



Repertoriul jurisprudenței

CONCLUZIILE AVOCATULUI GENERAL
ELEANOR SHARPSTON
prezentate la 20 decembrie 2017¹

Cauza C-258/16

Finnair Oyj
împotriva
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia

[cerere de decizie preliminară formulată de Korkein oikeus (Curtea Supremă, Finlanda)]

„Transport aerian internațional – Convenția de la Montreal – Articolul 31 – Răspunderea transportatorului pentru deteriorarea bagajelor înregistrate – Cerințe cu privire la forma și la conținutul unei reclamații scrise adresate transportatorului – Dovadă emisă de compania aeriană cu privire la deteriorarea bagajelor unui pasager întocmită la solicitarea pasagerului spre a-i servi în contextul unei cereri de despăgubire adresate societății sale de asigurare”

1. Prezenta cerere de decizie preliminară privește interpretarea Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, semnată la Montreal la 28 mai 1999 (denumită în continuare „Convenția de la Montreal”), mai precis cerințele prevăzute la articolul 31, în conformitate cu care reclamațiile referitoare la bagajele înregistrate trebuie să fie făcute „în scris” și în termen de șapte zile de la primirea bagajului.

2. Cererea a fost formulată în cadrul unei proceduri între o societate de asigurare (Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, denumită în continuare „Fennia”) și o companie aeriană (Finnair) cu privire la prejudiciul produs ca urmare a pierderii unor bunuri din bagajul înregistrat aparținând doamnei Mäkelä-Dermedesiotis, care a fost pasager al unei curse aeriene operate de această companie. Doamna Mäkelä-Dermedesiotis încheiase o asigurare cu Fennia pentru astfel de daune, iar Fennia, după ce a acordat despăgubiri și s-a subrogat în drepturile doamnei Mäkelä-Dermedesiotis, a formulat o acțiune în regres împotriva Finnair.

Regulamentul nr. 2027/97

3. Articolul 1 din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului² prevede:

„Prezentul regulament pune în aplicare dispozițiile relevante ale Convenției de la Montreal în ceea ce privește transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora și stabilește anumite dispoziții suplimentare. [...]”

¹ Limba originală: engleza.

² Regulamentul Consiliului din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora (JO 1997, L 285, p. 1, Ediție specială, 07/vol. 4, p. 170), astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 (JO 2002, L 140, p. 2, Ediție specială, 07/vol. 9, p. 146).

4. Articolul 3 alineatul (1) din Regulamentul nr. 2027/97 prevede:

„Răspunderea unui operator de transport aerian [din Uniunea Europeană] cu privire la pasageri și bagajele acestora este reglementată de toate dispozițiile Convenției de la Montreal privind o astfel de răspundere.”

Convenția de la Montreal

5. Convenția de la Montreal a fost aprobată în numele Comunității Europene prin Decizia 2001/539/CE a Consiliului³.

6. Potrivit celui de al treilea considerent al Convenției de la Montreal, părțile la convenție recunosc „importanța asigurării protecției intereselor consumatorilor din transportul aerian internațional și necesitatea unei indemnizații echitabile bazate pe principiul reparației”.

7. În această privință, al cincilea considerent menționează că „adoptarea unor măsuri colective de către state în vederea unei mai bune armonizări și a codificării anumitor norme [...] este cel mai bun mijloc de realizare a unui echilibru echitabil al intereselor”.

8. Potrivit articolului 1 (intitulat „Domeniul de aplicare”), Convenția de la Montreal se aplică „transporturilor internaționale de persoane, bagaje și mărfuri, efectuat cu o aeronavă, contra plată”.

9. Articolul 17 este intitulat „Decesul sau vătămarea pasagerilor – daune produse bagajelor”. Alineatul (2) al acestui articol prevede în esență că răspunderea transportatorului pentru dauna survenită în caz de deteriorare a bagajului înregistrat este o răspundere obiectivă.

10. La articolul 22 se stabilesc limitele financiare ale răspunderii transportatorului privind, printre altele, bagajele deteriorate.

11. Articolul 29 (intitulat „Temeiul solicitării despăgubirilor”) prevede că „orice acțiune în despăgubire” care ia naștere ca urmare a transportului de bagaje poate fi introdusă numai în conformitate cu condițiile și cu limitele stabilite în convenție.

12. Articolul 31 din Convenția de la Montreal, intitulat „Termenul de înregistrare a reclamațiilor”, are următorul cuprins:

„(1) Primirea fără reclamație a bagajelor înregistrate [...] de către destinatar constituie, până la proba contrară, dovada că acestea au fost predate în stare bună și în conformitate cu documentul de transport sau cu informațiile consemnate în celelalte mijloace menționate la articolul 3 alineatul (2)[⁴] [...]

(2) În caz de deteriorare, destinatarul trebuie să adreseze transportatorului o reclamație imediat după descoperirea deteriorării și cel mai târziu în termen de șapte zile pentru bagajele înregistrate [...]. În caz de întârziere, reclamația trebuie să fie făcută cel târziu în termen de douăzeci și una de zile de la data la care bagajul [...] [a] fost [pus] la dispoziția sa.

(3) Orice reclamație trebuie să fie făcută în scris și predată sau expediată în termenul prevăzut pentru această reclamație.

³ Decizia Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană a Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal) (JO 2001, L 194, p. 38, Ediție specială, 07/vol. 8, p. 112).

⁴ Articolul 3 alineatul (2) prevede că „orice alt mijloc de consemnare [a anumitor informații privind punctele de plecare și de destinație și, dacă este cazul, punctele de escală] poate să se substituie eliberării documentului de [transport]. În cazul în care se utilizează un astfel de mijloc, transportatorul eliberează pasagerului o declarație scrisă privind informațiile astfel consemnate”.

(4) În lipsa unei reclamații în termenele prevăzute, orice acțiuni contra transportatorului sunt inadmisibile, cu excepția cazului de fraudă din partea acestuia.”

Situația de fapt, procedura și întrebările preliminare

13. Doamna Mäkelä-Dermedesiotis a efectuat un zbor cu Finnair din Malaga (Spania) spre Helsinki (Finlanda). La sosirea în Helsinki, la 1 noiembrie 2010, ea a constatat că din bagajul său pe care îl înregistrase lipseau unele bunuri.

14. În aceeași zi, doamna Mäkelä-Dermedesiotis a informat telefonic reprezentantul departamentului de servicii clienți al Finnair cu privire la acest eveniment. Ea a identificat bunurile pierdute și a informat reprezentantul departamentului de servicii clienți cu privire la valoarea lor. Acesta din urmă a introdus informațiile furnizate de doamna Mäkelä-Dermedesiotis în sistemul electronic de informații al Finnair. La 3 noiembrie 2010, doamna Mäkelä-Dermedesiotis a contactat din nou telefonic departamentul de servicii clienți al Finnair pentru a obține o dovadă spre a-i servi la susținerea cererii sale formulate în temeiul poliței de asigurare încheiate cu Fennia. Finnair i-a transmis în mod corespunzător dovada în cauză.

15. Ulterior, Fennia a acordat doamnei Mäkelä-Dermedesiotis despăgubiri pentru prejudiciul suferit și, la 2 septembrie 2011 – subrogându-se în drepturile rezultate din cererea inițială a doamnei Mäkelä-Dermedesiotis – a formulat în fața Helsingin käräjäoikeus (Tribunalul de Primă Instanță din Helsinki, Finlanda) o acțiune în regres împotriva Finnair.

16. Finnair a solicitat respingerea acțiunii, argumentând în esență că acțiunea în regres nu este admisibilă, întrucât doamna Mäkelä-Dermedesiotis nu a depus o reclamație scrisă în termenele prevăzute la articolul 31 din Convenția de la Montreal. Helsingin käräjäoikeus (Tribunalul de Primă Instanță din Helsinki, Finlanda) a admis argumentația Finnair și a respins acțiunea prin hotărârea din 4 septembrie 2012.

17. Fennia a introdus apel împotriva acestei hotărâri în fața Helsingin hovioikeus (Curtea de Apel din Helsinki, Finlanda). Această instanță a examinat, printre altele, instrucțiunile pentru pasageri de pe site-ul internet al Finnair, care conțineau diferite prevederi pentru introducerea unei solicitări de despăgubire și pentru formularea unei reclamații scrise. Solicitarea de despăgubire putea fi formulată telefonic, dar reclamația scrisă trebuia introdusă printr-un formular separat în termen de șapte zile de la primirea bagajului. Instanța a considerat că, „pentru un pasager, în calitate de consumator”, instrucțiunile de pe paginile de internet ale Finnair nu erau „suficient de clare și de precise”. Având în vedere că acestea nu menționau în mod clar în ce scop trebuia formulată solicitarea de despăgubire, pasagerul, în calitate de consumator, ar fi putut înțelege în mod legitim că și o reclamație formulată telefonic și înregistrată de un angajat putea îndeplini condiția privind forma scrisă a reclamației. Pasagerul a informat în mod detaliat Finnair cu privire la prejudiciul suferit și a primit o dovadă scrisă din care a rezultat că reclamația a fost înregistrată în termen în sistemul informațional al Finnair. După primirea declarației de daune, Finnair nu a informat pasagerul că aceasta considera că declarația în cauză nu era suficientă pentru a fi ținută răspunzătoare și că era necesară depunerea unei alte reclamații în scris.

18. Helsingin hovioikeus (Curtea de Apel din Helsinki) a concluzionat, pe baza acestor fapte, că pasagerul a introdus în mod valid în termen o reclamație împotriva transportatorului. Prin hotărârea din 28 februarie 2014, instanța menționată a anulat hotărârea pronunțată de Helsingin käräjäoikeus (Tribunalul de Primă Instanță din Helsinki) și a obligat Finnair să acorde Fennia despăgubiri.

19. Finnair a introdus recurs la Korkein oikeus (Curtea Supremă, Finlanda), solicitând anularea hotărârii pronunțate de Helsingin hovioikeus (Curtea de Apel din Helsinki) și confirmarea hotărârii pronunțate de Helsingin käräjäoikeus (Tribunalul de Primă Instanță din Helsinki).

20. Korkein oikeus (Curtea Supremă) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

- „1) Articolul 31 alineatul (4) din Convenția de la Montreal trebuie interpretat în sensul că menținerea dreptului de a introduce acțiunea presupune, pe lângă formularea reclamației în termen, ca reclamația să fie formulată în termen și în scris în sensul articolului 31 alineatul (3)?
- 2) În cazul în care menținerea dreptului de a introduce acțiunea presupune ca reclamația introdusă în termen să ia forma scrisă, articolul 31 alineatul (3) din Convenția de la Montreal trebuie interpretat în sensul că cerința referitoare la forma scrisă poate fi îndeplinită prin mijloace electronice inclusiv prin înregistrarea daunei reclamate în sistemul informațional al transportatorului aerian?
- 3) Convenția de la Montreal se opune unei interpretări potrivit căreia cerința privind forma scrisă se consideră îndeplinită atunci când, cu cunoștința pasagerului, un reprezentant al transportatorului aerian introduce reclamația/plângerea cu privire la daună în scris în sistemul transportatorului aerian, fie în format hârtie, fie prin mijloace electronice?
- 4) Articolul 31 din Convenția de la Montreal impune alte condiții privind conținutul reclamației decât cea că transportatorului aerian trebuie să i se aducă la cunoștință prejudiciul suferit?”

21. Au depus observații scrise Finnair, guvernul italian și Comisia Europeană.

22. În ședința din 23 martie 2017, Finnair, Fennia și Comisia Europeană au prezentat observații orale.

Analiză

Considerații generale

23. Dispozițiile Convenției de la Montreal fac parte integrantă din ordinea juridică a Uniunii cu începere de la 28 iunie 2004 și, prin urmare, Curtea este competentă să se pronunțe cu titlu preliminar cu privire la interpretarea acesteia⁵.

24. Convenția de la Montreal nu conține nicio definiție a expresiilor „făcută în scris” sau „în scris”. În consecință, „având în vedere obiectul convenției menționate, care este de a unifica normele referitoare la transportul aerian internațional, acești termeni trebuie interpretați într-un mod uniform și autonom, în pofida sensurilor diferite date acestor noțiuni în dreptul intern al fiecăruia dintre statele părți la această convenție” și „trebuie să fie interpretați în conformitate cu normele de interpretare a dreptului internațional general care sunt obligatorii pentru Uniune”⁶.

25. În această privință, articolul 31 din Convenția de la Viena privind dreptul tratatelor (denumită în continuare „CVDT”)⁷, care codifică normele de drept internațional general, precizează că un tratat trebuie să fie interpretat cu bună-credință, potrivit sensului obișnuit care urmează a fi atribuit termenilor tratatului în contextul lor și în lumina obiectului și a scopului său⁸.

5 A se vedea Hotărârea din 6 mai 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punctul 20 și jurisprudența citată).

6 A se vedea în acest sens Hotărârea din 6 mai 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punctele 21 și 22) (fragmentele citate privesc definiția termenilor „prejudiciu” și „daună” care figurează la articolul 22 din Convenția de la Montreal).

7 Semnată la Viena la 23 mai 1969 (*United Nations Treaty Series*, vol. 1155, p. 331).

8 A se vedea Hotărârea din 6 mai 2010, Walz (C-63/09, EU:C:2010:251, punctul 23 și jurisprudența citată).

26. În legătură cu această din urmă convenție, al treilea și al cincilea considerent ale Convenției de la Montreal se referă la „importanța asigurării protecției intereselor consumatorilor din transportul aerian internațional și necesitatea unei indemnizații echitabile bazate pe principiul reparației” și la adoptarea unor măsuri colective de către state [printr-o nouă convenție] ca fiind „cele mai bune mijloace de realizare a unui echilibru echitabil al intereselor”.

Cu privire la prima întrebare

27. Prin intermediul primei sale întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 31 alineatul (4) din Convenția de la Montreal prevede că o acțiune împotriva transportatorului pentru deteriorarea bagajului înregistrat este inadmisibilă în cazul în care a fost formulată o reclamație în termenul prevăzut la articolul 31 alineatul (2), însă reclamația respectivă nu respectă condiția de a fi făcută „în scris” în sensul articolului 31 alineatul (3) din convenție.

Considerații preliminare – „pierderea bagajelor” sau „deteriorarea bagajelor”

28. Trebuie amintit că solicitarea inițială a doamnei Mäkelä-Dermedesiotis privea bunuri din bagajul său înregistrat care lipseau în momentul în care bagajul i-a fost predat la Helsinki. Astfel cum a arătat Comisia în cadrul observațiilor sale scrise, această situație ridică problema dacă prejudiciul suferit în cazul pierderii bunurilor din bagajele înregistrate ar trebui să fie calificat drept o „deteriorare a bagajelor” sau o „pierdere a bagajelor”.

29. Articolul 17 alineatul (2) din convenție prevede că „[t]ransportatorul este răspunzător pentru dauna survenită în caz de distrugere, pierdere sau deteriorare a bagajului înregistrat [în anumite condiții]”. Articolul 31 alineatul (2) prevede că reclamațiile privind deteriorarea bagajelor înregistrate se adresează transportatorului în termen de șapte zile de la data recepției bagajului. Cu toate acestea, articolul 31 nu prevede niciun termen specific pentru reclamațiile privind bagajele pierdute⁹.

30. În opinia noastră, cel mai adecvat mod de a califica pierderea bunurilor din bagajele înregistrate este „deteriorarea bagajelor”. În această privință, criteriul distinctiv ar trebui să fie reprezentat de aspectul dacă pasagerul a primit bagajul înregistrat (chiar dacă nu în stare perfectă), astfel cum s-a întâmplat în prezenta cauză, sau nu l-a primit deloc.

31. Articolul 31 alineatul (1) din Convenția de la Montreal prevede că primirea fără reclamație a bagajelor înregistrate de către destinatar constituie, până la proba contrară, dovada că acestea au fost predate în stare bună. La primire, pasagerul este cel care trebuie să stabilească dacă bagajele sunt sau nu sunt în stare bună, inclusiv dacă bagajele sunt intacte. În caz de deteriorare, pasagerul trebuie să prezinte o reclamație în termenele prescrise și în forma prevăzută pentru ca acesta să își păstreze drepturile. După predarea bagajelor înregistrate, transportatorul nu mai are niciun control asupra lor și dispune de mijloace limitate pentru a verifica dacă deteriorarea pretinsă ulterior predării s-a produs în timp ce bagajele erau în custodia sa sau dacă bagajele au fost de fapt deteriorate după predare. Aceste preocupări apar cu atât mai mult în cazul în care se pretinde că din bagajul înregistrat lipsesc unele bunuri. În consecință, este rezonabil să se ceară pasagerului să raporteze orice deteriorare a bagajului într-un termen scurt după predare. În mod similar, o reclamație referitoare la deteriorarea bagajului înregistrat sau a conținutului său se poate dovedi mai complexă decât simpla afirmație „bagajul meu s-a pierdut”. Prin urmare, în interesul gestionării situației în mod eficient și ușor, este rezonabil să se impună condiția *înregistrării scrise* a unei astfel de reclamații.

⁹ Articolul 17 alineatul (3) prevede doar că dacă transportatorul recunoaște pierderea bagajelor înregistrate sau dacă bagajele înregistrate nu au sosit la destinație în douăzeci și una de zile de la data la care ar fi trebuit să sosească, pasagerul este îndreptățit să își exercite împotriva transportatorului drepturile care decurg din contractul de transport, fără a preciza vreun alt termen sau vreo altă formă specifică pentru reclamație decât termenul-limită pentru introducerea acțiunilor stabilit la articolul 35, care prevede stingerea dreptului la despăgubire în cazul în care acțiunea nu este introdusă în termen de doi ani.

32. Preocupările menționate nu apar în cazul pierderii bagajului înregistrat. Transportatorul a acceptat luarea în custodie a bagajului înregistrat. Pierderea s-a produs în intervalul în care bagajul s-a aflat în grija transportatorului. Așadar, nu mai este la fel de necesar să se stabilească cerințe de formă cu privire la termenele de depunere a reclamațiilor sau prescrierea formei pe care trebuie să o aibă această reclamație. Observăm de asemenea că, în măsura în care nu are loc o „primire” de către pasager – în sensul articolului 31 alineatul (1) – a bagajelor care sunt *pierdute* (aceasta este, într-adevăr, întreaga problemă a pasagerului!), ni se pare că împrejurările în care bagajele înregistrate au dispărut și nu au fost predate niciodată pasagerului nu pot declanșa aplicarea niciunei dispoziții a articolului 31.

33. În consecință, am califica primirea de către pasager a unor bagaje înregistrate din care lipsesc bunuri drept primirea unor bagaje care sunt „deteriorate”, mai degrabă, decât o „pierdere a bagajelor”. Așadar, cerințele de la articolul 31 sunt aplicabile.

Reclamația trebuie să fie făcută în scris și depusă în termen de șapte zile pentru a fi validă?

34. Articolul 31 alineatul (4), care prevede că, în lipsa unei reclamații în termenele prevăzute, sunt inadmisibile orice acțiuni împotriva transportatorului, nu conține o mențiune explicită cu privire la faptul că reclamația trebuie „să fie făcută în scris”. Această cerință este prevăzută în mod expres numai la articolul 31 alineatul (3). Această situație ridică problema consecințelor care apar în cazul în care reclamația este prezentată în termen, însă într-o formă care nu respectă cerința de a fi „făcută în scris”.

35. S-ar putea susține că transportatorul este înștiințat odată ce reclamația a fost prezentată oral și că cerința cu privire la forma scrisă nu este decât o cerință de probă. Cu toate acestea, în opinia noastră, interpretarea de mai sus nu este susținută de o simplă lectură a textului articolului 31. Articolul 31 alineatul (3) prevede că „[o]rice reclamație trebuie să fie făcută în scris” și predată sau expediată în termenul prevăzut pentru această reclamație. Această regulă generală sugerează că reclamația care nu este făcută în formă scrisă ar fi insuficientă în scopul Convenției de la Montreal. Consecința logică pare a fi că, pentru a se menține dreptul la acțiune, reclamația trebuie să fie făcută nu doar în termenul prevăzut în acest sens, ci și „în scris” (și în termenul prevăzut).

36. Prin urmare, sugerăm Curții să răspundă la prima întrebare că o acțiune împotriva transportatorului pentru deteriorarea bagajului înregistrat este inadmisibilă în temeiul Convenției de la Montreal atunci când o reclamație a fost formulată în termenul prevăzut la articolul 31 alineatul (2), însă ea nu respectă condiția de a fi făcută „în scris”, în sensul articolului 31 alineatul (3) din convenție.

Cu privire la a doua întrebare

37. Prin intermediul celei de a doua întrebări, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă articolul 31 alineatul (3) din Convenția de la Montreal ar trebui să fie interpretat în sensul că cerința referitoare la forma scrisă poate fi îndeplinită prin mijloace electronice – precum, de exemplu, înregistrarea reclamației în sistemul informațional al transportatorului.

38. Deși în aparență întrebarea privește aspectul dacă scrierea pe un mediu electronic îndeplinește cerința ca reclamația să fie „făcută în scris”, în prezenta cauză instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă Convenția de la Montreal trebuie interpretată în sensul că numai documentele scrise pe hârtie (mediul convențional de comunicare scrisă în momentul redactării Convenției de la Montreal) constituie reclamații valide în sensul articolului 31 alineatul (3) din aceasta. În ipoteza în care convenția nu trebuie interpretată într-un sens atât de restrictiv, care sunt tipurile de suporturi pe care o reclamație, după ce a fost formulată, poate fi întocmită pentru a fi considerată ca fiind „făcută în scris”?

39. Este util să se amintească mai întâi ce reprezintă noțiunea „scriere” și care sunt scopurile urmărite de o cerință care prevede că reclamația trebuie făcută „în scris”.

40. Scrierea face parte din istoria omenirii de mult mai mult timp decât zborul. Texte scrise au fost create pe foarte multe suporturi diferite, de la tablete din lut, pergamente, hârtie și papirus la baghete runice și lespezi de marmură și granit și, mai recent, la suporturi electronice. Toate aceste texte par să fie „în scris” în înțelesul comun dat acestui termen.

41. Termenul „în scris” în aceste situații descrie starea finală a textului astfel cum este captat și înregistrat pentru posteritate. Acest termen *nu* constituie o declarație legată de sursa de inspirație sau de autorul textului. Astfel, este foarte puțin probabil ca *autorul* decretului emis la Memphis, Egipt, în anul 196 î.H. în numele regelui Ptolemeu al V-lea să fi fost persoana care a gravat efectiv literele celor trei versiuni paralele (în scrierea hieroglifică, în scrierea demotică și în greaca veche) într-o stelă de granodiorit – însă aceasta nu repune în discuție concluzia că textul obținut, cunoscut sub numele de Piatra din Rosetta, este făcut „în scris”.

42. La o analiză a elementelor care disting un mesaj în formă scrisă de un mesaj transmis oral, principalele diferențe care ne vin în minte sunt caracterul permanent al formei scrise și faptul că este recuperabilă. Declarațiile scrise pot fi în general arhivate și recuperate și, în plus, pot fi atestate în diferite moduri pentru a consolida dovada (printre altele) a provenienței lor, a conținutului original și a momentului exact când au fost prezentate.

43. Declarațiile orale, deși pot fi reconstituite din memoria părților prezente, sunt mult mai puțin susceptibile să fie utilizate ca dovezi și în mod frecvent apar dezacorduri cu privire la ceea ce s-a afirmat exact și la momentul precis la care s-a făcut afirmația respectivă.

44. Cerința care prevede că numai textul consemnat pe hârtie satisface condiția formei „în scris” nu reflectă înțelesul comun al termenului „scriere”. În măsura în care ar exclude forme de comunicare (precum faxul sau, mai târziu, e-mailul) utilizate în mod curent în schimburile comerciale, în industrie și în afaceri, aceasta pare a fi, într-adevăr, o interpretare arhaică. De asemenea, această interpretare nu pare a avea sens nici în contextul călătoriei aeriene moderne sau în modul în care societățile de transport aerian interacționează cu clienții lor. Este bine cunoscut că societățile de transport aerian utilizează în mod extensiv comunicarea electronică în tranzacțiile cu clienții lor – inclusiv achiziționarea biletelor online, înregistrarea online, cărțile de îmbarcare online și informarea online cu privire la procedurile de formulare a reclamațiilor. O interpretare restrictivă a termenului „în scris” ar părea astfel contrară obiectivului declarat al Convenției de la Montreal, și anume „[asigurarea] protecției intereselor consumatorilor” (astfel cum este recunoscut în cuprinsul celui de al treilea considerent al convenției). În concluzie, nu constatăm existența niciunei cerințe explicite în Convenția de la Montreal cu privire la faptul că o reclamație scrisă trebuie să fie făcută pe hârtie. De asemenea, nu observăm niciun motiv care să ne convingă că scrierea în format electronic nu ar trebui să fie calificată drept reclamație „scrisă” atât timp cât scrierea în cauză îndeplinește scopul care stă la baza acestei cerințe.

45. Într-adevăr, dispozițiile Convenției de la Montreal cu privire la notificarea reclamațiilor trebuie să fie interpretate în sensul că implică și un anumit grad de practicabilitate și o anumită cerință generală cu privire la buna-credință a părților. Dacă transportatorii aerieni trebuie să soluționeze cu celeritate reclamațiile pasagerilor, anumite forme de notificare scrisă a reclamațiilor (de exemplu, pe o placă de piatră sau pe o tabletă de lut) se pot dovedi mai puțin utile decât altele¹⁰. În schimb, reclamația care,

10 Studenții care studiază sistemul englez de common law se delectează de mult timp cu povestea (fictivă) a domnului Albert Haddock, care și-a achitat impozitul stabilit de HM Inland Revenue scriind un cec pentru suma datorată pe spatele unei vaci (Board of Inland Revenue v. Haddock: cauza vacii negociabile). Publicată pentru prima dată în revista satirică *Punch*, ca parte a seriei de autor *Misleading Cases in the Common Law*, aceasta a dobândit ulterior un statut aproape legendar ca parte a unei colecții de parodii la fel de incisive: a se vedea A. P. Herbert, *Uncommon Law* (Methuen, 1935) – sau, dacă aceasta nu este ușor de procurat, https://en.wikipedia.org/wiki/Board_of_Inland_Revenue_v_Haddock.

din toate punctele de vedere practice, îndeplinește scopul urmărit prin cerința formei scrise nu ar trebui să fie respinsă din cauza lipsei unui suport fizic de hârtie. Astfel, apreciem că interpretarea termenului „în scris” trebuie să ia în mod rezonabil în considerare scopul urmărit de această cerință, aspectele legate de practicabilitate și semnificația comună la momentul situației de fapt relevante. Nu putem să ignorăm, fără a ajunge la rezultate absurde, modul în care întreprinderile încheie în mod normal tranzacții cu clienții lor.

46. În zilele noastre, în multe sectoare ale economiei, practica comercială comună este ca documentele să fie scanate și stocate numai în format electronic, versiunile tipărite pe hârtie fiind generate numai atunci când acest lucru se solicită în mod specific.

47. Finnair nu a sugerat că „scrierea” pe hard diskurile sistemului său informațional nu îndeplinește scopul privind caracterul permanent și recuperabil într-un mod la fel de adecvat ca scrierea pe suport de hârtie. Acest din urmă format poate fi comparat, din punctul de vedere al perisabilității, cu un sistem computerizat în cazul căruia s-au realizat în mod adecvat copii de rezervă, însă este, în mod cert, mult mai susceptibil de a fi pierdut sau păstrat în mod necorespunzător decât un fișier electronic care poate fi căutat pe suportul electronic relevant. În mod similar, nu s-a sugerat nici că un „dosar” electronic este inferior dosarului „tipărit” (mai exact, pe hârtie) din punctul de vedere al documentării momentului în care notificarea privind deteriorarea bagajului înregistrat, precum și orice modificări sau completări ale acesteia, a fost transmisă transportatorului.

48. În opinia noastră, dacă informațiile necesare cu privire la deteriorarea bagajelor înregistrate au fost scrise pe un suport permanent de pe care pot fi recuperate și se află în posesia și sub controlul transportatorului, acest lucru ar trebui să fie suficient pentru a se considera că reclamația este făcută „în scris” în sensul Convenției de la Montreal. În această privință, nu ar trebui să conteze dacă suportul de stocare a reclamației este hârtia și modalitatea de recuperare presupune deplasarea către o arhivă fizică, deschiderea unui sertar și extragerea foii de hârtie sau dacă acest mediu este un hard disk, iar modalitatea de recuperare constă în deschiderea fișierului relevant și citirea acestuia pe un monitor de computer (sau tipărirea sa pe hârtie).

49. În prezenta cauză, Finnair a emis și a predat pasagerului o dovadă scrisă, tipărită pe suport de hârtie, din care rezultă depunerea reclamației, iar pasagerul a utilizat această dovadă în contextul cererii de despăgubire adresate societății sale de asigurare. Din analiza noastră rezultă că nu este necesară întocmirea acestui document pentru efectuarea în scris a reclamației. Consemnarea în scris a informațiilor pe care doamna Mäkelä-Dermedesiotis le-a furnizat telefonic reprezentantului departamentului de servicii clienți al Finnair a avut loc în momentul în care acest reprezentant a introdus informațiile în sistemul informațional al Finnair. Cu toate acestea, faptul că același sau un alt agent al departamentului de servicii clienți al Finnair, apăsând pe butonul „tipărire”, a putut emite un certificat pe suport de hârtie care a putut să servească (și într-adevăr a servit) ca dovadă a depunerii reclamației pentru societatea de asigurare a pasagerului subliniază că Finnair a dispus de toate informațiile necesare referitoare la reclamație în formă scrisă.

50. În consecință, sugerăm Curții ca răspunsul la cea de a doua întrebare să fie că articolul 31 alineatul (3) din Convenția de la Montreal ar trebui să fie interpretat în sensul că cerința referitoare la forma scrisă poate fi îndeplinită prin mijloace electronice, inclusiv prin înregistrarea reclamației pasagerului în sistemul informațional al transportatorului.

Cu privire la a treia întrebare

51. Prin intermediul celei de a treia întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă cerințele prevăzute la articolul 31 din Convenția de la Montreal sunt îndeplinite atunci când reprezentantul departamentului de servicii clienți al transportatorului introduce, în numele pasagerului, reclamația în scris în sistemul informațional al transportatorului fie în format hârtie, fie prin mijloace electronice.

52. Nu se contestă că reprezentantul departamentului de servicii clienți al Finnair a înregistrat informațiile furnizate de doamna Mäkelä-Dermedesiotis în sistemul informațional al Finnair. Astfel, pasagerul a reprezentat atât *sursa* informațiilor, cât și *autorul material* al reclamației. Ulterior, Finnair a emis o dovadă pentru doamna Mäkelä-Dermedesiotis pe care i-a transmis-o. Nu este clar dacă Finnair a păstrat în dosarele sale un exemplar pe hârtie al acestei dovezi.

53. În timp ce a doua întrebare a instanței de trimitere privea aspectul referitor la „ce înseamnă «în scris»”, a treia sa întrebare abordează următoarea problemă: „pasagerul trebuie să întocmească el însuși reclamația în scris sau este suficient ca reclamația să fie întocmită în scris la inițiativa și sub îndrumarea acestuia?”

54. Textul articolului 31 din Convenția de la Montreal *nu* este redactat în termenii că reclamația „trebuie să fie făcută în scris *de către pasager*”. Dimpotrivă, articolul 31 alineatul (2) prevede că, „[î]n caz de deteriorare, destinatarul trebuie să adreseze transportatorului o reclamație [în anumite termene stricte]”, iar articolul 31 alineatul (3) nu prevede decât că „[o]rice reclamație trebuie să fie făcută în scris și predată sau expediată în termenul prevăzut pentru această reclamație”¹¹. Admitem că textul în limba franceză, întrucât aplică regulile comune de redactare juridică ale limbii franceze (care tind să utilizeze mai mult substantive decât verbe) și utilizează substantivul „protestation” atât la articolul 31 alineatul (2), cât și la articolul 31 alineatul (3), sugerează într-o mai mare măsură că pasagerul însuși trebuie să *creeze* reclamația („protestation”) în formă scrisă, care este ulterior „remise ou expédiée” (predată sau expediată) transportatorului. Cu toate acestea, textul în limba engleză, care utilizează verbe, este mai flexibil. Verbul „must complain” care figurează la articolul 31 alineatul (2) indică doar că reclamația trebuie să *provină* de la „the person entitled to delivery” [destinatar] (subiectul acestui verb). Verbul „be made” [să fie făcută] de la articolul 31 alineatul (3) are substantivul reclamația pasagerului drept subiect. Aceasta nu conduce în mod automat la concluzia că reclamația trebuie să fi fost creată în scris de pasager, ci mai degrabă descrie ceea ce trebuie să existe la sfârșitul procedurii de reclamare (și anume, o reclamație în scris) pentru ca reclamația să fie validă.

55. Diferitele versiuni lingvistice ale Convenției de la Montreal sunt autentice în egală măsură¹². Aplicând articolul 31 din CVDT, articolul 31 din Convenția de la Montreal „trebuie să fie interpretat cu bună-credință, potrivit sensului obișnuit care urmează a fi atribuit termenilor [convenției] în contextul lor și în lumina obiectului și a scopului său”. Apreciem că modul efectiv de formulare permite o interpretare în sensul că o reclamație *care provine de la un pasager*, dar care este redactată în formă scrisă de o altă persoană, poate fi considerată o reclamație validă dacă o astfel de interpretare respectă mai bine obiectul și scopul Convenției de la Montreal în condițiile secolului 21.

¹¹ Textul în limba franceză este redactat în felul următor „En cas d’avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l’avarie [...]” [articolul 31 alineatul (2)] și „Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation” [articolul 31 alineatul (3)]. Întrucât structura gramaticală a limbii spaniole este, în această privință, similară cu cea a limbii franceze, nu este surprinzător că textul în limba spaniolă utilizează și el același substantiv („una protesta”) atât la articolul 31 alineatul (2), cât și la articolul 31 alineatul (3) („[...] el destinatario deberá presentar una protesta [...]” și, respectiv „Toda protesta deberá hacerse por escrito y darse o expedirse dentro de los plazos mencionados”).

¹² Convenția a fost încheiată „limbile arabă, chineză, engleză, franceză, rusă și spaniolă, toate textele fiind autentice în egală măsură”.

56. În această etapă, arătăm de asemenea că în convenție nu se stipulează că reclamația trebuie semnată și nu se impune recurgerea la scrisoarea recomandată (sau la altă formă specifică de expediere) pentru a se dovedi originea reclamației. De altfel, convenția nu instituie nicio obligație de expediere a reclamației: articolul 31 alineatul (3) nu precizează decât că reclamația trebuie să fie „predată sau expeditată”. Convenția nu reglementează nici modul în care trebuie dovedit conținutul și momentul depunerii unei reclamații în cazul în care ulterior părțile ar fi în dezacord cu privire la aceste aspecte (sau chiar cu privire la aspectul dacă reclamația a fost sau nu a fost efectiv întocmită). Aceste aspecte sunt lăsate în seama normelor de procedură ale statelor contractante. Reclamația nu servește decât la formularea pretențiilor pasagerului față de transportator. Nu reiese că produce vreun alt efect juridic.

57. Așadar, nicio dispoziție din textul Convenției de la Montreal nu interzice în mod specific unui pasager să recurgă la sprijinul unei alte persoane pentru a transpune în formă scrisă *reclamația pe care acesta dorește să o facă*.

58. Să începem cu două exemple evidente.

59. Pasagerul A este om de afaceri. În momentul în care, după o călătorie de afaceri, despachetează bagajul său înregistrat, el constată cu neplăcere că bagajul i-a fost deschis și că mai multe bunuri din acesta au dispărut. În ziua următoare, el cheamă secretara în birou și îi dictează informațiile necesare sub forma unei scrisori concise. Secretara dactilografiază această scrisoare. El își adaugă inițialele (în mod ilizibil) în partea de jos a paginii tipărite și îi spune să o expedieze. Secretara scanează pagina tipărită și o trimite prin e-mail transportatorului aerian.

60. Pasagerul B zboară spre o destinație îndepărtată pentru a începe o drumeție de două săptămâni. El sosește la destinație noaptea târziu și, când își recuperează rucsacul pe care îl înregistrase, constată că este deteriorat. La biroul „Informații” nu este nimeni, iar mijlocul de transport cu care trebuie să își continue călătoria este pe punctul de a pleca. Observă un semn mare redactat în engleza internațională cu textul „Aveți o problemă cu bagajul? Sunați la [număr de telefon]”. El notează numărul și în dimineața următoare (când încă mai are semnal) își folosește telefonul mobil pentru a contacta personalul de asistență la sol pentru a depune o reclamație. Agentul de la departamentul de servicii clienți introduce informațiile în baza de date computerizată a societății de transport aerian și trimite atât pe telefonul mobil al pasagerului B, cât și pe adresa sa de e-mail un mesaj text cu un document anexat.

61. Reclamația pasagerului A a fost procesată electronic de o persoană care acționează sub conducerea sa directă, tipărită și apoi reconvertită în formă electronică și expeditată. Acest lucru invalidează reclamația? Ar trebui să conteze dacă omul de afaceri ar fi semnat declarația cu semnătura sa completă în loc să își adauge doar inițialele (sau nu ar fi semnat-o deloc) sau dacă secretara ar fi trimis-o prin scrisoare recomandată?

62. Pasagerul B s-a aflat într-o situație în care îi era practic imposibil să formuleze personal reclamația în formă scrisă și să o expedieze societății de transport aerian în termen de șapte zile de la primirea rucsacului său deteriorat. Societățile de transport aerian se folosesc în mod frecvent de personalul de asistență la sol pentru a rezolva problemele legate de bagajele pierdute în aeroporturile în care acestea nu au o prezență fizică. Personalul de asistență la sol nu era prezent în momentul sosirii zborului pasagerului B, însă exista un număr de contact. Pasagerul B a procedat exact așa cum a fost invitat să procedeze pentru a depune reclamația în termen la departamentul de asistență la sol în vederea transmiterii sale ulterioare către transportatorul aerian.

63. În ambele noastre exemple, reclamația provine în mod clar de la pasager. *Este reclamația pasagerului*. Ea doar a fost transpusă în formă scrisă de o altă persoană. Drept rezultat, acum există o înregistrare scrisă clară a conținutului informației. Ni se pare că acest lucru îndeplinește obiectul și scopul Convenției de la Montreal. Într-o exprimare mai formală: în sensul articolului 31 alineatul (3)

din Convenția de la Montreal ar trebui să fie suficient ca reclamația scrisă să fie redactată *în numele pasagerului* sau la *instrucțiunea pasagerului*, astfel încât informațiile care stau la baza reclamației să provină în mod clar de la pasager, iar reclamația introdusă efectiv să corespundă cu solicitarea pasagerului.

64. Nu vedem niciun motiv pentru care reprezentantul unui transportator nu ar putea să înregistreze solicitarea în scris în numele pasagerului. Întreprinderile, inclusiv companiile aeriene, prestează în mod curent servicii pentru clienții lor – uneori în schimbul unei remunerații pentru acea activitate specifică, însă în mod frecvent în legătură cu prestarea unor alte servicii sau cu furnizarea unor bunuri pentru care clientul a plătit. O astfel de asistență adesea include sprijinirea clienților în procedura de reclamație¹³.

65. Un pasager se poate aștepta în mod legitim ca reprezentantul departamentului de servicii clienți al unui transportator să acționeze cu bună-credință și să introducă reclamația în formă scrisă în sistemul informațional al transportatorului destinat soluționării reclamațiilor, cu atât mai mult atunci când departamentul de servicii clienți al transportatorului eliberează o dovadă pentru a confirma introducerea în sistemul computerizat.

66. Situația de fapt din prezenta cauză nu este una neobișnuită. În termenele specificate, un pasager contactează telefonic serviciul clienți al unui transportator aerian la un *număr de telefon pus la dispoziție de transportator în acest scop* pentru a depune o reclamație privind bagaje deteriorate. Reprezentantul departamentului de servicii clienți al transportatorului scrie și procesează, în numele pasagerului, informațiile furnizate de pasager (în mod normal, în prezent, sub formă electronică). Sunt întrunite toate elementele necesare pentru ca transportatorul aerian să își protejeze interesele. Este foarte puțin probabil ca propriul reprezentant al transportatorului care înregistrează informațiile pe care i le furnizează pasagerul să exagereze reclamația în profitul pasagerului. Un pasager obișnuit care călătorește în calitate de consumator nu s-ar aștepta, credem noi, să i se ceară exercițiul suplimentar (la prima vedere, inutil) de a consemna ulterior în scris exact aceleași informații pe care reprezentantul departamentului de servicii clienți al transportatorului tocmai le-a introdus în sistemul informațional al transportatorului aerian și de a le expedia el însuși transportatorului.

67. Deși, în cele din urmă, acest aspect trebuie apreciat de instanța națională, care are competență exclusivă în materie de apreciere a faptelor, considerăm că, în aceste împrejurări, există o reclamație validă făcută în scris în sensul articolului 31 din Convenția de la Montreal.

68. În sfârșit, observăm că interpretarea teleologică a articolului 31 din Convenția de la Montreal este în conformitate cu obiectivul protecției consumatorului identificat în cadrul celui de al treilea considerent al convenției și cu abordarea favorabilă consumatorului adoptată de Curte în interpretarea sa cu privire la dreptul la compensare a pasagerilor de către operatorii de transport aerian în conformitate cu Regulamentul nr. 261/2004 (Regulamentul privind transportul pasagerilor aerieni)¹⁴.

13 A se vedea, de exemplu, descrierea găsită în Bureau of Labor Statistics, U. S. Department of Labor, *Occupational Outlook Handbook*, Customer Service Representatives, disponibil la adresa de internet <https://www.bls.gov/ooh/office-and-administrative-support/customer-service-representatives.htm> (accesată la 30 octombrie 2017). Sub titlul „What Customer Representatives Do” [„Sarcinile reprezentanților departamentului clienți”], acest manual menționează: „Customer service representatives interact with customers to *handle complaints*, process orders, and provide information about an organisation’s products and services” [„Reprezentanții serviciului clienți interacționează cu clienții pentru a *soluționa reclamații*, pentru a prelucra comenzi și pentru a furniza informații cu privire la produsele și la serviciile unei organizații”] (sublinierea noastră).

14 Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO 2004, L 46, p. 1, Ediție specială, 07/vol. 12, p. 218). A se vedea în special Hotărârea din 19 noiembrie 2009, Sturgeon și alții (C-402/07 și C-432/07, EU:C:2009:716), și Hotărârea din 23 octombrie 2012, Nelson și alții (C-581/10 și C-629/10, EU:C:2012:657).

69. În consecință, sugerăm ca răspunsul Curții la cea de a treia întrebare preliminară să fie că cerințele prevăzute la articolul 31 din Convenția de la Montreal sunt îndeplinite atunci când reprezentantul departamentului de servicii clienți al transportatorului introduce în numele pasagerului reclamația în scris în sistemul informațional al transportatorului fie în format hârtie, fie prin mijloace electronice.

Cu privire la a patra întrebare

70. Prin intermediul celei de a patra întrebări, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă articolul 31 din Convenția de la Montreal impune alte condiții de fond decât cea că transportatorului aerian trebuie să i se aducă la cunoștință prejudiciul suferit.

71. Este suficient să se arate că articolul 31 din Convenția de la Montreal (astfel cum indică și titlul său) privește exclusiv ceea ce reprezintă „termenul de înregistrare a reclamațiilor”. Așadar, acesta privește numai condițiile anterioare care trebuie îndeplinite pentru formularea unei acțiuni împotriva transportatorului (și anume, condițiile referitoare la depunerea în termen și în formă scrisă a reclamației). În situația în care aceste condiții *nu* sunt îndeplinite, atunci – cu excepția cazului de fraudă din partea transportatorului – nicio acțiune nu este admisibilă [articolul 31 alineatul (4)]. În cazul în care sunt îndeplinite aceste condiții, va fi admisibilă o acțiune împotriva transportatorului. Atunci când transportatorul contestă reclamația, aspectul dacă această acțiune va fi admisă sau respinsă, la momentul convenit, va depinde de respectarea normelor de procedură și a normelor privind administrarea elementelor de probă aplicabile și de elementele prezentate instanței sesizate cu cauza respectivă. Niciunul dintre aceste aspecte nu este însă abordat în cuprinsul articolului 31 din Convenția de la Montreal.

72. În consecință, considerăm că răspunsul la cea de a patra întrebare preliminară ar trebui să fie că articolul 31 din Convenția de la Montreal nu supune admisibilitatea unei reclamații altor condiții de fond decât cea că transportatorului aerian trebuie să i se prezinte reclamația în termenul și în forma precizată de acest articol.

Concluzie

73. Având în vedere toate considerațiile de mai sus, sugerăm ca răspunsul Curții la întrebările adresate de Korkein oikeus (Curtea Supremă, Finlanda) să fie următorul:

- „1) O acțiune împotriva unui transportator aerian pentru deteriorarea bagajului înregistrat este inadmisibilă în temeiul Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, semnată la Montreal la 28 mai 1999, atunci când o reclamație a fost formulată în termenul prevăzut la articolul 31 alineatul (2), însă nu respectă condiția de a fi făcută „în scris”, în sensul articolului 31 alineatul (3) din această convenție.
- 2) Articolul 31 alineatul (3) din Convenția de la Montreal ar trebui să fie interpretat în sensul că cerința referitoare la forma scrisă poate fi îndeplinită prin mijloace electronice, inclusiv prin înregistrarea reclamației pasagerului în sistemul informațional computerizat al transportatorului.
- 3) Cerințele prevăzute la articolul 31 din Convenția de la Montreal sunt îndeplinite atunci când reprezentantul departamentului de servicii clienți al transportatorului introduce în numele pasagerului reclamația în scris în sistemul informațional al transportatorului fie în format hârtie, fie prin mijloace electronice.
- 4) Articolul 31 din Convenția de la Montreal nu supune admisibilitatea unei reclamații altor condiții de fond decât cea că transportatorului aerian trebuie să i se prezinte reclamația în termenul și în forma precizată de acest articol.”