

# **Arrêt *Pammer et Hotel Alpenhof* : L'équilibre entre consommateurs et professionnels dans l'e-commerce**

*EDUARDO ÁLVAREZ ARMAS*<sup>1</sup> ET *MARIE DECHAMPS*<sup>2</sup>

## **I. – Introduction**

Par un arrêt du 7 décembre 2010<sup>3</sup>, la Cour de justice de l'Union européenne a apporté plusieurs clarifications importantes pour le droit européen de la consommation et le droit international privé européen.

En droit international privé européen, la compétence internationale des juridictions est réglée par le règlement «Bruxelles I»<sup>4</sup>. Ce règlement prévoit qu'en règle générale, les actions doivent être portées devant le tribunal du domicile du défendeur. Ce règlement contient aussi des règles spéciales de compétence en matière de contrats conclus avec des consommateurs à la section 4 de son chapitre I (ci-après section 4). Ces règles sont protectrices du consommateur en ce qu'elles lui permettent d'assigner le professionnel devant les juridictions de l'État dans lequel il est domicilié et qu'elles lui garantissent d'être attiré devant les juridictions de ce même État s'il est cité par le professionnel. Pour pouvoir bénéficier de ces dispositions, le sujet doit entrer dans la définition du consommateur prévue à l'article 15, § 1<sup>er</sup>, du règlement. Un des éléments de cette définition a suscité de nombreux débats en doctrine. Il s'agit du critère de la «direction de l'activité» : le contrat doit avoir été conclu avec une personne qui exerce des activités commerciales ou professionnelles dans l'État membre sur le terri-

<sup>1</sup> Chercheur doctoral à l'UCL, grâce au soutien de la Fondation «Caja Madrid», et avocat au barreau de Santa Cruz de Tenerife (Espagne). L'auteur peut être contacté à l'adresse : [eduardo.alvarez@student.uclouvain.be](mailto:eduardo.alvarez@student.uclouvain.be).

<sup>2</sup> Assistante à l'UCL et avocate au barreau de Bruxelles. L'auteur peut être contactée à l'adresse : [marie.dechamps@uclouvain.be](mailto:marie.dechamps@uclouvain.be).

<sup>3</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *Peter Pammer et Hôtel Alpenhof GesmbH*, C-585/08 et C-144/09, non encore publié au *Rec.*

<sup>4</sup> Règlement (CE) 44/2001 du Conseil, du 22 décembre 2000, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, *J.O. L 12*, p. 1.

toire duquel le consommateur a son domicile ou qui, par tout moyen, dirige ces activités vers cet État membre. Dans l'arrêt annoté, rendu dans le cadre de deux affaires jointes, la Cour a eu l'occasion de clarifier ce critère, dans le contexte problématique de l'e-commerce.

Dans une première affaire, une personne domiciliée en Autriche (M. Pammer) avait réservé par le biais d'Internet, un voyage en cargo auprès d'une société établie en Allemagne. Constatant que la description du voyage ne correspondait pas aux faits, elle refusa d'y participer et cita la société allemande devant un tribunal autrichien. Celle-ci, considérant que M. Pammer n'est pas un consommateur au sens de l'article 15 du règlement, a soulevé l'exception d'incompétence internationale des juridictions autrichiennes.

Dans la seconde affaire, M. Heller, résidant allemand, a soumis à l'Hôtel Alpenhof, qui est établi en Autriche, et qu'il avait sélectionné grâce à son site internet, une demande de renseignements. Il a accepté une offre faite ultérieurement par cet hôtel au moyen d'un courrier électronique. Après avoir utilisé les services sans payer, M. Heller est cité devant les juridictions autrichiennes. En tant que consommateur, il prétend ne pouvoir être attiré que devant les juridictions allemandes.

## II. – Le voyage à forfait

Un premier problème analysé par la Cour consistait à savoir si le type de contrat conclu dans l'affaire *Pammer* (contrat de «voyage en cargo») justifiait bien la protection donnée aux consommateurs dans le cadre du règlement Bruxelles I. En vertu de l'article 15, §3, de ce règlement, cette protection «ne s'applique pas aux contrats de transport autres que ceux qui, pour un prix forfaitaire, combinent voyage et hébergement». Pour déterminer si M. Pammer a droit à la protection offerte par cette disposition, la Cour s'attache d'abord à préciser la portée de cette expression et examine ensuite si le type de contrat de transport en cause entre dans cette définition. L'interprétation de l'expression repose à la fois sur le principe de cohérence de la législation et sur l'objectif de protection du consommateur. Elle conduit à une application au voyage en cargo favorable au consommateur.

### A. – LE PRINCIPE DE COHÉRENCE ET L'OBJECTIF DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

En vertu du principe de cohérence, évoqué au considérant 7 du règlement «Rome I»<sup>5</sup>, le champ d'application matériel ainsi que les dispositions des instruments

<sup>5</sup> Règlement (CE) 593/2008 du Parlement européen et du Conseil, du 17 juin 2008, sur la loi applicable aux obligations contractuelles, *J.O.*, L 177, p. 6.

de droit international privé de l'Union européenne relatifs à la matière civile et commerciale<sup>6</sup> doivent être cohérents les uns par rapport aux autres. Ceci implique que les dispositions de ces instruments relatives à la protection des consommateurs<sup>7</sup> doivent être lues en parallèle. Or, l'article 6 du règlement Rome I, n'utilisant pas la même formule que celle reprise à l'article 15, §3, du règlement Bruxelles I, prévoit expressément son application aux contrats qui entrent dans la notion de voyage à forfait au sens de la directive 90/314<sup>8</sup>. Ainsi, s'appuyant sur le principe de cohérence, la Cour interprète l'article 15, §3, du règlement Bruxelles I à la lumière de l'article 6 du règlement Rome I, lequel lui est pourtant postérieur. Par conséquent, les deux textes devraient viser le même type de contrat de voyage.

De plus, l'objectif de protection des consommateurs est commun<sup>9</sup> tant à la section 4 qu'à la directive 90/314. Aussi, les termes de l'article 15, §3, du règlement Bruxelles I doivent être compris comme se référant aux contrats qui font l'objet de ladite directive<sup>10</sup>.

#### B. — LE VOYAGE EN CARGO COMME VOYAGE À FORFAIT ?

Ensuite, la Cour établit qu'un voyage en cargo tel que celui en cause correspond au concept de voyage à forfait, car il excède 24 heures et comprend deux des trois éléments alternatifs (le transport et l'hébergement) établis à l'article 2.1 de la directive 90/314. La décision peut sembler surprenante si on considère qu'en raison de la distance à parcourir et de la nature du moyen de transport, ce transport doit nécessairement comporter un hébergement et dépasser une nuitée. Ainsi, la plupart des transports de passagers sur une longue distance devraient être assimilés à un voyage à forfait. Néanmoins, cette décision «généreuse» peut se justifier par le fait que les conditions de voyage devaient comporter certains éléments qui dépassent l'«hébergement» minimal nécessaire pour accomplir le transport *stricto sensu*<sup>11</sup>. L'arrêt s'inscrit, sur ce point, dans la même ligne jurisprudentielle «expansive» de

<sup>6</sup> Voy. not. règlements Bruxelles I et Rome I.

<sup>7</sup> Ladite section 4 dans le règlement Bruxelles I et l'article 6, portant sur la loi applicable aux contrats de consommation, dans le règlement Rome I.

<sup>8</sup> Directive (CEE) 90/314 du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, *J.O.*, L 158, p. 59.

<sup>9</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *op. cit.*, pt. 43.

<sup>10</sup> Le fait que la Cour se réfère à cet instrument qui n'est pas explicitement cité dans le règlement et qui l'a précédé d'une décennie appelle la comparaison avec l'enseignement de l'arrêt *Falco Privatstiftung* (C.J.U.E., 23 avril 2009, *Falco Privatstiftung*, C-533/07, *Rec.*, I, p. 03327). Dans le cadre de ce dernier, pour interpréter le terme «fourniture de services» de l'article 5, §1<sup>er</sup>, b) du même règlement, la Cour ne retient pas le sens du terme «services» de l'article 57 TFUE, pour un motif lié à «l'économie ou [le] système du règlement Bruxelles I».

<sup>11</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *op. cit.*, pt. 16.

l'arrêt *Club-Tour*<sup>12</sup> dans lequel la Cour a eu l'occasion d'établir que la notion de forfait inclut les voyages organisés à la demande et conformément aux spécifications d'un consommateur car la définition de l'article 2.1 ne comporte pas d'éléments allant dans le sens contraire.

### III. – La direction de l'activité

Les dispositions de la section 4 visent, avant tout, à protéger le consommateur. Il semble néanmoins qu'afin de ne pas compromettre le développement du marché intérieur, la Cour ait également tenu compte des intérêts des professionnels en rejetant une interprétation large de la notion de «direction de l'activité». Elle considère ainsi que la simple accessibilité au site internet n'est pas décisive<sup>13</sup> et adopte, pour déterminer s'il y a «activité dirigée», un raisonnement en deux temps.

Elle établit d'abord que le commerçant doit avoir manifesté sa volonté d'établir des relations commerciales avec les consommateurs d'un ou de plusieurs États membres<sup>14</sup>. La doctrine avait déjà suggéré de prendre cet élément en considération mais les auteurs ne s'étaient jamais mis d'accord sur la manière de déterminer cette volonté<sup>15</sup>. La Cour, dans la deuxième partie de son raisonnement, opte pour la méthode indiciaire. Ainsi, pour conclure à la volonté du professionnel, une série d'indices doivent être réunis. L'énumération non exhaustive de ces indices permet à la Cour de réaliser un certain équilibre entre les intérêts des consommateurs et des professionnels. En effet, certains de ces indices constitueront une protection pour les professionnels en évitant que leur intention soit considérée comme établie de manière aléatoire, alors que d'autres permettront d'ouvrir plus facilement l'accès à la section 4 en faveur des consommateurs. Dès lors que le juge national a l'obligation de réunir plusieurs éléments, la solution finale sera probablement la plus équilibrée.

La Cour énonce, à titre exemplatif, «toutes les expressions manifestes de la volonté de démarcher des consommateurs de cet État membre», la nature internationale de l'activité en cause, la mention de coordonnées téléphoniques avec l'indication du préfixe international, l'utilisation d'un nom de domaine neutre ou autre que celui de l'État membre où le commerçant est établi, la description d'itinéraire à partir d'un ou de plusieurs États membres vers le lieu de la prestation de services et la mention d'une

<sup>12</sup> C.J.U.E., 30 avril 2002, *Club-Tour, Viagens e Turismo SA c. Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido*, C-400/00, *Rec.*, I, p. 04051.

<sup>13</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *op. cit.*, pt. 68.

<sup>14</sup> *Ibid.*, pt. 75.

<sup>15</sup> J. OREN, «International jurisdiction over consumer contracts in e-Europe», *J.C.L.Q.*, 2003, p. 686. J.-P. MOINY et B. DE GROOTE, «'Cyberconsommation' et droit international privé», *R.D.T.I.*, 2009, p. 31.

clientèle internationale composée de clients domiciliés dans différents États membres<sup>16</sup>. Trois indices appellent, selon nous, des précisions.

A. — LA DISTINCTION ENTRE SITE INTERNET INTERACTIF  
ET SITE INTERNET PASSIF

Interprétant une déclaration de la Commission et du Conseil<sup>17</sup>, certains auteurs ont opéré une distinction entre les sites internet interactifs, permettant la conclusion directe d'un contrat par internet et les sites internet passifs, ne le permettant pas<sup>18</sup>. Ils considéraient que seuls les premiers étaient susceptibles de correspondre au critère d'activité dirigée. La Cour a rejeté ce critère au motif que le consommateur peut facilement entrer en contact avec le professionnel au départ de tout site reprenant une adresse géographique ou d'autres coordonnées<sup>19</sup>. «Or, cette facilité de contact existe, que le commerçant ait envisagé ou non de commercer avec des consommateurs domiciliés dans des États membres autres que celui sur le territoire duquel il est établi»<sup>20</sup>. Nous sommes également d'avis que la limitation de la protection offerte par la section 4 aux seuls sites interactifs semble trop restrictive.

B. — LE CRITÈRE DU «DISCLAIMER»

La Cour admet que soit prise en considération une mention sur le site internet du commerçant, indiquant que ses biens ou ses services ne sont offerts que dans les États membres nommément désignés<sup>21</sup>. Cette possibilité, favorable aux professionnels, leur permet de prévoir dans quels États ils peuvent potentiellement être attirés<sup>22</sup>. Nous regrettons cette prise de position et rejoignons ainsi la Commission et plusieurs auteurs<sup>23</sup>. Durant les travaux préparatoires, celle-ci avait rejeté une telle possibilité, estimant qu'elle allait provoquer une distinction de l'offre en fonction du territoire et, par conséquent, une fragmentation du marché intérieur.

<sup>16</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *op. cit.*, pts. 80 à 83.

<sup>17</sup> «Déclaration concernant les articles 15 et 73», doc. du Conseil n° 13742/00, *Just. civ.* 131, 24 novembre 2000.

<sup>18</sup> Voy. not. F. DEBUSSERE, «International Jurisdiction over E-consumer Contracts in the European Union : qui novi sub sole?», *International journal of law and information technology*, 2002, p. 357.

<sup>19</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *op. cit.*, pt. 79.

<sup>20</sup> *Ibid.*, pt. 79.

<sup>21</sup> *Ibid.*, pt. 81.

<sup>22</sup> J.P. MOINY et B. DE GROOTE, *op. cit.*, p. 33.

<sup>23</sup> Voy. not. conclusions de l'avocat général du 18 mai 2010, pt. 33.

## C. – LES CRITÈRES DE LA LANGUE ET DE LA MONNAIE

La Cour considère que l'emploi d'une langue ou d'une monnaie autre que celle du commerçant, peut constituer un indice<sup>24</sup>. La précision est importante d'un point de vue pratique, car la déclaration conjointe du Conseil et de la Commission laissait entendre que la rédaction de sites multilingues et libellés en diverses monnaies ne pouvait constituer un élément pertinent ou du moins suffisant<sup>25</sup>.

## IV. – Conclusion

Essentiellement, trois grands enseignements peuvent être tirés de cet arrêt. D'abord, la méthode d'interprétation de la Cour se distingue ici de celle utilisée dans l'arrêt *Falco Privatstiftung*<sup>26</sup>. En effet, sur la base des principes de cohérence et de protection des consommateurs, la Cour interprète le règlement Bruxelles I à l'aide d'un autre instrument de droit européen. Cette méthode, en plus de l'assimilation des voyages en cargo aux voyages à forfait, aboutit à des résultats très positifs pour les consommateurs.

Ensuite, la méthode indiciaire donne une interprétation souple de la notion d'activité dirigée<sup>27</sup>. Elle permet sans doute d'atteindre un certain équilibre entre consommateurs et commerçants. Mais la solution concrète variera dans chaque cas d'espèce et ce faisant, celle-ci souffre d'un défaut de prévisibilité. S'il demeure malaisé de prévoir avec exactitude si les faits de la situation répondent aux critères d'«activité dirigée», l'existence de cette liste de critères exemplatifs a pour mérite de guider le juge et les parties dans l'application d'une disposition controversée. Il reste à voir comment cette liste de critères sera appliquée et pourrait évoluer à la suite de la révision du règlement Bruxelles I, qui pourrait conduire à rendre le règlement applicable à l'égard d'un défendeur domicilié en dehors de l'Union européenne<sup>28</sup>. L'attitude de la Cour demeurera-t-elle inchangée dans le cadre d'un futur litige opposant un consommateur européen à un professionnel établi en dehors de l'Union européenne ?

Finalement, il est intéressant de voir que la Cour a, dans un même arrêt, adopté deux attitudes différentes à l'égard des consommateurs. Elle s'est montré très protec-

<sup>24</sup> C.J.U.E., 10 décembre 2010, *op. cit.*, pt. 84.

<sup>25</sup> *Ibid.*, pt. 11.

<sup>26</sup> *Vid. supra* note 10.

<sup>27</sup> A. NUYTS, «La communautarisation de la Convention de Bruxelles. Le règlement 44/2001 sur la compétence judiciaire et l'effet des décisions en matière civile et commerciale», *J.T.*, 2001, p. 918.

<sup>28</sup> Proposition du 14 décembre 2010 de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (refonte), COM (2010)748 final.

CJUE, 7 DÉCEMBRE 2010, C-585/08 ET C-144/09

trice de ces derniers dans le cadre des voyages à forfait mais beaucoup plus nuancée dans l'interprétation de la notion d'activité dirigée pour laquelle elle semble vouloir opérer un équilibre entre consommateurs et professionnels.