



## Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a doua)

13 septembrie 2018\*

„Trimitere preliminară – Protecția consumatorilor – Directiva 2005/29/CE – Practici comerciale neloiale – Articolul 3 alineatul (4) – Domeniu de aplicare – Articolele 5, 8 și 9 – Practici comerciale agresive – Anexa I punctul 29 – Practici comerciale agresive în orice situație – Vânzare nesolicitată – Directiva 2002/21/CE – Directiva 2002/22/CE – Servicii de telecomunicații – Vânzare de carduri SIM (*Subscriber Identity Module*, modul de identificare a abonatului) care includ anumite servicii preinstalate și activate în prealabil – Lipsa informării prealabile a consumatorilor”

În cauzele conexe C-54/17 și C-55/17,

având ca obiect cereri de decizie preliminară formulate în temeiul articolului 267 TFUE de Consiglio di Stato (Consiliul de Stat, Italia), prin deciziile din 22 septembrie 2016, primite de Curte la 1 februarie 2017, în procedurile

**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**

împotriva

**Wind Tre SpA**, fostă Wind Telecomunicazioni SpA (C-54/17),

**Vodafone Italia SpA**, fostă Vodafone Omnitel NV (C-55/17),

cu participarea:

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** (C-54/17),

**Altroconsumo**,

**Vito Rizzo** (C-54/17),

**Telecom Italia SpA**,

CURTEA (Camera a doua),

compusă din domnul M. Ilešič, președinte de cameră, domnul A. Rosas, doamnele C. Toader și A. Prechal și domnul E. Jarašiūnas (raportor), judecători,

avocat general: domnul M. Campos Sánchez-Bordona,

grefier: domnul R. Schiano, administrator,

având în vedere procedura scrisă și în urma ședinței din 8 martie 2018,

\* Limba de procedură: italiana.

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Wind Tre SpA, de G. Roberti, de I. Perego și de M. Serpone, avvocati;
- pentru Vodafone Italia SpA, de F. Cintioli și de V. Minervini, avvocati;
- pentru Telecom Italia SpA, de M. Siragusa și de F. Caronna, avvocati;
- pentru guvernul italian, de G. Palmieri, în calitate de agent, asistată de F. Meloncelli și de S. Fiorentino, avvocati dello Stato;
- pentru Comisia Europeană, de A. Cleenewerck de Crayencour, de L. Nicolae și de L. Malferrari, în calitate de agenți,

după ascultarea concluziilor avocatului general în ședința din 31 mai 2018,

pronunță prezenta

### Hotărâre

- 1 Cererile de decizie preliminară privesc interpretarea articolului 3 alineatul (4), a articolelor 8 și 9, precum și a punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO 2005, L 149, p. 22, Ediție specială, 15/vol. 14, p. 260), a articolelor 3 și 4 din Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directivă-cadru) (JO 2002, L 108, p. 33, Ediție specială, 13/vol. 35, p. 195), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2009/140/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 (JO 2009, L 337, p. 37, rectificare în JO 2013, L 241, p. 8) (denumită în continuare „directivă-cadru”), precum și a articolelor 20 și 21 din Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva privind serviciul universal) (JO 2002, L 108, p. 51, Ediție specială, 13/vol. 35, p. 213), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 (JO 2009, L 337, p. 11) (denumită în continuare „Directiva privind serviciul universal”).
- 2 Aceste cereri au fost formulate în cadrul a două litigii între, în cauza C-54/17, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Autoritatea pentru protecția concurenței și a pieței, Italia, denumită în continuare „AGCM”), pe de o parte, și Wind Tre SpA, fostă Wind Telecomunicazioni SpA (denumită în continuare „Wind”), pe de altă parte, și, în cauza C-55/17, între AGCM, pe de o parte, și Vodafone Italia SpA, fostă Vodafone Omnitel NV (denumită în continuare „Vodafone”), pe de altă parte, în legătură cu deciziile AGCM care sancționează aceste societăți pentru punerea în aplicare a unor practici comerciale neloiale.

## Cadrul juridic

### *Dreptul Uniunii*

#### *Directiva 2005/29*

3 Considerentele (10), (17) și (18) ale Directivei 2005/29 au următorul cuprins:

„(10) Este necesar ca relația dintre prezenta directivă și legislația [Uniunii Europene] existentă să fie coerentă, în special în cazul în care unor sectoare specifice li se aplică dispoziții detaliate privind practicile comerciale neloiale. [...] În consecință, prezenta directivă nu se aplică decât în cazul în care nu există dispoziții [ale Uniunii Europene] speciale care să reglementeze aspecte particulare ale practicilor comerciale neloiale, precum cerințele privind informațiile sau normele ce reglementează modul în care datele sunt prezentate consumatorilor. Directiva asigură protecția consumatorilor în cazul în care nu există nicio legislație sectorială specială la nivel[ul Uniunii] și interzice comercianților să creeze o impresie falsă cu privire la natura produselor. [...] Prezenta directivă completează, în consecință, acquis-ul [Uniunii] care se aplică practicilor comerciale ce aduc prejudicii intereselor economice ale consumatorilor.

[...]

(17) Este recomandabil ca practicile comerciale neloiale în toate situațiile să fie identificate pentru a asigura o securitate juridică mai mare. În consecință, anexa I cuprinde lista completă a tuturor practicilor de acest fel. Acestea sunt singurele practici comerciale care pot fi considerate neloiale fără o evaluare de la caz la caz în conformitate cu dispozițiile articolelor 5-9. Lista poate fi modificată numai prin revizuirea directivei.

(18) Este oportună protejarea tuturor consumatorilor împotriva practicilor comerciale neloiale. [...] În conformitate cu principiul proporționalității și pentru a permite aplicarea efectivă a măsurilor de protecție care decurg din acesta, directiva ia ca și criteriu de evaluare consumatorul mediu, care este suficient de bine informat și de atent, ținând seama de factori sociali, culturali și lingvistici, [...] Noțiunea de consumator mediu nu este o noțiune statistică. Instanțele judecătorești și autoritățile naționale vor trebui să își exercite propria capacitate de a judeca, având în vedere jurisprudența Curții de Justiție, pentru a stabili reacția tipică a consumatorului mediu într-o situație dată.”

4 Potrivit articolului 1 din această directivă, „[o]biectivul prezentei directive este de a contribui la buna funcționare a pieței interne și de a realiza un nivel ridicat de protecție a consumatorilor prin apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre privind practicile comerciale neloiale care aduc atingere intereselor economice ale consumatorilor.”

5 Articolul 2 din directiva menționată prevede:

„În sensul prezentei directive:

(a) «consumator» înseamnă orice persoană fizică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care nu se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală;

[...]

(c) «produs» înseamnă orice bunuri sau servicii [...]

(d) «practici ale întreprinderilor față de consumatori» (denumite în continuare practici comerciale) înseamnă orice acțiune, omisiune, comportament, demers sau comunicare comercială, inclusiv publicitatea și comercializarea, efectuată de un comerciant, în directă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs către consumatori;

(e) «a denatura în mod semnificativ comportamentul economic al consumatorilor» înseamnă a folosi o practică comercială pentru a afecta apreciabil abilitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză, determinându-l astfel să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o altfel;

[...]

(h) «diligentă profesională» înseamnă nivelul de competență specializată și de considerație pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil față de consumatori, în conformitate cu practica comercială loială și/sau principiul general al buneii-credințe în domeniul de activitate al comerciantului;

[...]

(j) «influență nejustificată» înseamnă exploatarea unei poziții de putere în raport cu consumatorul pentru a aplica o presiune asupra acestuia, chiar și fără a recurge la forța fizică sau a amenința cu aceasta, într-o manieră care reduce semnificativ abilitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză;

[...]”

6 Articolul 3 din Directiva 2005/29 are următorul cuprins:

„(1) Prezenta directivă se aplică practicilor comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori definite la articolul 5 înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs.

[...]

(4) În cazul în care dispozițiile prezentei directive și alte norme [ale Uniunii] care reglementează aspecte specifice ale practicilor comerciale neloiale sunt în conflict, normele [Uniunii] prevalează și se aplică respectivelor aspecte specifice.

[...]”

7 Articolul 5 din această directivă, intitulat „Interzicerea practicilor comerciale neloiale”, prevede:

„(1) Se interzic practicile comerciale neloiale.

(2) O practică comercială este neloială în cazul în care:

(a) este contrară cerințelor diligenței profesionale

și

(b) denaturează sau poate denatura semnificativ comportamentul economic cu privire la un produs al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia îi este adresată [...]”

[...]

(4) Sunt neloiale în special practicile comerciale care:

(a) sunt înșelătoare în sensul articolelor 6 și 7

sau

(b) sunt agresive în sensul articolelor 8 și 9.

(5) Anexa I conține lista practicilor comerciale considerate neloiale în orice situație. Lista unică se aplică în toate statele membre și poate fi modificată numai prin revizuirea prezentei directive.”

8 Articolul 8 din aceeași directivă, intitulat „Practici comerciale agresive”, prevede:

„O practică comercială se consideră agresivă în cazul în care, analizând faptele și ținând seama de toate caracteristicile și circumstanțele, modifică sau poate modifica în mod semnificativ, prin hărțuire, constrângere, inclusiv prin forță fizică sau printr-o influență nejustificată, libertatea de alegere sau conduită a consumatorului mediu și, prin aceasta, îl determină sau îl poate determina să ia o decizie comercială pe care nu ar fi luat-o în altă situație.”

9 Articolul 9 din aceeași directivă, intitulat „Folosirea hărțuirii, constrângerii sau a influenței nejustificate”, conține o listă de elemente care trebuie luate în considerare „[a]tunci când se determină dacă o practică comercială folosește hărțuirea, constrângerea, inclusiv forța fizică sau influența nejustificată”.

10 Anexa I la Directiva 2005/29, care enumeră practicile comerciale considerate neloiale în orice situație, sub titlul „[p]ractici comerciale agresive”, menționează, la punctul 29, următoarea practică:

„Comerciantul solicită plata pe loc sau plata ulterioară pentru produsele pe care le furnizează dar pe care consumatorul nu le-a solicitat sau solicită rambursarea sau păstrarea lor, cu excepția produselor de substituție furnizate în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) din Directiva 97/7/CE [a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță (JO 1997, L 144, p. 19, Ediție specială, 15/vol. 4, p. 160), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 (JO 2002, L 271, p. 16, Ediție specială, 06/vol. 4, p. 183)] (vânzare nesolicitată).”

#### *Directiva-cadru*

11 Potrivit articolului 1 alineatul (1) din directiva-cadru, aceasta „stabilește un cadru armonizat pentru reglementarea serviciilor de comunicații electronice, a rețelelor de comunicații electronice, a infrastructurilor și a serviciilor asociate, precum și a anumitor aspecte privind echipamentele terminale menite să faciliteze accesul utilizatorilor cu handicap. Directiva prevede atribuții ale autorităților naționale de reglementare și stabilește o serie de proceduri care să asigure o aplicare armonizată a cadrului de reglementare pe teritoriul [Uniunii]”.

12 Articolul 2 litera (g) din directiva-cadru definește noțiunea „autoritate națională de reglementare” (denumită în continuare „ANR”) ca fiind „organismul sau organismele însărcinate de un stat membru cu oricare din sarcinile de reglementare desemnate în prezenta directivă sau în directivele speciale”. Potrivit acestui articol 2 litera (l), printre directivele speciale se numără Directiva privind serviciul universal.

13 Articolul 3 din directiva-cadru reglementează atribuirea sarcinilor către ANR și condițiile pe care state membre trebuie să le garanteze pentru a asigura exercitarea acestor sarcini.

- 14 Articolul 8 din directiva-cadru, intitulat „Obiective generale și principii de reglementare”, prevede la alineatul (4) litera (b):

„[ANR-urile] promovează interesele cetățenilor Uniunii Europene, în special:

[...]

- (b) asigurând un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în relația acestora cu furnizorii, în special asigurând existența unor proceduri simple și ieftine de soluționare a litigiilor, care să fie întreprinse de un organism independent de părțile implicate;”.

*Directiva privind serviciul universal*

- 15 Potrivit articolului 1 din Directiva privind serviciul universal:

„(1) În cadrul definit de [directiva-cadru], prezenta directivă se referă la furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice utilizatorilor finali. Scopul este asigurarea de servicii de bună calitate accesibile publicului în toată [Uniunea], printr-o concurență și o ofertă efectivă, și de a trata cazurile în care nevoile utilizatorilor finali nu sunt îndeplinite în mod satisfăcător de către piață. [...]

(2) Prezenta directivă stabilește drepturile utilizatorilor finali și obligațiile corespunzătoare întreprinderilor care furnizează rețele și servicii de comunicații electronice destinate publicului. [...]

[...]

(4) Dispozițiile cuprinse în prezenta directivă referitoare la drepturile utilizatorilor finali se aplică fără a aduce atingere normelor [Uniunii] privind protecția consumatorilor, [...], precum și normelor naționale în conformitate cu legislația [Uniunii].”

- 16 Articolul 20 din Directiva privind serviciul universal prevede la alineatul (1) că „[s]tatele membre se asigură că, în cazul abonării la servicii care furnizează conectarea la o rețea publică de comunicații și/sau la servicii de comunicații electronice destinate publicului, consumatorii și alți utilizatori finali care solicită acest lucru au dreptul la un contract încheiat cu una sau mai multe întreprinderi care furnizează asemenea conectare și/sau servicii”. Această dispoziție conține de asemenea o listă cu elementele pe care acest contract trebuie să le precizeze, precum serviciile furnizate și informații despre prețurile și tarifele practicate.

- 17 Articolul 21 din această directivă, intitulat „Transparența și publicarea informațiilor”, prevede la alineatul (1):

„Statele membre se asigură că [ANR] dispun de competența de a obliga întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului să publice informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate cu privire la prețurile și tarifele aplicabile, la toate redevențele legate de rezilierea unui contract și informații cu privire la condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali și consumatorilor în conformitate cu anexa II. Aceste informații se publică într-o formă clară, completă și ușor accesibilă. [...]”

## *Dreptul italian*

18 Decreto legislativo n° 206 – Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n° 229 (Decretul legislativ nr. 206 privind Codul privind consumul în temeiul articolului 7 din Legea nr. 229 din 29 iulie 2003) din 6 septembrie 2005 (supliment ordinar la GURI nr. 235 din 8 octombrie 2005), în versiunea aplicabilă faptelor din litigiul principal (denumit în continuare „Codul privind consumul”), conține articolul 19, intitulat „Domeniu de aplicare”, care prevede:

„1. Prezentul titlu se aplică practicilor comerciale neloiale dintre profesioniști și consumatori, puse în aplicare înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs, [...]

[...]

3. În cazul în care dispozițiile directivelor sau ale altor norme [ale Uniunii] și dispozițiile naționale de transpunere care reglementează aspecte specifice ale practicilor comerciale neloiale sunt în conflict, normele Uniunii prevalează asupra dispozițiilor prezentului titlu și se aplică respectivelor aspecte specifice.”

19 Articolul 20 din acest cod interzice practicile comerciale neloiale în condiții în esență identice cu cele care figurează la articolul 5 din Directiva 2005/29.

20 Articolele 24 și 25, precum și articolul 26 alineatul 1 litera f) din codul menționat vizează practicile comerciale agresive și reiau în esență textele articolelor 8 și, respectiv, 9, precum și al punctului 29 din anexa I la această directivă.

21 Articolul 27 alineatul 1 bis din Codul privind consumul, astfel cum a fost introdus de articolul 1 alineatul 6 litera a) din decreto legislativo n° 21 – Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE (Decretul legislativ nr. 21 privind punerea în aplicare a Directivei 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivelor 93/13/CEE și 1999/44/CE și de abrogare a Directivelor 85/577/CE și 97/7/CE) din 21 februarie 2014 (GURI nr. 58 din 11 martie 2014, p. 1), are următorul cuprins:

„Chiar în sectoarele reglementate, în temeiul articolului 19 alineatul 3, competența de a interveni împotriva comportamentelor profesioniștilor care constituie o practică comercială neloială, fără a aduce atingere respectării reglementării în vigoare, revine cu titlu exclusiv [AGCM], care o exercită pe baza competențelor prevăzute la prezentul articol, după obținerea avizului autorității de reglementare competente. Această regulă nu aduce atingere competenței autorităților de reglementare de a-și exercita propriile competențe în cazurile de încălcare a reglementării care nu constituie o practică comercială neloială. Autoritățile pot reglementa prin protocoale de acord aspectele de aplicare și de procedură ale colaborării lor în cadrul competențelor lor respective.”

22 Decreto legislativo n° 259 – Codice delle comunicazioni elettroniche (Decretul legislativ nr. 259 privind Codul comunicațiilor electronice) din 1 august 2003 (supliment ordinar la GURI nr. 214 din 15 septembrie 2003, denumit în continuare „Codul comunicațiilor electronice”), conține o serie de dispoziții privind protecția consumatorilor în sectorul specific al comunicațiilor electronice, competențele de reglementare și de sancționare corespunzătoare fiind încredințate Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Autoritatea de Supraveghere în Materie de Comunicații, Italia, denumită în continuare „AGCom”), o autoritate sectorială. În special, acest cod, la articolul 70, transpune articolul 20 din Directiva privind serviciul universal și, la articolul 71, transpune articolul 21 din această directivă. Pe de altă parte, Codul comunicațiilor electronice încredințează AGCom sarcini speciale de reglementare *ex ante* și de control *ex post* pentru protecția consumatorilor din sector, articolul 98 din codul menționat atribuindu-i în special prerogative în materie de sancționare.

## Litigiile principale și întrebările preliminare

- 23 Prin două decizii din 6 martie 2012, AGCM a sancționat Wind și Vodafone pentru practici similare, constând în comercializarea de către aceste societăți a unor carduri SIM (*Subscriber Identity Module*, modul de identificare a abonatului) pe care erau preinstalate și activate în prealabil anumite funcționalități, precum servicii de navigare pe internet și de mesagerie vocală, cheltuielile de utilizare aferente fiind facturate utilizatorului dacă aceste servicii nu fuseseră dezactivate la cererea expresă a acestuia, iar aceasta fără ca utilizatorul respectiv să fi fost informat în prealabil despre existența serviciilor respective ori despre caracterul lor oneros.
- 24 AGCM a considerat că asemenea practici, prin care aceste societăți au activat din oficiu serviciile în cauză pe cardurile SIM menționate, fără a fi obținut în prealabil consimțământul consumatorului, expunându-l astfel pe acesta la eventuale datorii despre care nu avea cunoștință, intrau în categoria practicilor comerciale agresive, în sensul articolelor 24 și 25, precum și al articolului 26 alineatul 1 litera f) din Codul privind consumul. În consecință, ea a aplicat Wind o amendă de 200 000 de euro, iar Vodafone o amendă de 250 000 de euro.
- 25 Aceste societăți au formulat acțiuni împotriva deciziilor menționate în fața Tribunale amministrativo regionale per il Lazio (Tribunalul Administrativ Regional din Lazio, Italia).
- 26 Prin hotărârile din 18 februarie 2013, tribunalul respectiv a admis aceste acțiuni și a anulat deciziile contestate, motivul fiind necompetența AGCM. Tribunalul menționat a considerat că, în raport cu principiul specialității prevăzut la articolul 19 alineatul 3 din Codul privind consumul și consacrat la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29, și considerând că practicile în cauză intrau în domeniul de aplicare al unei reglementări speciale care atribuia cu titlu exclusiv AGCom competențe de control, de interdicere și de sancționare în materie de servicii de comunicații electronice, aplicabilitatea reglementării generale privind practicile comerciale incorecte, în speță articolele 24 și 25, precum și articolul 26 alineatul 1 litera f) din Codul privind consumul, era exclusă și, în consecință, AGCM nu era competentă să sancționeze practicile în cauză.
- 27 AGCM a formulat apel împotriva acestor hotărâri în fața Consiglio di Stato (Consiliul de Stat, Italia), instanța de trimitere, susținând în special că principiul specialității ar trebui înțeles în sensul că reglementarea specială nu și-ar putea găsi aplicarea decât în caz de divergență în raport cu reglementarea generală și cu condiția ca această reglementare specială să includă aspecte specifice ale practicilor comerciale neloiale, reglementând fapte analoge cu cele definite de reglementarea generală, însă care se disting printr-un element care le face speciale.
- 28 Camera a șasea a Consiglio di Stato (Consiliul de Stat) a decis să adreseze întrebări preliminare Plenului Consiglio di Stato (Consiliul de Stat) privind în esență interpretarea articolului 27 alineatul 1 bis din Codul privind consumul. Ea solicita în special să se stabilească dacă această dispoziție trebuia considerată ca fiind o normă atributivă de competență exclusivă către AGCM în materia practicilor comerciale neloiale, chiar dacă erau în cauză comportamente care țineau de norme sectoriale specifice rezultând din dreptul Uniunii.
- 29 Prin hotărârile pronunțate la 9 februarie 2016, Consiglio di Stato (Consiliul de Stat), statuând în Plen, a enunțat în esență că aparține AGCM competența de a sancționa o „practică comercială agresivă în orice situație”, în conformitate cu criteriul specialității prevăzut la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29, iar aceasta și în sectorul comunicațiilor electronice. În această privință, s-a arătat că, deși încălcarea unor obligații de informare este susceptibilă să țină de competența AGCom, în speță această încălcare implică realizarea unei practici comerciale agresive întrucât are efectul de a modifica și chiar de a exclude libertatea de alegere a utilizatorilor privind utilizarea și plata serviciilor preinstalate, ceea ce poate face să se considere că această practică constă în a impune plata imediată sau amânată a unor produse pe care consumatorul nu le-a solicitat.

- 30 Această instanță și-a întemeiat poziția și pe procedura de constatare a neîndeplinirii obligațiilor care a fost inițiată de Comisia Europeană împotriva Republicii Italiene. În acea procedură, s-a reproșat statului membru respectiv că nu a aplicat în mod corect în dreptul său național principiul normei speciale care figurează în Directiva 2005/29, care reglementează coordonarea dintre reglementarea cu caracter general și reglementările sectoriale specifice, și în special că nu a transpus această directivă în sectorul comunicațiilor electronice.
- 31 Camera a șasea a Consiglio di Stato (Consiliul de Stat) solicită însă să se stabilească compatibilitatea cu dreptul Uniunii a articolului 27 alineatul 1 bis din Codul privind consumul, astfel cum este interpretat de Plenul Consiglio di Stato (Consiliul de Stat).
- 32 Instanța de trimitere arată că problema determinării autorității competente să aplice o sancțiune depinde de faptul de a ști dacă respectivele comportamente pot fi calificate drept „practici comerciale agresive” sau drept „practici comerciale agresive în orice situație”. În această privință, ea arată că faptul material reproșat societăților în cauză constă în omiterea informării corecte a consumatorilor. În schimb, constatarea unei „practici comerciale agresive” sau a unei „practici comerciale agresive în orice situație”, în sensul articolelor 24 și 25, precum și al articolului 26 alineatul 1 litera f) din Codul privind consumul, este întemeiată pe deducția logică potrivit căreia această omisiune a informării privind preinstalarea de servicii pe cardurile SIM era susceptibilă să modifice în mod semnificativ libertatea de alegere conștientă sau de comportament a consumatorului mediu în privința serviciilor asociate cardurilor SIM și pe faptul că omisiunea respectivă nu era conformă cu nivelul de diligență profesională care poate fi cerut operatorilor de telefonie, având în vedere asimetria care caracterizează raportul dintre profesioniști și consumatori.
- 33 Ea observă de asemenea că reglementarea sectorială stabilită de Codul comunicațiilor electronice cuprinde o serie de dispoziții privind protecția consumatorilor în sectorul specific al comunicațiilor electronice, atribuind AGCom competențele corespunzătoare de reglementare și de aplicare a legii și prevăzând în special sancționarea încălcării de către operatori a anumitor obligații de informare a utilizatorilor în legătură cu furnizarea serviciilor.
- 34 În aceste condiții, Consiglio di Stato (Consiliul de Stat) a decis să suspende judecarea cauzelor și să adreseze Curtii, în termeni identici în cauzele C-54/17 și C-55/17, următoarele întrebări preliminare:

- „1) Articolele 8 și 9 din Directiva 2005/29 se opun unei interpretări a normelor de transpunere naționale corespunzătoare (articolul 24 și, respectiv, articolul 25 din Codul privind consumul) potrivit căreia comportamentul unui operator de telefonie, care constă în omisiunea de a informa cu privire la setarea implicită pe SIM a unor servicii telefonice determinate (precum serviciul de mesagerie vocală sau de navigare pe internet), poate fi calificat drept «influență nejustificată» și, prin urmare, drept «practică comercială agresivă» care poate modifica «în mod semnificativ» libertatea de alegere sau de conduită a unui consumator mediu, iar aceasta îndeosebi într-o situație în care nu se reține niciun comportament material ulterior și distinct în sarcina aceluiași operator de telefonie?
- 2) Punctul 29 din anexa I la Directiva 2005/29 [transpus în dreptul intern prin articolul 26 alineatul 1 litera f) din Codul privind consumul] poate fi interpretat în sensul că există o «vânzare nesolicitată» în cazul în care un operator de telefonie mobilă solicită clienților săi plata pentru servicii de mesagerie vocală sau de navigare pe internet, iar aceasta într-o situație care se caracterizează prin următoarele elemente:
- la momentul încheierii contractului de telefonie mobilă, operatorul de telefonie nu a informat corect consumatorul cu privire la împrejurarea că serviciile de mesagerie vocală și de navigare pe internet sunt setate implicit pe SIM, cu consecința că același consumator poate beneficia potențial de serviciile menționate fără o operațiune de setare *ad-hoc* (*setting*);

- pentru a beneficia efectiv de astfel de servicii, consumatorul trebuie în orice caz să efectueze operațiunile necesare în acest scop (de exemplu să formeze numărul mesageriei vocale sau să acționeze comenzile care activează navigarea pe internet);
  - în sarcina operatorului nu se reține vreo culpă în ceea ce privește modalitățile tehnice și operaționale prin intermediul cărora consumatorul beneficiază de servicii în mod concret, nici în ceea ce privește informarea privind astfel de modalități și prețul serviciilor respective, ci numai omisiunea menționată privind informarea cu privire la setarea implicită a serviciilor pe SIM?
- 3) Finalitatea Directivei «generale» 2005/29, în calitate de «plasă de siguranță» pentru protecția consumatorilor, precum și considerentul (10) și articolul 3 alineatul (4) din aceeași directivă se opun unei reglementări naționale care include evaluarea respectării obligațiilor specifice prevăzute de Directiva sectorială privind serviciul universal în domeniul de aplicare al Directivei generale 2005/29 privind practicile incorecte, excluzând, în consecință, intervenția autorității competente să sancționeze o încălcare a directivei sectoriale în orice ipoteză care ar fi susceptibilă să întrunească de asemenea elementele unei practici comerciale incorecte/neloiale?
  - 4) Principiul specialității statuat la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 trebuie înțeles ca principiu care guvernează relațiile dintre ordinele juridice (ordinea juridică generală și ordinele juridice sectoriale) sau relațiile dintre norme (norme generale și norme speciale) ori relațiile dintre autoritățile de reglementare și de supraveghere din domeniile respective?
  - 5) Noțiunea «conflict» menționată la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 poate fi considerată întrunită numai în cazul unei antinomii radicale între dispozițiile reglementării privind practicile comerciale incorecte și celelalte norme derivate din dreptul european care reglementează aspecte sectoriale specifice ale practicilor comerciale sau este suficient ca normele în discuție să prevadă o reglementare contrară dispozițiilor privind practicile comerciale incorecte în raport cu particularitățile sectorului, de natură să determine un conflict de norme (*Normenkollision*) într-o situație de fapt concretă?
  - 6) Noțiunea de norme [ale Uniunii] menționată la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 se referă numai la dispozițiile conținute în regulamentele și în directivele europene, precum și în normele de transpunere directă a acestora sau include și dispozițiile legislative și normele administrative de punere în aplicare a principiilor de drept [al Uniunii]?
  - 7) Principiul specialității consacrat în considerentul (10) și la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 și articolele 20 și 21 din Directiva [privind serviciul universal] și articolele 3 și 4 din [directiva-cadru] se opun unei interpretări a normelor naționale corespunzătoare de transpunere potrivit căreia se consideră că, ori de câte ori, într-un domeniu reglementat conținând o reglementare sectorială «a consumatorilor» care acordă prerogative de reglementare și de sancționare autorității din domeniu, se manifestă un comportament care intră în sfera noțiunii «practică agresivă» în sensul articolelor 8 și 9 din Directiva 2005/29 sau a noțiunii «agresivă în orice situație» în sensul anexei I la Directiva 2005/29, trebuie să fie aplicată întotdeauna reglementarea generală privind practicile incorecte, iar aceasta inclusiv în cazul în care există o reglementare sectorială, adoptată în vederea protejării consumatorilor și întemeiată pe prevederi de drept al Uniunii, care reglementează în mod complet aceleași «practici agresive» și «agresive în orice situație» sau, în orice caz, aceleași «practici incorecte»?
- 35 Prin Decizia președintelui Curții din 23 februarie 2017, cauzele C-54/17 și C-55/17 au fost conexe pentru buna desfășurare a procedurii scrise și orale, precum și în vederea pronunțării hotărârii.

## Cu privire la întrebările preliminare

### *Cu privire la prima și la a doua întrebare*

- 36 Cu titlu introductiv, trebuie arătat că din decizia de trimitere, precum și din dosarul transmis Curții reiese că comportamentul operatorilor de telecomunicații în discuție în cauzele principale constă în comercializarea de carduri SIM pe care erau preinstalate și activate în prealabil servicii de navigare pe internet și de mesagerie vocală, ale căror costuri erau facturate utilizatorului dacă nu fuseseră dezactivate la cererea expresă a acestuia din urmă, fără ca respectivul consumator să fi fost informat în prealabil și în mod adecvat despre faptul că aceste servicii erau preinstalate și activate în prealabil și nici despre costurile lor.
- 37 Reiese de asemenea din această decizie că serviciul de navigare pe internet putea chiar determina, de la prima introducere a acestor carduri SIM într-un telefon mobil sau în orice alt aparat care permite navigarea pe internet, conexiuni efectuate fără știrea utilizatorului, în special prin intermediul unor aplicații numite „*always on*” (activate permanent). Reiese în plus din deciziile AGCM care au condus la litigiile principale că AGCM a inițiat procedura care a determinat sancțiunile contestate în aceste litigii tocmai în urma plângerilor consumatorilor cărora li s-au facturat costuri privind conexiuni efectuate fără știrea lor și pentru servicii nesolicitate de ei.
- 38 În aceste condiții, trebuie să se considere că, prin intermediul primei și al celei de a doua întrebări formulate, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă noțiunea „practică comercială agresivă”, care rezultă din cuprinsul articolelor 8 și 9 din Directiva 2005/29, sau noțiunea „vânzare nesolicitată”, în sensul punctului 29 din anexa I la această directivă, trebuie interpretată în sensul că include comportamente, precum cele în discuție în litigiul principal, care constau, pentru un operator de telecomunicații, în comercializarea de carduri SIM pe care sunt preinstalate și activate în prealabil anumite servicii, precum navigarea pe internet și mesageria vocală, fără a-l fi informat în prealabil și în mod adecvat pe consumator despre această preinstalare și activare prealabilă și nici despre costurile acestor servicii.
- 39 În această privință, trebuie arătat de la bun început că nu se contestă că litigiile principale privesc practici ale întreprinderilor față de consumatori, în sensul articolului 2 litera (d) din Directiva 2005/29, și nici că serviciile în discuție intră în sfera noțiunii „produs”, astfel cum este definită la litera (c) a acestui articol. Pentru a răspunde la prima și la a doua întrebare, este necesar, așadar, să se determine dacă comportamente precum cele în discuție în litigiul principal intră în sfera noțiunii „practici comerciale neloiale”, în sensul articolului 5 din Directiva 2005/29.
- 40 Acest articol 5 stabilește la alineatul (2) criteriile care permit să se determine dacă o practică comercială prezintă un caracter neloial și precizează, la alineatul (4), că sunt neloiale în special practicile comerciale care sunt „înșelătoare”, în sensul articolelor 6 și 7 din această directivă și cele care sunt „agresive”, în sensul articolelor 8 și 9 din directiva menționată. Alineatul (5) al acestui articol prevede, pe de altă parte, că anexa I la aceeași directivă conține lista practicilor comerciale considerate neloiale în orice situație. În această privință, considerentul (17) al Directivei 2005/29 precizează în mod expres că practicile enumerate în această anexă sunt considerate neloiale fără a face obiectul unei evaluări de la caz la caz, în conformitate cu dispozițiile articolelor 5-9 din această directivă (a se vedea de asemenea în acest sens Hotărârea din 7 septembrie 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15, EU:C:2016:633, punctul 29 și jurisprudența citată).
- 41 Se ridică, astfel, întrebarea dacă comportamente precum cele în discuție în litigiul principal intră în sfera practicilor enumerate în anexa I menționată și în special la punctul 29 din aceasta.

- 42 Punctul 29 din anexa I la Directiva 2005/29 prevede că intră în special în categoria practicilor comerciale agresive, considerate neloiale în orice situație, faptul că „[c]omerciantul solicită plata pe loc sau plata ulterioară pentru produsele pe care le furnizează, dar pe care consumatorul nu le-a solicitat [...] (vânzare nesolicitată)”.
- 43 Constituie astfel o „vânzare nesolicitată”, în sensul acestui punct 29, în special un comportament care constă, pentru profesionist, în a solicita consumatorului plata unui produs sau a unui serviciu care a fost furnizat acestui consumator fără ca acesta să îl fi solicitat.
- 44 În speță, dat fiind că nici furnizarea serviciilor în discuție în litigiul principal și nici facturarea acestora, și deci o cerere de plată din partea profesionistului, nu sunt contestate, este suficient, pentru a răspunde la prima și la a doua întrebare, să se determine dacă furnizarea serviciilor în cauză poate fi considerată nesolicitată de consumator.
- 45 În această privință, trebuie amintit că articolul 8 din Directiva 2005/29 definește noțiunea „practică comercială agresivă” în special prin faptul că ea modifică sau poate modifica în mod semnificativ libertatea de alegere sau conduita consumatorului mediu cu privire la un produs. Rezultă că cererea unui serviciu trebuie să constea într-o alegere liberă din partea consumatorului. Aceasta presupune în special ca informația comunicată de profesionist consumatorului să fie clară și adecvată (a se vedea prin analogie Hotărârea din 18 octombrie 2012, Purely Creative și alții, C-428/11, EU:C:2012:651, punctul 53).
- 46 Trebuie amintit de asemenea că informațiile furnizate înaintea încheierii unui contract, cu privire la condițiile contractuale și la consecințele respectivei încheieri sunt de o importanță fundamentală pentru consumator (Hotărârea din 7 septembrie 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15, EU:C:2016:633, punctul 40 și jurisprudența citată).
- 47 De asemenea, întrucât prețul constituie în principiu un element determinant în percepția consumatorului atunci când trebuie să ia o decizie comercială, acesta trebuie să fie considerat drept o informație necesară pentru a permite consumatorului să ia o astfel de decizie în cunoștință de cauză (Hotărârea din 26 octombrie 2016, Canal Digital Danmark, C-611/14, EU:C:2016:800, punctul 55).
- 48 În speță, rezultă că serviciile în discuție în litigiul principal sunt preinstalate și activate în prealabil pe cardurile SIM fără ca consumatorul să fi fost informat în prealabil și în mod adecvat și că el nu a fost informat nici cu privire la costurile legate de utilizarea eventuală a acestor servicii, fapt a cărui verificare rămâne însă în sarcina instanței de trimitere. Or, atunci când consumatorul nu a fost informat nici despre costurile serviciilor în cauză și nici chiar despre preinstalarea și activarea lor prealabilă pe cardul SIM pe care l-a cumpărat, nu se poate considera că acesta a ales în mod liber furnizarea unor astfel de servicii.
- 49 În această privință, este irelevant dacă utilizarea serviciilor în discuție în litigiul principal a necesitat, în anumite cazuri, o acțiune conștientă din partea consumatorului. Astfel, în lipsa unei informări adecvate cu privire la costurile navigării pe internet și ale mesageriei vocale, o asemenea acțiune nu poate fi considerată ca stabilind existența unei alegeri libere în furnizarea acestor servicii. În plus, serviciul de navigare pe internet putea determina conexiuni internet efectuate fără știrea consumatorului, generând costuri fără ca acesta să fie conștient.
- 50 De asemenea, este irelevant faptul că respectivul consumator a avut posibilitatea de a opta, la operatorii de telecomunicații în cauză, pentru dezactivarea serviciilor respective pe cardul SIM sau că a avut posibilitatea, prin reglarea aparatului său, să dezactiveze aceste servicii. Astfel, pe de o parte, în lipsa unei informații clare și adecvate comunicate de acești operatori consumatorului, anterior cumpărării cardului în discuție, cu privire la existența acestor servicii preinstalate și activate în prealabil, precum

și cu privire la costurile lor, este cel puțin improbabil ca respectivul consumator să fi fost realmente în măsură să exercite o asemenea opțiune, cel puțin înainte de a fi fost facturat pentru aceleași servicii, fapt a cărui verificare rămâne însă în sarcina instanței de trimitere.

- 51 Pe de altă parte, trebuie amintit că, în vederea interpretării dispozițiilor Directivei 2005/29, noțiunea de consumator are o importanță capitală și că, în conformitate cu considerentul (18), directiva ia drept criteriu de evaluare consumatorul mediu, care este normal informat și suficient de atent și de avizat, ținând seama de factori sociali, culturali și lingvistici (Hotărârea din 12 mai 2011, Ving Sverige, C-122/10, EU:C:2011:299, punctul 22).
- 52 Or, nu reiese în mod vădit că un cumpărător mediu de card SIM poate fi conștient de faptul că, atunci când cumpără un asemenea card, acesta conține din oficiu servicii de mesagerie vocală și de navigare pe internet preinstalate și activate în prealabil care sunt susceptibile să genereze cheltuieli adiționale sau de faptul că, atunci când îl introduce în telefonul mobil sau în orice alt aparat care permite navigarea pe internet, unele aplicații sau aparatul însuși se pot conecta fără știrea lui la internet și nici că el are suficiente cunoștințe tehnice pentru a efectua singur reglările necesare pentru a dezactiva aceste servicii sau aceste conexiuni automate pe aparatul său. În conformitate cu acest considerent (18), revine totuși instanței de trimitere sarcina să determine reacția tipică a consumatorului mediu în împrejurări precum cele în discuție în litigiul principal.
- 53 Din cele ce precedă rezultă că, sub rezerva verificărilor care urmează a fi efectuate de instanța de trimitere, noțiunea „vânzare nesolicitată”, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29, trebuie interpretată în sensul că include comportamente precum cele în discuție în litigiul principal.
- 54 Interpretarea reținută la punctul precedent este confirmată de asemenea de obiectivul urmărit de Directiva 2005/29. Astfel, potrivit articolului 1 din aceasta, obiectivul său este în special acela de a realiza un nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Acest obiectiv, care constă în protejarea deplină a consumatorilor împotriva practicilor comerciale neloiale, se întemeiază pe împrejurarea că, față de un comerciant, consumatorul se găsește într-o poziție de inferioritate, în special în ceea ce privește nivelul de informare (a se vedea în acest sens Hotărârea din 16 aprilie 2015, UPC Magyarország, C-388/13, EU:C:2015:225, punctul 53). Or, într-un domeniu atât de tehnic precum cel al comunicațiilor electronice prin telefonie mobilă, nu se poate nega că există o asimetrie importantă între aceste părți în ceea ce privește informația și competențele tehnice.
- 55 În aceste condiții, nu este necesar să se examineze practica în raport cu articolele 8 și 9 din Directiva 2005/29.
- 56 Având în vedere considerațiile care precedă, este necesar să se răspundă la prima și la a doua întrebare că noțiunea „vânzare nesolicitată”, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29, trebuie interpretată în sensul că, sub rezerva verificărilor care urmează a fi efectuate de instanța de trimitere, aceasta include comportamente precum cele în discuție în litigiul principal, care constau, pentru un operator de telecomunicații, în comercializarea de carduri SIM pe care sunt preinstalate și activate în prealabil anumite servicii, precum navigarea pe internet și mesageria vocală, fără ca respectivul consumator să fi fost informat în prealabil și în mod adecvat despre această preinstalare și activare prealabilă și nici despre costurile acestor servicii.

### *Cu privire la a treia-a șasea întrebare*

- 57 Având în vedere răspunsul dat la prima și la a doua întrebare, trebuie să se considere că, prin intermediul întrebărilor a treia, a patra, a cincea și a șasea, care trebuie examinate împreună, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 trebuie interpretat în sensul că se opune unei reglementări naționale în temeiul căreia un comportament care constituie o vânzare nesolicitată, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva

2005/29, precum cele în discuție în litigiul principal, trebuie apreciat din prisma dispozițiilor acestei directive, cu consecința că, potrivit acestei reglementări, ANR, în sensul directivei-cadru, nu este competentă să sancționeze un asemenea comportament.

- 58 În această privință, trebuie amintit că articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 prevede că, în cazul în care dispozițiile acestei directive și alte norme ale Uniunii care reglementează aspecte specifice ale practicilor comerciale neloiiale sunt în conflict, aceste alte norme ale Uniunii prevalează și se aplică respectivelor aspecte specifice. În consecință, directiva menționată nu se aplică, astfel cum confirmă considerentul (10) al acesteia, decât în cazul în care nu există dispoziții ale Uniunii speciale care să reglementeze aspecte particulare ale practicilor comerciale neloiiale (a se vedea în special Hotărârea din 16 iulie 2015, Abcur, C-544/13 și C-545/13, EU:C:2015:481, punctul 79).
- 59 Această dispoziție vizează în mod expres conflicte între norme ale Uniunii, iar nu între norme naționale.
- 60 În ceea ce privește noțiunea „conflict”, astfel cum a arătat avocatul general la punctele 124 și 126 din concluzii, aceasta vizează un raport între dispozițiile vizate care depășește simpla disparitate sau simpla diferență, rezultând o divergență imposibil de surmontat prin intermediul unei formule combinate care să facă posibilă coexistența a două situații fără a trebui să le denatureze.
- 61 Prin urmare, un conflict precum cel vizat la articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 nu există decât atunci când dispoziții străine de aceasta din urmă, care reglementează aspecte specifice ale practicilor comerciale neloiiale, impun profesioniștilor, fără nicio marjă de manevră, obligații incompatibile cu cele stabilite de Directiva 2005/29.
- 62 Având în vedere aceste considerații, este necesar să se verifice dacă dreptul Uniunii în materie de comunicații electronice, și mai concret Directiva privind serviciul universal și directiva-cadru în privința cărora instanța de trimitere solicită opinia Curții, reglementează aspecte specifice ale practicilor comerciale neloiiale precum vânzarea nesolicitată, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29.
- 63 În această privință, este necesar să se arate că, în temeiul articolului 1 alineatul (1) din Directiva privind serviciul universal, aceasta, în cadrul directivei-cadru, se referă la furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice utilizatorilor finali. Scopul este asigurarea de servicii de bună calitate accesibile publicului în toată Uniunea, printr-o concurență și o ofertă efective, și de a trata cazurile în care nevoile utilizatorilor finali nu sunt îndeplinite în mod satisfăcător de către piață. Articolul 1 alineatul (2) din Directiva privind serviciul universal prevede că aceasta stabilește drepturile utilizatorilor finali și obligațiile corespunzătoare întreprinderilor care furnizează rețele și servicii de comunicații electronice accesibile publicului.
- 64 Curtea a arătat deja că deși, în exercitarea sarcinilor lor, ANR sunt obligate, în conformitate cu articolul 8 alineatul (4) litera (b) din directiva-cadru, să susțină interesele cetățenilor Uniunii prin asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, directiva-cadru și Directiva privind serviciul universal nu prevăd o armonizare completă a aspectelor privitoare la protecția consumatorilor (Hotărârea din 14 aprilie 2016, Polkomtelt, C-397/14, EU:C:2016:256, punctul 32 și jurisprudența citată).
- 65 În ceea ce privește această protecție, Directiva privind serviciul universal prevede în special la articolul 20 alineatul (1) că statele membre se asigură că, în cazul abonării la servicii care furnizează conectarea la o rețea publică de comunicații și/sau la servicii de comunicații electronice accesibile publicului, consumatorii și alți utilizatori finali care solicită acest lucru au dreptul la un contract încheiat cu una sau mai multe întreprinderi care furnizează asemenea servicii și/sau conectare. Această dispoziție enumeră elementele pe care contractul trebuie cel puțin să le precizeze, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă.

- 66 Cu toate acestea, deși acest articol 20 alineatul (1) Directiva privind serviciul universal impune, în materie de comunicații electronice, furnizorului de servicii să furnizeze anumite informații în contract, nici această dispoziție și nici o altă dispoziție a acestei directive nu conțin norme care să reglementeze aspecte particulare ale practicilor comerciale neloiale, precum vânzarea nesolicitată, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29.
- 67 În plus, trebuie arătat că articolul 1 alineatul (4) din Directiva privind serviciul universal prevede că dispozițiile acestei directive în ceea ce privește drepturile utilizatorilor finali se aplică fără să aducă atingere normelor Uniunii privind protecția consumatorilor, nici normelor de drept intern în conformitate cu legislația Uniunii. Or, din sintagma „fără să aducă atingere normelor [Uniunii] privind protecția consumatorilor” rezultă că aplicabilitatea Directivei 2005/29 nu este afectată de dispozițiile Directivei privind serviciul universal.
- 68 Rezultă că nu există conflict între dispozițiile Directivei 2005/29 și normele stipulate de Directiva privind serviciul universal în ceea ce privește drepturile utilizatorilor finali.
- 69 Prin urmare, în împrejurări precum cele din cauzele principale, își găsesc aplicare normele relevante ale Directivei 2005/29.
- 70 Având în vedere considerațiile care precedă, este necesar să se răspundă la a treia, la a patra, la a cincea și la a șasea întrebare că articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 trebuie interpretat în sensul că nu se opune unei reglementări naționale în temeiul căreia un comportament ce constituie o vânzare nesolicitată, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29, precum cele în discuție în litigiul principal, trebuie apreciat din prisma dispozițiilor acestei directive, cu consecința că, potrivit acestei reglementări, ANR, în sensul directivei-cadru, nu este competentă să sancționeze un asemenea comportament.

### *Cu privire la a șaptea întrebare*

- 71 Prin intermediul celei de a șaptea întrebări, instanța de trimitere solicită să se stabilească în esență dacă articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29, articolele 20 și 21 din Directiva privind serviciul universal și articolele 3 și 4 din directiva-cadru trebuie interpretate în sensul că se opun unei reglementări naționale în temeiul căreia, atunci când există, într-un sector reglementat, un regim sectorial care reglementează protecția consumatorilor și în acest sector se produce un comportament care intră în sfera noțiunii „practică comercială agresivă” sau al celei de „practică comercială agresivă în orice situație”, în sensul Directivei 2005/29, această din urmă directivă trebuie aplicată întotdeauna, iar aceasta chiar dacă reglementarea sectorială respectivă reglementează în mod exhaustiv practica comercială menționată.
- 72 Trebuie constatat că această a șaptea întrebare se întemeiază pe premisa potrivit căreia Directiva privind serviciul universal și directiva-cadru reglementează în mod exhaustiv protecția consumatorilor în domeniul comunicațiilor electronice și vizează în special comportamente care intră în sfera noțiunii „practică comercială agresivă” sau a noțiunii „practică comercială agresivă în orice situație”, în sensul Directivei 2005/29.
- 73 Or, astfel cum rezultă din analiza întrebărilor a treia, a patra, a cincea și a șasea, efectuată la punctele 57-70 din prezenta hotărâre, această premisă este eronată. În aceste condiții, nu este necesar să se răspundă la a șaptea întrebare.

## Cu privire la cheltuielile de judecată

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

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

- 1) Noțiunea „vânzare nesolicitată”, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”), trebuie interpretată în sensul că, sub rezerva verificărilor care urmează a fi efectuate de instanța de trimitere, aceasta include comportamente precum cele în discuție în litigiul principal, care constau, pentru un operator de telecomunicații, în comercializarea de carduri SIM (*Subscriber Identity Module*, modul de identificare a abonatului) pe care sunt preinstalate și activate în prealabil anumite servicii, precum navigarea pe internet și mesageria vocală, fără ca respectivul consumator să fi fost informat în prealabil și în mod adecvat despre această preinstalare și activare prealabilă și nici despre costurile acestor servicii.
- 2) Articolul 3 alineatul (4) din Directiva 2005/29 trebuie interpretat în sensul că nu se opune unei reglementări naționale în temeiul căreia un comportament ce constituie o vânzare nesolicitată, în sensul punctului 29 din anexa I la Directiva 2005/29, precum cele în discuție în litigiul principal, trebuie apreciat din prisma dispozițiilor acestei directive, cu consecința că, potrivit acestei reglementări, autoritatea națională de reglementare, în sensul Directivei 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directivă-cadru), astfel cum a fost modificată prin Directiva 2009/140/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009, nu este competentă să sancționeze un asemenea comportament.

Semnături