



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a treia)

5 iulie 2012*

„Trimitere preliminară — Directiva 97/7/CE — Protecția consumatorilor — Contracte la distanță — Informarea consumatorului — Informații furnizate sau primite — Suport durabil — Noțiune — Hiperlink pe site-ul internet al furnizorului — Dreptul de retractare”

În cauza C-49/11,

având ca obiect o cerere de pronunțare a unei hotărâri preliminare formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Oberlandesgericht Wien (Austria), prin decizia din 26 ianuarie 2011, primită de Curte la 3 februarie 2011, în procedura

Content Services Ltd

împotriva

Bundesarbeitskammer,

CURTEA (Camera a treia),

compusă din domnul K. Lenaerts, președinte de cameră, și domnii J. Malenovský, E. Juhász (raportor), G. Arestis și T. von Danwitz, judecători,

avocat general: domnul P. Mengozzi,

grefier: doamna A. Impellizzeri, administrator,

având în vedere procedura scrisă și în urma ședinței din 26 ianuarie 2012,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Content Services Ltd, de J. Öhlböck, Rechtsanwalt;
- pentru Bundesarbeitskammer, de A. M. Kosesnik-Wehrle și de S. Langer, Rechtsanwälte;
- pentru guvernul austriac, de C. Pesendorfer, în calitate de agent;
- pentru guvernul belgian, de T. Materne, în calitate de agent;
- pentru guvernul german, de T. Henze și de J. Kemper, în calitate de agenți;
- pentru guvernul elen, de G. Kotta, de F. Dedousi și de G. Alexaki, în calitate de agenți;

* Limba de procedură: germana.

- pentru guvernul italian, de G. Palmieri, în calitate de agent, asistată de L. D’Ascia, avvocato dello Stato;
 - pentru guvernul olandez, de C. M. Wissels și de B. Koopman, în calitate de agenți;
 - pentru Comisia Europeană, de M. Owsiany-Hornung și de S. Grünheid, în calitate de agenți,
- după ascultarea concluziilor avocatului general în ședința din 6 martie 2012,
pronunță prezenta

Hotărâre

- 1 Cererea de pronunțare a unei hotărâri preliminare privește interpretarea articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță (JO L 144, p. 19, Ediție specială, 15/vol. 4, p. 160).
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Content Services Ltd (denumită în continuare „Content Services”), pe de o parte, și Bundesarbeitskammer, pe de altă parte, cu privire la forma în care consumatorul care a încheiat un contract la distanță via internet trebuie să obțină informațiile referitoare la acest contract.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

- 3 Considerentele (9), (11), (13), (14) și (22) ale Directivei 97/7 sunt formulate după cum urmează:
 - „(9) [...] contractele negociate la distanță presupun utilizarea unuia sau mai multor mijloace de comunicare la distanță; [...] evoluția permanentă a acestor mijloace de comunicare nu permite stabilirea unei liste exhaustive, dar face necesară definirea principiilor valabile chiar pentru acelea care nu sunt încă utilizate pe scară largă;
 - [...]
 - (11) [...] utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță nu trebuie să conducă la o diminuare a informațiilor furnizate consumatorului; [...] ar trebui, deci, să se determine informațiile care trebuie transmise consumatorilor, indiferent de mijloacele de comunicare utilizate; [...]
 - [...]
 - (13) [...] informațiile difuzate prin intermediul anumitor tehnologii electronice au deseori un caracter efemer, în măsura în care acestea nu sunt primite și pe un suport durabil; [...] consumatorul trebuie, deci, să primească în scris, în timp util, informații necesare unei bune executări a contractului;
 - (14) [...] consumatorul nu are posibilitatea de a vedea produsul în mod concret sau de a aprecia natura serviciului furnizat înainte de încheierea contractului; [...] ar trebui să se prevadă un drept de retractare din contract, în lipsa prevederilor contrare ale prezentei directive; [...]
 - [...]

(22) [...] în utilizarea noilor tehnologii, consumatorul nu poate controla mijloacele de comunicare folosite; [...] în consecință, este necesar să se prevadă că sarcina probei poate reveni furnizorului”.

4 Articolul 4 din această directivă, intitulat „Informații prealabile”, prevede:

„(1) Consumatorul trebuie să beneficieze, în timp util înainte de încheierea contractului, de informațiile următoare:

- (a) identitatea furnizorului și, în cazul în care contractul necesită plata în avans, adresa acestuia;
- (b) caracteristicile esențiale ale bunurilor sau serviciilor;
- (c) prețul bunurilor sau serviciilor, cu toate taxele incluse;
- (d) costuri de livrare, după caz;
- (e) modalități de plată, de livrare sau de executare;
- (f) existența unui drept de retractare, cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 6 alineatul (3);

[...]

(2) Informațiile menționate la alineatul (1), al căror scop comercial trebuie să apară fără echivoc, se furnizează într-o manieră clară și inteligibilă, pe orice cale adecvată mijloacelor de comunicare la distanță utilizate, cu respectarea, mai ales, a principiilor buneii credințe în materie de tranzacții comerciale și a principiilor care reglementează protecția persoanelor care nu au capacitatea de a-și da consimțământul, în conformitate cu legislația statelor membre, cum sunt minorii.

[...]”

5 Articolul 5 din directiva menționată, intitulat „Confirmarea scrisă a informațiilor”, prevede:

(1) Consumatorul trebuie să primească, în scris sau pe un alt suport durabil disponibil și la care are acces, confirmarea informațiilor menționate la articolul 4 alineatul (1) literele (a)-(f), în timp util pe parcursul executării contractului și până la momentul livrării, în cazul bunurilor care nu sunt destinate livrării către terți, cu excepția cazului în care aceste informații au fost deja furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, în scris sau pe un alt suport durabil disponibil și la care acesta are acces.

În orice caz trebuie să se menționeze următoarele:

- o informare scrisă asupra condițiilor și modalităților de exercitare a dreptului de retractare, în sensul articolului 6, inclusiv cazurile menționate la articolul 6 alineatul (3) prima liniuță;
- adresa geografică a sediului furnizorului unde consumatorul poate prezenta reclamațiile sale;
- informații privind serviciile după vânzare și garanțiile comerciale existente;
- condițiile de reziliere a contractului, atunci când acesta este pe durată nedeterminată sau pe o perioadă mai mare de un an.(2) Alineatul (1) nu se aplică serviciilor a căror executare este realizată cu ajutorul unui mijloc de comunicare la distanță, atunci când aceste servicii sunt furnizate o

singură dată și sunt facturate de operatorul mijlocului de comunicare la distanță. Cu toate acestea, consumatorul trebuie să aibă posibilitatea, în toate cazurile, să cunoască adresa geografică a sediului furnizorului la care consumatorul își poate prezenta reclamațiile.”

- 6 Articolul 6 din Directiva 97/7, intitulat „Dreptul de retractare”, prevede:

„(1) Pentru orice contract la distanță, consumatorul dispune de un termen de cel puțin șapte zile lucrătoare pentru a se retracta din contract, fără penalități și fără indicarea vreunui motiv. [...]

[...]

(3) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, consumatorul nu-și poate exercita dreptul de retractare prevăzut la alineatul (1) în ceea ce privește contractele:

— pentru furnizarea de servicii, în cazul în care executarea a început, cu acordul consumatorului, înainte ca termenul de șapte zile lucrătoare prevăzut la alineatul (1) să expire;

[...]”

- 7 Articolul 14 din Directiva 97/7, intitulat „Clauză minimală”, prevede că statele membre pot introduce sau menține, în domeniul reglementat de această directivă, dispoziții mai stricte, compatibile cu prevederile Tratatului FUE, pentru a asigura un nivel mai ridicat de protecție a consumatorului și că aceste dispoziții cuprind, după caz, interzicerea, pentru motive de interes general, a comercializării pe teritoriul lor a anumitor produse sau servicii, în special medicamente, prin contracte la distanță, cu respectarea prevederilor tratatului.

- 8 În sensul Directivei 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (JO L 271, p. 16, Ediție specială, 06/vol. 4, p. 183), prin „suport durabil” se înțelege, conform articolului 2 litera (f), „orice instrument care permite consumatorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate”.

- 9 În sensul Directivei 2002/92/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 decembrie 2002 privind intermedierea de asigurări (JO 2003, L 9, p. 3, Ediție specială, 06/vol. 4, p. 246), prin „suport durabil” se înțelege, conform articolului 2 punctul 12, „orice instrument cu ajutorul căruia clientul poate stoca informațiile care îi sunt adresate personal, astfel încât acestea să poată fi consultate ulterior pe durata unei perioade adaptate scopului acestor informații și care permite reproducerea fidelă a informațiilor stocate”.

- 10 În sensul Directivei 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului (JO L 133, p. 66, rectificări în JO 2009, L 207, p. 14, și în JO 2011, L 234, p. 46), prin „suport durabil” se înțelege, potrivit articolului 3 litera (m), „orice instrument care permite consumatorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, în așa fel încât acestea să fie accesibile pentru consultare în viitor pe o perioadă de timp adaptată scopului informațiilor, și care permite reproducerea fidelă a informațiilor stocate”.

- 11 Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, p. 64), abrogă această ultimă directivă în temeiul articolului 31 începând cu 13 iunie 2014. În sensul Directivei

2011/83, prin „suport durabil” se înțelege, conform articolului 2 punctul 10, „orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate”.

Dreptul austriac

12 Directiva 97/7 a fost transpusă la nivel național prin Legea privind protecția consumatorilor (Konsumentenschutzgesetz) din 8 martie 1979 (BGBl. 140/1979), în versiunea aplicabilă acțiunii principale (denumită în continuare „KSchG”).

13 Potrivit articolului 5c alineatul (1) din KSchG:

„Consumatorul trebuie să dispună la timp, înainte de a face comanda, de anumite informații privind aspectele următoare:

1. denumirea (firma) și adresa la care poate fi contactată întreprinderea;
2. caracteristicile principale ale bunului sau ale serviciului;
3. prețul bunului sau al serviciului, cu toate taxele incluse;
4. dacă este cazul, cheltuielile de livrare;
5. modalitățile de plată, de livrare sau de executare a serviciului;
6. existența unui drept de retractare, în afara cazurilor prevăzute la articolul 5f;

[...]”

14 Articolul 5d alineatele (1) și (2) din KSchG prevede:

„(1) În timpul executării contractului și, în cazul anumitor bunuri care nu sunt destinate livrării către terți, cel mai târziu la momentul livrării, consumatorul trebuie să primească în timp util o confirmare scrisă cu privire la informațiile menționate la articolul 5c alineatul (1) punctele 1-6 [din KSchG], în măsura în care acestea nu i-au fost furnizate în scris înainte de încheierea contractului. Confirmarea scrisă (comunicarea informațiilor) este echivalentă cu o confirmare pe un suport durabil disponibil și la care consumatorul are acces.

(2) Consumatorului trebuie, în plus, să i se transmită în timp util, pe un suport durabil disponibil și la care consumatorul are acces, următoarele informații:

1. informații cu privire la condițiile și la modalitățile de exercitare a dreptului de retractare în temeiul articolului 5e, inclusiv în cazurile menționate la articolul 5f punctul 1;
2. adresa geografică a sediului întreprinderii la care, dacă este cazul, consumatorul poate depune reclamații;
3. informații despre serviciile postvânzare și condițiile de garanție aplicabile și
4. condițiile de reziliere în cazul în care durata contractului este nedeterminată sau este mai mare de un an.”

15 Articolul 5e alineatele (1)-(3) din KSchG prevede:

„(1) Consumatorul poate rezilia un contract încheiat la distanță sau poate anula o comandă făcută la distanță până la expirarea termenelor prevăzute la alineatele (2) și (3). Este suficient ca declarația de retractare să fie transmisă înainte de expirarea termenului.

(2) Termenul de retractare este de șapte zile lucrătoare, sâmbăta nefiind considerată zi lucrătoare. Termenul curge, în ceea ce privește contractele de livrare de bunuri, din ziua recepției acestora de către consumator și, în ceea ce privește contractele de prestări de servicii, din ziua încheierii contractului.

(3) În cazul în care întreprinderea nu și-a îndeplinit obligațiile de informare în conformitate cu articolul 5d alineatele (1) și (2), termenul de retractare este de trei luni de la datele menționate la alineatul (2). În cazul în care, pe parcursul acestui termen, întreprinderea își îndeplinește obligațiile, termenul de exercitare a dreptului de retractare menționat la alineatul (2) curge de la data comunicării informațiilor.”

16 Potrivit articolului 5f alineatul (1) din KSchG, consumatorul nu are un drept de retractare în cazul contractelor de prestări de servicii, a căror executare în raport cu consumatorul a început conform convenției în termen de șapte zile lucrătoare de la data încheierii contractului.

Acțiunea principală și întrebarea preliminară

17 Content Services, societate cu răspundere limitată de drept englez, care exploatează o sucursală în Mannheim (Germania), propune diferite servicii online pe site-ul său internet, în limba germană și accesibil și din Austria. Prin intermediul acestui site, este posibilă descărcarea de software gratuit sau de versiuni demonstrative ale unor programe software cu plată.

18 Pentru a putea utiliza site-ul menționat, utilizatorii de internet trebuie să completeze un formular de înregistrare. Atunci când fac comanda, aceștia trebuie să declare, bifând într-o căsuță anume din formular, că acceptă condițiile generale de vânzare și că renunță la dreptul de retractare. Informațiile prevăzute la articolele 4 și 5 din Directiva 97/7, în special cele referitoare la dreptul de retractare, nu sunt afișate direct utilizatorilor de internet, care pot totuși să le vizualizeze clicând pe un link prezent pe pagina pe care o completează în vederea încheierii contractului. Încheierea unui contract de abonament cu Content Services este imposibilă în cazul în care căsuța respectivă nu a fost bifată.

19 După ce a transmis comanda, utilizatorul de internet primește de la Content Services un e-mail conținând o trimitere la o adresă de internet, însoțită de un nume de utilizator și o parolă. Prin acest e-mail utilizatorul este informat și cu privire la faptul că, în momentul introducerii numelui de utilizator și a parolei, primește imediat acces la conținuturile site-ului internet și că trebuie să păstreze datele de acces într-un loc sigur.

20 E-mailul menționat nu conține nicio informație cu privire la dreptul de retractare. Informațiile referitoare la acest drept nu pot fi obținute decât printr-un link transmis prin același e-mail.

21 În continuare, utilizatorul de internet primește o factură de la Content Services pentru accesul timp de 12 luni la datele de pe site-ul internet, în cuantum de 96 de euro. Această factură menționează că utilizatorul internet în cauză a acceptat să renunțe la dreptul de retractare și, prin urmare, nu mai are posibilitatea de a rezilia contractul de abonament.

- 22 Procedura principală a fost inițiată de Bundesarbeitskammer, organism cu atribuții de protecție a consumatorilor și care are sediul la Viena (Austria), care contestă practica comercială a Content Services pentru motivul că încalcă mai multe norme din dreptul Uniunii și din dreptul național în domeniul protecției consumatorilor.
- 23 Content Services, care a căzut în pretenții în fața Handelsgericht Wien, a atacat hotărârea pronunțată de această instanță în fața Oberlandesgericht Wien.
- 24 Oberlandesgericht Wien arată că, în speță, informațiile cu privire la dreptul de retractare nu au fost cuprinse în însuși e-mailul de confirmare și puteau fi accesate numai printr-un link transmis prin intermediul acestui e-mail. Or, un site internet ar putea fi modificat oricând și, prin urmare, nu ar putea fi pus în mod durabil la dispoziția consumatorului.
- 25 Considerând că interpretarea dispozițiilor Directivei 97/7 este necesară pentru soluționarea litigiului cu care este sesizat, Oberlandesgericht Wien a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarea întrebare preliminară:

„În ceea ce privește cerința prevăzută la articolul 5 alineatul (1) din Directiva [97/7], în temeiul căruia un consumator trebuie să primească pe un suport durabil disponibil și la care are acces confirmarea informațiilor menționate în aceasta, cu excepția cazului în care informațiile respective au fost furnizate deja consumatorului la încheierea contractului, pe un alt suport durabil disponibil și la care are acces, este suficient ca aceste informații să fie puse la dispoziția consumatorului printr-un hiperlink pe site-ul internet al operatorului economic, care se află într-un text pe care consumatorul trebuie să îl marcheze prin bifare ca fiind citit pentru ca acesta să poată intra într-un raport contractual?”

Cu privire la întrebarea preliminară

- 26 Prin intermediul întrebării formulate, instanța de trimitere solicită, în esență, să se stabilească dacă articolul 5 alineatul (1) din Directiva 97/7 trebuie interpretat în sensul că o practică comercială care constă în a nu face accesibile consumatorului informațiile prevăzute de această dispoziție decât printr-un hiperlink pe site-ul internet al întreprinderii vizate îndeplinește cerințele dispoziției menționate.
- 27 Din cererea de pronunțare a unei hotărâri preliminare rezultă că, înainte de încheierea unui contract la distanță, consumatorii pot avea acces la informații privind, în special, dreptul de retractare numai clicând pe un link care face trimitere la o parte a site-ului internet al Content Services. Din aceasta rezultă și că, după ce au făcut comanda, acești consumatori primesc de la Content Services un e-mail care nu conține nicio informație cu privire la acest drept, dar în care figurează un link spre site-ul internet al Content Services pe care pot fi obținute anumite informații privind dreptul de retractare.
- 28 În temeiul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7, consumatorul trebuie să primească, în scris sau pe un alt suport durabil disponibil și la care are acces, o confirmare a informațiilor relevante în timp util, cu excepția cazului în care aceste informații au fost deja furnizate înainte de încheierea contractului, în scris sau pe un alt suport de acest fel.
- 29 Reiese din dispoziția menționată că atunci când un comerciant pune la dispoziția consumatorului anumite informații anterior încheierii contractului, în alt mod decât în scris sau pe un suport durabil disponibil pentru consumator și la care acest consumator are acces, comerciantul are obligația de a confirma informațiile relevante în scris sau pe un alt suport de acest fel.

- 30 În acțiunea principală, problema care se pune este aceea de a ști dacă practica comercială adoptată de Content Services presupune furnizarea informațiilor relevante pentru consumator pe un suport durabil anterior încheierii contractului sau, ulterior, la primirea de către acest consumator a confirmării acestor informații prin intermediul unui astfel de suport.
- 31 În primul rând, trebuie analizat dacă, în cadrul practicii comerciale respective, informațiile relevante sunt „furnizate” consumatorului sau „primite” de acesta, în sensul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7.
- 32 În această privință, trebuie constatat că nici Directiva 97/7, nici documentele relevante pentru interpretarea acesteia, cum sunt lucrările pregătitoare, nu aduc clarificări asupra domeniului de aplicare exact al termenilor „să primească” și „furnizate”, menționați la articolul 5 alineatul (1) din directiva amintită. Prin urmare, pentru determinarea sensului acestor termeni, trebuie să se recurgă la sensul lor obișnuit în limbajul curent, ținând seama de contextul în care sunt utilizați și de obiectivele urmărite de reglementarea din care fac parte (a se vedea în acest sens Hotărârea din 10 martie 2005, *easyCar*, C-336/03, Rec., p. I-1947, punctele 20 și 21).
- 33 În ceea ce privește sensul obișnuit în limbajul curent, trebuie arătat, asemenea Comisiei, că termenii „să primească” și „furnizate” utilizați în dispoziția menționată se referă la o procedură de transmitere, primul din punctul de vedere al consumatorului, iar al doilea din punctul de vedere al furnizorului. În cadrul procedurii de transmitere a informațiilor, nu este necesar ca destinatarul acestora să efectueze o anumită acțiune. În schimb, în cazul trimiterii unui link consumatorului, acesta trebuie să acționeze pentru a lua cunoștință de informațiile în cauză și, în orice caz, trebuie să cliceze pe acest link.
- 34 În ceea ce privește contextul în care acești termeni sunt utilizați, trebuie amintit că articolul 5 alineatul (1) din Directiva 97/7 urmărește să asigure comunicarea către consumator a informațiilor necesare unei bune executări a contractului și, mai ales, exercitării drepturilor pe care le are în calitate de consumator, în special dreptul său de retractare. După cum a subliniat guvernul italian, această dispoziție presupune o întreagă serie de cerințe care vizează protecția consumatorilor, care sunt părțile slabe în raporturile contractuale la distanță.
- 35 Trebuie subliniat în această privință și că, în timp ce legiuitorul Uniunii a optat la articolul 4 din Directiva 97/7, în marea majoritate a versiunilor lingvistice, pentru o formulare neutră, conform căreia consumatorul trebuie „să beneficieze” de informațiile relevante, în schimb, a ales un termen mai constrângător pentru comercianți la articolul 5 alineatul (1) din această directivă, potrivit căruia consumatorul trebuie „să primească” confirmarea informațiilor menționate. Astfel, acest termen exprimă ideea că, în ceea ce privește confirmarea informațiilor către consumatori, un comportament pasiv al acestor consumatori este suficient.
- 36 În ceea ce privește finalitatea Directivei 97/7, aceasta constă în a oferi consumatorilor o protecție extinsă, conferindu-le anumite drepturi în domeniul contractelor la distanță. Obiectivul legiuitorului Uniunii este, după cum aceasta rezultă din considerentul (11) al acestei directive, să se evite ca utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță să conducă la o diminuare a informațiilor furnizate consumatorului.
- 37 În aceste condiții, trebuie să se considere că, în cazul în care informațiile care se găsesc pe site-ul internet al vânzătorului nu sunt accesibile decât printr-un link comunicat consumatorului, aceste informații nu sunt nici „furnizate” acestui consumator, nici „primite” de acesta, în sensul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7.
- 38 În al doilea rând, trebuie analizat dacă un site internet ale cărui informații sunt accesibile consumatorilor prin intermediul unui link prezentat de vânzător trebuie considerat „suport durabil”, în sensul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7.

- 39 În această privință, trebuie constatat că dispoziția respectivă menționează o alternativă, și anume informațiile relevante trebuie primite de consumator „în scris” sau „pe un alt suport durabil”.
- 40 Se poate deduce din aceasta că legiuitorul Uniunii a prevăzut două soluții echivalente din punct de vedere funcțional și, așadar, o cerință de echivalență între suporturi de acest fel.
- 41 În aceste condiții, astfel cum rezultă din observațiile prezentate Curții de guvernele austriac, belgian și elen, un substitut pentru suportul hârtie poate fi considerat ca fiind de natură să corespundă cerințelor de protecție a consumatorului în contextul noilor tehnologii cu condiția ca acesta să îndeplinească aceleași funcții ca suportul hârtie.
- 42 În consecință, suportul durabil, în sensul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7, trebuie să garanteze consumatorului, la fel ca un suport de hârtie, deținerea informațiilor menționate la această dispoziție pentru a-i permite să invoce, dacă este cazul, drepturile care îi revin.
- 43 În măsura în care un suport permite consumatorului să stocheze informațiile respective care i-au fost adresate personal, garantează nealterarea conținutului acestora, precum și accesibilitatea lor pe o durată corespunzătoare și oferă consumatorilor posibilitatea de a le reproduce ca atare, acest suport trebuie considerat „durabil” în sensul dispoziției menționate.
- 44 O asemenea abordare este confirmată de definițiile noțiunii „suport durabil” date de legiuitorul Uniunii în alte texte normative, printre care la articolul 2 litera (f) din Directiva 2002/65, la articolul 2 punctul 12 din Directiva 2002/92 și la articolul 3 litera (m) din Directiva 2008/48. Deși aceste directive nu sunt aplicabile în speță, nu există niciun motiv să se considere, astfel cum a arătat avocatul general la punctul 36 din concluzii, că ele fac trimitere la o noțiune diferită de cea care este utilizată în Directiva 97/7. O asemenea constatare este valabilă cu atât mai mult pentru Directiva 2011/83, care are vocația de a se substitui Directivei 97/7 începând de la 13 iunie 2014 și care definește la articolul 2 punctul 10 noțiunea „suport durabil”, potrivit criteriilor reținute la punctul anterior.
- 45 Aceeași abordare a fost urmată și de Curtea Asociației Europene a Liberului Schimb (AELS) în Hotărârea din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report, p. 86) pentru interpretarea noțiunii „suport durabil” în sensul Directivei 2002/92.
- 46 Or, nu reiese din dosar că site-ul internet al vânzătorului la care face trimitere linkul indicat consumatorului îi permite acestuia din urmă să stocheze informațiile care îi sunt adresate personal astfel încât să le poată accesa și să le reproducă ca atare pe parcursul unei perioade corespunzătoare în afara oricărei posibilități de modificare unilaterală a conținutului lor de către vânzător.
- 47 Content Services amintește un raport al European Securities Markets Expert Group (ESME) din 2007, care face distincție între „site-urile obișnuite” („ordinary websites”) și „site-urile sofisticate” („sophisticated websites”) și care consideră că unele dintre acestea din urmă pot constitui un suport durabil.
- 48 Content Services arată că progresul tehnic și schimbările rapide în cadrul noilor tehnologii fac posibilă elaborarea de site-uri internet care pot garanta că informațiile, fără să fie transferate în sfera de control al consumatorului, pot fi stocate, accesibile și reproduse de consumator pe o durată corespunzătoare.
- 49 Fără a examina problema dacă utilizarea unui astfel de site internet dezvoltat poate îndeplini cerințele Directivei 97/7, este clar și recunoscut de însăși Content Services că acesta nu utilizează un astfel de site pentru activitatea în cauză în acțiunea principală.

- 50 În consecință, trebuie să se constate că un site internet, cum este cel în cauză în acțiunea principală, ale cărui informații nu sunt accesibile consumatorilor decât prin intermediul unui link prezentat de vânzător, nu poate fi considerat „suport durabil”, în sensul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7.
- 51 Având în vedere toate considerațiile care precedă, trebuie să se răspundă la întrebarea adresată că articolul 5 alineatul (1) din Directiva 97/7 trebuie interpretat în sensul că o practică comercială care constă în a nu face accesibile informațiile prevăzute de această dispoziție decât printr-un hiperlink pe site-ul internet al întreprinderii în discuție nu îndeplinește cerințele dispoziției menționate, deoarece aceste informații nu sunt nici „furnizate” de această întreprindere, nici „primite” de consumator, în sensul aceleiași dispoziții, și că un site internet cum este cel în cauză în acțiunea principală nu poate fi considerat „suport durabil”, în sensul articolului 5 alineatul (1) sus-menționat.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 52 Întrucât, în privința părților din acțiunea principală, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a treia) declară:

Articolul 5 alineatul (1) din Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță trebuie interpretat în sensul că o practică comercială care constă în a nu face accesibile informațiile prevăzute de această dispoziție decât printr-un hiperlink pe site-ul internet al întreprinderii în discuție nu îndeplinește cerințele dispoziției menționate, deoarece aceste informații nu sunt nici „furnizate” de această întreprindere, nici „primite” de consumator, în sensul aceleiași dispoziții, și că un site internet cum este cel în cauză în acțiunea principală nu poate fi considerat „suport durabil”, în sensul articolului 5 alineatul (1) sus-menționat.

Semnături