



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a patra)

24 februarie 2022*

„Trimitere preliminară – Directiva 2011/83/UE – Contracte încheiate cu consumatorii – Noțiunea de «comerciant» – Obligația de informare cu privire la contractele la distanță – Cerința de a furniza informațiile necesare într-un limbaj clar și inteligibil și pe un suport durabil”

În cauza C-536/20,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Curtea Supremă a Lituaniei), prin decizia din 21 octombrie 2020, primită de Curte la 22 octombrie 2020, în procedura

„Tiketa” UAB

împotriva

M. Š.,

cu participarea:

„Baltic Music” VšĮ,

CURTEA (Camera a patra),

compusă din domnul C. Lycourgos, președinte de cameră, domnii S. Rodin și J.-C. Bonichot (raportor) și doamnele L. S. Rossi și O. Spineanu-Matei, judecători,

avocat general: domnul M. Szpunar,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru „Tiketa” UAB, de A. Korsakas, advokatas;
- pentru guvernul lituanian, de R. Dzikovič și K. Dieninis, în calitate de agenți;

* Limba de procedură: lituaniana.

- pentru guvernul italian, de G. Palmieri, în calitate de agent, asistată de M. F. Severi, avvocato dello Stato;
- pentru Comisia Europeană, de J. Jokubauskaitė, I. Rubene și N. Ruiz García, în calitate de agenți,

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatului general,

pronunță prezenta

Hotărâre

- 1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 2 punctul 2, a articolului 6 alineatele (1) și (5) și a articolului 8 alineatele (1) și (7) 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 (JO 2011, L 304, p. 64).
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între „Tiketa” UAB, pe de o parte, și domnul Š., pe de altă parte, în legătură cu rambursarea sumei plătite de acesta din urmă pentru achiziționarea unui bilet la un eveniment cultural care ulterior a fost anulat și a cheltuielilor aferente, și anume cheltuielile de călătorie și cheltuielile poștale, precum și cu repararea prejudiciului moral suferit de persoana interesată ca urmare a acestei anulări.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

Directiva 2011/83

- 3 Considerentele (14) și (16) ale Directivei 2011/83 au următorul cuprins:
„(14) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în domeniul dreptului contractelor în ceea ce privește aspectele care privesc dreptul contractelor care nu sunt reglementate de prezenta directivă. Prin urmare, prezenta directivă ar trebui să nu aducă atingere dreptului intern care reglementează, de exemplu, încheierea sau valabilitatea unui contract (de exemplu, în cazul lipsei consimțământului). În mod similar, prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în ceea ce privește remediile juridice contractuale, normele privind ordinea publică economică, de exemplu normele privind prețurile excesive sau de speculă, și normele privind tranzacțiile juridice neetice.

[...]

(16) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere legislației interne privind reprezentarea juridică, de exemplu normele referitoare la persoana care acționează în numele comerciantului sau în interesul acestuia (cum ar fi un prepus sau un împuternicit). Statele membre ar trebui să fie în continuare competente în acest domeniu. Prezenta directivă ar trebui să se aplice tuturor comercianților, indiferent dacă sunt publici sau privați.”

4 Potrivit articolului 1 din această directivă:

„Obiectivul prezentei directive este acela ca, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin mărirea gradului de similitudine dintre anumite aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre privind contractele încheiate între consumatori și comercianți.”

5 Articolul 2 din aceeași directivă are următorul conținut:

„În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

1. «consumator» înseamnă orice persoană fizică ce, în cadrul contractelor reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale;
2. «comerciant» înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în beneficiul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei directive;

[...]

10. «suport durabil» înseamnă orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

[...]”

6 Articolul 3 alineatul (5) din aceeași directivă prevede:

„Prezenta directivă nu afectează dreptul intern general al contractelor precum normele privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract, în măsura în care aspectele dreptului general al contractelor nu sunt reglementate de prezenta directivă.”

7 Articolul 6 din Directiva 2011/83 prevede:

„(1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

[...]

- (c) adresa geografică la care este stabilit comerciantul și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, în cazul în care sunt disponibile, pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în beneficiul căruia acționează;
- (d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu litera (c), adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa comerciantului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

[...]

(5) Informațiile menționate la alineatul (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

[...]”

8 Articolul 8 din această directivă are următorul cuprins:

„(1) În cazul contractelor la distanță, comerciantul transmite informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj simplu și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta este lizibilă.

[...]

(7) Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

- (a) toate informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1), cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și
- (b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și confirmarea în conformitate cu articolul 16 litera (m).

[...]”

Directiva 2005/29/CE

9 Potrivit articolului 2 din 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):

„În sensul prezentei directive:

[...]

(b) «comerciant» înseamnă orice persoană fizică sau juridică ce acționează, în legătură cu practicile comerciale reglementate de prezenta directivă, în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală și orice persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant;

[...]”

10 Articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29 prevede:

„În cazul unei invitații de a cumpăra, următoarele informații se consideră semnificative, în cazul în care nu reies deja din context:

[...]

(b) adresa geografică și identitatea comerciantului, precum sediul social și, după caz, adresa geografică și identitatea comerciantului în numele căruia acționează;

[...]”

Dreptul lituanian

11 Articolul 2.133 din Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Codul civil al Republicii Lituania) prevede:

„1. Atunci când arată că acționează în calitate de reprezentant și că acționează în limitele competențelor care i-au fost conferite, actul îndeplinit de o persoană (reprezentantul) în numele unei alte persoane (reprezentatul) dă naștere, modifică sau stinge drepturi și obligații civile direct în sarcina persoanei reprezentate.

2. Competențele reprezentantului pot, de asemenea, să reiasă din împrejurările în care acesta acționează (vanzător în comerțul cu amănuntul, casier etc.). În cazul în care comportamentul unei persoane permite în mod rezonabil unor terți să creadă că aceasta a desemnat o altă persoană în calitate de reprezentant, actele îndeplinite de aceasta din urmă în numele reprezentantului leagă persoana reprezentată.

3. În cazul în care reprezentantul nu declară că acționează în numele și în interesul reprezentantului, actul nu dă naștere unor drepturi și obligații în sarcina reprezentantului decât dacă, ținând seama de împrejurările care însoțesc actul, cealaltă parte la act trebuia să înțeleagă că actul era încheiat cu un reprezentant sau dacă persoana cu care aceasta încheie actul este irelevantă pentru cealaltă parte la act.”

12 Potrivit articolului 6.228¹ alineatul 3 din acest cod:

„«Comerciant» înseamnă orice persoană fizică sau juridică sau orice alt organism sau subdiviziune a unei persoane juridice sau a unui alt organism care urmărește să încheie sau încheie contracte în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională, inclusiv persoanele care acționează în numele unui comerciant sau în beneficiul acestuia. O persoană juridică poate fi considerată comerciant indiferent de forma juridică a membrilor săi.”

13 Articolul 2 alineatul 24 din Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Legea Republicii Lituania privind protecția drepturilor consumatorilor), în versiunea aplicabilă litigiului principal, prevede:

„«Comerciant» înseamnă orice persoană fizică sau juridică sau orice alt organism sau subdiviziune a unei persoane juridice sau a unui alt organism care urmărește să încheie sau încheie contracte în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională, inclusiv persoanele care acționează în numele unui comerciant sau în beneficiul acestuia. O persoană juridică poate fi considerată comerciant indiferent de forma juridică a membrilor săi.”

Litigiul principal și întrebările preliminare

14 Tiketa desfășoară, prin intermediul site-ului său internet, o activitate de distribuire de bilete pentru evenimente organizate de terți.

15 La 7 decembrie 2017, domnul Š. a achiziționat de la Tiketa un bilet pentru un eveniment cultural care urma să aibă loc la 20 ianuarie 2018. Înainte de finalizarea achiziționării acestui bilet, site-ul internet al Tiketa arăta că acest eveniment era organizat de „Baltic Music” VŠĮ și trimitea la un alt site internet și la un număr de telefon în vederea obținerii unor informații mai ample. De asemenea, figura cu litere roșii informația potrivit căreia „[o]rganizatorul evenimentului poartă întreaga răspundere a evenimentului, a calității acestuia, a conținutului și a informațiilor aferente acestuia. Tiketa este distribuitorul biletelor și acționează în calitate de intermediar oficial.” În condițiile generale ale prestării de servicii disponibile pe site-ul internet al Tiketa figurau informații mai precise cu privire la prestatorul serviciilor în cauză și la rambursarea biletelor.

16 Biletul remis domnului Š. nu reproducea decât o parte din aceste condiții generale. Acesta cuprindea în special mențiunea potrivit căreia „[b]iletele nu sunt nici schimbate, nici rambursate. În cazul anulării sau al amânării evenimentului, organizatorul [acestuia] este cel care răspunde integral pentru rambursarea prețului biletelor.” Erau amintite de asemenea numele, adresa și numărul de telefon ale organizatorului evenimentului în cauză și se arăta că acesta din urmă era integral responsabil „de eveniment, de calitatea sa, de conținutul său și de informațiile aferente acestuia”, Tiketa acționând numai ca distribuitor de bilete și „intermediar oficial”.

17 La 20 ianuarie 2018, domnul Š. s-a deplasat la evenimentul în cauză și a aflat dintr-un afiș de la intrarea în locul unde urma să se desfășoare evenimentul că acesta nu va mai avea loc.

18 La 22 ianuarie 2018, Baltic Music a informat Tiketa că evenimentul în cauză era anulat și că persoanele care cumpăraseră biletele puteau obține rambursarea acestora. În aceeași zi, Tiketa l-a informat pe domnul Š. cu privire la posibilitatea de a obține rambursarea prețului biletelor fie la casele la care acestea fuseseră achiziționate, fie online pentru cele care fuseseră achiziționate pe această cale.

- 19 La 23 ianuarie 2018, domnul Š. a solicitat Tiketa rambursarea biletului său, precum și a cheltuielilor sale de călătorie și repararea prejudiciului moral suferit ca urmare a anulării evenimentului în cauză. Tiketa i-a comunicat că trebuia să se adreseze Baltic Music întrucât ea era numai distribuitorul biletelor și, prin urmare, nu răspundea de calitatea sau de anularea acestui eveniment. Aceasta și-a menținut poziția în răspunsul la cererea reiterativă care i-a fost adresată de domnul Š. câteva săptămâni mai târziu. Persoana interesată s-a adresat atunci Baltic Music, însă cererile sale au rămas fără răspuns.
- 20 La 18 iulie 2018, domnul Š. a sesizat Vilniaus miesto apylinkės teismas (Tribunalul Districtual din orașul Vilnius, Lituania) cu o cerere prin care solicita obligarea Tiketa și a Baltic Music la repararea în solidar a prejudiciilor materiale, și anume prețul biletului, cheltuielile de călătorie și cheltuielile poștale, precum și a prejudiciului moral pe care l-ar fi suferit ca urmare a anulării evenimentului în cauză.
- 21 Prin hotărârea din 8 octombrie 2018, Vilniaus miesto apylinkės teismas (Tribunalul Districtual din orașul Vilnius) a admis în parte această cerere, obligând Tiketa să plătească persoanei interesate sumele solicitate cu titlu de despăgubire pentru prejudiciile sale materiale, precum și o parte din cele solicitate cu titlu de despăgubire pentru prejudiciul său moral, majorate cu dobânzi cu rata anuală de 5 % începând de la introducerea acțiunii până la executarea integrală a hotărârii.
- 22 Întrucât apelul formulat de Tiketa împotriva acestei hotărâri la Vilniaus apygardos teismas (Tribunalul Regional din Vilnius, Lituania) a fost respins, aceasta din urmă a formulat recurs în fața Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Curtea Supremă a Lituaniei).
- 23 În acest context, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Curtea Supremă a Lituaniei) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:
 - „1) Noțiunea de «comerciant», astfel cum este definită la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, trebuie interpretată în sensul că o persoană care intervine în calitate de intermediar la cumpărarea unui bilet [din domeniul spectacolului] de către un consumator poate fi considerată comerciant, cu obligațiile impuse de [această directivă] și, prin urmare, parte la contractul de vânzare sau de servicii față de care consumatorul își poate invoca drepturile, împotriva căruia consumatorul poate formula reclamații și poate introduce o acțiune în justiție?
 - a) Pentru interpretarea noțiunii de «comerciant» definite la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, prezintă relevanță faptul că persoana care intervine în calitate de intermediar la cumpărarea unui bilet de către un consumator, înainte ca acesta să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță, îi pune la dispoziție respectivului consumator, în mod clar și inteligibil, toate informațiile referitoare la comerciantul principal prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (d) din [această directivă]?
 - b) Trebuie să se considere că actul intermediării este divulgat atunci când persoana implicată în procesul de vânzare a biletului furnizează, înainte ca un consumator să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță, numele și forma juridică a comerciantului principal, precum și informația potrivit căreia comerciantul principal își asumă întreaga răspundere pentru eveniment, pentru calitatea și conținutul acestuia și informațiile cu privire la acesta și indică faptul că el însuși acționează numai în calitate de distribuitor de bilete și că este un intermediar oficial?

- c) Noțiunea de «comerciant», astfel cum este definită la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, poate fi interpretată în sensul că, dat fiind raportul juridic privind serviciul dublu (distribuirea de bilete și organizarea de evenimente) dintre părți, atât vânzătorul de bilete, cât și organizatorul evenimentului pot fi considerați comercianți, cu alte cuvinte, părți la contractul de consum?
- 2) Obligația de a transmite informații și de a pune la dispoziția consumatorului aceste informații într-un limbaj simplu și inteligibil, astfel cum este aceasta prevăzută la articolul 8 alineatul (1) din Directiva 2011/83, trebuie interpretată și aplicată astfel încât obligația de informare a consumatorului să fie considerată corect executată în cazul în care aceste informații sunt oferite în condițiile generale privind prestarea de servicii ale intermediarului, despre care consumatorul ia cunoștință de pe site-ul internet tiketa.lt, confirmând anterior plății, prin *click-wrap*, adică în mod activ, prin bifarea online a căsuței prevăzute în acest sens și prin accesarea link-ului aferent, că a luat cunoștință de condițiile generale privind prestarea de servicii ale intermediarului și se obligă să le respecte ca parte a clauzelor contractuale?
- a) Pentru interpretarea și aplicarea acestei cerințe cuprinse în întrebarea de mai sus, este relevant faptul că aceste informații nu sunt furnizate pe un suport durabil și că nu există o confirmare ulterioară a încheierii contractului care să conțină toate elementele impuse la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 pe un suport durabil, astfel cum prevede articolul 8 alineatul (7) din [această directivă]?
- b) Potrivit articolului 6 alineatul (5) din Directiva 2011/83, informațiile furnizate în condițiile generale privind prestarea de servicii emise de intermediar fac parte integrantă din contractul încheiat la distanță, indiferent dacă aceste informații nu sunt furnizate pe un suport durabil și/sau dacă nu există o confirmare ulterioară a încheierii contractului pe un suport durabil?”

Cu privire la întrebările preliminare

Cu privire la prima întrebare

- 24 Prin intermediul primei întrebări formulate, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că reprezintă un „comerciant”, în sensul acestei dispoziții, nu numai persoana fizică sau juridică care acționează în scopuri ce țin de propria activitate comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care intră sub incidența acestei directive, ci și persoana fizică sau juridică ce acționează în calitate de intermediar, în numele sau în beneficiul acestui comerciant și dacă acest intermediar și comerciantul principal pot fi calificați drept „comercianți” în sensul dispoziției respective, având în vedere existența unei duble prestări de servicii.
- 25 Trebuie arătat de la bun început că diferitele versiuni lingvistice ale articolului 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 prezintă neconcordanțe. Astfel, după cum subliniază instanța de trimitere, potrivit versiunii în limba lituaniană a acestei dispoziții, orice persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant, definit drept orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care, în cadrul contractelor reglementate de această directivă, acționează în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală, constituie ea însăși un comerciant în sensul acestei directive. În schimb, alte versiuni lingvistice ale aceleiași dispoziții, în special versiunile în limbile engleză și franceză ale acesteia, prevăd că reprezintă un astfel de comerciant orice persoană care corespunde acestei definiții, inclusiv

atunci când acționează prin intermediul unui terț care acționează în nume propriu sau în beneficiul său, lăsând astfel să se înțeleagă că faptul că o persoană face apel la un intermediar nu îi retrace calitatea de comerciant.

- 26 Astfel, indiferent de versiunea lingvistică a articolului 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, un intermediar precum Tiketa trebuie calificat drept „comerciant”, în sensul acestei dispoziții, atunci când acționează în scopuri care se încadrează în propria activitate comercială, industrială, artizanală sau liberală în ceea ce privește contractele care intră sub incidența acestei directive. Cu toate acestea, trebuie stabilit dacă un astfel de intermediar nu constituie în toate cazurile un „comerciant”, în sensul acestei dispoziții, pentru simplul motiv că acționează în numele sau în beneficiul unui astfel de comerciant.
- 27 În temeiul unei jurisprudențe constante a Curții, în caz de divergență între diferitele versiuni lingvistice ale unui text de drept al Uniunii, dispoziția în cauză trebuie interpretată în raport cu economia generală și cu finalitatea reglementării din care face parte (a se vedea printre altele Hotărârea din 21 decembrie 2021, Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, punctul 32 și jurisprudența citată).
- 28 În ceea ce privește economia generală a Directivei 2011/83, este necesar să se arate că, potrivit articolului 6 alineatul (1) literele (c) și (d) din această directivă, orice comerciant este obligat, înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau o ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, să îi comunice, dacă este cazul, identitatea și adresa geografică a comerciantului în beneficiul căruia acționează, precum și, dacă este cazul, adresa sediului comercial al acestuia. Astfel, această dispoziție include în categoria comercianților, în sensul articolului 2 punctul 2 din această directivă, persoanele fizice sau juridice care acționează în beneficiul altor comercianți.
- 29 Pe de altă parte, la punctele 28 și 29 din Hotărârea din 4 octombrie 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), Curtea a statuat că noțiunea de „comerciant”, astfel cum este definită de Directivele 2011/83 și 2005/29, trebuie să determine o interpretare omogenă, întrucât aceste directive se întemeiază pe articolul 114 TFUE și, ca atare, urmăresc aceleași obiective, și anume de a contribui la buna funcționare a pieței interne și de a realiza un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul actelor cu putere de lege și al actelor administrative pe care le acoperă. La punctele 32, 33 și 36 din aceeași hotărâre, Curtea a statuat în esență că, spre deosebire de noțiunea de „consumator”, în sensul articolului 2 punctul 1 din Directiva 2011/83, care desemnează orice persoană fizică care nu este angajată în activități comerciale sau profesionale, noțiunea de „comerciant” presupune ca persoana fizică sau juridică în cauză să acționeze în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală ori în numele sau în beneficiul unui comerciant.
- 30 În sfârșit, obiectivul amintit la punctul precedent, care este menționat la articolul 1 din Directiva 2011/83, invită la adoptarea unei interpretări largi a domeniului de aplicare al acestei directive și, prin urmare, a noțiunii de „comerciant”, în sensul articolului 2 punctul 2 din aceasta.
- 31 Din cele ce precedă rezultă că constituie un „comerciant”, în sensul articolului 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, nu numai persoana fizică sau juridică care acționează în scopuri care țin de propria activitate comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în ceea ce privește contractele care intră sub incidența acestei directive, ci și persoana fizică sau juridică care acționează în calitate de intermediar, în numele sau în beneficiul acestui comerciant.

- 32 Aceasta este situația indiferent dacă un astfel de intermediar s-a achitat de obligațiile care îi revin în temeiul Directivei 2011/83.
- 33 În această privință, deși este adevărat că, la punctul 45 din Hotărârea din 9 noiembrie 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), Curtea a statuat că o persoană care acționează ca intermediar pentru un particular în cadrul vânzării unui bun poate fi considerată ca fiind ea însăși „vânzător”, în sensul Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe (JO 1999, L 171, p. 12, Ediție specială, 15/vol. 5, p. 89), în cazul în care nu ar fi informat în mod corespunzător cumpărătorul cu privire la identitatea proprietarului acestui bun, soluția reținută în această hotărâre nu poate fi transpusă în cazul interpretării noțiunii de „comerciant”, în sensul Directivei 2011/83, care ține de o logică diferită. Astfel, în timp ce Directiva 1999/44 instituie o răspundere specifică a vânzătorului în cazul vânzării unui bun neconform cu contractul de vânzare, din considerentele (14) și (16), precum și din cuprinsul articolului 3 alineatul (5) din Directiva 2011/83 reiese că aceasta din urmă reglementează drepturile consumatorilor, iar nu aspectele generale ale dreptului contractelor, precum normele aplicabile în materie de formare a contractelor sau de reprezentare legală. În special, Directiva 2011/83 nu stabilește identitatea părților la contractul încheiat cu consumatorul în ipoteza în care comerciantul principal ar fi recurs la un intermediar, după cum nu reglementează repartizarea responsabilităților între aceștia din urmă în cazul încălcării obligațiilor pe care le prevede.
- 34 Ținând seama de cele ce precedă, aspectul dacă persoana fizică sau juridică ce acționează ca intermediar în numele sau în beneficiul unui alt comerciant a adus la cunoștința consumatorului că acționa în această calitate nu are nici el incidență nici asupra calificării acestui intermediar drept „comerciant”, în sensul articolului 2 punctul 2 din Directiva 2011/83.
- 35 În sfârșit, din termenii acestei dispoziții, precum și din contextul în care aceasta se înscrie și din obiectivul urmărit de Directiva 2011/83, amintite la punctele 28-30 din prezenta hotărâre, rezultă că faptul că acest intermediar constituie un comerciant nu se opune ca acesta să fie și cazul comerciantului principal, în numele sau în beneficiul căruia acționează acest intermediar, fără a fi necesar ca pentru aceasta să se determine existența unei duble prestări de servicii, ambii comercianți fiind obligați să asigure respectarea cerințelor prevăzute de această directivă.
- 36 Având în vedere considerațiile care precedă, este necesar să se răspundă la prima întrebare că articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că constituie un „comerciant”, în sensul acestei dispoziții, nu numai persoana fizică sau juridică ce acționează în scopuri care țin de propria activitate comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în ceea ce privește contractele care intră sub incidența acestei directive, ci și persoana fizică sau juridică ce acționează în calitate de intermediar, în numele sau în beneficiul acestui comerciant, atât intermediarul, cât și comerciantul principal putând fi calificați drept „comercianți”, în sensul acestei dispoziții, fără a fi nevoie pentru aceasta de a stabili existența unei duble prestări de servicii.

Cu privire la a doua întrebare

- 37 Prin intermediul celei de a doua întrebări formulate, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 6 alineatele (1) și (5) și articolul 8 alineatele (1) și (7) din Directiva 2011/83 trebuie interpretate în sensul că se opun ca, anterior încheierii contractului, informațiile menționate la acest articol 6 alineatul (1) să fie furnizate consumatorului numai în condițiile generale ale prestării de servicii pe site-ul intermediarului, aprobate în mod activ de acest consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop, și dacă aceste informații transmise

potrivit unei astfel de modalități fac parte integrantă din contractul la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale, inclusiv atunci când nu au fost predate pe un suport durabil, în sensul articolului 8 alineatul (7) din această directivă, și/sau atunci când consumatorului nu i s-a dat ulterior o confirmare cu privire la contractul încheiat pe un asemenea suport.

- 38 Cu titlu introductiv, potrivit Tiketa, a doua întrebare nu are legătură cu obiectul litigiului principal pentru motivul că, în speță, consumatorul vizat a primit toate informațiile solicitate pe suportul durabil pe care îl constituie biletul care i-a fost predat pentru a avea acces la evenimentul în cauză. Această argumentație echivalează cu contestarea admisibilității celei de a doua întrebări.
- 39 Potrivit unei jurisprudențe constante, cererile de decizie preliminară adresate Curții beneficiază de o prezumție de pertinență. Curtea poate refuza să se pronunțe asupra unei întrebări preliminare adresate de o instanță națională numai dacă este evident că interpretarea solicitată a dreptului Uniunii nu are nicio legătură cu realitatea sau cu obiectul litigiului principal, atunci când Curtea nu dispune de elementele de drept sau de fapt necesare pentru a răspunde în mod util la întrebările care i-au fost adresate sau atunci când problema este de natură ipotetică [Hotărârea din 24 noiembrie 2020, Openbaar Ministerie (Fals în înscrieri), C-510/19, EU:C:2020:953, punctul 26 și jurisprudența citată].
- 40 Din cererea de decizie preliminară reiese că instanța de trimitere ridică problema dacă furnizarea informațiilor impuse de Directiva 2011/83 în condițiile generale ale prestării de servicii care figurează pe site-ul internet al intermediarului, aprobate de consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop, anterior achitării biletului, este suficientă pentru a asigura respectarea obligației de informare prevăzute la articolul 6 alineatul (1) și la articolul 8 alineatele (1) și (7) din această directivă. Astfel, presupunând că consumatorul a primit toate informațiile necesare cu privire la biletul de acces la eveniment care i-a fost înmănat ulterior, această împrejurare nu poate avea incidență asupra relevanței celei de a doua întrebări. În orice caz, instanța de trimitere, care este singura care poate aprecia situația de fapt din litigiul principal, precizează că consumatorului nu i s-a predat în speță confirmarea contractului încheiat pe un suport durabil, care să cuprindă toate informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83, astfel cum impune articolul 8 alineatul (7) din această directivă. Prin urmare, excepția de inadmisibilitate a celei de a doua întrebări trebuie respinsă.
- 41 În ceea ce privește aspectul dacă obligația de informare a consumatorului este respectată atunci când informațiile impuse de Directiva 2011/83 sunt aduse la cunoștința acestuia în condițiile generale ale prestării de servicii ale intermediarului, aprobate de consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop, trebuie arătat că, în ceea ce privește contractele la distanță și negociate în afara spațiilor comerciale, această directivă distinge obligațiile de fond în sarcina comerciantului în termeni de informare a consumatorului, care fac obiectul articolului 6 din aceasta, de obligațiile privind forma pe care trebuie să o ia această informare, care fac obiectul articolului 8 din aceasta.
- 42 În temeiul articolului 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului, anterior încheierii contractului și în mod clar și inteligibil, o serie de informații, printre care identitatea și coordonatele acestuia, precum și, dacă este cazul, identitatea și coordonatele comerciantului pentru care acționează, dar și prețul bunurilor sau serviciilor în cauză și existența și modalitățile dreptului de retractare al acestui consumator. Această dispoziție urmărește să asigure comunicarea către consumator, înainte de încheierea contractului, atât a informațiilor cu privire la condițiile contractuale și la consecințele acestei încheieri, care permit consumatorului să decidă dacă dorește să se angajeze într-o relație contractuală cu un

comerciant, cât și a informațiilor necesare unei bune executări a contractului și mai ales a exercitării drepturilor sale (Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 43 și jurisprudența citată).

- 43 Articolul 8 alineatul (1) din Directiva 2011/83 amintește cerința potrivit căreia informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) din aceasta trebuie transmise consumatorului sau puse la dispoziția acestuia într-un limbaj simplu și inteligibil și prevede că, în măsura în care aceste informații sunt puse la dispoziția sa pe un suport durabil, ele trebuie să fie lizibile.
- 44 Articolul 8 alineatul (7) din această directivă prevede la rândul său că respectivul comerciant trebuie să îi transmită consumatorului confirmarea contractului pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii acestuia din urmă, respectiva confirmare trebuind să includă, printre altele, informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) din respectiva directivă, cu excepția cazului în care acestea au fost deja transmise consumatorului pe un suport durabil.
- 45 Din coroborarea dispozițiilor menționate la punctele 41-44 din prezenta hotărâre rezultă că, anterior încheierii contractului, îi revine exclusiv comerciantului sarcina de a furniza consumatorului informațiile impuse la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 într-o formă clară și inteligibilă. Abia ulterior încheierii acestui contract comerciantul este obligat de asemenea, în temeiul articolului 8 alineatul (7) din această directivă, să furnizeze consumatorului, într-un termen rezonabil, confirmarea încheierii contractului pe un suport durabil, cu excepția cazului în care informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) din aceeași directivă i-au fost comunicate deja pe un astfel de suport.
- 46 Departe de a interzice recurgerea la anumite mijloace de comunicare, Directiva 2011/83 se limitează astfel să încadreze conținutul informației precontractuale care trebuie furnizată consumatorului (a se vedea prin analogie Hotărârea din 23 ianuarie 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punctul 43). Rezultă că nimic nu se opune ca, anterior încheierii contractului, informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) din această directivă să fie aduse la cunoștința consumatorului în condițiile generale ale prestării de servicii de pe site-ul intermediarului, aprobate de acest consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop.
- 47 Revine însă instanței de trimitere sarcina de a aprecia dacă, în cauza principală, toate aceste informații au fost aduse la cunoștința consumatorului în discuție în litigiul principal în mod clar și inteligibil.
- 48 O astfel de modalitate de informare nu poate, în schimb, să țină loc de confirmare care trebuie furnizată consumatorului pe un suport durabil ulterior încheierii contractului, în conformitate cu articolul 8 alineatul (7) din Directiva 2011/83.
- 49 Astfel, potrivit articolului 2 punctul 10 din această directivă, noțiunea de „suport durabil” se referă la „orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate”.
- 50 Astfel cum Curtea a statuat deja cu privire la noțiunea de „suport durabil”, în sensul Directivei 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), pe care Directiva 2011/83 a abrogat-o și a înlocuit-o, un asemenea suport trebuie

astfel, în practică, să îndeplinească aceleași funcții ca suportul hârtie, pentru a-i permite consumatorului, dacă este cazul, să își valorifice drepturile (a se vedea în acest sens Hotărârea din 5 iulie 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, punctele 41 și 42).

- 51 Or, simpla furnizare a informațiilor prevăzute la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 în condițiile generale ale prestării de servicii de pe site-ul internet al intermediarului, aprobate de consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop înainte de a efectua plata, nu îndeplinește aceste cerințe, întrucât nu are rezultatul ca aceste informații să fie adresate personal consumatorului, nu garantează nealterarea conținutului acestora și accesibilitatea lor pe o durată corespunzătoare și nu îi permite acestuia să stocheze informațiile respective sau să le reproducă ca atare (a se vedea prin analogie Hotărârea din 5 iulie 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, punctul 43). În aceste condiții, o astfel de modalitate de informare nu corespunde definiției noțiunii de „suport durabil”, în sensul articolului 2 punctul 10 din această directivă.
- 52 Netransmiterea către consumator a confirmării contractului pe un suport durabil nu afectează însă aplicarea dispozițiilor articolului 6 alineatul (5) din Directiva 2011/83, care prevăd că informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) din această directivă fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit. Reiese, astfel, din însuși modul de redactare a acestui articolul 6 alineatul (5) că legiuitorul Uniunii nu a condiționat includerea acestor informații în contractul încheiat cu consumatorul de respectarea de către comerciant a obligației sale de a remite acestui consumator confirmarea contractului pe un suport durabil. Interpretarea contrară ar contraveni obiectivului de protecție a consumatorului urmărit de Directiva 2011/83.
- 53 Având în vedere considerațiile care precedă, trebuie să se răspundă la a doua întrebare că articolul 6 alineatele (1) și (5) și articolul 8 alineatele (1) și (7) din Directiva 2011/83 trebuie interpretate în sensul că nu se opun ca, anterior încheierii contractului, informațiile menționate la acest articol 6 alineatul (1) să fie furnizate consumatorului numai în condițiile generale ale prestării de servicii de pe site-ul intermediarului, aprobate în mod activ de acest consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop, cu condiția ca aceste informații să fie aduse la cunoștința acestuia din urmă în mod clar și inteligibil. Cu toate acestea, o asemenea modalitate de informare nu poate ține loc de predare către consumator a confirmării contractului pe un suport durabil, în sensul articolului 8 alineatul (7) din directiva menționată, întrucât această împrejurare nu se opune ca aceste informații să facă parte integrantă din contractul la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 54 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 patra) declară:

- 1) **Articolul 2 punctul 2 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 constituie un „comerciant”, în sensul acestei dispoziții, nu numai persoana fizică sau juridică ce acționează în scopuri care țin de propria activitate comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în ceea ce privește contractele care intră sub incidența acestei directive, ci și persoana fizică sau juridică ce acționează în calitate de intermediar, în numele sau în beneficiul acestui comerciant, atât intermediarul, cât și comerciantul principal putând fi calificați drept „comercianți”, în sensul acestei dispoziții, fără a fi nevoie pentru aceasta de a stabili existența unei duble prestări de servicii.**
- 2) **Articolul 6 alineatele (1) și (5) și articolul 8 alineatele (1) și (7) din Directiva 2011/83 trebuie interpretate în sensul că nu se opun ca, anterior încheierii contractului, informațiile menționate la acest articol 6 alineatul (1) să fie furnizate consumatorului numai în condițiile generale ale prestării de servicii de pe site-ul intermediarului, aprobate în mod activ de acest consumator prin bifarea căsuței prevăzute în acest scop, cu condiția ca aceste informații să fie aduse la cunoștința acestuia din urmă în mod clar și inteligibil. Cu toate acestea, o asemenea modalitate de informare nu poate ține loc de predare către consumator a confirmării contractului pe un suport durabil, în sensul articolului 8 alineatul (7) din directiva menționată, întrucât această împrejurare nu se opune ca aceste informații să facă parte integrantă din contractul la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale.**

Semnături