclusion d'un contrat d'abonnement avec Content Services est impossible si ladite case n'a pas été cochée.

19 Après avoir transmis sa commande, l'internaute concerné reçoit de Content Services un courriel comportant un renvoi à une adresse Internet, assorti d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Ce courriel indique, en outre, à l'internaute que, après avoir communiqué le nom d'utilisateur et le mot

de passe, il accédera immédiatement au contenu du site Internet et qu'il doit conserver les données relatives à l'accès à ce site dans un lieu sûr.

20 Ledit courriel ne comporte aucune information sur le droit de rétractation. Les informations relatives à ce droit ne peuvent être obtenues que par un lien transmis par ce même courriel.

21 Par la suite, l'internaute reçoit de Content Services une facture, pour un accès aux contenus du site Internet pendant douze mois, d'un montant de 96 euros. Cette facture rappelle que l'internaute concerné a accepté de renoncer à son droit de rétractation et qu'il n'a donc plus la possibilité de résilier le contrat d'abonnement.

25 Estimant que l'interprétation des dispositions de la directive 97/7 est nécessaire pour trancher le litige dont il est saisi, l'Oberlandesgericht Wien a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question préjudicielle suivante:

«Suffit-il, pour satisfaire l'exigence posée par l'article 5, paragraphe 1, de la directive [97/7], selon laquelle un consommateur doit recevoir confirmation des informations qui y sont mentionnées sur un support durable à sa disposition et auquel il a accès, à moins que ces informations ne lui aient déjà été fournies lors de la conclusion du contrat sur un support durable à sa disposition et auquel il a accès, que cette information soit accessible au consommateur au moyen d'un hyperlien sur le site Internet de l'entrepreneur, qui figure dans un texte dont le consommateur doit indiquer qu'il en a pris connaissance en cochant une case pour pouvoir s'engager dans un rapport contractuel?»

Sur la question préjudicielle

26 Par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7 doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles au consommateur les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée satisfait aux exigences de ladite disposition.



27 Il ressort de la demande de décision préjudicielle que les consommateurs, avant la conclusion d'un contrat à distance, ne peuvent accéder aux informations relatives, notamment, au droit de rétractation qu'en cliquant sur un lien qui renvoie à une partie du site Internet de Content Services. Il en ressort également que, après avoir passé leur commande, ces consommateurs reçoivent de Content Services un courriel qui ne contient aucun renseignement à l'égard de ce droit, mais dans lequel figure un lien vers le site Internet de Content Services sur lequel certaines informations concernant le droit de rétractation peuvent être obtenues.

29 Il ressort de ladite disposition que, lorsqu'un professionnel met à la disposition du consommateur certaines informations préalablement à la conclusion du contrat, autrement que par écrit ou sur un support durable à la disposition du consommateur et auquel ce consommateur a accès, ce professionnel a l'obligation de confirmer les informations pertinentes par écrit ou sur un tel autre support.

30 Dans l'affaire au principal, la question qui se pose est celle de savoir si la pratique commerciale adoptée par Content Services comporte la fourniture des informations pertinentes au consommateur sur un support durable préalablement à la conclusion de contrat ou, ultérieurement, la réception par ce consommateur de la confirmation de ces informations au moyen d'un tel support.

31 En premier lieu, il convient d'examiner si, dans le cadre de ladite pratique commerciale, les informations pertinentes sont «fournies» au consommateur ou «reçues» par celui-ci, au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7.

37 Dans ces conditions, il convient de considérer que, lorsque les informations qui se trouvent sur le site Internet du vendeur ne sont rendues accessibles que par un lien communiqué au consommateur, ces informations ne sont ni «fournies» à ce consommateur ni «reçues» par celui-ci, au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7. .

41 Dans ces conditions, ainsi qu'il découle des observations soumises à la Cour par les

gouvernements autrichien, belge et hellénique, un substitut au support papier peut être considéré comme étant susceptible de correspondre aux exigences de protection du consommateur dans le contexte des nouvelles technologies à condition qu'il remplisse les mêmes fonctions que le support papier.

42 Il s'ensuit que le support durable, au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7, doit garantir au consommateur, de manière analogue à un support papier, la possession des informations mentionnées à cette disposition pour lui permettre de faire valoir, le cas échéant, ses droits.

46 Or, il ne ressort pas du dossier que le site Internet du vendeur auquel renvoie le lien indiqué au consommateur permet à ce dernier de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière telle qu'il puisse y accéder et les reproduire telles quelles pendant une durée appropriée en dehors de toute possibilité de modification unilatérale de leur contenu par le vendeur.

50 Il y a lieu, dès lors, de constater qu'un site Internet, tel que celui en cause au principal, dont les informations ne sont accessibles pour les consommateurs qu'en passant par un lien présenté par le vendeur, ne peut être considéré comme un «support durable», au sens de l'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7.

Par ces motifs, la Cour (troisième chambre) dit pour droit:

L'article 5, paragraphe 1, de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, du 20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, doit être interprété en ce sens qu'une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations prévues à cette disposition que par un hyperlien sur un site Internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences de ladite disposition, dès lors que ces informations ne sont ni «fournies» par cette entreprise ni «reçues» par le consommateur, au sens de cette même disposition, et qu'un site Internet tel que celui en cause au principal ne peut être considéré comme un «support durable» au sens dudit article 5, paragraphe 1.

