



## Repertoriul jurisprudenței

CONCLUZIILE AVOCATULUI GENERAL  
HENRIK SAUGMANDSGAARD ØE  
prezentate la 19 decembrie 2018<sup>1</sup>

**Cauza C-681/17**

**slewo//schlafen leben wohnen GmbH  
împotriva  
Sascha Ledowski**

[cerere de decizie preliminară formulată de Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania)]

„Trimitere preliminară – Protecția consumatorilor – Directiva 2011/83/UE – Articolul 6 alineatul (1) litera (k) și articolul 16 litera (e) – Contract încheiat la distanță – Drept de retragere – Exceptări – Bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă – Incluziune eventuală a unei saltele a cărei protecție a fost îndepărtată după livrare – Condițiile care trebuie îndeplinite pentru ca un bun să fie considerat ca fiind sigilat – Conținutul obligației de informare a consumatorului cu privire la pierderea dreptului său de retragere”

### I. Introducere

1. Cererea de decizie preliminară formulată de Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania) privește interpretarea articolului 6 alineatul (1) litera (k) și a articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83/UE<sup>2</sup>, care privesc limitarea dreptului de retragere de care beneficiază în principiu un consumator atunci când încheie un contract la distanță.

2. Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu referitor la exercitarea dreptului său de retragere de către un consumator care a achiziționat o saltea de pe un site internet și a vrut să returneze acest bun după ce a îndepărtat folia de protecție cu care era acoperit la momentul livrării sale.

3. Se solicită Curții să stabilească dacă articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că exceptarea de la dreptul de retragere prevăzută la această dispoziție, referitoare la „bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă”, include bunuri – precum saltele – care pot intra în contact direct cu corpul uman la momentul utilizării lor, însă sunt susceptibile de a fi din nou comercializabile după o curățare corespunzătoare. Apreciem că la această întrebare trebuie dat un răspuns negativ.

<sup>1</sup> Limba originală: franceza.

<sup>2</sup> Directiva 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). Precizăm că Directiva 85/577 din 20 decembrie 1985 privea protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale (JO 1985, L 372 p. 31, Ediție specială, 15/vol. 1, p. 188), în timp ce Directiva 97/7 din 20 mai 1997 privea protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță (JO 1997, L 144, p. 19, Ediție specială, 15/vol. 4, p. 160).

4. Presupunând că, la prima întrebare adresată, Curtea hotărăște să dea un răspuns afirmativ, ea ar fi determinată să stabilească în continuare care sunt condițiile în care ambalajul acestui tip de bunuri poate fi considerat un sigiliu a cărui rupere conduce la pierderea dreptului de retragere, în sensul articolului 16 litera (e) menționat.

5. În plus, ea ar trebui astfel să se pronunțe cu privire la informațiile pe care comerciantul trebuie să le furnizeze consumatorului referitor la circumstanțele în care acesta din urmă își pierde dreptul de retragere, din perspectiva articolului 6 alineatul (1) litera (k) din această directivă.

## II. Cadrul juridic

6. Considerentele (34), (37), (47) și (49) ale Directivei 2011/83 enunță:

„(34) Comerciantul ar trebui să transmită consumatorului informații clare și inteligibile înainte ca acesta din urmă să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță [...]

[...]

(37) Deoarece în cazul vânzărilor la distanță consumatorul nu are posibilitatea de a vedea bunurile înainte de încheierea contractului, acesta ar trebui să aibă dreptul de a se retrage. Din același motiv, consumatorului ar trebui să i se permită să testeze și să verifice bunurile pe care le-a cumpărat în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor. [...]

[...]

(47) Unii consumatori își exercită dreptul de retragere după ce au utilizat bunurile într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. În acest caz, consumatorul nu ar trebui să își piardă dreptul de retragere, ci să răspundă pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor, consumatorul ar trebui să le mănuiască și să le inspecteze în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un magazin. De exemplu, consumatorul ar trebui doar să probeze un articol de îmbrăcăminte, nu să îl poarte. Prin urmare, în timpul perioadei de retragere, consumatorul ar trebui să mănuiască și să inspecteze bunurile cu grija necesară. Obligațiile consumatorului în cazul retragerii nu ar trebui să descurajeze consumatorul să exercite dreptul său de retragere.

[...]

(49) Ar trebui să existe anumite excepții de la dreptul de retragere, atât în cazul contractelor la distanță, cât și al celor negociate în afara spațiilor comerciale. Un drept la retragere ar putea fi inadecvat, de exemplu, având în vedere natura anumitor bunuri sau servicii. [...]”

7. Articolul 6 alineatul (1) litera (k) din această directivă, intitulat „Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, prevede că, „[i]nainte ca un contract la distanță [...] să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului [...] în mod clar și inteligibil” o serie de informații, printre care, „în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu articolul 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere”.

8. Articolul 9 din directiva menționată, intitulat „Dreptul de retragere”, prevede la alineatul (1) că, „[c]u excepția cazurilor prevăzute la articolul 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță [...], fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14.”

9. În temeiul articolului 16 litera (e) din directiva menționată, intitulat „Excepții de la dreptul de retragere”, „[s]tatele membre nu asigură dreptul de retragere prevăzut la articolele 9-15 în ceea ce privește contractele la distanță [...] pentru [...] furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator”.

### III. Litigiul principal, întrebările preliminare și procedura în fața Curții

10. Reclamanta din litigiul principal, slewo//schlafen leben wohnen GmbH (denumită în continuare „slewo”), este un comerciant online care vinde, printre altele, saltele.

11. La 25 noiembrie 2014, domnul Sascha Ledowski a comandat o saltea, în scopuri private, pe site-ul internet al slewo. Condițiile generale de vânzare reproduse pe factura primită conțineau „informații pentru consumatori privind retragerea”, redactate după cum urmează: „Vom suporta costul returnării bunurilor. [...] Dreptul dumneavoastră de retragere se stinge înainte de termen în următoarele cazuri: în cazul contractelor pentru furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, dacă bunurile au fost desigilate după livrare.” La momentul livrării, salteaua era acoperită cu o folie de protecție pe care domnul Ledowski a îndepărtat-o ulterior.

12. Prin scrisoarea din 9 decembrie 2014, domnul Ledowski a informat slewo că dorea să returneze salteaua respectivă și i-a solicitat să organizeze transportul ei. Întrucât cererea sa nu a fost admisă, el și-a asumat costurile aferente acestui transport.

13. Domnul Ledowski a formulat o acțiune în justiție pentru a obține de la slewo rambursarea prețului de achiziție și a costurilor de transport, și anume o sumă totală de 1 190,11 euro, plus dobânzi, precum și a cheltuielilor extrajudiciare reprezentând onorariile de avocat.

14. Această acțiune a fost admisă prin hotărârea pronunțată la 26 noiembrie 2015 de Amtsgericht Mainz (Tribunalul Districtual din Mainz, Germania). Această hotărâre a fost confirmată în apel la 10 august 2016 de Landgericht Mainz (Tribunalul Regional din Mainz)<sup>3</sup>, pentru motivul că o saltea nu constituia un bun cu caracter igienic<sup>4</sup> și că, prin urmare, consumatorul dispunea de un drept de retragere chiar și după îndepărtarea foliei de protecție.

15. Sesizată cu recurs de slewo, Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție) a apreciat că soluționarea litigiului principal depindea de interpretarea dispozițiilor care figurează la articolul 6 alineatul (1) litera (k) și la articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83. Prin urmare, prin decizia din 15 noiembrie 2017, primită de Curte la 6 decembrie 2017, această instanță a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83 privind drepturile consumatorilor trebuie interpretat în sensul că printre bunurile menționate la acest articol, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, se numără și acele bunuri (de exemplu, saltele) care,

3 Hotărâre accesibilă la adresa internet următoare:

<https://beck-online.beck.de/Dokument?vpath=bibdata%2Fents%2Fbeckrs%2F2016%2Fcont%2Fbeckrs.2016.127864.htm> (a se vedea în special punctul 21 și următoarele).

4 În sensul articolului 312 g alineatul (2) primul paragraf punctul 3 din Bürgerliches Gesetzbuch (Codul civil, denumit în continuare „BGB”), a cărui formulare este echivalentă cu cea a articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83.

atunci când sunt folosite în mod corespunzător, pot să intre în contact nemijlocit cu corpul uman, însă pot fi din nou comercializate după ce comerciantul a luat măsurile (de curățare) corespunzătoare?

2) În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare:

- a) care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească ambalajul unui bun pentru a se putea considera că bunul este sigilat în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83? și
- b) informația pe care comerciantul trebuie să o comunice, potrivit articolului 6 alineatul (1) litera (k) din Directiva 2011/83, înainte de producerea efectelor obligatorii ale contractului, trebuie să indice că, în legătură cu obiectul concret al vânzării și cu faptul că acesta este sigilat, consumatorul pierde dreptul de retragere în cazul desigilării?”

16. Slewó, domnul Ledowski, guvernele belgian și italian, precum și Comisia Europeană au prezentat observații scrise în fața Curții. Nu a avut loc o ședință de audiere a pledoariilor.

#### IV. Analiză

17. De la bun început, arătăm că a doua întrebare preliminară, împărțită în două părți, este adresată doar în ipoteza în care Curtea ar da un răspuns afirmativ la prima întrebare preliminară. Din moment ce apreciem că aceasta necesită un răspuns negativ, Curtea nu va trebui, în opinia noastră, să se pronunțe cu privire la a doua întrebare. Cu toate acestea, din motive de exhaustivitate și ținând seama de caracterul inedit al problematicilor ridicate de aceasta din urmă, vom prezenta observații și în privința sa.

##### ***A. Cu privire la noțiunea de bunuri „care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă” în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83 (prima întrebare)***

18. Înainte de a începe analiza în sine a primei întrebări preliminare, apreciem oportun să subliniem câteva aspecte esențiale care privesc prezenta cerere de decizie preliminară în întregime.

19. În primul rând, arătăm că această întrebare privește un *domeniu specific*, atât din punct de vedere juridic, cât și din punct de vedere practic, al protecției consumatorilor, și anume cel al contractelor la distanță, care fac obiectul unor dispoziții speciale în Directiva 2011/83<sup>5</sup>, chiar dacă aceste contracte sunt supuse și normelor cu aplicabilitate generală care figurează în aceasta.

20. În special, se prevede la articolul 9 că, în contractele de acest tip, consumatorii dispun în principiu de un drept de retragere<sup>6</sup> care include dreptul la o rambursare integrală, cu excepția cazului de utilizare abuzivă a bunului, drept care se justifică prin dificultățile speciale cu care se confruntă orice cumpărător atunci când încheie un contract de vânzare la distanță. Astfel, după cum arată considerentele (37) și (47) ale acestei directive, consumatorii se află atunci în imposibilitatea de a vedea și de a testa bunul care îi interesează înainte de a-l comanda și de a-l primi, motiv pentru care li se acordă un termen pentru a reflecta și, eventual, pentru a se retrage după o verificare a bunului

5 Dispoziții specifice care coincid parțial cu cele aplicabile contractelor negociate în afara spațiilor comerciale (a se vedea în special articolul 6 și următoarele din această directivă).

6 Drept de retragere care se exercită în condițiile stabilite la articolele 9-15 din această directivă.

livrat, chiar dacă și comercianții sunt protejați împotriva unei posibile exercitări abuzive a acestui drept<sup>7</sup>. În conformitate cu aceste considerente, consumatorii au astfel posibilitatea de a testa și de a verifica bunurile pe care le-au cumpărat, dar numai în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale acestor bunuri<sup>8</sup>.

21. Cu toate acestea, excepții precise de la dreptul de retragere sunt prevăzute la articolul 16 din directiva menționată, a cărei literă (e) exclude furnizarea de „bunuri sigilate” care „nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă”<sup>9</sup>, atunci când au fost „desigilate de consumator”. Arătăm, încă din acest stadiu, că, în opinia noastră, este incontestabil că aceste noțiuni sunt distincte, dar totuși strâns legate și că ele constituie condiții cumulative pentru aplicarea acestei dispoziții. Articolul 6 alineatul (1) litera (k) din aceeași directivă impune comerciantului să îi furnizeze consumatorului informații, înainte de încheierea contractului la distanță, în special în ceea ce privește exceptarea de la dreptul de retragere prevăzută la articolul 16 litera (e).

22. În al doilea rând, dorim să amintim anumite *principii de interpretare* a dreptului Uniunii care se aplică în privința tuturor întrebărilor adresate aici de instanța de trimitere.

23. Pe de o parte, rezultă dintr-o jurisprudență constantă a Curții că, în vederea interpretării dispozițiilor dreptului Uniunii care nu conțin nicio trimitere la dreptul statelor membre, precum în cazul dispozițiilor vizate în prezenta cauză, trebuie să se ia în considerare nu numai textul acestora, ci și contextul lor și obiectivele urmărite de reglementarea din care fac parte<sup>10</sup>.

24. Pe de altă parte, în ceea ce privește în mod specific dispozițiile dreptului Uniunii care, în conformitate cu articolul 169 TFUE, au drept obiectiv să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului, precum dispozițiile în discuție aici<sup>11</sup>, trebuie privilegiată o interpretare care să permită, în măsura în care este posibil<sup>12</sup>, să nu se compromită realizarea acestui obiectiv<sup>13</sup> și să se țină seama de poziția de inferioritate în care se consideră că se găsește consumatorul față de comerciant<sup>14</sup>.

25. În sfârșit, reiese din jurisprudența Curții că dispozițiile dreptului Uniunii care au un caracter derogatoriu, în special cele care restrâng drepturi acordate în scopul protecției, nu pot conduce la o interpretare dincolo de ipotezele prevăzute în mod expres de instrumentul respectiv<sup>15</sup>, fără însă ca această interpretare strictă să poată aduce atingere efectului util al limitării astfel stabilite și să încalce

7 Hotărârea din 3 septembrie 2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502, punctele 20 și 25), privind Directiva 97/7 înlocuită de Directiva 2011/83, a subliniat că normele referitoare la dreptul de retragere sunt „destinat[e] să compenseze dezavantajul care rezultă pentru consumator dintr-un contract la distanță, prin acordarea unui termen de reflecție adecvat în decursul căruia acesta are posibilitatea de a examina și de a testa bunul dobândit”, fără însă „să îi acorde drepturi care să depășească ceea ce este necesar pentru a-i permite să își exercite în mod util [acest] drept”.

8 A se vedea articolul 14 alineatul (2) din Directiva 2011/83, precum și considerentul (47), care precizează măsurile de precauție pe care trebuie să le ia consumatorul la momentul acestei examinări, dând exemplul unui articol de îmbrăcăminte, care ar trebui să fie doar probat, iar nu purtat.

9 A se vedea de asemenea considerentul (49) al acestei directive, potrivit căruia „[u]n drept la retragere ar putea fi inadecvat, de exemplu, având în vedere natura anumitor bunuri”.

10 A se vedea în special Hotărârea din 7 august 2018, Verbraucherzentrale Berlin (C-485/17, EU:C:2018:642, punctul 27), precum și Hotărârea din 17 octombrie 2018, Günter Hartmann Tabakvertrieb (C-425/17, EU:C:2018:830, punctul 18).

11 Acest obiectiv reiese atât din considerentele (3), (4) și (65), cât și din articolul 1 din Directiva 2011/83.

12 Precizându-se că modul de interpretare a diferitelor instrumente ale dreptului Uniunii care urmăresc acest obiectiv poate varia în funcție de modalitățile diferite pe care le prevede fiecare dintre acestea pentru a-l urmări (a se vedea în special Hotărârea din 19 septembrie 2018, Bankia, C-109/17, EU:C:2018:735, punctul 36 și urm.).

13 A se vedea în special Hotărârea din 13 septembrie 2018, Starman (C-332/17, EU:C:2018:721, punctele 26-30), precum și Hotărârea din 25 octombrie 2018, Tänzer & Trasper (C-462/17, EU:C:2018:866, punctele 28 și 29).

14 A se vedea în special Hotărârea din 13 septembrie 2018, Wind Tre și Vodafone Italia (C-54/17 și C-55/17, EU:C:2018:710, punctul 54), precum și Hotărârea din 4 octombrie 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808, punctul 34), care amintește că „consumatorul [este] considerat mai puțin informat, mai slab din punct de vedere economic și mai puțin experimentat din punct de vedere juridic decât cocontractantul său”.

15 A se vedea în special Hotărârea din 25 ianuarie 2018, Schrems (C-498/16, EU:C:2018:37, punctul 27), precum și Hotărârea din 20 septembrie 2018, OTP Bank și OTP Faktoring (C-51/17, EU:C:2018:750, punctul 54).

finalitatea acesteia<sup>16</sup>. Precum instanța de trimitere, apreciem că trebuie realizată o astfel de interpretare strictă a dispozițiilor Directivei 2011/83 vizate de prezenta cerere de decizie preliminară, din moment ce acestea constituie o excepție de la norma generală potrivit căreia consumatorii trebuie în principiu să beneficieze de un drept de retragere atunci când încheie contracte la distanță. Observăm că această abordare este de asemenea reținută în ghidul referitor la directiva menționată care a fost publicat de Direcția Generală Justiție a Comisiei<sup>17</sup>.

26. În lumina tuturor acestor considerații trebuie să înțelegem prezenta cerere de decizie preliminară.

27. Prin intermediul primei întrebări, instanța de trimitere solicită, în esență, să se stabilească dacă noțiunea de *bunuri „care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă”*, care figurează la articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83, trebuie interpretată în sensul că în domeniul de aplicare al acestei dispoziții intră bunuri, precum saltele, care, atunci când sunt folosite în mod corespunzător, pot să intre în contact nemijlocit cu corpul uman, însă pot fi din nou comercializate după ce comerciantul a luat măsurile de curățare corespunzătoare.

28. Reiese că, în această privință, se contrazic două teze. Potrivit primei teze, la care aderă slewo și guvernul belgian, consumatorul nu ar trebui să beneficieze de un drept de retragere în circumstanțele vizate de această întrebare. Dimpotrivă, potrivit celei de a doua teze, în favoarea căreia optează instanța de trimitere, domnul Ledowski, guvernul italian și Comisia, consumatorul nu ar trebui să piardă posibilitatea de a-și exercita dreptul de retragere într-o astfel de situație. Suntem de acord cu această ultimă analiză pentru următoarele motive.

29. Mai întâi, chiar dacă s-au exprimat îndoieli în această privință în observațiile prezentate în fața Curții, considerăm că trebuie înlăturată de la bun început controversa privind aspectul dacă saltelele sunt cu adevărat bunuri „care, atunci când sunt folosite în mod corespunzător, pot să intre în contact nemijlocit cu corpul uman”, astfel cum se afirmă în întrebarea adresată. O asemenea calificare nu dă loc la discuții în ceea ce privește probarea unui articol de îmbrăcăminte, tip de bunuri care este menționat, cu titlu de exemplu, în considerentul (47) al acestei directive. Deși este adevărat că, în condiții obișnuite de utilizare, o saltea este în general acoperită cel puțin cu un cearșaf, totuși nu poate fi exclus ca un consumator să facă un test rapid al saltelei, după ce a scos ambalajul în care i-a fost livrată, întinzându-se deasupra fără să o acopere. De altfel, din moment ce instanța de trimitere pleacă de la această presupunere, considerăm că nu revine Curții sarcina de a o repune în discuție, dat fiind că este vorba despre o apreciere de ordin factual<sup>18</sup>.

30. În plus, din modul de redactare a întrebării preliminare reiese că, dincolo de cazul particular al saltelelor, precum cel care face obiectul litigiului principal, se solicită Curții să se pronunțe cu privire la aspectul dacă consumatorul trebuie lipsit de dreptul său de retragere în ipoteza în care un bun care poate intra în contact direct cu corpul<sup>19</sup> a fost desigilat după livrare și, prin urmare, se prezumă că a fost folosit astfel, inclusiv în cazul în care vânzătorul acestui bun poate lua măsuri de curățare corespunzătoare pentru a permite o revânzare care să nu dăuneze sănătății sau igienei<sup>20</sup>.

16 A se vedea în special Hotărârea din 1 martie 2012, González Alonso (C-166/11, EU:C:2012:119, punctele 26 și 27), precum și Hotărârea din 27 septembrie 2017, Nintendo (C-24/16 și C-25/16, EU:C:2017:724, punctele 73 și 74).

17 A se vedea secțiunea 6.8, p. 61 și 62, din acest document din luna iunie 2014, accesibil la adresa internet următoare: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/crd\\_guidance\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/crd_guidance_fr.pdf)

18 Cu privire la repartizarea competențelor între instanța de trimitere și Curte, din perspectiva cadrului factual al unei trimeri preliminare, precum și justificările sale, a se vedea în special Hotărârea din 20 martie 1997, Phyttheron International (C-352/95, EU:C:1997:170, punctele 12 și 14), precum și Hotărârea din 13 februarie 2014, Maks Pen (C-18/13, EU:C:2014:69, punctul 30).

19 Pentru motive de previzibilitate și de securitate juridică, evocate și de slewo împotriva unei abordări de la caz la caz, apreciem că este efectiv de dorit ca Curtea să furnizeze o interpretare care să nu se limiteze la particularitățile speței, și anume la categoria specifică a saltelelor, ci să includă situațiile similare care sunt vizate de instanța de trimitere.

20 Deși semnificația termenilor „protecție a sănătății” și „igienă” în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83 nu este în centrul prezentei întrebări preliminare, precizăm totuși că ele fac trimitere, în opinia noastră, la realități diferite și că o interpretare a acestei dispoziții care ar fi adecvată pentru primul dintre aceste motive de excludere a dreptului de retragere s-ar aplica *a fortiori* celui de al doilea, dat fiind că punerea în pericol a sănătății este evident mai gravă decât o atingere adusă igienei.

31. Instanța de trimitere evocă poziția adoptată, în sensul unui răspuns afirmativ, de o parte a doctrinei germane<sup>21</sup> și constată că formularea „care nu pot fi returnate” ar putea eventual să arate că elementul determinant este starea în sine a bunului după ce a fost desigilat de consumator, iar nu aspectul dacă comerciantul ar putea în continuare, prin măsuri de curățare, să readucă bunul într-o stare în care poate fi din nou pus în vânzare. În același sens, guvernul belgian menționează că posibilitatea sau imposibilitatea de a curăța bunurile vizate la articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83 constituie un criteriu care nu figurează în această dispoziție și că aceasta ar trebui interpretată în mod strict, deoarece conține o excepție.

32. Cu toate acestea, considerăm că, în lipsa unor indicații precise în textul Directivei 2011/83 sau în lucrările pregătitoare aferente acesteia<sup>22</sup>, această dispoziție trebuie interpretată în mod strict, dar în conformitate cu obiectivul stabilit de legiuitor<sup>23</sup>, care este de a proteja la un nivel ridicat consumatorul care a încheiat un contract la distanță, permițându-i în principiu să testeze bunul pe care l-a cumpărat fără să îl vadă și să îl returneze în cazul în care nu este mulțumit după acest test. Prin urmare, considerăm că trebuie privilegiată interpretarea care favorizează o limitare a domeniului de aplicare al exceptărilor de la dreptul de retragere, și anume cea potrivit căreia un consumator trebuie să poată returna un bun care este susceptibil de a fi repus în vânzare după o curățare care nu generează o constrângere excesivă pentru comerciant<sup>24</sup>, iar nu interpretarea inversă, care limitează posibilitățile de retragere ale consumatorului.

33. În consecință, împărtășim opinia instanței de trimitere potrivit căreia dreptul de retragere nu trebuie exclus în temeiul acestui articol 16 litera (e) decât dacă, după ce a fost desigilat, bunul nu mai este definitiv în stare de a fi comercializat, din adevărate motive de protecție a sănătății sau de igienă, pentru că este imposibilă, din cauza naturii înseși a bunului respectiv, luarea unor măsuri de către comerciant care să permită repunerea în vânzare fără a dăuna vreunui dintre aceste imperative<sup>25</sup>.

34. În ceea ce privește cazul în speță, această instanță apreciază, în mod întemeiat în opinia noastră, că o saltea returnată de consumator după ce a fost desigilată și, prin urmare, potențial utilizată, nu pare în niciun fel lipsită definitiv de aptitudinea sa de a face obiectul unei vânzări, astfel cum arată folosirea paturilor de hotel de către clienți succesivi, existența unei piețe pentru saltele de ocazie, precum și posibilitatea de a efectua o curățare a saltelelor uzate. Considerăm că, în acest temei, o saltea poate fi asimilată unui articol de îmbrăcăminte, a cărui returnare către comerciant a fost avută în vedere în mod explicit de legiuitor<sup>26</sup>, chiar după o eventuală testare care implică un contact direct cu corpul, pentru că se poate prezuma că un astfel de bun va putea fi spălat pentru a fi repus în vânzare fără ca sănătatea sau igiena să fie compromisă.

21 În acest sens, instanța de trimitere menționează în special Wendehorst, C., „Articolul 312 g”, în *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*, sub îndrumarea F. J. Säcker și alții, vol. 2, ediția a șaptea, Beck, München, 2016, punctul 24 și urm. În sens contrar, a se vedea în special Schirmbacher, M., și Schmidt, S., „Verbraucherrecht 2014 – Handlungsbedarf für den E-Commerce”, în *Computer und Recht*, 2014, p. 112, precum și Lorenz, S., „BGB – Artikel 312 g”, în *Beck-online.Grosskommentar*, Beck, München, 2018, punctul 26 și urm.

22 A se vedea în special Propunerea Comisiei din 8 octombrie 2008, care a condus la adoptarea Directivei 2011/83 [COM(2008) 614 final, în special p. 31, articolul 19 alineatul (1) referitor la exceptările de la dreptul de retragere în materia contractelor la distanță, care nu prevedea exceptarea în discuție]; Avizul Comitetului Economic și Social European privind această propunere (JO 2009, C 317, p. 59, în special punctul 5.5.4, la care se evocă eventualitatea unei asemenea exceptări), precum și Raportul Parlamentului European din 22 februarie 2011 referitor la această propunere [A7-0038-2011, în special p. 74 la care figurează amendamentul 130, care a condus la inserarea dispoziției care va deveni litera (e) a actualului articol 16, fără explicații]. Potrivit Rott, P., „More coherence? A higher level of consumer protection? A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU”, în *Revue européenne de droit de la consommation*, 2012, nr. 3, p. 381, această exceptare răspunde unor cereri făcute de industria cosmetică.

23 Urmând regulile de interpretare amintite la punctul 23 și următoarele din prezentele concluzii.

24 Astfel, după cum arată considerentul (4), dispozițiile Directivei 2011/83 referitoare la contractele la distanță urmăresc „promovarea unei piețe interne reale a consumatorilor care să mențină echilibrul corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor” (sublinierea noastră).

25 Această instanță precizează, în mod întemeiat în opinia noastră, că „[a]cest caz se regăsește de exemplu atunci când utilizarea bunurilor de către terți nu mai este posibilă din perspectivă comercială pentru motive de sănătate (medicamente deschise) sau pentru motive de igienă (periuțe de dinți, rujuri, articole erotice), care nu mai sunt adecvate comercializării nici măcar sub formă de bunuri folosite, «desigilate» sau altele asemenea, chiar dacă vânzătorul a luat măsuri de curățare sau de dezinfectare a acestora”.

26 Cu privire la despăgubirea comerciantului într-un astfel de context, a se vedea în special Hotărârea din 3 septembrie 2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502, punctul 29), privind Directiva 97/7 înlocuită de Directiva 2011/83, precum și Hotărârea din 2 martie 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main (C-568/15, EU:C:2017:154, punctele 24 și 26).

35. Precizăm că, în ipoteza în care un bun ar fi făcut obiectul unei utilizări excesive, în orice fel, la momentul testării de către consumator, posibilitatea de a angaja răspunderea acestuia din urmă, care este evocată în considerentul (47) și prevăzută la articolul 14 alineatul (2) din aceeași directivă, ar permite remedierea „diminuării valorii” bunului respectiv<sup>27</sup>. Această ultimă dispoziție, în măsura în care permite consumatorului să se retragă și să returneze un bun chiar în cazul în care l-a deteriorat – cu condiția ca acesta să îl despăgubească pe comerciant dacă este cazul –, confirmă, în opinia noastră, teza potrivit căreia articolul menționat 16 litera (e) vizează doar situațiile în care este strict imposibilă repunerea în vânzare a unui bun fără o expunere la un risc real de a dăuna sănătății sau igienei.

36. Adăugăm că interpretarea teleologică și sistemică a cărei adoptare o propunem nu poate aduce atingere efectului util al exceptării prevăzute la articolul 16 litera (e) menționat<sup>28</sup>, deoarece bunurile desigilate a căror testare normală de către consumator ar putea să aducă atingere în mod iremediabil sănătății și igienei vor rămâne excluse de la revânzare, în conformitate cu finalitatea acestei dispoziții.

37. Considerăm că analiza care precedă nu poate fi combătută de faptul că, astfel cum a arătat instanța de trimitere, în ghidul sus-menționat<sup>29</sup>, saltelele sunt menționate printre exemplele de bunuri care ar fi susceptibile să nu poată fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă<sup>30</sup>, în sensul articolului 16 litera (e) menționat, și, prin urmare, să fie excluse de la dreptul de retragere dacă sunt desigilate după livrare. Astfel, observăm că această mențiune nu este însoțită de niciun element de motivare care să permită susținerea unei astfel de abordări. În special, deși acest document poate aduce o lămurire utilă cu privire la conținutul directivei menționate, el este totuși lipsit de caracter obligatoriu în ceea ce privește interpretarea acesteia, astfel cum se arată în mod expres în preambul<sup>31</sup>. În sfârșit, observăm că, de altfel, însăși Comisia a optat pentru teza inversă în cadrul prezentei cauze.

38. În consecință, considerăm că articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că nu se încadrează în noțiunea „bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă”, care figurează la această dispoziție, bunurile – precum saltelele – care, atunci când sunt folosite în mod corespunzător, pot să intre în contact nemijlocit cu corpul uman, însă pot fi din nou comercializate după ce comerciantul a luat măsurile corespunzătoare, în special de curățare.

***B. Cu privire la noțiunea de bunuri „sigilate” în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83 [a doua întrebare litera a)]***

39. Dat fiind că a doua întrebare preliminară, în special prima parte a acesteia, este adresată numai în ipoteza în care Curtea ar răspunde în mod afirmativ la prima întrebare preliminară, ceea ce, în opinia noastră, nu ar trebui să se întâmple, observațiile noastre cu privire la partea menționată sunt doar subsidiare.

<sup>27</sup> Potrivit articolului 14 alineatul (2) menționat, „[c]onsumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipularea bunurilor, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor”.

<sup>28</sup> Conform jurisprudenței citate la nota de subsol 16 din prezentele concluzii.

<sup>29</sup> Document citat la nota de subsol 17 din prezentele concluzii (secțiunea 6.8.2, p. 62).

<sup>30</sup> Documentul respectiv menționează de asemenea „produse cosmetice precum rujurile”, cu următoarea precizare: „[p]entru alte produse cosmetice care nu pot fi considerate ca fiind sigilate din motive de igienă sau de protecție a sănătății, comerciantul poate propune consumatorului un alt mod de testare a acestora, ca într-un magazin, de exemplu, prin includerea unor mostre gratuite cu produsul. În acest fel, consumatorii nu vor mai fi nevoiți să deschidă ambalajul produsului pentru a-și exercita dreptul de a stabili natura și caracteristicile produsului”.

<sup>31</sup> După cum urmează: „Prezentul document nu are caracter juridic obligatoriu, ci numai caracter orientativ. Interpretarea cu caracter obligatoriu a dreptului UE rămâne rolul exclusiv al Curții de Justiție a Uniunii Europene (CJUE). Acest document nu reprezintă o interpretare formală a dreptului UE [...] Acest ghid este publicat sub răspunderea exclusivă a Direcției Generale Justiție [a Comisiei].”

40. Prin intermediul celei de a doua întrebări litera a), instanța de trimitere solicită, în esență, stabilirea caracteristicilor pe care ar trebui să le prezinte un ambalaj pentru a se considera că reprezintă un „sigiliu” în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83, în cazul în care bunul respectiv ar intra în categoria bunurilor „care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă”, care fac obiectul exceptării de la dreptul de retragere prevăzute la această dispoziție<sup>32</sup>. Potrivit motivelor hotărârii pronunțate, această instanță ridică problema în special dacă bunurile de acest tip trebuie ambalate astfel încât „după desigilare bunul respectiv [să nu poată] fi din nou sigilat, sau [...] în plus [...] să rezulte în mod neechivoc din împrejurări concrete (de exemplu prin înscrierea cuvântului «sigiliu») că nu este vorba despre un simplu ambalaj de transport, ci despre un sigiliu aplicat din motive de sănătate sau din motive de igienă”.

41. În opinia noastră, întrebarea adresată și motivarea aferentă ridică două problematici diferite, astfel cum reflectă observațiile care au fost prezentate în fața Curții<sup>33</sup>. Instanța de trimitere ridică problema, pe de o parte, cu privire la proprietățile fizice necesare ale unui ambalaj pentru ca el să poată fi calificat drept „sigiliu” în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83 și, pe de altă parte, cu privire la eventuala necesitate de a aplica pe acest ambalaj un semn distinctiv care să atragă atenția consumatorului asupra faptului că se află în prezența unui asemenea sigiliu.

42. În primul rând, în ceea ce privește *proprietățile fizice* ale ambalajelor care se pot încadra în această calificare, constatăm că noțiunea „sigilat” care figurează la articolul 16 litera (e) din directiva menționată nu este definită în aceasta<sup>34</sup>. Considerăm că lucrările pregătitoare nu aduc mai multe informații cu privire la ceea ce trebuie înțeles prin această noțiune<sup>35</sup>.

43. Ghidul sus-menționat evocă un produs în privința căruia ar trebui să existe „motive veritabile de igienă și de protecție a sănătății pentru utilizarea unui sigiliu, care poate consta în folie sau ambalaj de protecție”<sup>36</sup>. Începutul acestei formulări exclude, în mod întemeiat în opinia noastră, posibilitatea comercianților de a dispune în mod liber de exceptările de la dreptul de retragere, aplicând sigilii care nu ar fi justificate de natura bunului din perspectiva motivelor menționate<sup>37</sup>, amintindu-se că derogările de la acest drept, de care beneficiază în principiu consumatorul, trebuie să rămână absolut excepționale<sup>38</sup>. În schimb, acest document nu dă un răspuns la întrebarea referitoare la calitățile materiale pe care ar trebui să le prezinte ambalajul sau folia de protecție astfel evocată, pentru a îndeplini cerințele inerente articolului 16 litera (e) menționat.

32 Invocând faptul că „obiectivul trimiterii preliminare nu este formularea unor opinii consultative cu privire la problemele generale sau ipotetice, ci nevoia inherentă soluționării efective a unui contencios” și citând în special Hotărârea din 16 decembrie 1981, Foglia (244/80, EU:C:1981:302, punctul 18), Comisia recomandă ca această întrebare să fie reformulată. Cu toate acestea, în opinia noastră, reformularea propusă nu este necesară, întrucât apreciem că răspunsul la o întrebare precum cea adresată de instanța națională ar fi util pentru a-i permite soluționarea litigiului cu care este sesizată (a se vedea în special Hotărârea din 1 februarie 2017, Município de Palmela, C-144/16, EU:C:2017:76, punctul 20).

33 Precizăm că, deși slewo dezvoltă o argumentație în legătură cu aceste două problematici, guvernele belgian și italian, precum și Comisia insistă mai mult pe prima dintre ele. Domnul Ledowski, la rândul său, nu prezintă observații cu privire la a doua întrebare preliminară, pentru motivul că prima întrebare ar necesita un răspuns negativ.

34 Astfel cum evocă slewo, apreciem că sensul care trebuie dat acestei noțiuni nu este în mod necesar același cu cel care se aplică pentru termenii identici utilizați, într-un context diferit, la litera (i) a articolului 16 menționat, care vizează „furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare”. În acest caz, potrivit documentului menționat la nota de subsol 17 din prezentele concluzii, consumatorul nu are posibilitatea de „a testa” conținutul digital care figurează pe suporturile de date fizice sigilate (CD, DVD etc.) pe durata exercitării dreptului său de retragere (secțiunea 12.2, p. 74). În opinia noastră, interdicția de returnare a bunului după deschiderea sigiliului este astfel legată de alte cauze (precum posibilitatea unei utilizări unice sau a realizării de copii ale conținutului) decât cele care privesc afectarea integrității bunului însuși (motive de sănătate sau de igienă), care justifică exceptarea prevăzută la litera (e) a aceluiași articol.

35 În special, nicio explicație referitoare la sensul termenului „sigilate” nu figurează în pasajele propunerii Comisiei și ale raportului Parlamentului menționate la nota de subsol 22 din prezentele concluzii.

36 A se vedea secțiunea 6.8.2, p. 62, din documentul menționat la nota de subsol 17.

37 Astfel, Karstoft, S., *Forbrugeraftaleloven med kommentarer*, în Jurist- og Økonomforbundets Forlag, Copenhagen, 2018, p. 461, consideră că ar fi mai degrabă justificată sigilarea, pentru motive de sănătate sau de igienă, a bunurilor cu caracter intim, precum articolele de lenjerie de corp sau costumele de baie, de exemplu, decât a saltelelor.

38 A se vedea de asemenea punctul 25 din prezentele concluzii.

44. În această privință, considerăm că, astfel cum propun în esență atât slewo<sup>39</sup>, cât și guvernul belgian<sup>40</sup> și Comisia, trebuie să ne concentrăm strict pe finalitatea pe care se consideră că o îndeplinesc „sigiliile” în sensul punctului (e) menționat. Scopul acestei dispoziții este, în opinia noastră, de a exclude de la dreptul de retragere toate bunurile care trebuie sigilate în scopuri reale de protecție a sănătății sau de igienă, prin urmare, de a opri consumatorul să returneze astfel de bunuri comerciantului, pentru că acestea, odată lipsite de ambalajul lor protector, suferă o pierdere iremediabilă a valorii în ceea ce privește garanția de igienă sau chiar de sănătate, astfel încât nu mai pot fi comercializate din nou<sup>41</sup>.

45. Prin urmare, în opinia noastră, este necesar, pentru ca un material protector să poată fi considerat ca fiind „sigiliu” în sensul dispoziției, ca acesta să permită garantarea într-un mod fiabil a curățeniei produsului pe care îl conține. Acest criteriu presupune ca acest ambalaj să fie suficient de rezistent pentru a o asigura și să nu poată fi deschis fără să fie deteriorat în mod vizibil, astfel încât să reiasă cu certitudine că bunul respectiv a putut fi testat de cumpărător. Cu titlu de exemplu, o folie de plastic sau un opercul metalic care ar fi, amândouă, lipite, prin urmare, imposibil de readus în starea inițială după o deschidere voluntară, ar putea îndeplini aceste cerințe.

46. În schimb, apreciem excesiv să se impună ca, astfel cum considerăm că sugerează guvernul italian, pentru ca un ambalaj să se poată încadra în această calificare, acesta să fie în măsură să garanteze „asepsia produsului, precum în cazul dispozitivelor sterilizate”<sup>42</sup>. Astfel, articolul 16 litera (e) din Directiva 2011/83 se referă, cu siguranță, la „motive de protecție a sănătății”, dar menționează și simple motive „de igienă”, care nu justifică, în opinia noastră, o investiție economică a comercianților la un nivel la fel de ridicat ca cea care ar fi generată de obligația de a pune într-un astfel de ambalaj, aseptizat sau chiar sterilizat, toate bunurile susceptibile de a fi vizate de această dispoziție.

47. În *al doilea rând*, în ceea ce privește un eventual *marcaj specific*, astfel cum are în vedere instanța de trimitere, care ar trebui să figureze pe ambalajele care pot constitui „sigilii” în sensul articolului 16 litera (e) menționat<sup>43</sup>, împărțim punctul de vedere al slewo și al Comisiei potrivit căruia nimic nu indică faptul că un asemenea criteriu vizual trebuie îndeplinit, în scopul aplicării acestei dispoziții, pe lângă proprietățile fizice descrise mai sus pe care aceste ambalaje ar trebui, în opinia noastră, să le prezinte.

39 Potrivit slewo, trebuie să se distingă „ambalajul pentru împachetare” care are funcția de a evita deteriorarea unui bun pe durata stocării sau a transportului acestuia, precum cutia de carton care conține o cremă pentru față, de „ambalajul cu finalitate igienică”, precum folia detașabilă din metal sau din plastic care se află în mod obișnuit sub capacul borcanului de cremă. În cazul specific al saltelelor protejate în același timp de o cutie de carton și de o folie de plastic lipită, numai acest din urmă element, care garantează igiena produsului, ar constitui un „sigiliu” în sensul articolului 16 litera (e).

40 Guvernul belgian apreciază că „termenul «a sigila» trebuie înțeles în sensul că implică o măsură specială de ambalare luată de comerciant pentru a ambala bunul astfel încât nimeni să nu îl poată deschide fără să se observe acest lucru și că deschiderea bunului sigilat implică faptul că vânzătorul căruia i-ar fi returnat bunul trebuie să ia aceeași măsură specială pentru a sigila din nou bunul”.

41 În acest sens a se vedea Hoeren, T., și Föhlich, C., „Ausgewählte Praxisprobleme des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechtlinie”, în *Computer und Recht*, 2014, p. 245.

42 Guvernul italian apreciază că saltelele nu pot dobândi o astfel de calificare, pentru motivele că acestea sunt împachetate, în vederea vânzării lor, într-un ambalaj menit numai să le protejeze de murdărie sau de degradare în timpul transportului, iar nu să garanteze asepsia acestora, care nu este asigurată nici la momentul producerii lor, spre deosebire de bunurile care trebuie vândute sterilizate, precum dispozitivele medicale.

43 Marcaj care ar putea consta într-un imprimeu sau o etichetă specială care să figureze pe ambalaj pentru a atrage atenția consumatorului că bunul a fost sigilat din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și că își va pierde dreptul de retragere dacă va rupe acest sigiliu.

48. Astfel, nici din modul de redactare a acestei litere (e), nici din dispozițiile care îl înconjoară, nici măcar din lucrările pregătitoare<sup>44</sup> nu reiese că autorii Directivei 2011/83 ar fi înțeles să impună comerciantului o cerință de informare postcontractuală de această natură privind dreptul de retragere<sup>45</sup>. Dacă legiuitorul Uniunii ar fi apreciat necesară informarea consumatorului la momentul livrării prin intermediul unor mențiuni care să figureze pe ambalajul produsului vândut, fără îndoială ar fi făcut acest lucru, astfel cum s-a prevăzut în alte instrumente referitoare la protecția consumatorilor<sup>46</sup>.

49. Prin urmare, în ipoteza în care Curtea s-ar pronunța cu privire la a doua întrebare preliminară litera a), considerăm că ar trebui să răspundă că reprezintă bunuri „sigilate”, în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83, bunurile puse într-un ambalaj a cărui orice deschidere este ireversibilă, astfel încât să reiasă cu certitudine că bunul respectiv a putut fi testat de cumpărător, fără însă ca acest ambalaj să trebuiască în mod necesar să cuprindă o mențiune specifică prin care să se indice în mod expres că este vorba despre un sigiliu a cărui rupere va afecta dreptul de retragere al consumatorului. În opinia noastră, această informație explicită ar trebui, în schimb, să fie dată în cadrul informării precontractuale prevăzute la articolul 6 alineatul (1) din directiva menționată, pe care o voi evoca în acest moment.

***C. Cu privire la cerința de informare a consumatorului referitor la circumstanțele pierderii dreptului său de retragere din perspectiva articolului 6 alineatul (1) litera (k) din Directiva 2011/83 [a doua întrebare litera b)]***

50. Dat fiind că a doua întrebare preliminară, inclusiv a doua parte, este adresată numai în cazul în care Curtea ar da un răspuns afirmativ la prima întrebare preliminară, ceea ce nu propunem, prezentăm observații cu privire la partea menționată doar cu titlu subsidiar.

51. Această întrebare pleacă de la premisa potrivit căreia bunul pus în vânzare la distanță este efectiv sigilat și exclus de la o returnare către vânzător din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă în sensul articolului 16 litera (e) din Directiva 2011/83, prin urmare, nu face obiectul dreptului de retragere de care beneficiază în principiu consumatorul.

52. În esență, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă, într-o asemenea situație, comerciantul trebuie, în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (k) din această directivă, să atragă atenția consumatorului, *înaintea* încheierii contractului de vânzare, în mod *concret* asupra faptului că își va pierde dreptul de retragere dacă va desigila bunul, vizând în mod specific obiectul cumpărat și faptul că acesta este sigilat, sau dacă îl poate informa numai în mod abstract, limitându-se să citeze textul din directiva menționată în condițiile generale de vânzare<sup>47</sup>.

53. În susținerea celei de a doua abordări, slewo invocă faptul că, în varianta sa actuală, textul articolului 6 menționat impune numai informarea consumatorului „înainte” de a face comanda, astfel încât un comerciant ar îndeplini cerințele Directivei 2011/83 prin furnizarea unei informații precontractuale generale cu privire la dreptul de retragere, la care sunt anexate eventualele motive de

<sup>44</sup> A se vedea în special documentele menționate la nota de subsol 22 din prezentele concluzii.

<sup>45</sup> Precizăm că o cerință generală de informare a consumatorului după încheierea contractului la distanță, în scopul confirmării acordului, este totuși prevăzută la articolul 8 alineatul (7) din această directivă, în ceea ce privește toate informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1), numai în cazul în care comerciantul ar fi omis să le furnizeze consumatorului pe un suport durabil înainte de încheierea contractului. Această ultimă dispoziție face obiectul celei de a doua întrebări preliminare litera b) (a se vedea punctul 50 și următoarele din prezentele concluzii).

<sup>46</sup> Precum Directiva 2000/13/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 martie 2000 privind apropierea legislațiilor statelor membre referitoare la etichetarea și prezentarea produselor alimentare, precum și publicitatea acestora (JO 2000, L 109, p. 29, Ediție specială, 15/vol. 6, p. 9).

<sup>47</sup> Instanța de trimitere apreciază că un simplu citat ar putea fi greu de înțeles pentru o persoană care nu este jurist, ceea ce ar pleda pentru teza potrivit căreia comerciantul nu ar îndeplini în mod corespunzător cerința de informare decât dacă, înainte ca un contract să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, ar atrage în mod expres atenția acestuia asupra faptului că dreptul său de retragere se stinge dacă bunul este desigilat, precizând obiectul contractului (în speță, o saltea), precum și faptul că bunul este sigilat și modul în care este sigilat.

exceptare, astfel cum sunt prevăzute de legiuitor. Ea adaugă că faptul de a da precizări concrete cu privire la acest drept față de fiecare produs vândut online nu ar fi conform cu obiectivul de protecție a consumatorului<sup>48</sup> și că ar fi suficient să se furnizeze informații specifice după încheierea contractului. Domnul Ledowski nu își precizează poziția în această privință, invocând răspunsul său negativ la prima întrebare preliminară. Guvernele belgian și italian, precum și Comisia, în subsidiar, propun interpretarea articolului 6 alineatul (1) litera (k) din directiva menționată în sensul că comerciantul este obligat să atragă atenția consumatorului în mod expres cu privire la faptul că își va pierde dreptul de retragere dacă bunul respectiv va fi desigilat. Împărtășim punctul de vedere al acestora din urmă, pentru motivele care urmează.

54. Mai întâi, subliniem că *textul* articolului 6 din Directiva 2011/83 conține un anumit număr de indicații explicite privind cerința de informare pe care o impune comerciantului care dorește să încheie contracte la distanță cu un consumator<sup>49</sup>.

55. În ceea ce privește momentul la care toate informațiile prevăzute la acest articol 6<sup>50</sup> trebuie să fie transmise, din alineatul (1) prima teză reiese că acestea trebuie să fie transmise în mod exhaustiv „înainte ca un contract [...] să producă efecte obligatorii asupra consumatorului”<sup>51</sup>, astfel încât informațiile complementare care ar putea fi oferite la un stadiu ulterior, în special la momentul livrării bunului<sup>52</sup>, sunt lipsite de incidență directă asupra aspectului dacă a fost sau nu îndeplinită această cerință de către comerciant. În plus, în ceea ce privește „forma”<sup>53</sup> pe care trebuie să o îmbrace această informație, același alineat impune ca ea să fie „clar[ă] și inteligibil[ă]”, prin urmare fără niciun echivoc, astfel încât, în opinia noastră, un consumator european mediu, normal informat, suficient de atent și de avizat<sup>54</sup> să fie în măsură să ia decizia de a se angaja în deplină cunoștința de cauză<sup>55</sup>.

48 Slew o susține că astfel consumatorul va fi copleșit de o mulțime de informații inutile și că, atunci când cumpără mai multe produse, ar trebui să verifice pentru fiecare dintre ele dacă poate fi privat de dreptul său de retragere, în special prin săvârșirea unor acte precum desigilarea.

49 Ținând seama de obiectul litigiului principal, precizăm că considerentul (12) și articolul 6 alineatul (8) din Directiva 2011/83 enunță că cerințele în materie de informare prevăzute în aceasta ar trebui să le completeze, prevalându-le în același timp, dacă este cazul, pe cele ale Directivei 2000/31/CE a 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), care nu furnizează, în opinia noastră, indicații utile pentru a răspunde la prezenta întrebare preliminară.

50 Și nume cele enumerate la literale (a)-(t) ale alineatului (1) al articolului 6 menționat.

51 Caracterul exhaustiv al informației care trebuie oferită reiese în mod expres din considerentul (34) al directivei menționate, astfel cum este formulat, printre altele, în versiunea în limba franceză a acesteia (« informations claires et exhaustives »). Precizăm că în alte versiuni lingvistice se utilizează un cuvânt diferit, printre altele în limba engleză (« clear and comprehensible information ») și în limba germană (« in klarer und verständlicher Weise informieren »). Cu toate acestea, acești diverși termeni (subliniați prin grija noastră) evidențiază cu toții, în opinia noastră, faptul că consumatorul trebuie să fie complet informat înainte de încheierea contractului.

52 Precum informațiile care rezultă din ambalajul produsului, care sunt avute în vedere în a doua întrebare preliminară litera a).

53 Cerință legată aici mai mult de conținutul informației decât de formalismul său, care trebuie distinsă de cerințele aferente condițiilor de formă *stricto sensu* pe care trebuie să le respecte un contract la distanță în temeiul Directivei 2011/83, care sunt prevăzute la articolul 8 din aceasta. În această ultimă privință, referitor la Directiva 97/7 înlocuită de Directiva 2011/83, a se vedea în special Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctele 42-51).

54 În conformitate cu criteriul de evaluare utilizat în mod obișnuit de Curte în jurisprudența referitoare la protecția consumatorilor (a se vedea în special Hotărârea din 7 iunie 2018, Scotch Whisky Association, C-44/17, EU:C:2018:415, punctele 47 și 52, precum și Hotărârea din 13 septembrie 2018, Wind Tre și Vodafone Italia, C-54/17 și C-55/17, EU:C:2018:710, punctul 51).

55 Astfel cum arată guvernul italian, trebuie „ca consumatorul să fie pus în măsura de a înțelege bine conținutul ofertei comerciale și restrângerile drepturilor sale încă de la primul contact cu vânzătorul, a cărui ofertă trebuie să îndeplinească normele stabilite de claritate și de precizie, și, prin urmare, să cuprindă toate elementele esențiale pentru a permite consumatorului mediu să evalueze în mod corect conținutul și condițiile acesteia”.

56. Pe de altă parte, în ceea ce privește obiectul informării prealabile vizate în mod specific în speță, litera (k) a alineatului (1) menționat, care privește situațiile în care „dreptul de retragere nu este prevăzut<sup>[56]</sup> în conformitate cu articolul 16<sup>[57]</sup>” din directiva menționată, impune în mod explicit ca consumatorul să primească „informația conform căreia [el] nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care [el] își pierde dreptul de retragere”<sup>58</sup>. În schimb, această dispoziție nu precizează care este conținutul informației pe care comerciantul trebuie să o furnizeze consumatorului într-o astfel de situație pentru ca aceasta să poată fi considerată suficient de clară<sup>59</sup>.

57. Cu toate acestea, ținând seama de *obiectivele* reglementării în care se înscrie articolul 6 alineatul (1) litera (k) din Directiva 2011/83, apreciem că acesta ar trebui interpretat în sensul că nu îndeplinește cerințele respectivei dispoziții comerciantul care se limitează să reproducă textul articolului 16 litera (e) din directiva menționată în condițiile generale, cum se întâmplă în speță<sup>60</sup>. Un comerciant care dorește să efectueze o vânzare la distanță a bunurilor care intră în categoria prevăzută în mod special la articolul 16 litera (e) ar trebui, în opinia noastră, să fie obligat, astfel cum consideră instanța de trimitere, să atragă imediat atenția consumatorului în mod expres și concret cu privire la faptul că își va pierde dreptul de retragere al cărui titular este dacă va săvârși un anumit act care are drept efect privarea lui de acest drept, și anume dacă va desigila bunul respectiv, precizând acest bun determinat și menționând în mod expres că el este sigilat<sup>61</sup>.

58. Această interpretare este, în opinia noastră, singura de natură, pe de o parte, să asigure nivelul ridicat de protecție a consumatorului care este vizat de Directiva 2011/83 și pentru care articolul 6 alineatul (1) litera (k) menționat constituie unul dintre vectori; pe de altă parte, să garanteze efectul util deplin al informării care este impusă de această dispoziție<sup>62</sup>, precum și, în plus, să evite eliberarea prea facilă a comercianților de obligațiile lor inerente dreptului de retragere, care este principiul potrivit acestei directive și trebuie să rămână astfel.

59. În această privință, observăm că, într-un context similar, Curtea a statuat deja că regimul de protecție prevăzut de dreptul Uniunii, care include obligația comerciantului de a furniza consumatorului toate informațiile necesare exercitării drepturilor sale – și în special a dreptului său de retragere –, presupune că, în calitate de parte defavorizată, consumatorul ia cunoștință de drepturile sale fiind în mod expres informat în scris despre acestea<sup>63</sup>. Adăugăm că Curtea a evidențiat că cerința de informare a consumatorilor ocupa un loc central în economia generală a reglementării adoptate în acest domeniu<sup>64</sup>, în calitate de garanție esențială a unei exercitări efective a dreptului de reziliere

56 Spre deosebire de litera (h) a acestui alineat (1), care privește situațiile în care „există un drept de retragere” și impune în acest temei ca „condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv” să fie aduse la cunoștința consumatorului. În această privință, a se vedea cererea de decizie preliminară formulată în cauza pendinte Walbusch Walter Busch (C-430/17).

57 Observăm că, prin această formulare generală, articolul 6 alineatul (1) litera (k) din Directiva 2011/83 înglobează toate cazurile de exceptare de la dreptul de retragere prevăzute la articolul 16, iar nu numai cazul prevăzut la litera (e) a acestuia din urmă, singurul care face obiectul întrebărilor precedente adresate în prezenta cauză.

58 Considerăm că doar această din urmă situație este vizată de prezenta întrebare preliminară.

59 Lucrările pregătitoare ale acestui text nu aduc, în opinia noastră, o lămurire utilă în această privință [a se vedea în special raportul Parlamentului menționat la nota de subsol 22 din prezentele concluzii și în special amendamentul referitor la articolul 9 alineatul (1) litera (ea), p. 58 și 59, precum și expunerea de motive, p. 119 și 120].

60 A se vedea menționarea condițiilor generale în discuție care figurează la punctul 11 din prezentele concluzii.

61 Potrivit ghidului menționat la nota de subsol 17 din prezentele concluzii, „de exemplu pentru produsele alimentare la conservă care sunt sigilate în sensul articolului 16 litera (e) [din Directiva 2011/83], comerciantul ar trebui [în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (k)] să informeze consumatorul [...] cu privire la faptul că, din motive de igienă și de protecție a sănătății, consumatorul își pierde dreptul de retragere dacă conservele sunt desfăcute” (a se vedea secțiunea 6.2, p. 47).

62 În practică, este posibil ca un consumator să decidă să nu comande un bun după ce își dă seama că testarea acestuia, odată livrat, și eventuala sa returnare vor fi limitate din cauza faptului că acest bun este sigilat.

63 A se vedea Hotărârea din 13 decembrie 2001, Heininger (C-481/99, EU:C:2001:684, punctul 45), Hotărârea din 10 aprilie 2008, Hamilton (C-412/06, EU:C:2008:215, punctul 33), și Hotărârea din 17 decembrie 2009, Martín Martín (C-227/08, EU:C:2009:792, punctul 26), care priveau Directiva 85/577, precum și Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 34 și urm.), care privea Directiva 97/7.

64 Cu privire la caracterul esențial al acestui drept la informare al consumatorului, foarte devreme recunoscut de instituțiile Uniunii, a se vedea Aubert de Vincelles, C., „Protection des intérêts économiques des consommateurs – Droit des contrats”, în *JurisClasseur Europe*, fascicula 2010, punctul 19.

acordat consumatorilor și, prin urmare, a efectului util al protecției acestora urmărite de legiuitor<sup>65</sup>. Considerațiile astfel formulate cu privire la Directivele 85/577 și 97/7 sunt, în opinia noastră, pertinente și în prezenta cauză, cunoscând faptul că Directiva 2011/83 a abrogat și a înlocuit aceste directive<sup>66</sup>.

60. În consecință, în ipoteza în care Curtea s-ar pronunța cu privire la a doua întrebare preliminară litera b), ar trebui, în opinia noastră, să interpreteze articolul 6 alineatul (1) litera (k) din Directiva 2011/83 în sensul că, în cazul în care un bun este sigilat în circumstanțele prevăzute la articolul 16 litera (e) din această directivă, comerciantul are obligația de a informa în mod expres consumatorul, înaintea încheierii contractului de vânzare la distanță, cu privire la faptul că își va pierde dreptul de retragere dacă va desigila bunul livrat, vizându-l în mod concret pe acesta din urmă și menționând în mod expres că este sigilat.

## V. Concluzie

61. Având în vedere considerațiile precedente, propunem Curții să răspundă la întrebările preliminare adresate de Bundesgerichtshof (Curtea Federală de Justiție, Germania) după cum urmează:

„Articolul 16 litera (e) din 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 trebuie interpretat în sensul că nu se încadrează în noțiunea «bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă», care figurează la această dispoziție, bunurile – precum saltele – care, atunci când sunt folosite în mod corespunzător, pot să intre în contact nemijlocit cu corpul uman, însă pot fi din nou comercializate după ce comerciantul a luat măsurile corespunzătoare, în special de curățare.”

<sup>65</sup> A se vedea Hotărârea din 17 decembrie 2009, Martín Martín (C-227/08, EU:C:2009:792, punctul 27), privind obligația de informare a consumatorilor impusă la articolul 4 din Directiva 85/577.

<sup>66</sup> În sensul unei transpuneri în privința Directivei 2011/83 a jurisprudenței Curții privind Directivele 85/577 și 97/7, a se vedea Hotărârea din 7 august 2018, Verbraucherzentrale Berlin (C-485/17, EU:C:2018:642, punctul 35 și urm.), și, respectiv, Hotărârea din 2 martie 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main (C-568/15, EU:C:2017:154, punctul 26).