



## Repertoriul jurisprudenței

CONCLUZIILE AVOCATULUI GENERAL  
MICHAL BOBEK  
prezentate la 15 septembrie 2016<sup>1</sup>

**Cauza C-375/15**

**BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG  
împotriva  
Verein für Konsumenteninformation**

[cerere de decizie preliminară formulată de Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria)]

„Apropierea legislației — Directiva 2007/64/CE — Serviciile de plată în cadrul pieței interne — Contracte-cadru — Informații generale prealabile — Informații privind modificări aduse condițiilor contractelor-cadru — Cerința de a comunica informații pe un suport durabil — Informații «furnizate» sau «puse la dispoziție» — Transmiterea de informații prin căsuța de e-mail a unui site de internet-banking”

Introdu

### I – cere

1. Directiva 2007/64/CE privind serviciile de plată în cadrul pieței interne<sup>2</sup> impune ca informațiile privind modificările aduse contractelor-cadru să *fie furnizate* de către prestatorul de servicii de plată utilizatorului serviciilor de plată pe suport de hârtie sau pe un alt *suport durabil*.

2. BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG (denumită în continuare „BAWAG”) este o bancă care își desfășoară activitatea în Austria. Aceasta oferă clienților săi contracte de internet-banking. Printre condițiile generale ale acestor contracte de internet-banking, BAWAG introduce o clauză contractuală conform căreia „notificările cu privire la modificări” se comunică clientului prin căsuța de e-mail internă a sistemului său de internet-banking. Verein für Konsumenteninformation, o asociație de consumatori, consideră că o astfel de clauză contractuală nu respectă obligația de a furniza informații pe un „suport durabil”, stabilită în Directiva 2007/64.

1 — Limba originală: engleza.

2 — Directiva Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE și 2006/48/CE și de abrogare a Directivei 97/5/CE (JO 2007, L 319, p. 1) (denumită în continuare „Directiva 2007/64”). Directiva 2007/64 este abrogată și înlocuită, începând cu 13 ianuarie 2018, cu Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de piață în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE (JO 2015, L 337, p. 35).

3. În prezenta cauză, se solicită Curții să stabilească dacă informațiile comunicate prin intermediul unei căsuțe de e-mail a serviciului de internet-banking sunt „furnizate” (spre deosebire de simpla „punere la dispoziție”) pe un „suport durabil”, în sensul Directivei 2007/64. Dintr-o perspectivă mai generală, Curtea este invitată din nou<sup>3</sup> să asigure un echilibru între, pe de o parte, cerințele minime în materie de informare și de protecție a consumatorilor și, pe de altă parte, evoluțiile tehnologice reprezentate de tendința din ce în ce mai răspândită a operatorilor economici (alimentată, fără îndoială, și de preferințele consumatorilor) de a crea medii informatizate online pentru a comunica cu clienții lor.

## II – Cadrul juridic

### A – Dreptul Uniunii

4. Directiva 2007/64 stabilește norme privind transparența condițiilor și a cerințelor în materie de informare pentru serviciile de plată<sup>4</sup>. Normele respective specifică obligațiile prestatorilor de servicii de plată în ceea ce privește furnizarea de informații către utilizatorii serviciilor de plată care, în conformitate cu considerentul (21), „ar trebui să primească același nivel ridicat de informații clare [...] pentru a putea alege în cunoștință de cauză și pentru a putea compara serviciile din cadrul UE [...]”.

5. În conformitate cu considerentul (23) al Directivei 2007/64, informația necesară ar trebui să fie proporțională cu nevoile utilizatorilor și ar trebui să fie comunicată folosind o metodă standard. Cu toate acestea, considerentul menționat prevede că cerințele în materie de informare cu privire la o operațiune de plată singulară ar trebui să difere de cele cu privire la un contract-cadru (care prevede mai multe operațiuni de plată). Considerentul (24) clarifică cerințele de informare prealabilă cu privire la contractele-cadru și conține orientări cu privire la ce înseamnă „suport durabil”, oferind exemple de astfel de suporturi. Considerentul (25) clarifică cerințele în materie de informare aplicabile unor operațiuni de plată singulare, spre deosebire de contractele-cadru, menționând că nu este necesar ca informațiile să fie furnizate de fiecare dată pe hârtie sau pe un alt suport durabil, cu excepția cazului în care consumatorul solicită acest lucru.

6. Considerentul (27) al Directivei 2007/64 distinge între două moduri în care informația trebuie să fie furnizată de prestatorul de servicii de plată: „fie informația ar trebui să fie furnizată, mai exact, să fie comunicată activ, la timpul potrivit, de către prestatorul de servicii de plată, în conformitate cu cerințele prezentei directive, fără vreo solicitare din partea utilizatorului serviciilor de plată, fie informațiile ar trebui să fie puse la dispoziția utilizatorului serviciilor de plată, ținând seama de toate cerințele suplimentare în materie de informare pe care acesta ar putea să le formuleze”. În continuare, în același considerent se clarifică și se oferă exemple de situații în care informația este „pusă la dispoziție”, iar clientul trebuie să adopte o atitudine activă pentru a putea avea acces la aceasta.

7. Articolul 4 din Directiva 2007/64 cuprinde definiții. La articolul 4 punctul 12 se prevede că „prin «contract-cadru» se înțelege un contract de servicii de plată care reglementează executarea, în viitor, a unor operațiuni de plată individuale și succesive și care poate conține obligația de a constitui un cont de plăți, precum și condițiile legate de constituirea acestuia”. În conformitate cu articolul 4

3 — A se vedea Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419). Cu privire la interpretarea formulării „pe hârtie sau pe un alt suport durabil” în contextul articolului 10 din Directiva 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 2008, L 133, p. 66), a se vedea Concluziile avocatului general Sharpston prezentate în cauza Home Credit Slovakia (C-42/15, EU:C:2016:431). Curtea a avut ocazia de a interpreta de asemenea articolul 23 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 44/2001 al Consiliului din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (JO 2001, L 12, p. 1) (denumit în continuare „Regulamentul Bruxelles I”), care se referă la „comunicare sub formă electronică ce permite consemnarea durabilă [...]”, în Hotărârea din 21 mai 2015 pronunțată în cauza El Majdoub (C-322/14, EU:C:2015:334).

4 — A se vedea articolul 1 alineatul (2) și considerentul (18).

punctul 25, „prin «suport durabil» se înțelege orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate”.

8. Titlul III din Directiva 2007/64, intitulat „Transparența condițiilor și a cerințelor în materie de informare privind serviciile de plată”, conține, în capitolul 2, dispozițiile aplicabile „operațiunilor de plată singulară” (articolele 35-39). Capitolul 3 cuprinde dispozițiile aplicabile „contractelor-cadru” (articolele 40-48).

9. Articolul 41 din Directiva 2007/64, intitulat „Informații prelabile generale” și aplicabil „contractelor-cadru”, prevede următoarele:

„(1) Statele membre solicită prestatorului de servicii de plată să comunice informațiile și condițiile specificate la articolul 42 utilizatorului serviciilor de plată, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, cu suficient timp înainte ca utilizatorul serviciilor de plată să devină parte la un contract-cadru sau la o ofertă. Informațiile și condițiile sunt comunicate în termeni ușor de înțeles, într-o formă clară și ușor de înțeles, într-o limbă oficială a statului membru în care se oferă serviciul de plată sau în orice altă limbă stabilită de comun acord între părți.

[...]”

10. Articolul 44 din Directiva 2007/64 se referă la modificări ale condițiilor contractelor-cadru. În conformitate cu articolul 44 alineatul (1) primul paragraf, „[t]oate modificările din contractul-cadru, precum și informațiile și condițiile specificate la articolul 42 sunt propuse de prestatorul de servicii de plată în conformitate cu articolul 41 alineatul (1) cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora”. Conform articolului 44 alineatul (1) al doilea paragraf, „[î]n cazul în care este aplicabil, în conformitate cu articolul 42 punctul 6 litera (a), prestatorul de servicii de plată îl informează pe utilizatorul serviciilor de plată că se consideră că acesta din urmă a acceptat modificările respective dacă, înainte de data propusă a intrării lor în vigoare, nu îl informează pe prestatorul de servicii de plată că nu le acceptă. În acest caz, prestatorul de servicii de plată specifică de asemenea faptul că utilizatorul serviciilor de plată are dreptul de a rezilia contractul-cadru imediat și în mod gratuit, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor”.

## **B – Dreptul austriac**

11. Directiva 2007/64 a fost transpusă în dreptul austriac prin Bundesgesetz über die Erbringung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstgesetz) [Legea privind serviciile de plată (BGBl. 2009 I, nr. 66)]. Articolul 26 din această lege prevede:

„(1) Prestatorul de servicii de plată trebuie, cu suficient timp înainte ca utilizatorul serviciului de plată să devină parte la un contract sau la o ofertă contractuală,

1. în cazul unui contract-cadru prevăzut la articolul 28, să comunice informațiile și clauzele contractuale utilizatorului serviciilor de plată pe suport de hârtie sau, dacă utilizatorul este de acord, pe alt suport durabil [...]

[...]”

12. Articolul 29 din Legea privind serviciile de plată, referitor la modificările aduse contractelor-cadru, are următorul cuprins:

„(1) Prestatorul de servicii de plată trebuie

1. să propună utilizatorului serviciilor de plată modificări ale contractului-cadru cu minimum două luni înainte de data prevăzută pentru aplicarea lor, în modul prevăzut la articolul 26 alineatul (1) punctul 1 și la articolul 26 alineatul (2), iar
2. în cazul unui acord convenit în temeiul articolului 28 alineatul (1) punctul 6 litera (a), să menționeze că
  - (a) se consideră că utilizatorul serviciilor de plată și-a dat acordul cu privire la modificări dacă, înainte de data propusă a intrării lor în vigoare, nu îl informează pe prestatorul de servicii de plată că nu le acceptă și
  - (b) că utilizatorul serviciilor de plată are dreptul să rezilieze contractul-cadru fără notificare, în mod gratuit, înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.”

### III – Litigiul principal, întrebările adresate și procedura în fața Curții

13. Pentru contractele de servicii bancare încheiate cu clienții, BAWAG utilizează contracte generale cu termeni și condiții standard. Clauza contractuală vizată în procedura principală se referă în particular la participarea clienților la sistemul de internet-banking al BAWAG. Aceasta prevede următoarele:

„Clientul care a subscris la sistemul de internet-banking primește notificările și mesajele (în special informații referitoare la cont, extrase de cont, situații privind cardul de credit, notificări cu privire la modificări etc.) pe care banca trebuie să i le transmită sau să i le pună la dispoziție prin poștă sau prin consultarea sau transmiterea pe cale electronică prin intermediul BAWAG P. S. K. E-Banking.”

14. Comunicarea prin intermediul sistemului de internet-banking în cauză, astfel cum este descrisă de instanța de trimitere, se desfășoară în următorul mod: în cadrul sistemului său de internet-banking, BAWAG creează o casuță de e-mail pentru fiecare client. Clienții pot să își acceseze casuța de e-mail înregistrându-se cu parola personală pe site-ul de internet-banking. Ulterior, banca transmite mesaje electronice către casuța de e-mail respectivă. Nu există nicio comunicare suplimentară, de exemplu printr-un mesaj trimis la adresa de e-mail personală privată a clientului, pentru a-l informa că s-a transmis un mesaj către casuța de e-mail a serviciului de internet-banking.

15. În cadrul procedurii principale, Verein für Konsumenteninformation a intentat o acțiune prin care urmărește să împiedice introducerea de către BAWAG a clauzei contractuale în litigiu în contractele pe care BAWAG le încheie cu clienții săi și aplicarea unei astfel de clauze clienților respectivi. Acțiunea a fost admisă în primă instanță și a fost confirmată în apel. S-a constatat că respectiva clauză contractuală încalcă cerințele obligatorii prevăzute la articolul 26 alineatul 1 punctul 1 coroborat cu articolul 29 alineatul 1 punctul 1 din Legea privind serviciile de plată. BAWAG a formulat recurs la Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria). În acest context, Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă) a suspendat judecarea cauzei și a adresat următoarele întrebări preliminare:

„1) Articolul 41 alineatul (1) coroborat cu articolul 36 alineatul (1) din Directiva 2007/64 [...] trebuie interpretat în sensul că o informație (în format electronic) se consideră transmisă pe un suport de date durabil dacă este trimisă de către bancă către casuța de e-mail a clientului în cadrul serviciului de online-banking (e-banking), astfel încât clientul poate accesa această informație prin click după înregistrarea pe pagina web de internet-banking?

2) În cazul unui răspuns negativ la prima întrebare:

Articolul 41 alineatul (1) coroborat cu articolul 36 alineatul (1) din [Directiva 2007/64] trebuie interpretat în sensul că, într-un asemenea caz,

- (a) banca pune la dispoziție informația pe un suport durabil, dar aceasta nu este transmisă clientului, ci devine doar accesibilă acestuia, sau
- (b) se permite exclusiv accesul la informație, fără a utiliza un suport durabil?”

16. Cererea de decizie preliminară a fost depusă la Curte la 15 iulie 2015. BAWAG, Verein für Konsumenteninformation, guvernul Italiei, guvernul Poloniei și Comisia Europeană au prezentat observații scrise. La 30 iunie 2016, a avut loc o ședință în cadrul căreia Verein für Konsumenteninformation, BAWAG și Comisia au prezentat observații orale.

#### IV – Analiză

##### A – *Observații introductive*

17. Înainte de a analiza fondul întrebărilor adresate de Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă), sunt necesare trei clarificări.

##### 1. *Dispozițiile relevante ale Directivei 2007/64*

18. În primul rând, chiar dacă instanța de trimitere a adresat întrebări cu privire la articolul 41 alineatul (1) din Directiva 2007/64 „coroborat” cu articolul 36 alineatul (1) din această directivă, doar prima dispoziție este relevantă în mod direct pentru prezenta cauză.

19. Din informațiile furnizate în cererea de decizie preliminară, se constată că clauza contractuală în discuție în prezenta cauză face parte dintr-un contract de internet-banking. Acesta este încheiat ca o completare la contractul-cadru. Prin urmare, clauza contractuală în discuție se referă la furnizarea de informații în temeiul contractelor-cadru. În consecință, articolul 36 alineatul (1) din Directiva 2007/64, care privește doar operațiunile de plată singulare, și anume operațiunile de plată care nu intră sub incidența unui contract-cadru, nu este direct aplicabil în prezenta cauză.

20. Cu toate acestea, articolul 36 alineatul (1) reprezintă un factor relevant pentru interpretarea sistemică a directivei în ansamblu. Acesta reglementează modul în care trebuie să se pună la dispoziție informațiile pentru operațiunile de plată singulare, care diferă în mod explicit de modul în care trebuie să se furnizeze informațiile pentru contractele-cadru. Prin urmare, trimiterea la articolul 36 alineatul (1) în întrebările adresate de instanța de trimitere trebuie să fie înțeleasă în sensul că se solicită o interpretare corelată a acestor două dispoziții, întrucât cele două dispoziții care reglementează cerințele în materie de informare – articolul 36 și articolul 41 – au fost concepute în cadrul directivei prin trimitere de la una la cealaltă.

21. În al doilea rând, este clar că clauza contractuală în discuție se referă la o serie de elemente – din perspectiva Directivei 2007/64 – destul de diferite. Respectiva clauză vizează: „notificări și mesaje (în special informații referitoare la cont, extrase de cont, situații privind cardul de credit, notificări cu privire la modificări etc.) [...]”. Cu toate acestea, astfel cum confirmă observațiile scrise și orale prezentate Curții, prezenta cauză vizează de fapt numai ultimul dintre respectivele elemente, și anume „notificări cu privire la modificări”, care reprezintă singurul element care ar putea antrena modificări ale contractelor-cadru.

22. În cadrul Directivei 2007/64, dispoziția relevantă pentru modificările aduse contractelor-cadru este articolul 44. Articolul 44 alineatul (1) prevede că „toate modificările din contractul-cadru [...] sunt propuse de prestatorul de servicii de plată în conformitate cu articolul 41 alineatul (1) [...]”. Din aceste motive, considerăm că dispozițiile relevante pentru prezenta cauză sunt articolul 41 alineatul (1) și articolul 44 alineatul (1) din Directiva 2007/64.

## 2. Formularea întrebărilor adresate

23. Din formularea trimiterii preliminare din prezenta cauză rezultă ipoteza existenței unei legături între tipul de *suport* utilizat pentru comunicări și *modul* în care se comunică informația. Existența unui suport durabil presupune în mod necesar că informația este „furnizată”? Dacă informația nu este comunicată pe un suport durabil, înseamnă că aceasta este doar „pusă la dispoziție”?

24. În opinia noastră, cele două elemente – tipul de suport utilizat pentru comunicări și modul în care se comunică informația – ar trebui să facă obiectul unor analize separate. Suportul este un aspect diferit de modul în care se transmite informația.

25. În Directiva 2007/64, nu există nicio indicație cu privire la faptul că suportul utilizat pentru informare și modul de transmitere a informației trebuie să fie corelate. Dimpotrivă, diverse considerente ale directivei explică faptul că acestea sunt două aspecte diferite. În considerentul (24) se explică ce este un „suport durabil” și se oferă exemple în acest sens. Considerentul (27) stabilește cele două moduri de comunicare a informației în conformitate cu directiva („furnizare” și „punere la dispoziție”). Prin urmare, se poate avea în vedere o situație în care informația, chiar dacă se află pe un „suport durabil”, nu este „furnizată” efectiv consumatorului, ci doar „pusă la dispoziția” acestuia, astfel cum se exemplifică în diferite dispoziții ale directivei<sup>5</sup>.

26. Din aceste motive, cele două întrebări formulate de instanța de trimitere pot fi simplificate și reformulate după cum urmează: (1) informația transmisă în căsuța de e-mail a serviciului de internet-banking constituie o informație pe un „suport durabil” și (2) informația respectivă este „furnizată” (iar nu doar „pusă la dispoziție”) de către bancă?

## 3. Faptele prezentate de instanța națională

27. Instanța de trimitere a stabilit că, în scopul prezentei proceduri, trebuie să se considere că mesajele electronice transmise de bancă prin intermediul sistemului său de internet-banking către căsuțele de e-mail ale clienților din cadrul serviciului de internet-banking nu pot fi modificate. Acestea nu sunt șterse de bancă pentru o perioadă adecvată scopurilor informației respective. Informațiile pot fi consultate și reproduse în mod identic (în format electronic sau prin imprimare). Mesajele pot fi gestionate de client, care are de asemenea posibilitatea de a le șterge.

28. Aceste afirmații sunt însă contestate de Verein für Konsumenteninformation. Aceasta consideră că instanța de trimitere procedează deja la o calificare juridică a faptelor.

29. Conform unei jurisprudențe constante, procedura prevăzută la articolul 267 TFUE se întemeiază pe o separare clară între funcțiile instanțelor naționale și cele ale Curții. Instanța de trimitere are competența exclusivă de a identifica și de a evalua faptele din cauza cu care este sesizată<sup>6</sup>.

30. În prezenta cauză, instanța de trimitere a analizat destul de detaliat caracteristicile căsuței de e-mail și ale sistemului de internet-banking în discuție. Prin urmare, analiza prezentată mai jos, în secțiunea B.1 a prezentelor concluzii, urmărește să clarifice domeniul de aplicare al noțiunii „suport durabil” în temeiul Directivei 2007/64.

5 — De exemplu, articolul 43 prevede că utilizatorul serviciilor are dreptul să primească, la cerere (așadar, la inițiativa clientului), condițiile contractuale „pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil”.

6 — A se vedea de exemplu Hotărârea din 18 februarie 2016, Finanmadrid EFC (C-49/14, EU:C:2016:98, punctul 27 și jurisprudența citată), și Hotărârea din 3 septembrie 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, punctul 13 și jurisprudența citată).

31. Observațiile prezentate Curții ridică întrebări cu privire la cerințele pe care trebuie să le îndeplinească sistemele de comunicare prin internet pentru a fi considerate „suporturi durabile”. În acest context, chiar dacă este exclusiv de competența instanței naționale să evalueze, ca elemente de fapt, caracteristicile tehnice ale sistemului de internet-banking al BAWAG în discuție în prezenta cauză, se pot furniza câteva criterii utile prin interpretarea definiției „suportului durabil” din Directiva 2007/64.

## **B – Analiză**

### **1. Suport durabil**

32. Condițiile materiale pentru ca un suport sau un dispozitiv să fie considerat „suport durabil” sunt cuprinse în definiția prevăzută la articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64: acesta (a) ar trebui să permită stocarea de informații adresate personal clientului într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă adecvată și (b) ar trebui să garanteze reproducerea identică a informațiilor stocate.

33. Aceleași elemente sunt prezente de asemenea în alte câteva acte din legislația secundară a Uniunii care fac trimitere la noțiunea „suport durabil”. Acest concept, prevăzut prima dată în Directiva 97/7/CE în domeniul contractelor la distanță<sup>7</sup>, oferă o alternativă la hârtie ca suport de informații. Deși Directiva 97/7 nu conține o definiție a „suportului durabil”, Curtea a confirmat semnificația uniformă a acestui concept în dreptul Uniunii, întemeindu-se pe elementele cuprinse în definiția „suportului durabil” dată de legiuitorul Uniunii în alte texte legislative<sup>8</sup>. Elementele definiției menționate la punctul 32 de mai sus sunt prezente de asemenea în legislația secundară ulterioară<sup>9</sup> și în actele de punere în aplicare<sup>10</sup>.

7 — Directiva Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță (JO 1997, L 144, p. 19, Ediție specială, 15/vol. 4, p. 160), abrogată prin 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 2011, L 304, p. 64). Articolul 5 din Directiva 97/7 prevede că consumatorul trebuie să primească, în scris sau „pe un alt suport durabil” la care are acces, confirmarea informațiilor anterioare, menționate la articolul 4 alineatul (1) literele (a)-(f) din această directivă.

8 — Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 44). Curtea a făcut trimitere la articolul 2 litera (f) din Directiva 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 2002, L 271, p. 16, Ediție specială, 06/vol. 4, p. 183); articolul 2 punctul 12 din Directiva 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); articolul 3 litera (m) din Directiva 2008/48 și articolul 2 punctul 10 din Directiva 2011/83.

9 — A se vedea, de exemplu, articolul 2 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb (JO 2009, L 33, p. 10); articolul 2 alineatul (1) litera (m) din Directiva 2009/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 de coordonare a actelor cu putere de lege și a actelor administrative privind organismele de plasament colectiv în valori mobiliare (OPCVM) (JO 2009, L 302, p. 32); articolul 2 punctul 17 din Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază (JO 2014, L 257, p. 214); articolul 4 alineatul (1) punctul 62 din Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele instrumentelor financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE (JO 2014, L 173, p. 349); articolul 2 alineatul (1) punctul 18 din Directiva (UE) 2016/97 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 ianuarie 2016 privind distribuția de asigurări (reformare) (JO 2016, L 26, p. 19).

10 — A se vedea, de exemplu, articolul 2 punctul 2 din Directiva 2006/73/CE a Comisiei din 10 august 2006 de punere în aplicare a Directivei 2004/39/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind cerințele organizatorice și condițiile de funcționare ale întreprinderilor de investiții și termenii definiți în sensul directivei menționate (JO 2006, L 241, p. 26, Ediție specială, 06/vol. 10, p. 135).

34. Componentele esențiale ale definiției – posibilitatea de stocare și reproducerea – pot fi identificate de asemenea în alte instrumente care nu se referă în mod explicit la noțiunea „suport durabil”, cum ar fi Directiva 2000/31/CE privind comerțul electronic<sup>11</sup>.

**a) Suport durabil și internet**

35. Introducerea conceptului de „suport durabil” și elementele cuprinse în definiția sa indică intenția legiuitorului Uniunii de a atenua tensiunea dintre (i) nevoia de adaptare la evoluția tehnologiei, care sporește rapiditatea tranzacțiilor comerciale prin intermediul internetului și al altor mijloace de comunicare electronică și (ii) protecția drepturilor consumatorului prin informarea acestuia. Stabilind o echivalență între suportul de hârtie și alte „suporturi durabile” în anumite situații, dreptul Uniunii recunoaște evoluția tehnologică și interesul economic atât al clienților, cât și al prestatorilor de servicii de a elimina suportul de hârtie.

36. Cu toate acestea, elementele definiției „suportului durabil” – posibilitate de stocare și reproducerea identică – urmăresc în același timp să protejeze consumatorii ca parte mai vulnerabilă în raporturile contractuale, prin prevenirea situațiilor în care acestora li se furnizează informații într-un mod efemer<sup>12</sup> și în care informațiile sunt modificate unilateral de către prestatorii de servicii. Caracteristicile menționate au drept consecință, astfel cum arăta avocatul general Mengozzi, că „informațiile sunt plasate sub controlul clientului și nu mai sunt plasate sub controlul persoanei care le furnizează”<sup>13</sup>.

37. Deși definiția conceptului „suport durabil” este relativ clară, dezbateră din prezenta cauză privește problema dacă mesajele transmise prin intermediul unei căsuțe de e-mail a serviciului de internet-banking sunt conforme cu elementele unui „suport durabil”, descrise la punctul 32 de mai sus.

38. Ca punct de plecare, Verein für Konsumenteninformation consideră că site-urile internet și căsuțele de e-mail nu pot fi considerate „suporturi durabile” deoarece nu constituie un instrument fizic de stocare.

39. În opinia noastră, acest argument nu poate fi acceptat.

40. Este clar deja că noțiunea de „suport durabil” este definită în mod flexibil. Curtea a considerat această noțiune drept un „echivalent funcțional” pentru hârtie<sup>14</sup>, eliberând-o de orice idee preconcepțată cu privire la ceea ce ar trebui să constituie suportul material al informațiilor.

41. În plus, trimiterea de la articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64 la „orice instrument” confirmă faptul că „suportul durabil” trebuie să fie definit în mod cuprinzător, neexcluzând *a priori* niciun mijloc de comunicare potențial.

11 — Directiva Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (JO 2000, L 178, p. 1, Ediție specială, 13/vol. 29, p. 257), al cărei articol 10 alineatul (3) prevede că „clauzele contractuale și condițiile generale furnizate destinatarului trebuie puse la dispoziție într-un mod care să îi permită acestuia să le păstreze și să le reproducă”.

12 — A se vedea prin analogie Concluziile avocatului general Sharpston prezentate în cauza Home Credit Slovakia (C-42/15, EU:C:2016:431, punctul 24).

13 — Concluziile avocatului general Mengozzi prezentate în cauza Content Services (C-49/11, EU:C:2012:126, punctul 42).

14 — Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctele 40 și 42).



42. Prin urmare, conceptul de „suport durabil” este independent de structura fizică sau de caracteristicile hardware ale suportului. Acesta se bazează, mai degrabă, pe caracteristicile *funcționale* care determină modul său de operare și care îi permit să îndeplinească cerințele privind posibilitatea de stocare și reproducerea identică, în sensul articolului 4 punctul 25 din directivă. Astfel, atât timp cât aceste condiții sunt îndeplinite, tipul și forma efectivă ale unui „suport durabil” se pot modifica odată cu evoluția posibilităților tehnice de-a lungul timpului.

43. Este adevărat că evoluția legislației Uniunii prezintă un anumit grad de incertitudine în ceea ce privește evaluarea problemei dacă comunicațiile prin internet pot îndeplini cerințele unui „suport durabil”. Într-adevăr, considerentul (20) al Directivei 2002/65 și articolul 2 punctul 12 din Directiva 2002/92 indică o anumită reticență față de internet, stipulând că site-urile internet nu intră în domeniul de aplicare al noțiunii „suport durabil” decât în cazul în care întrunesc criteriile prevăzute în definiția acestuia.

44. Cu toate acestea, considerentul (23) al Directivei 2011/83 enumeră e-mailurile printre exemplele de suporturi durabile. În plus, Directiva 2007/64 a înlăturat, fără îndoială, abordarea reticentă față de site-urile internet. Considerentul (24) al directivei citate menționează în prezent în mod explicit ca exemplu de suport durabil acele site-uri internet care „sunt accesibile pentru consultare ulterioară pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective și permit reproducerea identică a informațiilor stocate”.

45. În sfârșit, faptul că un site internet poate fi considerat „suport durabil” în funcție de caracteristicile sale funcționale a fost confirmat de asemenea de Curtea de Justiție a AELS în cauza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht<sup>15</sup>, în contextul unei cauze care implică interpretarea conceptului de „suport durabil” în temeiul Directivei 2002/92. În cauza respectivă, Curtea de Justiție a AELS a declarat că, în timp ce site-urile internet „obișnuite” nu ar îndeplini condițiile necesare pentru a fi considerate suport durabil<sup>16</sup>, site-urile „sofisticate” ar putea să le îndeplinească în cazul în care respectă cerințele prevăzute în definiția aplicabilă<sup>17</sup>.

46. În acest stadiu, trebuie să se concluzioneze că sistemele de comunicare prin internet nu sunt excluse *per se* din noțiunea „suporturi durabile”. În acest sens, funcționalitatea și modul lor de operare trebuie totuși să îndeplinească cerințele prevăzute la articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64 menționate mai sus, la punctul 32 din prezentele concluzii.

#### ***b) O „căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking” ca suport durabil***

47. BAWAG și Comisia consideră, având în vedere informațiile furnizate în cererea de decizie preliminară, că respectiva căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking îndeplinește cerințele prevăzute la articolul 4 punctul 25 din directivă.

48. În schimb, Verein für Konsumenteninformation susține că sistemul de internet-banking în cauză nu îndeplinește cerințele menționate anterior, întrucât BAWAG însăși gestionează serverul care găzduiește căsuța de e-mail. Prin urmare, nu este garantat faptul că informațiile din căsuța de e-mail vor rămâne nemodificate. În plus, furnizorul serviciului poate bloca accesul utilizatorilor. În același spirit, guvernul polonez consideră că e-mailurile și mesajele transmise în cadrul sistemului de

15 — Hotărârea din 27 ianuarie 2010 (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86).

16 — Curtea AELS a constatat, la punctul 63 din Hotărârea din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86), că „un site internet obișnuit” – care servește drept sistem electronic de găzduire dinamic sau portal pentru furnizarea de informații care, în general, pot fi modificate liber de către proprietarul site-ului internet – nu îndeplinește cerințele cu privire la garantarea reproducerii identice și, prin urmare, nu poate fi considerat suport durabil.

17 — Distincția se regăsește în Raportul pe anul 2007 al Grupului European de Experți în Piețele de valori mobiliare (European Securities Markets Expert Group – ESME) „On durable medium – Distance Marketing Directive and Markets in Financial Instruments Directive”, disponibil la adresa [http://ec.europa.eu/finance/securities/docs/esme/durable\\_medium\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/finance/securities/docs/esme/durable_medium_en.pdf).

internet-banking constituie două instrumente distincte, întrucât cele din urmă permit în general prestatorilor de servicii de plată să modifice unilateral mesajele sau să blocheze accesul, în special după încetarea unui contract, astfel încât nu există nicio garanție privind reproducerea identică a informației.

49. În opinia noastră, problema dacă o casuță de e-mail a serviciului de internet-banking poate fi considerată „suport durabil” depinde de îndeplinirea condițiilor prevăzute la articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64, aspect a cărui evaluare revine în sarcina instanțelor naționale, în lumina criteriilor de interpretare stabilite de Curte.

50. Hotărârea pronunțată de Curte în cauza Content Services are o utilitate limitată în prezenta cauză. În cauza respectivă, în contextul Directivei 97/7, Curtea a apreciat că informațiile comunicate consumatorului doar printr-un hyperlink de pe un site internet nu pot fi considerate „suport durabil” în sensul articolului 5 alineatul (1) din directivă<sup>18</sup>. Cu toate acestea, Curtea nu a avut ocazia să analizeze situația în care un site internet permite ca informațiile să fie stocate, accesate și reproduse de către consumator<sup>19</sup>. O astfel de situație a fost analizată însă de Curtea AELS în cauza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht<sup>20</sup>.

51. Adoptând o abordare similară celei a Curții AELS în cauza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht, considerăm că diferitele tipuri de sisteme tehnice, cum ar fi sistemele de poștă electronică pe internet, pot îndeplini cerințele „suporturilor durabile”, în funcție de caracteristicile și de funcționalitățile lor.

52. Fără a urmări să fim exhaustivi sau să limităm gama de sisteme tehnice existente sau posibile care s-ar putea conforma cerințelor prevăzute la articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64, în opinia noastră, casuțele de e-mail ale serviciilor de internet-banking ar putea fi considerate „suporturi durabile” în două situații<sup>21</sup>. În primul rând, s-ar putea considera că o casuță de e-mail a serviciului de internet-banking îndeplinește condițiile deoarece este un „suport durabil” *per se*. În al doilea rând, un astfel de sistem ar putea fi considerat o cale de transmitere a documentelor electronice care, în cazul în care sunt furnizate într-un format adecvat, pot constitui „suporturi durabile” prin ele însele. În ambele cazuri, întrebarea esențială este dacă informațiile pot fi stocate pentru o perioadă adecvată și dacă se garantează reproducerea identică a acestora. Cu toate acestea, în ambele situații, existența unei „casuțe de e-mail” presupune un spațiu de stocare independent securizat, la care utilizatorii au acces cu ajutorul unui nume de utilizator și al unei parole.

53. În prima situație, o casuță de e-mail a serviciului de internet-banking reprezintă un sistem care permite prestatorilor de servicii de plată să transmită informații, iar utilizatorilor serviciilor de plată să stocheze și să reproducă informațiile respective. Totuși, în acest caz, funcțiile separate ale casuței de e-mail ca „suport durabil”, pe de o parte, și ca „suport de stocare”, pe de altă parte, sunt estompate într-o măsură considerabilă.

54. În ceea ce privește cerința referitoare la posibilitatea de stocare, informațiile ar trebui să fie accesibile pentru o perioadă adecvată scopurilor informațiilor respective, și anume atât timp cât acestea sunt relevante pentru utilizatorul serviciilor de plată în vederea protejării intereselor sale în raport cu prestatorul de servicii de plată<sup>22</sup>. Prin urmare, perioada în care informațiile trebuie să fie disponibile poate varia în funcție de conținutul informațiilor respective și de drepturile și obligațiile

18 — Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 51).

19 — Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 46).

20 — Hotărârea Curții AELS din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86).

21 — Hotărârea Curții AELS din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86), a identificat cele două situații în contextul site-urilor internet, în general. A se vedea punctul 64 și următoarele din hotărârea menționată.

22 — A se vedea prin analogie Hotărârea Curții AELS din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86), punctul 44.

contractuale vizate<sup>23</sup>. În ceea ce privește modificările aduse contractului-cadru, perioada de accesibilitate poate continua după închiderea contului sau după încetarea contractului pentru a permite utilizatorului serviciilor de plată să se informeze cu privire la drepturile sale contractuale și, dacă este necesar, să solicite despăgubiri.

55. Odată ce aspectul legat de posibilitatea de stocare a informațiilor pentru o perioadă adecvată este soluționat, trebuie să fie îndeplinită de asemenea cerința referitoare la „reproducerea identică”. Aceasta înseamnă că ar trebui să fie imposibil din punct de vedere tehnic ca prestatorul de servicii de plată să modifice unilateral sau să șteargă informațiile după transmiterea acestora către utilizator<sup>24</sup>. În consecință, este puțin probabil ca o casuță de e-mail găzduită și administrată de către prestatorul serviciilor de plată să respecte condiția de a garanta „reproducerea identică”, întrucât aceasta este, din punct de vedere tehnic, sub controlul prestatorului de servicii de plată.

56. În pofida complexității aparente în contextul noilor tehnologii, ideea esențială rămâne remarcabil de simplă: obiectivul de bază al legislației privind informarea consumatorului la elaborarea sau la modificarea contractelor este informarea consumatorilor într-un anumit mod și posibilitatea ca aceștia să rețină informațiile într-un format sigur pentru a le utiliza ulterior ca probe. Fără a presupune o rea-credință din partea niciunei părți contractante, o „casuță de e-mail” aflată sub controlul prestatorului de servicii nu poate, prin definiție, să garanteze că clienții pot să păstreze informațiile transmise către respectiva casuță poștală într-un format sigur în vederea consultării sau utilizării ulterioare. Pentru a face o paralelă cu perioada „previrtuală”, o astfel de casuță de e-mail poate fi comparată cu o situație în care clienților le-au fost oferite versiuni pe hârtie ale contractelor pe care le-au încheiat cu banca, însă toate documentele contractuale ar trebui să fie păstrate în mod obligatoriu într-o sală de arhivă din cadrul clădirii băncii. Chiar dacă hârtia este destul de durabilă, informațiile din respectivele documente contractuale arhivate ar putea să fie dificil calificate, din punctul de vedere al clientului, drept „accesibile pentru consultare ulterioară” și de natură să ofere o „reproducere identică” în sensul articolului 4 punctul 25 din Directiva 2007/64.

57. Cu toate acestea, există cea de a doua situație menționată mai sus. În prima situație, precum și în majoritatea observațiilor formulate în prezenta cauză, discuția s-a concentrat asupra problemei dacă casuța de e-mail în sine poate fi considerată „suport durabil”. Totuși, această chestiune poate induce în eroare, într-o oarecare măsură. Casuța de e-mail poate fi considerată drept un portal al informațiilor în sine. Cu alte cuvinte, casuța de e-mail din cadrul unui sistem de internet-banking poate fi considerată o „poartă” prin care se transmit informațiile relevante sub formă de documente electronice. În cazul în care se acceptă această perspectivă, întrebarea esențială nu este „care sunt parametrii tehnici ai casuței de e-mail?”, ci „cum arată mesajele individuale transmise prin intermediul său?”

58. În ceea ce privește formatul necesar al informațiilor furnizate, informațiile adresate personal clientului ar trebui transmise într-un document electronic al cărui format garantează reproducerea identică a informațiilor. Fără a ne pronunța cu privire la posibilele soluții tehnice, reproducerea identică poate fi asigurată printr-un format electronic care, în principiu, nu permite modificări, garantând un grad rezonabil de autenticitate a informației, în cazul în care clientul o va avea în vedere ulterior.

59. Întrucât, în cea de a doua situație, casuța de e-mail reprezintă canalul de transmitere a documentelor, dar nu un dispozitiv de stocare în sine, documentele electronice ar trebui să poată fi stocate separat într-un mod care permite utilizatorului să descarce și/sau să imprime documentul. Într-adevăr, având în vedere separarea conceptuală dintre casuța de e-mail ca poartă de intrare și dispozitivul de stocare, cerința privind posibilitatea de stocare înseamnă, în această situație, că

23 — *Ibid.*

24 — A se vedea prin analogie Hotărârea Curții AELS din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86, punctul 66).

respectiva căsuță de e-mail ar trebui să aducă informațiile comunicate prin intermediul acesteia și posibilitățile de stocare în atenția clientului printr-o interfață ușor de utilizat. Astfel cum subliniază Curtea AELS, aceasta ar trebui să „conțină opțiuni care determină consumatorul aproape cu siguranță fie să imprime informațiile pe hârtie, fie să le stocheze pe un alt suport durabil”<sup>25</sup>.

60. În cazul în care informațiile relevante au fost transmise sub forma unui document electronic care reprezintă un „suport durabil” în sine, posibilitatea de a stoca documentul electronic pe un hard disk personal sau păstrarea versiunii pe hârtie de către consumator într-un dosar personal ar îndeplini, în principiu, criteriul temporal privind accesibilitatea informației stocate. Cu toate acestea, trebuie să se remarce că, prin crearea unei „căsuțe de e-mail”, prestatorul de servicii de plată creează impresia unui spațiu independent cu o anumită capacitate de stocare pentru consumator. Aceasta înseamnă că durata accesibilității mesajelor sub formă de documente electronice în căsuța de e-mail însăși trebuie să fie adecvată scopurilor informațiilor în cauză, cu excepția cazului în care se indică clar clientului că documentul electronic poate fi stocat numai cu caracter temporar în căsuța de e-mail a serviciului de internet-banking și că acesta va dispărea după o perioadă rezonabilă menționată explicit.

61. Astfel, în opinia noastră, cerința privind furnizarea de informații pe un „suport durabil” în sensul articolului 4 punctul 25 din Directiva 2007/64 este îndeplinită în cazul în care informațiile sunt transmise clienților într-un format ușor accesibil și sigur, prin intermediul unei căsuțe poștale electronice, unde clienții sunt liberi să utilizeze informațiile respective astfel cum cred de cuviință. Pentru a compara această situație cu un oficiu poștal, este efectiv același lucru cu înmânarea unei „scrisori” clientului. Modul în care clienții individuali utilizează scrisoarea respectivă – o păstrează sau o aruncă – este integral la latitudinea acestora.

62. În sfârșit, ar trebui adăugat că cele două situații descrise anterior nu se exclud reciproc. Cu siguranță, pentru a respecta cerințele comunicării prin intermediul unui „suport durabil”, în opinia noastră, trebuie să existe cel puțin una dintre cele două situații. Cu toate acestea, este posibil de asemenea să se combine caracteristicile tehnice ale ambelor variante. De exemplu, un sistem de internet-banking care garantează controlul utilizatorilor serviciilor asupra căsuței lor de e-mail și care nu permite prestatorului de servicii să modifice unilateral sau să șteargă conținutul poate să funcționeze, în același timp, ca poartă de intrare prin care se transmit informații relevante prin intermediul unor documente electronice într-un format care garantează că informațiile nu pot fi modificate și pot fi stocate și care permite utilizatorului să stocheze documentul prin imprimarea sau prin descărcarea acestuia.

63. Având în vedere cele menționate mai sus, considerăm că articolul 44 alineatul (1) coroborat cu articolul 41 alineatul (1) și cu articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64 ar trebui să fie interpretat în sensul că informațiile transmise de un prestator de servicii de plată către căsuța de e-mail a clientului aferentă serviciului de internet-banking constituie informații pe un „suport durabil”, cu condiția ca respectiva căsuță de e-mail să permită utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații care îi sunt adresate personal, astfel încât acestea să fie accesibile în vederea unei consultări ulterioare pentru o perioadă adecvată scopurilor informațiilor respective. În plus, căsuța de e-mail menționată trebuie să permită reproducerea identică a informațiilor stocate, împiedicând astfel prestatorul de servicii de plată să acceseze, să modifice sau să șteargă informațiile în cauză. O căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking poate constitui de asemenea un canal adecvat de transmitere a informațiilor sub formă de documente electronice, în cazul în care documentele în cauză respectă cerința de a fi un „suport durabil” și dacă un astfel de sistem încurajează utilizatorul să stocheze prin mijloace electronice și/sau să imprime documentele în cauză cu ajutorul unei funcții ușor accesibile.

25 — Hotărârea Curții AELS din 27 ianuarie 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, p. 86, punctele 64 și 65).

## 2. Informații „furnizate” sau „puse la dispoziție”

64. În cazul în care instanța națională constată că căsuța de e-mail a serviciului de internet-banking în cauză sau informațiile transmise către aceasta îndeplinesc cerințele pentru a fi considerate „suporturi durabile”, este necesar să se evalueze și dacă informațiile privind „notificări cu privire la modificări” pot fi considerate ca fiind „furnizate” în sensul articolului 41 alineatul (1) din Directiva 2007/64.

65. Astfel cum s-a menționat mai sus, la punctul 25 din prezentele concluzii, Directiva 2007/64 stabilește două regimuri de comunicare diferite, cu cerințe diferite.

66. Astfel cum a remarcat în mod corect guvernul italian în observațiile sale scrise, terminologia diferită folosită la articolele 36 și 37 (informații „puse la dispoziție”), spre deosebire de cea utilizată la articolele 41 și 42 (informații „furnizate”) din Directiva 2007/64, exprimă două modalități standard diferite de transmitere a informațiilor către utilizatorii serviciilor de plată. Atunci când în directivă se folosește verbul „a furniza”, considerăm că se face referire la o obligație consolidată de informare.

67. Informațiile referitoare la modificarea condițiilor contractelor-cadru, care fac obiectul prezentei cauze, sunt reglementate la articolul 44 alineatul (1) din Directiva 2007/64. Această dispoziție prevede, la primul paragraf, că orice modificare adusă unui contract-cadru, precum și informațiilor și condițiilor menționate la articolul 42, trebuie să fie propusă de prestatorul serviciilor de plată în conformitate cu cerințele prevăzute la articolul 41 alineatul (1) și cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora. Informațiile trebuie să fie „furnizate” în sensul articolului 41 alineatul (1) din directivă.

68. Considerentul (27) al Directivei 2007/64 oferă orientări utile cu privire la termenii „furnizare” și „punere la dispoziție”. Conform considerentului menționat, informația este „furnizată” dacă este „comunicată activ, la timpul potrivit, de către prestatorul de servicii de plată, [...] fără vreo solicitare suplimentară din partea utilizatorului serviciilor de plată”.

69. În cazul în care informațiile sunt „puse la dispoziție”, utilizatorul trebuie să adopte o atitudine mai activă, solicitând informațiile de la prestatorul de servicii de plată. Considerentul (27) al Directivei 2007/64 oferă următoarele exemple de „punere la dispoziție”: solicitarea expresă a informațiilor de la prestatorul de servicii de plată, *consultarea contului său bancar online* sau introducerea cardului bancar într-o imprimantă pentru extrase de cont. Prin urmare, conceptul de „punere la dispoziție” presupune un rol mai activ pentru utilizatorul serviciilor de plată, care ar trebui să se adreseze prestatorului de servicii pentru a obține informația.

70. Faptul că în considerentul (27) se face referire la „consultarea contului bancar online” ca exemplu de informație „pusă la dispoziție” nu este, spre deosebire de susținerea instanței de trimitere, în contradicție cu considerentul (24) al directivei, care menționează site-urile internet ca „suporturi durabile” posibile. Faptul că o căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking ar putea îndeplini condițiile necesare pentru a fi considerată „suport durabil” nu conduce la concluzia că informațiile au fost „furnizate” clientului de către bancă. Astfel cum s-a explicat deja mai sus, la punctele 23-26 din prezentele concluzii, suportul pe care se furnizează informațiile este separat de modul în care se transmit acestea.

71. Includerea în considerentul (27) al directivei a „contului bancar online” ca exemplu de informație „pusă la dispoziție” este motivată tocmai de caracteristicile specifice ale comunicării prin intermediul sistemelor de internet-banking.

72. Pentru BAWAG (precum și pentru instanța de trimitere), este decisiv să se determine cine a luat inițiativa de a comunica informațiile. Potrivit acestui raționament, întrucât prestatorul de servicii de plată a luat inițiativa de a transmite informații clientului prin intermediul căsuței sale de e-mail aferente serviciului de internet-banking, informațiile au fost „furnizate” în sensul articolului 41 alineatul (1) din Directiva 2007/64.

73. Nu împărtășim această poziție. În opinia noastră, luarea inițiativei nu este singurul factor sau factorul decisiv pentru a stabili dacă informațiile au fost „furnizate” sau doar „puse la dispoziție”. Mai importantă este transmiterea efectivă a informațiilor. Informațiile trebuie să treacă din domeniul prestatorului de servicii în sfera de cunoaștere a utilizatorului. În consecință, chiar dacă inițiativa transmiterii informațiilor printr-o căsuță de e-mail internă a serviciului de internet-banking poate aparține prestatorului de servicii de plată, canalul în sine nu garantează, ca atare, că informațiile sunt transmise efectiv în sfera clientului, astfel încât acesta să aibă cunoștință de existența lor.

74. Întorcându-ne la paralela deja utilizată cu „lumea previrtuală”, o căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking administrată de prestatorul de servicii seamănă mult cu o cutie poștală din cadrul unui oficiu poștal sau cu o cutie de valori personală aflată în clădirea unei bănci. În lipsa unei notificări sau a unei avertizări, scrisorile introduse într-o astfel de cutie și adresate clientului pot fi cu greu considerate ca ajungând efectiv în sfera personală a clientului.

75. Suntem de acord cu guvernul polonez că trebuie să se facă o distincție între un e-mail personal și căsuța de e-mail internă a unui sistem de internet-banking. În prezent, un cont de e-mail constituie o modalitate de comunicare constantă și obișnuită și face parte din viața de zi cu zi a majorității consumatorilor medii. În schimb, căsuța de e-mail a unui sistem de internet-banking, chiar dacă ar putea eventual, cu unele rezerve, să fie asimilată e-mail-ului din punct de vedere tehnic, poate să fie dificil considerată un instrument utilizat în mod regulat de consumator pentru a comunica în general și în mod cotidian. Aceasta reprezintă un mediu specific pentru relația consumatorului cu o anumită entitate (în cazul de față, o bancă) în cadrul specific al operațiunilor sale bancare. Căsuța de e-mail respectivă nu permite însă, de regulă, comunicații generale cu alți terți. În plus, nu se poate presupune în mod rezonabil că clienții vor consulta zilnic sistemele de comunicare electronică din ce în ce mai numeroase ale fiecărui prestator de servicii din diversele raporturi contractuale în care aceștia sunt implicați.

76. În consecință, informațiile transmise către o căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking, chiar dacă inițiativa comunicării aparține prestatorului de servicii de plată, nu părăsesc sfera specifică a băncii pentru a pătrunde în sfera instrumentelor de comunicare obișnuite utilizate de clienți în viața lor de zi cu zi. În acest sens, informațiile nu sunt „furnizate”.

77. Acest lucru este și mai evident atunci când, dacă un client este informat în conformitate cu articolul 44 alineatul (1) al doilea paragraf [în cazul în care clientul este de acord, potrivit articolului 42 punctul 6 litera (a) din directivă], se consideră că acesta a acceptat modificările aduse condițiilor unui contract-cadru în cazul în care nu informează prestatorul de servicii de plată că nu le acceptă înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Astfel cum sugerează guvernul polonez, dacă informațiile în cauză se comunică doar printr-o căsuță de e-mail internă a serviciului de internet-banking, este posibil sau chiar destul de probabil ca clienții să nu aibă cunoștință de faptul că li s-au pus la dispoziție noi informații importante.

78. Cu toate acestea, în completare, ar trebui să se remarce că se pot utiliza alte soluții tehnice pentru a se asigura că informațiile sunt „furnizate” efectiv utilizatorilor de către prestatorii de servicii de plată.

79. În opinia noastră, „furnizarea” de informații poate avea loc în urma unei operațiuni „pe două niveluri”. Se poate crea un sistem care asigură trimiterea unei notificări sau a unei avertizări către adresa de e-mail privată a clientului (sau un mesaj-text către telefonul personal al acestuia sau chiar o simplă scrisoare de avertizare), pentru a aduce la cunoștința clientului faptul că există mesaje noi

disponibile în căsuța sa de e-mail a serviciului de internet-banking. În opinia noastră, o astfel de procedură ar constitui o completare adecvată la informațiile comunicate prin intermediul unei căsuțe de e-mail a serviciului de internet-banking pe un suport durabil, putând constitui astfel o „furnizare” de informații. Acest tip de soluție tehnică ar asigura furnizarea efectivă a informațiilor către utilizatorul serviciilor de plată și ar menține, în același timp, beneficiile căsuțelor de e-mail ale serviciilor de internet-banking, cum ar fi posibilitatea de a asigura confirmarea primirii.

80. Nu considerăm că o astfel de abordare ar fi contrară constatărilor Curții din cauza Content Services. Este adevărat că, în cauza respectivă, Curtea a declarat că, în cazul în care se oferă acces clientului la informațiile de pe un site internet printr-un link trimis acestuia prin e-mail, informațiile în cauză nu sunt nici „furnizate” consumatorului, nici „primite” de acesta, în sensul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 97/7<sup>26</sup>. Cu toate acestea, nu numai obiectul Directivei 97/7 diferă de cel al Directivei 2007/64, ci și formularea dispozițiilor relevante în fiecare dintre aceste instrumente nu pare să urmeze același model<sup>27</sup>. În plus, circumstanțele cauzei Content Services, în care informațiile erau transmise doar printr-un link către un site internet, care nu îndeplinea criteriile pentru a constitui un „suport durabil”, au fost de asemenea radical diferite de circumstanțele prezentei cauze<sup>28</sup>.

81. La fel ca instanța de trimitere, nu considerăm că numărul de click-uri (pe mouse) necesare pentru accesarea informațiilor relevante ar trebui să determine dacă informațiile au fost sau nu au fost „furnizate”. În definitiv, în ceea ce privește contractele-cadru în sensul Directivei 2007/64, există un acord între client și bancă în sensul că transmiterea informațiilor se va face prin intermediul unei căsuțe de e-mail a serviciului de internet-banking. Câteva click-uri sau chiar introducerea unui nume de utilizator și a unei parole reprezintă acțiuni care nu depășesc ceea ce se așteaptă din partea clienților pentru a primi informațiile care le sunt trimise.

82. În sfârșit, Comisia a argumentat că, întrucât utilizatorul serviciilor de plată a fost de acord să primească informațiile prin intermediul căsuței de e-mail a serviciului de internet-banking, acțiunile necesare pentru a accesa căsuța de e-mail nu ar trebui considerate ca fiind inițiativa clientului. Acest argument ar avea două consecințe: în primul rând, orice informații comunicate prin intermediul căsuței interne de e-mail ar trebui considerate ca fiind „furnizate”. În al doilea rând, prin semnarea unui contract de internet-banking, consumatorii ar fi efectiv liberi să „renunțe prin contract” la protecția oferită de Directiva 2007/64.

83. În opinia noastră, acest argument ar trebui să fie respins.

84. Conform considerentului (20) al Directivei 2007/64, consumatorii și întreprinderile nu se află în aceeași poziție și nu au nevoie de același nivel de protecție. Recunoscând realitatea unor poziții de negociere inerent inegale, considerentul menționat prevede în plus că este important să se garanteze drepturile consumatorilor prin dispoziții de la care nu se poate face derogare printr-un contract<sup>29</sup>. Fără a dori să fim excesiv de protectori față de consumatori, aceasta este, de fapt, esența legislației privind protecția consumatorului.

85. Este adevărat că, în conformitate cu articolul 42 punctul 4 litera (a) din directivă, părțile pot stabili de comun acord modalitățile de comunicare pentru transmiterea de informații sau notificări. În acest sens, considerentul (24) prevede că „ar trebui să fie posibil ca prestatorul de servicii de plată și utilizatorul serviciilor de plată să convină în contractul-cadru cu privire la modul în care se vor

26 — Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 37).

27 — Diferitele versiuni lingvistice ale articolului 5 alineatul (1) și ale articolului 4 alineatul (1) din Directiva 97/7 folosesc termeni diferiți în comparație cu formularea articolului 41 alineatul (1) și a articolului 36 alineatul (1) din Directiva 2007/64. A se vedea Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 35).

28 — A se vedea Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 46).

29 — Considerentul prevede, în plus, că este totuși rezonabil să se permită întreprinderilor și organizațiilor să stabilească altfel prin contract, de comun acord între părți. Cu toate acestea, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a dispune ca microîntreprinderile să beneficieze de același tratament precum consumatorii.

furniza informațiile ulterioare privind operațiunile de plată executate, de exemplu ca, în cazul furnizării de servicii bancare prin internet, toate informațiile privind contul de plăți să fie puse la dispoziție online”. Cu toate acestea, afirmația de mai sus, care vizează „informațiile ulterioare privind operațiunile de plată executate”, nu are impact nici asupra cerințelor privind informațiile prealabile generale, astfel cum sunt prevăzute la articolul 41 alineatul (1), nici asupra obligațiilor în materie de informare cu privire la modificările aduse contractului-cadru, în conformitate cu articolul 44 din Directiva 2007/64.

86. În plus, la articolul 34 se prevăd în mod explicit derogări de la obligațiile în materie de informare stabilite în titlul III din Directiva 2007/64. Dispoziția în cauză se referă exclusiv, conform titlului său, la instrumentele de plată cu valoare redusă și la moneda electronică. În conformitate cu articolul 34 alineatul (1) litera (b) din directivă, derogările prin contract de la cerințele în materie de informare prevăzute la articolul 44 sunt permise numai în acest context specific<sup>30</sup>. În plus, nu se permite modificarea prin contract a informațiilor care trebuie furnizate cu privire la modificări aduse contractelor-cadru în temeiul articolului 44 alineatul (1), astfel cum este cazul modificărilor privind rata dobânzii sau cursul de schimb valutar, care fac obiectul regimului specific prevăzut la articolul 44 alineatul (2) din Directiva 2007/64.

87. În lumina acestor considerații, considerăm că articolul 44 alineatul (1) coroborat cu articolul 41 alineatul (1) din Directiva 2007/64 trebuie să fie interpretat în sensul că informațiile referitoare la modificările aduse unui contract-cadru, care sunt transmise de către un prestator de servicii de plată exclusiv prin intermediul unei căsuțe de e-mail a serviciului de internet-banking, nu sunt „furnizate” în sensul articolului 41 alineatul (1) din directiva menționată, ci doar „puse la dispoziția” utilizatorului serviciilor de plată.

## V – Concluzie

88. În lumina considerațiilor anterioare, propunem Curții să răspundă la întrebările adresate de Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria) după cum urmează:

„1) Articolul 44 alineatul (1) coroborat cu articolul 41 alineatul (1) și cu articolul 4 punctul 25 din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne de modificare a Directivelor 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE și 2006/48/CE și de abrogare a Directivei 97/5/CE trebuie să fie interpretat în sensul că informațiile transmise de un prestator de servicii de plată către căsuța de e-mail a clientului aferentă serviciului de internet-banking constituie informații pe un «suport durabil», cu condiția ca respectiva căsuță de e-mail să permită utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații care îi sunt adresate personal, astfel încât acestea să fie accesibile în vederea unei consultări ulterioare pentru o perioadă adecvată scopurilor informațiilor respective. În plus, căsuța de e-mail menționată trebuie să permită reproducerea identică a informațiilor stocate, împiedicând astfel prestatorul de servicii de plată să acceseze, să modifice sau să șteargă informațiile respective. O căsuță de e-mail a serviciului de internet-banking poate constitui de asemenea un canal adecvat de transmitere a informațiilor sub formă de documente electronice, în cazul în care documentele în cauză respectă cerința de a fi un «suport durabil» și dacă un astfel de sistem încurajează utilizatorul să stocheze prin mijloace electronice și/sau să imprime documentele respective cu ajutorul unei funcții ușor accesibile.

30 — Conform dispoziției respective, derogarea este posibilă numai cu privire la „operațiunile de plată individuale care nu depășesc 30 EUR sau care au o limită de cheltuieli de 150 EUR sau depozitează fonduri care nu depășesc niciodată 150 EUR”. Aceste valori-limită pot fi reduse sau dublate pentru operațiunile de plată naționale și pot fi majorate pentru instrumentele de plată preplătite, în conformitate cu articolul 34 alineatul (2).



- 2) Articolul 44 alineatul (1) coroborat cu articolul 41 alineatul (1) din Directiva 2007/64 trebuie interpretat în sensul că informațiile referitoare la modificările aduse unui contract-cadru, care sunt transmise de către un prestator de servicii de plată exclusiv prin intermediul unei căsuțe de e-mail a serviciului de internet-banking, nu sunt «furnizate» în sensul articolului 41 alineatul (1) din directiva menționată, ci doar «puse la dispoziția» utilizatorului serviciilor de plată.”