

LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN POLOGNE A LA LUMIERE DE LA JURISPRUDENCE

Ewa Łętowska

1. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN TANT QUE PROBLEME POLITIQUE ET JURIDIQUE. SPECIFICITE POLONAISE. SUJET DE LA PROTECTION

1. *L'apparition du problème*

Depuis près de dix ans on observe en Pologne un grand intérêt porté à la protection du consommateur, aussi bien de la part des milieux politiques que dans la législation, la jurisprudence et surtout dans la littérature scientifique. Les motifs de l'apparition de ce problème ont un caractère universel : menaces résultant de la production en masse et de la standardisation de la production et du commerce, apparition de biens à caractère complexe, exigeant des connaissances professionnelles en vue de s'en servir d'une manière sûre et efficace, menaces découlant de la monopolisation de la production et de la perturbation sur le marché. Je ne cite ici que les phénomènes les plus typiques. A l'origine des menaces du consommateur en Pologne se trouvent certaines circonstances caractéristiques liées avec le caractère du système économique et l'état de l'économie du pays.

2. *Spécificité polonaise*

Deux circonstances exigent ici d'être soulignées. La première est liée avec les difficultés de l'acceptation de l'idéologie de la protection du consommateur. La deuxième — avec les conditions économiques de cette protection.

Commençons par les questions idéologiques. La Pologne est un pays socialiste où les moyens de production fondamentaux ont été socialisés, où les entreprises privées (à l'exception de l'agriculture) jouent un rôle marginal, et l'économie — en principe planifiée — est dirigée par l'Etat, par l'appareil central de l'administration. Pendant de nombreuses années, on jugeait donc que la menace des intérêts du consommateur n'était liée

inévitablement qu'avec les contradictions de l'économie capitaliste, alors qu'avec le temps il s'est avéré que c'est un phénomène accompagnant l'économie moderne en général. On jugeait, injustement, que le fait même de la socialisation de l'économie, de sa planification, est une garantie suffisante pour assurer la protection du consommateur. En conséquence, on se demandait si les insuffisances de la protection du consommateur méritaient réellement d'être critiquées ; il aurait fallu peut-être y voir une concession indispensable en faveur de l'intérêt social général. Travestissant la définition connue, pendant des années la conviction s'est établie que ce qui est bon pour une entreprise (puisqu'elle est une entreprise d'Etat) — est bon pour toute la société.

La perception que l'alternative intérêt social — intérêt individuel n'épuise pas toutes les possibilités, qu'à côté des deux groupes mentionnés on peut apercevoir aussi l'intérêt collectif des entreprises, ne concordant pas toujours avec l'intérêt social \ mais qui parfois s'identifiait fausement et était identifié à lui, a permis de vaincre les doutes en cette matière et a ouvert en même temps la voie pour formuler le mot d'ordre sur le besoin de la protection du consommateur.

Une certaine réserve à l'égard du mot d'ordre général de protection du consommateur résultait aussi des doutes sur les limites entre l'intérêt du consommateur méritant un appui et une protection et ses prétentions exorbitantes, égoïstes. Ce problème ne se manifeste pas dans les Etats capitalistes, car conformément à la conception individualiste de protection, le consommateur doit être protégé au nom de sa participation souveraine à la vie économique, quels que soient les biens et les services auxquels il aspire.

Il en est autrement dans les Etats socialistes, où la politique sociale se caractérise par l'accentuation de l'élément collectiviste, holiste. L'analyse des menaces du consommateur a démontré cependant qu'elles ne sont nullement liées avec les aspirations exorbitantes des unités à élargir l'étendue des intérêts protégés. Au contraire, les menaces résultaient du fonctionnement peu efficace de la protection des intérêts reconnus comme soumis à la protection juridique et respectés par le programme de la politique sociale en vigueur.

En Pologne, de même que dans les autres pays socialistes, de nombreux problèmes concernant le niveau de la qualité (normalisation, standardisation) ou les prix — font l'objet d'une réglementation juridique (bien qu'en matière de prix on ait rompu avec la pratique de la détermination

¹ W. Czachorski a déjà attiré l'attention sur ce fait : *Contrat-type et contrat d'adhésion*, dans : *Rapport général au VIII^e Congrès de Droit Comparé*, Pescara 1970.

centrale et uniforme du prix en vigueur). Or, surtout en ce qui concerne la qualité (ici la violation des intérêts des consommateurs est particulièrement sensible), les pratiques visant le consommateur sont liées le plus souvent avec la violation des dispositions et des normes en vigueur. Ainsi, on ne pouvait certainement pas reprocher aux consommateurs d'avoir des aspirations exorbitantes ou de les exposer aux dépens de l'intérêt social général.

On attirait aussi l'attention que les postulats de protection du consommateur ont en vue non pas son élargissement, mais plutôt la concrétisation, la facilitation de la réalisation de ces droits et possibilités qui résultent du droit en vigueur et qui ne sont pas réalisés dans la pratique (p. ex. étant donné les difficultés concernant les preuves, l'ignorance de la loi ou des chances de sa protection). Dans cette situation, il convient d'admettre que les difficultés signalées plus haut, dans l'assimilation du mot d'ordre de protection du consommateur en Pologne du point de vue de l'idéologie —ont été surmontées.

La deuxième question décidant de la spécificité de la protection du consommateur en Pologne concerne les conditions économiques. La période actuelle n'est pas — comme on le sait — une période d'épanouissement économique du pays. Le marché se caractérise par une prépondérance de la demande sur l'offre. L'argent poursuit donc la marchandise et non inversement. C'est pourquoi p. ex. en Pologne, les menaces du consommateur liées avec une publicité agressive² ou la vente à domicile ne se manifestent pas. Le consommateur en Pologne est vivement intéressé dans l'accomplissement réel du contrat conclu et non pas à obtenir un éventuel dédommagement ; à trouver un contractant, à conclure avec celui-ci un rapport juridique, à maintenir le contrat même au prix d'un éventuel retard dans son exécution réelle. C'est une situation différente de celle dans les Etats occidentaux, où le souci de la législation (jurisprudence) protégeant le consommateur est de lui faciliter la libération du contrat qui le gêne (incommode, exécuté imparfaitement) pour lui permettre de trouver un autre contractant. En Pologne, étant donné les conditions économiques, c'est précisément le consommateur et non pas son partenaire, qui est intéressé à maintenir le contrat. Ce fait explique les orientations, peut-être incompréhensibles pour le juriste habitué à un autre système, de l'évolution de la jurisprudence en Pologne, avantageuse pour le consommateur et des postulats de changements législatifs dictés par la politique favorable à l'égard du consommateur.

² Cf. E. Łętowska, rapport polonais *La publicité et le consommateur*, dans : *Travaux de l'Association Henri Capitant*, « *La publicité-propagande* », t. XXXII, 1981, Paris 1983.

3. *Sujet de la protection*

Les difficultés liées avec la définition du « consommateur » en tant que sujet de la protection — sont généralement connues. En Pologne, deux opinions se sont dessinées sur ce point. La première ³ concevait le consommateur comme une personne bénéficiant des biens et des services destinés à ses propres besoins. Une telle conception (renouant aux définitions connues de consommateur en tant qu'acquéreur se trouvant à la fin de la chaîne d'échange de marchandises, ou personne achetant la marchandise ou le service pour les besoins domestiques) s'harmonisait bien en Pologne avec la thèse de programme, généralement adoptée dans les Etats socialistes, sur la protection plus large accordée à la propriété personnelle (concernant les moyens de consommation) par rapport à la propriété privée (concernant les moyens de production). Malgré la tentation d'utiliser précisément cette argumentation, la thèse présentée fait naître des difficultés dans la réalisation pratique de la protection du consommateur. La transaction serait en effet reconnue comme « transaction de consommation » et soumise, en rapport avec cela, à un régime spécial, dépendamment de la destination du bien (du service). Or, c'est un critère imperceptible, invisible pour l'entourage au moment de la conclusion du contrat. C'est pourquoi on a présenté dans la littérature ⁴ la conception visant à reconnaître comme consommateur soumis à la protection — le partenaire du vendeur professionnel et du fournisseur de services. C'est un critère perceptible et, pour cela, pratiquement plus utile. Il est hors de doute que le professionnalisme de l'une des parties participant constamment et professionnellement à la transaction est un critère qui rend possible et décide de la dégradation de la position du partenaire du professionnel. En effet, le professionnel satisfait toujours son intérêt obtenant le remboursement pour sa prestation, concluant un contrat avec n'importe qui. Son partenaire (le consommateur) satisfait son intérêt seulement par l'obtention réelle de la prestation. Dans les conditions de la prépondérance de la demande sur l'offre, chaque partenaire prêtant des services réellement (donc le professionnel), agit dans une situation réelle de monopole. Chaque situation monopoliste crée une menace pour l'intérêt du partenaire du monopoliste ⁵, donc chaque parte-

³ Z. Radwański, *Teoria umów [Théorie des contrats]*, Warszawa 1977, p. 181.

⁴E. Łętowska, *Kształtowanie się odrębności obrotu mieszanego [Façonnement du caractère particulier des échanges mixtes]*, dans : *Tendencje rozwoju prawa cywilnego [Tendances de développement du droit civil]*, Warszawa 1983, pp. 409-413.

⁵ Ainsi la Haute Cour Administrative dans l'arrêt du 25 mars 1983, II SA 234/84 posant le signe d'égalité entre l'exploitation de la situation monopoliste et la situation où la demande pour le produit donné n'est pas satisfaite.

naire du professionnel (dans les conditions économiques indiquées) doit être considéré comme digne de protection. La Cour Suprême ⁶ a défini de la même manière le consommateur soumis à la protection, exposant l'idée qu'est digne de protection non pas celui qui achète pour les besoins de consommation ou domestiques^{6 7}, mais celui qui, en raison de son inexpérience ou du manque de connaissances professionnelles sur la marchandise, est menacé par les effets négatifs de son ignorance et du manque d'expérience. On a donc nettement renoué ici au critère du participant professionnel à la transaction.

II. REACTIONS CONTRE LA VIOLATION DES INTERETS DU COSOMMATEUR

1. Doctrine

Le principal mérite de la littérature ⁸ abordant la question de la protection du consommateur en Pologne est—comme je l'ai déjà signalé — d'avoir posé le problème et surmonté les difficultés dans l'acceptation de la thèse sur la nécessité de s'occuper de cette question par la législation et la jurisprudence. Surtout l'abondante littérature comportant des gloses et commentaires aux arrêts judiciaires, mérite une attention, en raison de son caractère inspirateur et son influence directe sur la pratique. Il convient aussi de noter les possibilités relativement larges d'inspirer le législateur par les représentants de la doctrine juridique. Cela concerne surtout la participation aux travaux préparatoires sur les projets (tant gouvernementaux que parlementaires) étant donné l'existence du Conseil

⁶Résolution du 20 mai 1978 de la Chambre Civile statuant au complet, III CZP 39/77, Orzecznictwo Sądu Najwyższego — Izba Cywilna oraz Izba Pracy [Recueil des arrêts de la Cour Suprême, Chambre Civile et Chambre du Travail — cité ci-après : OSNCP], n° 3/1979, texte 40.

⁷Dans l'affaire, il s'agissait des conséquences de la défectuosité d'une machine agricole compliquée achetée par un agriculteur à une unité commerciale spécialisée.

⁸Cf. : E. Łętowska, Cz. Żuławska, S. Sołtysiński, J. Trojanek, *Die Problematik des Verbraucher schütze s in der Volksrepublik Polen*, « Zeitschrift für Verbraucherpolitik », 1978, n° 1 ; Cz. Żuławska, *La responsabilité du producteur. Rapports polonais présentés au dixième congrès international de droit comparé*, Warszawa 1978; S. Włodyka, *Der Verbraucher schütz in Polen*, « Jahrbuch für Ostrecht », 1982, n° 1. En langue polonaise, cf. notamment : Cz. Żuławska *Ochrona interesów prawnych konsumenta [Protection des intérêts juridiques du consommateur]*, Warszawa 1977 ; M. Nesterowicz, *Ochrona prawna nabywcy pojazdu mechanicznego z wadami [Protection juridique de l'acheteur d'un véhicule mécanique défectueux]*, Warszawa 1979; E. Łętowska, dans l'ouvrage cité à la note 4 ainsi que l'ouvrage collectif : *Obywatel—przedsiębiorstwo. Prawna problematyka świadczeń na rzecz konsumenta [Citoyen—entreprise. Problématique juridique des prestations au profit du consommateur]*, Warszawa 1982

législatif (composé principalement des représentants des milieux scientifiques) et la pratique de l'utilisation dans l'activité parlementaire de l'opinion de la doctrine. Dernièrement p. ex., cela s'est manifesté au cours des travaux sur les dispositions concernant la vente de consommation, la responsabilité de la poste, le changement envisagé des dispositions de la procédure civile.

2. La législation

La législation protégeant le consommateur a, par la nature des choses, un caractère non uniforme. Ce ne sont pas seulement des dispositions du droit civil, mais aussi du droit administratif (surtout concernant la qualité, les standards techniques, les prix), ainsi que du droit pénal. Dans ces domaines, la législation polonaise est orientée en principe vers la protection du consommateur. Malheureusement, le défaut de ces dispositions est leur inefficacité. Ainsi p. ex., la loi de 1979 sur la qualité inspirée nettement par l'idée de la protection de l'intérêt du consommateur, en raison de sa conception (désignation des tâches et des buts à côté d'une définition imprécise des instruments et procédures juridiques servant leur exécution) peut être reconnue plutôt comme un document d'état-major (donc comme une, manifestation de la politique du législateur) qu'un instrument efficace permettant la réalisation de cette politique.

En matière de droit civil, la situation se présente comme suit. Le code civil polonais de 1964 a été adopté à l'époque où l'on ne se rendait pas compte de la nécessité de renforcer la position du consommateur en tant que partenaire de l'échange. C'est pourquoi, le code civil est conçu d'une manière assez abstraite et générale et le poids de la réalisation politique de la protection du consommateur passe aux actes d'application de rang inférieur par rapport au code civil. En particulier il convient de citer lesdites conditions générales des contrats (qui ont le caractère d'actes normatifs et non pas de *lex contractus*), publiées sur la base de l'autorisation prévue dans le c.c., inspirées nettement par l'idée de protection du consommateur, concernant les contrats avec la participation des consommateurs.

Actuellement, il existe en Pologne trois actes spéciaux de ce genre. Ce sont : les conditions générales des contrats de prestation de services à la population ⁹, les conditions générales de prestation de services auto ^{10 11}, ainsi que les plus récents, inspirés de l'idée sur la protection du consommateur — les conditions générales de vente au détail et de garantie ¹¹.

⁹ Du 12 novembre 1968, Mon. Pol. n° 50, texte 350.

¹⁰ Du 7 avril 1971, Mon. Pol. n° 27, texte 172.

¹¹ Du 13 juin 1983, Mon. Pol. n° 21, texte 118.

Ces dispositions réglementent d'une manière plus concrète, et favorable pour le consommateur, nombre de questions détaillées, conçues abstraitement, dans le c.c. L'important, c'est que la promulgation de ces dispositions a pour but la protection du consommateur. La Cour Suprême ¹² a attiré l'attention sur ce fait, constatant qu'il s'agit dans ces dispositions « d'empêcher le dictât des conditions du contrat de la part des établissements de services socialisés, monopolisant souvent les services dans la localité donnée ». Ceci a été souligné encore plus nettement dans le préambule des conditions de vente au détail de 1983, par la décision qu'en matière de garantie, les dispositions contenues dans les conditions-générales définissent l'étendue minimale des prestations du garant (donc, que conventionnellement on ne peut que stipuler des conditions plus favorables pour le client-consommateur). Ce caractère « semi-impératif » (dans l'intérêt des consommateurs) des conditions générales de vente au détail (en matière de garantie) est une généralisation de l'idée semblable exprimée dans la jurisprudence de la Cour Suprême, à partir de la moitié des années soixante-dix. Les conditions générales de vente au détail et de garantie contiennent encore d'autres dispositions facilitant la situation du consommateur-acquéreur, compensant sa position réellement plus faible à l'égard du contractant. Il convient ici d'indiquer en particulier :

— l'introduction du système des présomptions de fait : facilitant au client l'action en réclamation concernant la qualité ;

— la nette constatation du principe (lancé jusqu'à présent dans la jurisprudence) que dans l'échange d'une chose entachée de vices contre une chose non défectueuse on ne déduit pas une certaine somme à titre de redevance d'utilisation de la chose échangée ;

— la nette constatation (suivant la jurisprudence de la Cour Suprême), que la réparation de la chose entachée de vices ne peut consister à monter des éléments usagés (rénovés).

Les trois actes mentionnés ci-dessus, comprenant les conditions générales des contrats (de 1968, 1971 et 1983) n'englobent pas l'ensemble des contrats de consommation et c'est ce qui fait l'objet de leur critique.

Lorsqu'il s'agit de la législation — outre les solutions indiquées plus haut, dernièrement (novembre 1984) on a adopté en Pologne une nouvelle loi sur les télécommunications qui modifie sensiblement la responsabilité de la poste à l'égard des clients, élargissant la responsabilité de la poste et facilitant la poursuite des prétentions. On a introduit aussi le contrôle judiciaire (Haute Cour Administrative), p. ex. du montant des factures téléphoniques.

¹² Arrêt de la CS du 12 décembre 1972, III CRN 322/72, OSN CP n° 10/1973, texte 175.

En ce qui concerne les autres services (banques, assurances, services communaux), les nombreux postulats de la littérature concernant les changements de la position des unités fournissant des services et les principes de leur responsabilité à l'égard du client n'ont pas encore été entièrement réalisés. Il manque également de conception plus générale de protection du consommateur contre les modèles de contrats, les formulaires élaborés par les unités commerciales et de services en tant que *lex contractus* et le contrôle de leur contenu.

On attend l'introduction de modifications dans le code de procédure civile, facilitant la poursuite des prétentions des consommateurs. On prévoit en particulier d'accorder aux organisations des consommateurs¹³ la possibilité d'introduire des actions au nom et en faveur de consommateurs individuels, et aussi d'agir dans chaque phase du procès déjà intenté en faveur du consommateur. On a cependant rejeté la possibilité de déposer des plaintes collectives et *l'actio popularis*.

3. *La jurisprudence*

Il est relativement facile de saisir le point de vue de la jurisprudence de la plus haute instance judiciaire qu'est en Pologne la Cour Suprême. Ses arrêts sont, en effet, pour la plupart publiés et commentés dans la littérature. Il en est autrement avec les jugements des instances de rang inférieur qui sont moins connus. En ce qui concerne les litiges avec la participation des consommateurs, cela a une signification d'autant négative, qu'étant des affaires peu importantes, à somme du litige peu élevée (ce qui, entre autres, décide de la compétence du tribunal), la plupart d'entre elles ne parviennent pas à la Cour Suprême. En conséquence, ni la doctrine ne les connaît pas de plus près et ne les commente pas, et les consommateurs, ne connaissant pas la ligne de la jurisprudence, ne sont pas en état de décider s'il « vaut la peine » de soumettre leur affaire au tribunal, tandis que les contractants des consommateurs ne peuvent, ni ne doivent corriger leur conduite irrégulière sur la base de la jurisprudence actuelle. Si la jurisprudence de la Cour Suprême donne de nombreuses preuves de sa tendance à protéger le consommateur (il en sera question au point suivant), la jurisprudence des tribunaux inférieurs, si l'on peut en juger, est très discrète. Il est intéressant aussi de noter ces derniers temps, une nette augmentation de l'afflux d'affaires au tribunal¹⁴. Ce fait est dû à l'accroissement de la conscience et des aspirations des consommateurs. D'autre part, la diminution de la valeur de la mon-

¹³ En Pologne, depuis quelques années existe la Fédération des Consommateurs.

¹⁴ Données rassemblées au Ministère de la Justice.

naie, à côté d'une limite relativement „stable de la somme du litige décidant de la compétence du tribunal de première instance (et, par suite, si le tribunal de deuxième instance sera la Cour Suprême ou non), a aussi des conséquences importantes. Actuellement, les affaires des consommateurs commencent à affluer à la Cour Suprême ; auparavant (c'est-à-dire avant l'aggravation de la situation économique), elles n'y parvenaient pas. Il est donc paradoxal que l'aggravation de la situation économique (ce qui évidemment n'influe pas favorablement sur la situation des consommateurs) a un effet positif en cette matière, permettant à la Cour Suprême de s'occuper de cette problématique à une échelle plus large.

III. REVUE DES PRATIQUES ILLEGALES ET IRREGULIERES (SELON LA JURISPRUDENCE DE LA COUR SUPREME

1. Remarque générale

Les arrêts englobés dans la revue, reconnus comme le reflet de la politique favorable à l'égard du consommateur, peuvent être groupés de différente manière. Dépendamment du genre de la pratique considérée comme agissant contre les intérêts du consommateur ou du genre de bien protégé (la vie, la santé, l'intérêt patrimonial, la souveraineté sur le marché) ou dépendamment de la mesure juridique ou du moyen de protection utilisés par le tribunal (élargissement de la responsabilité délictuelle, conception de la faute anonyme, etc.). Dans la revue présentée ci-dessous les deux premiers groupes englobent les pratiques illégales ou blâmables ; les deux autres groupes présentent la question sous l'angle des intérêts du consommateur les plus dignes de protection (vie, santé, obtention d'un résultat économique réel du contrat).

2. Exploitation de la prépondérance réelle par l'une des parties

Il est vrai que jamais encore dans la jurisprudence de la CS on n'est parvenu à formuler un mot d'ordre général blâmant de telles pratiques, néanmoins l'idée du caractère blâmable de l'exploitation unilatérale de la prépondérance par un partenaire plus fort, plus expérimenté — réside à la base de nombreux arrêts. On peut démontrer ici :

a) Les arrêts accentuant le but protecteur des insinuations telles que la garantie des vices¹⁵ et la garantie spéciale¹⁶, ce qui — de l'avis de la

¹⁵ Arrêt de la CS du 30 janvier 1970, III CZP 102/69, *Orzecznictwo Sądów Polskich i Komisji Arbitrażowych* [Recueil des arrêts des Tribunaux Polonais et des Commissions d'Arbitrage — cité ci-après : OSPiKA], 1971, texte 31.

¹⁶ Arrêt de la CS du 26 mars 1975, III CZP 10/75, OSNCP 3/1976, texte 33.

CS — exige, lors de leur interprétation, d'appliquer le critère de la protection particulière du consommateur. La pratique judiciaire a fructifié ici par de nombreuses solutions détaillées, interprétant favorablement pour le consommateur l'étendue de la protection découlant de la garantie spéciale et de la garantie des vices¹⁷, le délai de poursuite des prétentions¹⁸, l'établissement approprié du contenu des prémisses qui les conditionnent¹⁹, la répartition du fardeau de la preuve²⁰, etc. ;

b) Il faut attribuer une importance particulière aux arrêts concernant l'institution de garantie, où il a été dit que les dispositions du c.c. relatives à cette institution ont un caractère semi-impératif, c'est-à-dire que la stipulation, dans un contrat concret, d'une étendue plus étroite de protection attribuée au consommateur que celle prévue dans le code, n'est pas admissible²¹. Une signification semblable ont les décisions reconnaissant nettement le caractère de dispositions *iusuris cogentis* (l'inadmissibilité

¹⁷ L'extension de l'efficacité des prétentions à réparation à l'occasion de la vente sur des personnes tierces — Arrêt de la CS du 28 avril 1964, II CR 540/63, OSN 2/1965, texte 32 ; l'élargissement de l'action de la garantie à l'occasion de la vente sur les descendants légaux du vendeur : Arrêt de la CS du 5 avril 1974, II CR 109/74, OSPiKA 1975, texte 64 ; l'admission que l'endommagement par l'ayant droit de la chose englobée par la garantie, n'exclue pas la pleine garantie, mais l'exclue seulement quant à l'endommagement provoqué par l'ayant droit — Arrêt de la CS du 20 novembre 1978, II CR 409/78, « Nowe Prawo », 1981, n° 3, p. 147 ; la reconnaissance que le droit au titre de la garantie protégeant mieux le consommateur (échange de la chose entachée de vices contre une chose non entachée de vices) entre en jeu non seulement lorsque le défaut est irréparable ou la limite des réparations (déterminée dans les dispositions ou le contrat) est épuisée, mais aussi lorsque la réparation durera si longtemps que l'ayant droit ne pourra pratiquement pas jouir de la chose — Arrêt de la CS du 3 mai 1980, I CR 2/1980, « Nowe Prawo », 1981, n° 5, p. 152.

L'inefficacité des obligations du garant envers l'acheteur grâce au contrat du garant avec des tiers : Résolution de la CS du 6 janvier 1980, III CZP 62/80, OSNCP 9/1981, texte 163.

¹⁸ L'Arrêt de la CS du 20 mai 1978, cité à la note 6 ainsi que l'admission de l'existence de la responsabilité du garant dans la situation où l'ayant droit exerce ses droits après l'écoulement du délai de garantie, mais lorsqu'il s'agit des vices qui se sont manifestés dans ce délai — Arrêt de la CS du 8 janvier 1970, II CR 593/69, OSPiKA 1971, texte 119.

¹⁹ L'admission que la poursuite des prétentions' au titre de la garantie n'est pas soumise aux limitations de délai propre à la garantie elle-même — Arrêt de la CS du 7 août 1969, III CZP 120/68, OSNCP n° 12/1970, texte 218.

²⁰ Le consommateur réclamant le vice est tenu de prouver son existence, mais non pas la cause — Arrêt de la CS du 23 novembre 1970, I CR 65/70, OSPiKA 1972, texte 78.

²¹ Arrêt de la CS cité à la note 16 ; admissibilité du contrat élargissant la garantie dans l'intérêt du consommateur — Arrêt de la CS du 19 février 1976, II CR 24/76, OSNCP 12/1976, texte 267.

des stipulations conventionnelles contraires) au sujet des peines conventionnelles prévues dans les dispositions et dues au consommateur en cas de non-observation du délai et de la mauvaise qualité du service²².

c) La même idée a inspiré les arrêts²³ accentuant le but protecteur (pour le consommateur) des actes normatifs, dirigés contre l'exploitation de la situation par le monopoliste. Ces arrêts inspirent la ligne d'interprétation de ces dispositions favorables pour le consommateur.

d) La Cour Suprême reconnaît aussi l'obligation générale de procéder loyalement, au moment de la conclusion du contrat²⁴, consistant en particulier à informer le partenaire moins expérimenté sur les circonstances liées avec la transaction et son objet, susceptibles d'influer sur la décision de la conclusion du contrat. La sanction du manquement à cette obligation est la responsabilité réparatrice (*ex delicto* sur la base de la *culpa de contrahendo*) ; en cette matière on peut noter quelques intéressantes décisions imposant des obligations particulières au producteur et vendeur d'un produit dangereux (cf. plus bas point 4).

e) Il convient aussi de démontrer des arrêts reconnaissant comme contraire au droit les clauses conventionnelles imposant au consommateur l'exclusion de la voie judiciaire en cas de litige²⁵.

f) Sporadiquement, on peut noter dans la jurisprudence de la CS des arrêts formulant les principes de procédure spéciale au moment de la conclusion de contrats d'adhésion, de l'utilisation des formulaires ou des affiches, de l'interdiction des stipulations conventionnelles²⁶, etc., lesquels, dans de nombreux pays, constituent le pilier de la jurisprudence en faveur de la protection du consommateur. Cela résulte non pas du manque de ce genre de solutions en général, mais du fait que les affaires des consommateurs parvenant à la CS ont une structure spécifique. D'ordinaire, ces affaires terminent leur cours dans les tribunaux inférieurs et seules les affaires à somme maximale en litige parviennent à la CS. Ce sont des affaires concernant la vente (mauvaise qualité d'un objet de valeur vendu : voiture, frigidaire, machine à laver, téléviseur, etc.), ainsi que les actions en réparation liées avec la protection de la vie et de la santé (responsabilité pour un produit dangereux). Ces conflits ne

²² Arrêt de la CS du 12 décembre 1972, cité à la note 12.

²³ Arrêt de la CS du 12 décembre 1972, cité à la note 12.

²⁴ Arrêt de la CS du 28 mars 1980, II CR 237/80 (non publié). Pareillement explicite est l'Arrêt de la CS du 6 octobre 1953, II C 1141/53, OSN 1/1955, texte 4.

²⁵ Arrêt de la CS du 27 août 1970, II CR 340/70, OSNCP 5/1971, texte 92.

²⁶ L'arrêt distinct du 6 octobre 1953 (cité à la note 24), où l'on a reconnu comme nulle la limitation contractuelle de la responsabilité définissant l'indemnité (pour la chose donnée à nettoyer) au-dessous de sa valeur réelle.

donnent pas, le plus souvent, l'occasion de se prononcer dans les affaires concernant les formes et les circonstances de conclusion du contrat (adhésion, contrats standard, etc.). Néanmoins, dernièrement, il convient de noter d'intéressants arrêts de la CS²⁷ précisant le mode d'utilisation de l'affiche limitant la responsabilité (vente en commission) ; l'affiche doit être signifiée au consommateur concret avant et non pas après ou au cours de la conclusion du contrat et formulée d'une manière tenant compte des possibilités de perception du consommateur.

3. Dans de nombreux jugements prévaut l'idée reflétant l'adage *nemo audiatur propriam turpitudinem allegans*. Ce principe n'est pas connu comme une règle générale du droit polonais écrit, néanmoins, il est à l'origine de nombreuses normes de ce droit et les tribunaux l'admettent (parfois intuitivement) en tant que critère d'interprétation en faveur du consommateur. Ainsi, peut-on mentionner :

— l'admission par la CS de la restitution du délai prefix pour poursuivre les prétentions au titre de vices de la chose dans le cas où le vendeur étant en demeure, suggérait au consommateur qu'il était prêt à satisfaire sa prétention (dans le droit polonais il n'y a pas de doute qu'il est possible de restituer le délai de prescription ; quant aux délais prefix on considérait jusqu'à présent que l'on ne peut les restituer. Les raisons de la protection du consommateur ont provoqué ici des changements dans la jurisprudence)²⁸ ;

— les arrêts²⁹ excluant la possibilité de multiplier les réparations inefficaces ou de longue durée dans la période de garantie et reconnaissant qu'en cas de vice irréparable de la chose ou de l'impossibilité de son élimination par le garant, l'acquéreur a le droit de demander l'échange de la chose (les garants essayaient de multiplier les réparations inefficaces jusqu'à l'écoulement du délai de garantie) ;

— les arrêts³⁰, dans lesquels on a admis que les conséquences de l'augmentation des prix dans la période où le vendeur (le fournisseur de services) était en demeure dans la réalisation du contrat, chargent le vendeur (le fournisseur de services) ;

²⁷ Arrêt de la CS du 18 novembre 1983, I CR 336/83, OSNCP 9/1984, texte 159.

²⁸ Arrêt de la CS du 20 mai 1978, cité à la note 6.

²⁹ Arrêt de la CS du 3 mars 1980, I CR 2/80, OSPiKA 1980, texte 229 ; Arrêt de la CS du 17 novembre 1977, IV CR 441/77, OSNCP 11/1978, texte 207.

³⁰ Arrêt de la CS du 20 mars 1978, III CZP 10/78, OSNCP 2/1979, texte 2 ; Arrêt de la CS du 10 décembre 1982, III CZP 45/82, OSNCP 5 - 6/1983, texte 71. La CS admettait qu'en cas d'échange de la chose entachée de vices contre une chose non entachée de vice dans le cadre de la garantie, l'acheteur ne supporte pas les effets de la hausse des prix — Arrêt de la CS du 3 octobre 1978, II CR 348/78, « Nowe Prawo », 1980, n° 4, p. 109.

— les arrêts (ayant des états de fait et des fondements différents) admettant que le consommateur ne peut supporter le risque de la cessation de l'importation, de la production ou des changements dans l'organisation de la distribution de certaines marchandises³¹. Dans ces situations, les vendeurs (producteurs) tendaient à se libérer du contrat contre remboursement de l'argent reçu. C'est, dans les conditions polonaises (prépondérance de la demande), une solution défavorable pour le client qui tend à maintenir l'obligation et la prestation *in natura*. La Cour Suprême, dans ces cas, était encline à interpréter assez rigoureusement les obligations concrètes du débiteur, qui dit délivrer au consommateur, dans de tels cas, une chose nouvelle aux caractéristiques semblables³² ;

— la reconnaissance que le garant perd son droit de choisir le mode de réalisation de la réclamation qualitative (réparation ou échange de la chose entachée de vices), lorsque la chose ne peut fonctionner régulièrement par suite des vices de fabrication. Dans ce cas, le choix appartient à l'ayant droit qui demandera l'échange de la chose contre une nouvelle³³.

4. Obligations accrues incombant à la partie expérimentée (les professionnels)

Nombre d'arrêts de la Cour Suprême se basent sur ce principe ce qui, en conséquence, élargit et facilite la protection de l'intérêt du consommateur. A titre d'exemple, nous présentons quelques situations :

— les obligations plus rigoureuses imposées au producteur et à celui qui met la marchandise dangereuse dans le commerce,

— les obligations supplémentaires concernant p. ex. la conclusion d'un contrat de dépôt des objets du client, par exemple les bijoux d'une cliente bénéficiant des soins de beauté³⁴ (ce qui peut provoquer ici la responsabilité délictuelle) ou la naissance *ex lege* de l'obligation de la garde des objets du client (confiés p. ex. pour réparation)³⁵,

³¹ Arrêt de la CS du 3 mars 1982, I CH 427/81, « Państwo i Prawo », 1983, n° 5, p. 132 ; Arrêt de la CS du 26 octobre 1984, III CZP 64/84 (non publié). Cf. aussi l'Arrêt de la CS du 13 avril 1983, I CR 46/83, « Państwo i Prawo », 1983, n° 12, p. 132, où a été exprimée l'idée que le consommateur ne doit pas subir les conséquences du risque de l'interprétation erronée des dispositions par l'organe rendant la décision permettant l'achat d'un produit donné (en Pologne, certaines marchandises, entre autres les voitures pour les chauffeurs de taxis, en raison de l'offre insuffisante, sont vendues sur la base d'une décision d'affectation spéciale rendue par les organes d'Etat).

³² Arrêt de la CS du 12 décembre 1980, III CRN 275/80, OSNCP 9/1981, texte 172.

³³ Arrêt de la CS du 17 novembre 1977, IV CR 441/77, OSNCP 11/1978, texte 207.

³⁴ Arrêt de la CS du 23 mai 1983, I CR 134/83, OSPiKA 1984, texte 84.

³⁵ Arrêt de la CS du 16 décembre 1977, III CZP 94/77, OSNCP 8/1978, texte 134 ; Arrêt de la CS du 14 juin 1980, IV PRN 2/80, « Nowe Prawo », 1981, n° 10/12.

— les critères très rigoureux décidant de l'existence de la faute de la part du débiteur — entreprise à l'égard du consommateur (« même le moindre symptôme de défaut de diligence »)³⁶ et aussi l'admission de la faute anonyme du producteur³⁷, plus facile à démontrer par le consommateur,

— l'obligation du contrôle de la qualité des marchandises par le vendeur qui doit prouver qu'il a effectué de telles analyses avec la due diligence³⁸,

— l'obligation d'une planification convenable du travail, l'admission d'un trop grand nombre de commandes qui a provoqué l'exécution imparfaite des services équivaut à la faute du fournisseur de services, car il faut lui poser alors des critères sévères quant à la prévision des effets de son action³⁹,

— l'inadmissibilité de la situation dans laquelle la partie fournissant la prestation se réserve la décision quant au montant du prix liant les deux parties⁴⁰.

5. Responsabilité pour le produit dangereux ; protection particulière de la vie et la santé du consommateur

La responsabilité pour le produit (*Product's liability*) dans la pratique judiciaire polonaise est conçue en tant que responsabilité du producteur (vendeur) *ex delicto*. On reproche au producteur (vendeur) la mise dans le commerce d'un produit dangereux, sans contrôler la qualité du genre, sans avoir contrôlé la production de la chose⁴¹, sans information suffisante pour l'utilisateur⁴² ; sans assurer simultanément des dispositifs accompagnants (p. ex. la mise sur le marché des produits chimiques, dont l'usage exige des masques inaccessibles sur le marché)⁴³. On reproche au producteur (vendeur, importateur) qu'il a commis un délit en

³⁶ Arrêt de la CS du 28 avril 1964, II CR 540/63, OSNCP 2/1965, texte 32.

³⁷ Cf. les directives de la CS du 15 février 1972, OSNCP 4/1971, texte 59, ainsi que Cz. Żuławska, *La responsabilité...*

³⁸ Arrêt de la CS du 6 février 1963, 2 CR 96/62 OSNCP 5/1964, texte 95 ; Arrêt de la CS du 16 février 1978, I CR 23/78, OSNCP 1/1979, texte 7 ; Arrêt de la CS du 6 juillet 1970, « *Gazeta Sądowa i Penitencjarna* », 1971, n° 3.

³⁹ Arrêt de la CS du 27 janvier 1972, I CR 458/71, OSNCP 9/1972, texte 160.

⁴⁰ Arrêt de la CS du 13 septembre 1983, III CZP 36/83, « *Nowe Prawo* », 1984, n° 3, p. 130.

⁴¹ P. ex. la production d'un gâteau avec une épingle à l'intérieur — Arrêt de la CS du 6 août 1981, I CR 219/81, OSPiKA 1983, texte 23.

⁴² Le manque d'avertissement sur le produit chimique quant aux mesures de précaution indispensables lors de son emploi — Arrêt de la CS du 28 juin 1972, II CR 218/72, OSNCP 12/1972, texte 228.

⁴³ Arrêt cité à la note ci-dessus.

mettant dans le commerce une chose dangereuse ce qui est liée avec le degré de la diligence exigé du débiteur. Ainsi, on exclue la possibilité d'une protection efficace par l'exception que, p. ex. dans le cas des voitures importées, le défaut de fabrication pourrait être révélé par le démontage complet de chaque voiture, alors que la technique et la pratique du contrôle de qualité ne prévoient pas un tel démontage^{44 45 46}. L'exception de la non-application de techniques appropriées du contrôle ne justifie pas le producteur (importateur, vendeur) de la chose dangereuse⁴⁵. Il n'est pas non plus possible de rejeter le reproche d'avoir mis dans le commerce une chose dangereuse en démontrant que la chose était admise sur le marché de manière officielle, malgré qu'elle n'était pas conforme aux exigences des normes techniques polonaises (standard). (Ainsi p. ex., à l'égard d'un importateur de téléviseurs dans lesquels ont été installés des éléments inflammables, subissant une autoinflammation après quelques années d'utilisation, ce dont le vendeur avait connaissance et malgré cela continuait la vente)⁴⁶. Une facilité supplémentaire pour les personnes lésées est, dans ces cas, la reconnaissance universelle de la faute anonyme⁴⁷ comme condition suffisante de la responsabilité délictuelle.

L'objectivation de la responsabilité du producteur (importateur, vendeur) de la chose dangereuse est donc allée très loin. Dans la littérature polonaise on démontre à juste raison que l'on a dépassé ici le cadre de la responsabilité délictuelle pour le fait propre fondé sur la faute, bien que les dispositions sur cette responsabilité précisément sont un fondement juridique formel des arrêts prononcés.

Plusieurs raisons ont décidé du choix par les tribunaux de la responsabilité délictuelle dans ces cas : premièrement, le droit polonais donne (de même que le droit français) très large définition du délit ; deuxièmement, la responsabilité délictuelle rend possible la protection de personnes tierces, non liées par un contrat avec le producteur ou le vendeur ; troisièmement, dans le droit polonais⁴⁸, seule la responsabilité délictuelle donne droit à indemnisation pour le préjudice non patrimonial, ce qui a une importance essentielle en matière de responsabilité pour le produit, car dans ce cas il s'agira d'ordinaire du dommage affectant la vie ou la

⁴⁴ Arrêt de la CS du 26 mars 1984, II CR 57/84, OSNCP 10/1984, texte 186.

⁴⁵ Arrêt de la CS du 6 février 1963, 2 CR 96/62, OSNCP 5/1964, texte 95.

⁴⁶ Arrêt de la CS du 4 décembre 1981, IV CR 433/81, OSPiKA 1983, texte 55.

⁴⁷ Plus largement avec la jurisprudence cf. Cz. Żuławska, *La responsabilité...*

⁴⁸ On ne note que sporadiquement des arrêts (jugés comme controversés), où le tribunal a reconnu la satisfaction du préjudice non patrimonial en cas de responsabilité *ex contractu* (préjudice concernant la santé de la personne lésée)—arrêt de la CS du 6 juillet 1966, I CR 134/64, OSPiKA 1967, texte 183 ; arrêt de la CS du 6 avril 1977, IV CR 90/77, OSPiKA 1978, texte 200.

santé qui est toujours lié avec un préjudice moral. Cela justifie l'introduction d'une responsabilité aggravée pour le produit (protection spéciale des biens du genre particulier du consommateur que sont la vie et la santé). Au nom de cette protection particulière de la vie et de la santé, certaines pratiques des producteurs insuffisamment prévoyants, consciencieux et prudents, sont réprouvées en tant que comportement blâmable faisant naître la responsabilité délictuelle⁴⁹. Il convient pourtant de souligner que le renforcement de la protection des consommateurs contre les produits dangereux est lié non seulement avec le renforcement de la protection de la vie et de la santé. Certains arrêts⁵⁰ accentuent aussi le fait que la production massive moderne limite les chances du consommateur d'éviter les dommages (en général affectant non seulement la vie et la santé)⁵¹ grâce à sa propre prévoyance et cette limitation des chances doit être compensée par des obligations accrues du producteur.

6. *Protection du consommateur consistant à satisfaire réellement son intérêt économique*

Comme je l'ai mentionné (pt I, 2), les raisons économiques (prépondérance de la demande sur l'offre, inflation) font qu'en Pologne le consommateur est intéressé à obtenir un bien ou un service réel et non son équivalent monétaire. C'est pourquoi aussi l'expression de la politique dictée par l'intérêt du consommateur est : plutôt la tendance à maintenir l'obligation avec la perspective de sa réalisation, que la libération de cette obligation (dédommagement pour l'inexécution de l'obligation, désistement au contrat). C'est pourquoi, il convient de reconnaître que la jurisprudence concernant la garantie spéciale et la garantie des vices — en cas de défautuosité de l'objet de la vente ou du service — est dictée par la politique de protection du consommateur, ce sont elles (et non pas l'éventuelle responsabilité réparatrice *ex contractu*), qui donnent au consommateur, grâce aux droits à la réparation ou à l'échange de la chose,

⁴⁹ L'établissement du principe que la responsabilité pour le produit dangereux est une responsabilité délictuelle — cf. l'Arrêt de la CS du 26 février 1963, 2 CR 96/62, OSNCP 2/65, texte 35. La mise dans le commerce d'une chose entachée de vices ne doit être reconnue comme un délit que lorsqu'elle a causé un dommage et non pas lorsque la chose a une valeur ou une utilité réduite — ainsi l'arrêt de la CS du 21 novembre 1980, III CZP 50/80, « Nowe Prawo », 1982, n° 11/12.

⁵⁰ Arrêt de la CS du 28 juin 1972, cité à la note 42.

⁵¹ Le motif de la protection de la vie et de la santé incite parfois la CS à instituer pour certains contrats (p. ex. le transport) l'obligation spéciale d'assurer au contractant des conditions de sécurité, ce qui peut être lié avec l'idée de la protection du consommateur — cf. l'arrêt mentionné à la note 48.

une éventuelle réduction du prix⁵², la possibilité de maintenir le contrat et assurent la satisfaction du besoin économique. C'est pourquoi il convient de reconnaître comme conforme à la politique de protection du consommateur les arrêts visant à élargir l'étendue de la garantie spéciale et de la garantie des vices, concernant la durée de l'obligation⁵³, les ayants droit⁵⁴, la protection du consommateur contre l'abus, de la part du garant, du droit d'imposer au consommateur des réparations inefficaces et de longue durée au lieu d'échanger la chose contre une chose non entachée de vices⁵⁵, la garantie que le consommateur (en cas de réparation et d'échange) obtiendra une chose aux caractéristiques utilitaires identiques (non inférieures)⁵⁶, sans nécessité de supporter des paiements supplémentaires (lorsque le prix de la chose échangée a augmenté dans la période de garantie).

⁵² Conformément au droit polonais, la garantie spéciale (donnée par le producteur ou le vendeur lorsqu'il s'agit d'une marchandise importée) oblige à réparer la chose ou à l'échanger contre une autre non entachée de vices. Le choix entre ces prestations appartient au garant, avec ceci qu'il est lié par la limite de nombre des réparations (différente pour différents produits, fixée par les dispositions de la loi), après l'épuisement de laquelle il ne peut refuser l'échange. La garantie des vices oblige le vendeur à réparer la chose, à l'échanger, à réduire son prix, à se désister du contrat. Le choix appartient à l'acheteur. Il ne peut cependant bénéficier de la garantie des vices qu'après l'expiration du délai de la garantie spéciale ou lorsque le garant ne s'acquitte pas de son obligation.

⁵³ Cf. l'arrêt cité à la note 6, concernant la restitution du délai de la garantie des vices, les arrêts (note 18) concernant l'obligation d'accomplissement des obligations au titre de la garantie en cas de vice déclaré après le délai de la garantie spéciale, mais révélé pendant sa durée.

⁵⁴ Cf. l'arrêt cité à la note 17.

⁵⁵ Arrêt de la CS du 3 mai 1980, cité à la note 17, permettant au consommateur (lorsque le garant accomplit improprement la réparation ou refuse de l'accomplir) d'exercer son droit au titre de la garantie des vices (contre le vendeur) même avant l'expiration de la période de garantie spéciale. Cf. aussi l'arrêt de la CS du 20 juin 1983, III CZP 25/83, OSNCP 2 - 3/84, texte 21, approuvant l'idée de l'échange de la chose dans le cadre de la garantie même si la chose entachée de vices a été détruite pour d'autres raisons, indépendantes de l'ayant droit.

⁵⁶ Par interdiction d'utiliser pour la réparation des éléments rénovés et interdiction de demander à l'acheteur de payer une somme au titre d'usage de la chose échangée — Résolution des 7 juges de la CS du 26 octobre 1972, III CZP 48/72, OSPiKA 1973, texte 180 ; ainsi que l'obligation de livrer des choses aux caractéristiques utilitaires, d'exploitation et techniques rapprochées, lorsque l'obligé ne dispose pas d'une chose identique — arrêt de la CS du 12 décembre 1980, cité à la note 32. L'arrêt de la CS du 3 mai 1980 (cité à la note 17) reconnaît le droit d'échange de la chose dans le cadre de la garantie (même si la limite des réparations n'est pas épuisée), si la réparation n'assure pas la pleine capacité d'exploitation de la chose — arrêt de la CS du 3 octobre 1978, II CR 348/78, OSNCP 7 - 8/1979, texte 151.