



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a treia)

18 martie 2021 *

„Trimitere preliminară – Directiva 90/314/CEE – Articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță – Pachete de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite – Contract privind un pachet de servicii pentru călătorii încheiat între un organizator de călătorii și un consumator – Răspunderea organizatorului de călătorii pentru buna executare a obligațiilor care decurg din contract de către alți furnizori de servicii – Prejudicii care rezultă din acțiunile unui angajat al unui furnizor de servicii – Exonerare de răspundere – Eveniment care nu poate fi prevăzut sau evitat de organizatorul de călătorii sau de furnizorul de servicii – Noțiunea de «furnizor de servicii»”

În cauza C-578/19,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Supreme Court of the United Kingdom (Curtea Supremă a Regatului Unit), prin decizia din 24 iulie 2019, primită de Curte la 30 iulie 2019, în procedura

X

împotriva

Kuoni Travel Ltd,

cu participarea:

ABTA Ltd,

CURTEA (Camera a treia),

compusă din doamna A. Prechal (raportoare), președintă de cameră, domnii N. Wahl și F. Biltgen, doamna L. S. Rossi și domnul J. Passer, judecători,

avocat general: domnul M. Szpunar,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru X, de R. Weir și K. Deal, QC, și P. Banks, solicitor;
- pentru Kuoni Travel Ltd, de W. Audland, QC, N. Ross și A. Burin, barristers, și G. Tweddle, solicitor;

* Limba de procedură: engleza.

– pentru ABTA Ltd, de H. Stevens, QC, J. Hawkins, barrister, și T. Smith, solicitor;

– pentru Comisia Europeană, de A. Lewis și C. Valero, în calitate de agenți,

după ascultarea concluziilor avocatului general în ședința din 10 noiembrie 2020,

pronunță prezenta

Hotărâre

- 1 Cererea decizie preliminară privește interpretarea articolului 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO 1990, L 158, p. 59, Ediție specială, 13/vol. 9, p. 248).
- 2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între X, o consumatoare cu reședința în Regatul Unit, pe de o parte, și Kuoni Travel Ltd (denumită în continuare „Kuoni”), un organizator de călătorii cu sediul în Regatul Unit, pe de altă parte, în legătură cu cererea de despăgubire prezentată de X ca urmare a executării defectuoase a contractului privind pachete de servicii pentru călătorii încheiat între aceasta și Kuoni (denumit în continuare „contractul în discuție”).

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

- 3 Directiva 90/314 arată în considerentele sale (1)-(3) și (10):

„întrucât unul dintre principalele obiective ale [Uniunii Europene] este realizarea pieței interne, în cadrul căreia sectorul turistic joacă un rol esențial;

întrucât legislațiile interne ale statelor membre privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite [...] prezintă multe neconcordanțe, iar practicile naționale în acest domeniu diferă considerabil, ceea ce împiedică libera prestare a serviciilor turistice și denaturează concurența între operatorii din diverse state membre;

întrucât stabilirea unor norme comune privind pachetele de servicii turistice va contribui la eliminarea acestor obstacole și, în consecință, la realizarea unei piețe comune a serviciilor, ceea ce le va permite operatorilor dintr-un stat membru să își ofere serviciile și în alte state membre, iar consumatorilor [Uniunii], să beneficieze de condiții similare, indiferent de statul membru din care cumpără pachetul;

[...]

întrucât consumatorul ar trebui să beneficieze de protecția asigurată prin prezenta directivă, fie că este vorba despre o parte contractantă directă, un cesionar sau membrul unui grup în numele căruia o altă persoană a încheiat un contract referitor la un pachet turistic.”

- 4 Articolul 1 din această directivă prevede:

„Prezenta directivă are ca obiect apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre referitoare la pachetele de servicii turistice vândute sau oferite spre vânzare pe teritoriul [Uniunii].”

5 Articolul 2 din directiva menționată prevede:

„În sensul prezentei directive:

1. «pachet de servicii turistice» înseamnă combinația prestabilă a cel puțin două dintre elementele următoare, în cazul în care aceste servicii sunt vândute sau oferite spre vânzare la un preț total și depășesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte:
 - (a) transport;
 - (b) cazare;
 - (c) alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului sau cazării și care reprezintă o parte semnificativă din pachetul de servicii.

Facturarea separată a diverselor elemente ale aceluiași pachet de servicii nu exonerează organizatorul sau detailistul de obligațiile ce decurg din prezenta directivă;

2. «organizator» înseamnă persoana care, în mod neocazional, organizează pachete de servicii și le vinde sau le oferă spre vânzare direct sau prin intermediul unui detailist;
3. «detailist» înseamnă persoana care vinde sau oferă spre vânzare pachetul stabilit de organizator;
4. «consumator» înseamnă persoana care cumpără sau se angajează să cumpere pachetul [...] sau orice altă persoană în numele căreia contractantul principal se angajează să cumpere pachetul [...] sau căreia contractantul principal sau oricare dintre ceilalți beneficiari îi cedează pachetul [...];
5. «contract» înseamnă acordul dintre consumator și organizator și/sau detailist.”

6 Articolul 4 alineatul (6) al doilea paragraf din Directiva 90/314 prevede:

„În [cazul în care consumatorul reziliază contractul în conformitate cu alineatul (5) sau dacă, indiferent de cauză, cu excepția unei greșeli a consumatorului, organizatorul anulează pachetul de servicii înainte de data de plecare convenită], consumatorul are dreptul la o despăgubire pentru neexecutarea contractului, care îi este vărsată fie de către organizator, fie de către detailist, în funcție de ceea ce prevede legislația statului membru respectiv, cu excepția cazului în care:

[...]

- (ii) anularea, exceptând cazurile de suprezervare, se datorează unui caz de forță majoră, adică unor împrejurări neobișnuite și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în pofida tuturor eforturilor depuse.”

7 Articolul 5 alineatele (1)-(3) din această directivă prevede:

„(1) Statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul și/sau detailistul parte contractantă să răspundă față de consumator pentru buna executare a obligațiilor ce decurg din acest contract, indiferent dacă aceste obligații vor fi executate de ei înșiși sau de către alți furnizori de servicii sub rezerva dreptului organizatorului și/sau detailistului de a-i acționa în instanță pe ceilalți furnizori de servicii.

(2) În ceea ce privește daunele care rezultă pentru consumator din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a contractului, statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul și/sau detailistul să fie trași la răspundere cu excepția cazului în care această neexecutare sau executare defectuoasă nu le este imputabilă nici lor, nici altui furnizor de servicii, deoarece:

- lipsurile constatate în executarea contractului sunt imputabile consumatorului;

- aceste lipsuri sunt imputabile unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract și au un caracter imprevizibil și inevitabil;
- aceste lipsuri se datorează unui caz de forță majoră, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (6) al doilea paragraf punctul (ii) sau unui eveniment pe care organizatorul și/sau detailistul sau furnizorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita.

[...]

(3) Fără a aduce atingere alineatului (2) al patrulea paragraf, nu se pot face derogări de la dispozițiile alineatelor (1) și (2) prin clauză contractuală.

[...]”

Dreptul Regatului Unit

Regulamentul din 1992

- 8 Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (Regulamentul din 1992 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, denumit în continuare „Regulamentul din 1992”) din 22 decembrie 1992 a transpus Directiva 90/314 în dreptul Regatului Unit.
- 9 Articolul 15 alineatele (1), (2) și (5) din Regulamentul din 1992 prevede:

„(1) Cealaltă parte la contract răspunde față de consumator pentru executarea corespunzătoare a obligațiilor care îi revin în temeiul contractului, indiferent dacă aceste obligații trebuie executate de cealaltă parte sau de alți furnizori de servicii, dar acest lucru nu aduce atingere niciunei căi de atac sau dreptului la acțiune pe care cealaltă parte îl poate avea față de respectivii furnizori de servicii.

(2) Cealaltă parte la contract răspunde față de consumator pentru orice prejudiciu cauzat acestuia ca urmare a neexecutării sau a executării defectuoase a contractului, cu excepția cazului în care neexecutarea sau executarea defectuoasă nu îi este imputabilă nici celeilalte părți, nici altui furnizor de servicii, deoarece:

- (a) lipsurile constatate în executarea contractului sunt imputabile consumatorului;
- (b) aceste lipsuri sunt imputabile unei terțe părți care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract și au un caracter imprevizibil și inevitabil, sau
- (c) aceste lipsuri se datorează:
 - (i) unor circumstanțe neobișnuite și imprevizibile, independente de voința părții care invocă excepția, ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă a fi fost depuse toate eforturile cuvenite, sau
 - (ii) unui eveniment pe care cealaltă parte la contract sau furnizorul de servicii, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita.

[...]

(5) Fără a aduce atingere alineatului (3) și alineatului (4) de mai sus, răspunderea în temeiul alineatelor (1) și (2) de mai sus nu poate fi exclusă prin nicio clauză contractuală.”

Legea din 1982

- 10 În conformitate cu articol 13 din Supply of Goods and Services Act 1982 (Legea din 1982 privind furnizarea de bunuri și servicii) din 13 iulie 1982, în versiunea aplicabilă situației de fapt în discuție în litigiul principal, Kuoni era obligată să execute serviciile prevăzute în contract cu o diligență și o competență rezonabile.

Litigiul principal și întrebările preliminare

- 11 X și soțul acesteia au încheiat contractul în discuție cu Kuoni, în temeiul căruia aceasta din urmă s-a angajat să le pună la dispoziție un pachet de servicii pentru călătorii în Sri Lanka, care includea zborurile dus-întors din Regatul Unit și un sejur de 15 nopți de cazare cu toate costurile incluse la un hotel în perioada 8-23 iulie 2010.

- 12 Clauza 2.2 din acest contract prevede:

„Contractul dumneavoastră este încheiat cu [Kuoni]. Ne vom asigura că veți beneficia de diferitele servicii care fac parte din pachetul de servicii pentru călătorii pe care îl rezervați prin intermediul nostru.”

- 13 Clauza 5.10 litera (b) din contractul menționat prevede, pe de o parte, că Kuoni își asumă răspunderea, în cazul în care, „din culpa [acestei societăți], a agenților [săi] sau a furnizorilor [săi] de servicii, orice parte a serviciilor de vacanță [rezervate] înainte de plecarea din Regatul Unit nu este cea descrisă în broșură sau nu este la un standard rezonabil sau în caz de deces sau rănire a [cocontractantului] sau a oricărui membru al grupului [său] ca urmare a unei activități care face parte din aceste servicii de vacanță” și, pe de altă parte, că Kuoni „nu [își asumă] răspunderea dacă și în măsura în care orice problemă survenită în cursul vacanței sau decesul sau vătămarea nu intervine din culpa societății, a agenților sau a furnizorilor de servicii [ai acesteia], ci [din culpa cocontractantului] [...] sau se datorează unor circumstanțe neprevăzute pe care, cu tot efortul depus, [această societate], agenții [săi] sau furnizorii [săi] de servicii nu îl [puteau] prevedea sau evita”.

- 14 La 17 iulie 2010, în timp ce se deplasa către recepția hotelului în care era cazată, X l-a întâlnit pe N, un electrician angajat al acestui hotel, care se afla în timpul serviciului și purta uniforma membrilor personalului hotelului menționat. După ce i-a propus doamnei X să îi arate o scurtătură către recepție, N a ademenit-o în camera tehnică unde a violat-o și a agresat-o.

- 15 În cadrul litigiului principal, X a solicitat daune-interese societății Kuoni ca urmare a violului și a agresiunii suferite, pentru motivul că acestea ar corespunde executării defectuoase a contractului în discuție, precum și încălcării Regulamentului din 1992. Kuoni a contestat că violul și agresiunile săvârșite de N ar putea constitui o încălcare a obligațiilor care îi reveneau față de X în temeiul contractului sau al Regulamentului din 1992. În susținerea acestei contestații, Kuoni a invocat clauza 5.10 litera (b) din contractul menționat și articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) din Regulamentul din 1992.

- 16 High Court of Justice (England & Wales) [Înalta Curte de Justiție (Anglia și Țara Galilor), Regatul Unit] a respins acțiunea privind daune-interese introdusă de X pentru motivul că „serviciile de vacanță” prevăzute în clauza 5.10 litera (b) din contractul în discuție nu includeau însoțirea la recepție a unui client de către un membru al personalului de întreținere. În plus, această instanță a considerat, *obiter dictum*, că Kuoni ar fi putut invoca, în orice caz, cauza de exonerare de răspundere prevăzută la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) din Regulamentul din 1992.

- 17 În apel, Court of Appeal (England & Wales) [Curtea de Apel (Anglia și Țara Galilor), Regatul Unit] a respins, de asemenea, acțiunea doamnei X. Această instanță a considerat că un membru al personalului de întreținere al hotelului, recunoscut de client în această calitate și care îl însoțea pe acesta către recepția hotelului, nu intra în domeniul de aplicare al clauzei 5.10 litera (b) din contractul în discuție. Ea a mai apreciat că Regulamentul din 1992 nu avea vocația de a facilita o acțiune în justiție introdusă împotriva unui organizator de călătorii și întemeiată pe comportamentul culpabil al unui angajat al unui furnizor de servicii, în situația în care acest comportament nu avea legătură cu „funcția pentru care acesta [era] angajat” și în care furnizorul respectiv nu ar fi fost răspunzător pentru fapta altuia în temeiul dreptului național aplicabil consumatorilor sau al dreptului străin aplicabil furnizorului menționat. În sfârșit, aceasta a considerat, *obiter dictum*, că Kuoni nu era răspunzătoare nici în temeiul clauzei 5.10 litera (b) din contractul menționat, nici în aplicarea articolului 15 din Regulamentul din 1992, întrucât N nu era un „furnizor” în sensul acestor dispoziții.
- 18 În cadrul unei opinii separate, un judecător al Court of Appeal (England & Wales) [Curtea de Apel (Anglia și Țara Galilor)] și-a exprimat însă îndoielile cu privire la aprecierea potrivit căreia nu era angajată răspunderea hotelului, în temeiul dreptului englez, pentru un viol săvârșit de un angajat în uniformă și care era prezentat publicului ca fiind un angajat de încredere. Acesta a considerat că, potrivit acestui drept, persoana care își asumă răspunderea contractuală continuă să răspundă personal pentru executarea contractului, chiar dacă acesta din urmă este executat de un terț. În ceea ce privește Directiva 90/314, el a considerat că ideea centrală a acesteia, precum și a Regulamentului din 1992 era aceea de a oferi turistului a cărui vacanță a fost distrusă posibilitatea de a o acționa în instanță pe cealaltă parte la contract. În opinia acestuia, trebuie să se lase în grija organizatorului de călătorii remedierea consecințelor călătoriei distruse cu propriii cocontractanți, cărora le revine sarcina, apoi, să soluționeze problemele în aval, cu propriii angajați sau subcontractanți. În plus, judecătorul menționat a susținut că nu a existat nicio justificare pentru a concluziona că noțiunea de „furnizor de servicii” ar trebui să se limiteze la hotelul vizat, în cazul unui subcontractant sau al unui angajat. Acesta a adăugat că nu exista nicio îndoială că anumiți angajați trebuiau să fie considerați furnizori de servicii.
- 19 În recurs, Supreme Court of the United Kingdom (Curtea Supremă a Regatului Unit) a considerat că a fost sesizată cu privire la două aspecte principale privind, primul, problema dacă violul și agresiunea suferite de X constituie o executare defectuoasă a obligațiilor care revin societății Kuoni în temeiul contractului în discuție, iar al doilea, în cazul unui răspuns afirmativ, problema dacă Kuoni poate fi exonerată de răspundere în ceea ce privește comportamentul lui N prin invocarea clauzei 5.10 litera (b) din contractul menționat și, eventual, a articolului 15 alineatul (2) litera (c) din Regulamentul din 1992.
- 20 Pentru a se pronunța cu privire la acest al doilea aspect, Supreme Court of the United Kingdom (Curtea Supremă a Regatului Unit) a apreciat că trebuie să sesizeze Curtea cu titlu preliminar.
- 21 În scopul prezentei trimiteri, această instanță a precizat că trebuie să considere că însoțirea doamnei X la recepție de către un membru al personalului hotelului era un serviciu care făcea parte din „serviciile de vacanță” pe care Kuoni se angajase să le furnizeze și că violul și agresiunea care au fost comise constituiau o executare defectuoasă a contractului în discuție.

22 În aceste condiții, Supreme Court of the United Kingdom (Curtea Supremă a Regatului Unit) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Situația neexecutării sau a executării necorespunzătoare a obligațiilor care decurg din contractul încheiat între un organizator sau un detailist și un consumator cu privire la furnizarea unui pachet de servicii pentru vacanțe care intră sub incidența Directivei [90/314], atunci când această neexecutare sau executare necorespunzătoare este rezultatul acțiunilor unui angajat al unei societăți hoteliere care este furnizor al serviciilor la care se referă contractul:

- a) intră în domeniul de aplicare al exceptării prevăzute la articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță a doua teză [din Directiva 90/314] și, în caz afirmativ,
- b) care sunt criteriile pe care trebuie să le aibă în vedere instanța națională pentru a aprecia dacă se aplică această exceptare?

2) În cazul în care un organizator sau un detailist încheie un contract cu un consumator pentru un pachet de servicii pentru vacanțe care intră sub incidența Directivei [90/314], iar o societate hotelieră prestează servicii la care se referă contractul, un angajat al acestei societăți hoteliere trebuie să fie considerat el însuși un «furnizor de servicii» în sensul exceptării prevăzute la articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiv[a 90/314]?”

Cu privire la cererea de redeschidere a fazei orale a procedurii

23 Ca urmare a prezentării concluziilor domnului avocat general, prin înscrisul depus la grefa Curții la 3 decembrie 2020, Kuoni a solicitat să se dispună redeschiderea fazei orale a procedurii, în temeiul articolului 83 din Regulamentul de procedură al Curții.

24 Kuoni precizează în această cerere că o astfel de redeschidere trebuie să fie dispusă în ipoteza în care Curtea ar aprecia că prezenta cauză trebuie soluționată pe baza unei interpretări a termenului „eveniment”, astfel cum a fost efectuată de domnul avocat general la punctele 78-84 din concluziile sale.

25 În temeiul articolului 83 din Regulamentul de procedură, Curtea poate oricând să dispună, după ascultarea avocatului general, redeschiderea fazei orale a procedurii, în special atunci când consideră că nu este suficient de lămurită sau atunci când o parte a invocat, după închiderea acestei faze, un fapt nou de natură să aibă o influență decisivă asupra deciziei Curții sau atunci când cauza trebuie soluționată pe baza unui argument care nu a fost pus în discuție.

26 Cu toate acestea, trebuie amintit că, în temeiul articolului 252 al doilea paragraf TFUE, avocatul general prezintă în mod public, cu deplină imparțialitate și în deplină independență, concluzii motivate cu privire la cauzele care, în conformitate cu Statutul Curții de Justiție a Uniunii Europene, necesită intervenția sa. Nici concluziile acestuia, nici motivarea pe care se întemeiază avocatul general nu sunt obligatorii pentru Curte (Hotărârea din 3 septembrie 2020, Republica Cehă/Comisia, C-742/18 P, EU:C:2020:628, punctul 25 și jurisprudența citată).

27 Pe de altă parte, Statutul Curții de Justiție a Uniunii Europene și Regulamentul de procedură nu prevăd posibilitatea ca părțile interesate să prezinte observații ca răspuns la concluziile prezentate de avocatul general. În consecință, dezacordul față de concluziile avocatului general nu poate constitui, prin el însuși, un motiv care să justifice redeschiderea procedurii orale (Hotărârea din 3 septembrie 2020, Republica Cehă/Comisia, C-742/18 P, EU:C:2020:628, punctul 26 și jurisprudența citată).

28 În speță, părțile din litigiul principal și celelalte părți interesate vizate la articolul 23 din Statutul Curții de Justiție a Uniunii Europene au avut posibilitatea să prezinte observații cu privire la întinderea termenului „eveniment” care figurează la articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314.

- 29 Astfel, în cadrul primei întrebări adresate, care privește interpretarea acestei dispoziții și, așadar, interpretarea fiecăruia dintre termenii acesteia, părțile au putut prezenta observații scrise Curții, iar Kuoni, precum și alte părți au prezentat asemenea observații. De altfel, anumite părți au luat poziție în mod specific cu privire la termenul „eveniment” în cadrul observațiilor lor scrise. În plus, ca răspuns la a șaptea întrebare scrisă adresată de Curte părților, acestea au avut din nou posibilitatea să se pronunțe cu privire la întinderea dispoziției menționate.
- 30 În aceste împrejurări, după ascultarea avocatului general, Curtea consideră că toate elementele relevante în vederea aprecierii întrebărilor care i-au fost adresate de instanța de trimitere au putut fi puse în discuție în fața sa și, prin urmare, nu este necesar să se dispună redeschiderea fazei orale a procedurii.

Cu privire la întrebările preliminare

- 31 Prin intermediul celor două întrebări ale sale, care trebuie analizate împreună, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314, în măsura în care prevede o cauză de exonerare de răspundere a organizatorului unui pachet de servicii pentru călătorii pentru buna executare a obligațiilor care decurg dintr-un contract referitor la o astfel de călătorie, încheiat între organizatorul respectiv și un consumator și reglementat de directiva amintită, trebuie interpretat în sensul că, în cazul neexecutării sau al executării defectuoase a acestor obligații, care decurge din acțiunile unui angajat al unui furnizor de servicii care execută contractul menționat, angajatul respectiv trebuie considerat ca fiind un furnizor de servicii în vederea aplicării acestei dispoziții și că organizatorul poate fi exonerat de răspunderea care decurge dintr-o asemenea neexecutare sau executare defectuoasă, în temeiul dispoziției menționate.
- 32 În ceea ce privește prima parte a întrebărilor instanței de trimitere, este necesar să se arate că, potrivit articolului 1 din Directiva 90/314, aceasta are ca obiect apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre referitoare la pachetele de servicii turistice vândute sau oferite spre vânzare pe teritoriul Uniunii.
- 33 Astfel cum reiese din articolul 2 din Directiva 90/314, contractele vizate de aceasta sunt contracte încheiate între un consumator, pe de o parte, și un organizator sau un detailist, pe de altă parte, având ca obiect un pachet de servicii turistice care constă în vânzarea la un preț total a unor servicii care depășesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte, care combină cel puțin două dintre cele trei elemente constituite din transport, cazare și alte servicii turistice care nu sunt subsidiare transportului sau cazării și care reprezintă o parte semnificativă din pachetul de servicii (denumite în continuare „contractele privind un pachet de servicii pentru călătorii”).
- 34 În vederea realizării apropierii menționate la articolul 1, Directiva 90/314 instituie printre altele un regim al răspunderii contractuale a organizatorilor de pachete de servicii pentru călătorii față de consumatorii care au încheiat cu aceștia un contract privind astfel de călătorii. În special, articolul 5 alineatul (1) din Directiva 90/314 prevede că statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul și/sau detailistul care sunt părți la un asemenea contract să răspundă față de consumator pentru buna executare a obligațiilor care decurg din acest contract, indiferent dacă aceste obligații vor fi executate de ei înșiși sau de alți furnizori de servicii. Articolul 5 alineatul (3) din această directivă precizează în plus că nu se pot face derogări de la această răspundere prin clauză contractuală. Singurele derogări admise de la aceasta sunt cele prevăzute în mod limitativ la articolul 5 alineatul (2) din directiva menționată.
- 35 Articolul 5 alineatele (1) și (3) din Directiva 90/314 limitează astfel libertatea părților la un contract privind pachete de servicii pentru călătorii de a stabili conținutul clauzelor contractuale care li se aplică, impunând organizatorului o răspundere față de consumator în ceea ce privește buna executare a acestui contract. Una dintre particularitățile acestei răspunderi este faptul că se extinde la buna

executare a obligațiilor care decurg din contractul privind pachete de servicii pentru călătorii de către furnizorii de servicii. Cu toate acestea, Directiva 90/314 nu definește noțiunea de „furnizor de servicii” și nici nu face trimitere în mod expres în această privință la dreptul statelor membre.

- 36 Într-un astfel de caz, atât din cerințele aplicării uniforme a dreptului Uniunii, cât și din cele ale principiului egalității de tratament rezultă că termenii unei dispoziții de drept al Uniunii trebuie în mod normal să primească în întreaga Uniune o interpretare autonomă și uniformă (a se vedea în acest sens Hotărârea din 16 iulie 2020, *Novo Banco*, C-253/19, EU:C:2020:585, punctul 17 și jurisprudența citată).
- 37 În această privință, reiese dintr-o jurisprudență constantă că determinarea sensului și a sferei termenilor pentru care dreptul Uniunii nu oferă nicio definiție trebuie realizată în funcție de sensul lor obișnuit în limbajul curent, ținând cont de contextul în care sunt utilizați și de obiectivele urmărite de reglementarea din care fac parte (a se vedea Hotărârea din 10 martie 2005, *EasyCar*, C-336/03, EU:C:2005:150, punctul 21 și jurisprudența citată).
- 38 Potrivit sensului său obișnuit în limbajul curent, expresia „furnizor de servicii”, care figurează la articolul 5 din Directiva 90/314, desemnează o persoană fizică sau juridică ce furnizează servicii în schimbul unei remunerații. Astfel cum a arătat de asemenea domnul avocat general la punctul 54 din concluziile sale, această accepțiune este adoptată de diferite versiuni lingvistice ale acestei dispoziții.
- 39 În plus, accepțiunea menționată este confirmată de contextul în care se înscrie dispoziția în discuție. Astfel, după cum reiese din cuprinsul punctului 33 din prezenta hotărâre, contractele privind pachete de servicii pentru călătorii au ca obiect furnizarea unei combinații de servicii de transport, cazare și alte servicii turistice. Or, obligațiile care decurg din aceste contracte față de consumator și care fac obiectul regimului răspunderii contractuale prevăzut la articolul 5 din Directiva 90/314 pot fi executate prin intermediul unor persoane fizice sau juridice, distincte de organizator, care furnizează servicii în schimbul unei remunerații.
- 40 Obiectivele urmărite de Directiva 90/314, care constau, printre altele, în temeiul considerentelor (1)-(3) ale acesteia, în eliminarea obstacolelor din calea liberei prestări a serviciilor și a denaturării concurenței, precum și potrivit considerentului (10) al acestei directive, în garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor (Hotărârea din 16 februarie 2012, *Blödel-Pawlik*, C-134/11, EU:C:2012:98, punctul 24 și jurisprudența citată), confirmă de asemenea o astfel de interpretare a termenilor „furnizor de servicii”, din moment ce aceasta garantează o întindere uniformă a răspunderii organizatorului față de consumator.
- 41 În aceste condiții, un angajat al unui furnizor de servicii nu poate să fie considerat, el însuși, furnizor de servicii, în sensul articolului 5 din Directiva 90/314, întrucât nu a încheiat niciun acord cu organizatorul de pachete de servicii pentru călătorii pentru a-i furniza acestuia o prestare de servicii, ci se limitează la prestarea unei munci în numele unui furnizor de servicii care a încheiat un asemenea acord cu acest organizator, astfel încât acțiunile acestui angajat, cu ocazia prestării muncii respective, au vocația să contribuie, în majoritatea cazurilor, la executarea obligațiilor care revin furnizorului de servicii care îl angajează.
- 42 În plus, termenul „angajat” desemnează o persoană care își desfășoară munca în cadrul unei legături de subordonare cu angajatorul său și, deci, sub controlul acestuia. Or, prin definiție, un furnizor de servicii nu este supus niciunei legături de subordonare atunci când furnizează serviciile sale, astfel încât un angajat nu poate fi considerat ca fiind un furnizor de servicii în sensul articolului 5 din Directiva 90/314.

- 43 Cu toate acestea, împrejurarea că un angajat al unui furnizor de servicii nu poate să fie considerat, el însuși, un furnizor de servicii în cadrul aplicării regimului răspunderii contractuale instituit la articolul 5 din Directiva 90/314 nu exclude ca acțiunile sau omisiunile acestui angajat să poată fi asimilate, în scopul acestui regim, celor ale furnizorului de servicii care îl angajează.
- 44 Pentru a se aprecia dacă o astfel de asimilare poate fi efectuată, este necesar, în primul rând, să se arate că răspunderea organizatorului consacrată la articolul 5 din Directiva 90/314 vizează numai obligațiile care decurg din contractul privind pachete de servicii pentru călătorii, așa cum este definit de această directivă, pe care organizatorul menționat l-a încheiat cu consumatorul respectiv. Ea nu afectează, așadar, răspunderea părților la acest contract sau a terților care decurge din alte obligații sau din alte regimuri ale răspunderii precum cel al răspunderii penale.
- 45 Cu toate acestea, ținând seama de obiectivul urmărit de Directiva 90/314, amintit la punctul 40 din prezenta hotărâre, care constă în special în garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, obligațiile care decurg dintr-un contract privind pachete de servicii pentru călătorii, a căror executare defectuoasă sau neexecutare angajează răspunderea organizatorului, nu pot fi interpretate în mod restrictiv. Obligațiile menționate cuprind ansamblul obligațiilor legate de prestările de servicii de transport, de cazare și turistice care decurg din scopul contractului privind pachete de servicii pentru călătorii, indiferent dacă aceste obligații trebuie executate de însuși organizatorul sau de furnizorii de servicii.
- 46 În această ipoteză, angajarea răspunderii organizatorului enunțată la articolul 5 alineatul (1) din Directiva 90/314 implică, astfel cum a arătat și domnul avocat general la punctul 40 din concluziile sale, existența unei legături între acțiunea sau omisiunea care a cauzat un prejudiciu consumatorului menționat și obligațiile organizatorului care decurg din contractul privind pachete de servicii pentru călătorii.
- 47 În al doilea rând, trebuie amintit că obligațiile care decurg dintr-un contract privind pachete de servicii pentru călătorii vizat de Directiva 90/314, astfel cum sunt precizate la punctul 45 din prezenta hotărâre, pot fi executate de furnizori de servicii care pot, ei înșiși, să acționeze prin intermediul angajaților lor, care se află sub controlul lor. Executarea sau omisiunea anumitor acțiuni de către acești angajați poate, prin urmare, să constituie o neexecutare sau o executare defectuoasă a obligațiilor care decurg din contractul privind pachete de servicii pentru călătorii.
- 48 În consecință, această neexecutare sau această executare defectuoasă, deși are la bază fapte săvârșite de angajații care se află sub controlul unui furnizor de servicii, este de natură să angajeze răspunderea organizatorului conform articolului 5 alineatul (1) din Directiva 90/314.
- 49 Această interpretare este confirmată de obiectivul protecției consumatorilor, urmărit de Directiva 90/314. Astfel, după cum a arătat de asemenea în esență domnul avocat general la punctul 62 din concluziile sale, în lipsa unei asemenea răspunderi, s-ar face o distincție nejustificată între răspunderea organizatorilor pentru faptele săvârșite de furnizorii lor de servicii, atunci când aceștia din urmă execută ei înșiși obligații care decurg dintr-un contract privind pachete de servicii pentru călătorii, pe de o parte, și cea care decurge din aceleași fapte, săvârșite de angajații acestor furnizori de servicii care execută obligațiile respective, pe de altă parte, ceea ce ar permite unui organizator să fie exonerat de răspundere.
- 50 Prin urmare, în temeiul articolului 5 alineatul (1) din Directiva 90/314, neexecutarea sau executarea defectuoasă a unei obligații care decurge dintr-un contract privind pachete de servicii pentru călătorii de către un angajat al unui furnizor de servicii angajează răspunderea organizatorului acestei călătorii față de consumatorul cu care a încheiat contractul respectiv atunci când această neexecutare sau această executare defectuoasă a cauzat un prejudiciu consumatorului menționat.

- 51 În speță, astfel cum reiese din cererea de decizie preliminară, instanța de trimitere pornește de la premisa potrivit căreia însoțirea doamnei X la recepție de către un membru al personalului hotelului era un serviciu care făcea parte din serviciile de vacanță pe care Kuoni s-a angajat să le furnizeze în temeiul contractului în discuție și că violul și agresiunile săvârșite de N asupra doamnei X constituiau o executare defectuoasă a acestui contract.
- 52 Rezultă că, într-o situație precum cea în discuție în litigiul principal, un organizator de călătorii precum Kuoni poate fi considerat răspunzător față de un consumator precum X pentru executarea defectuoasă a contractului dintre părți, în cazul în care aceasta are la bază comportamentul unui angajat al unui furnizor de servicii care execută obligațiile care decurg din contractul menționat.
- 53 În ceea ce privește a doua parte a întrebărilor instanței de trimitere, prezentată la punctul 31 din prezenta hotărâre, este necesar să se arate că articolul 5 alineatul (2) din Directiva 90/314 prevede derogări de la răspunderea unui organizator de pachete de servicii pentru călătorii. În temeiul acestei dispoziții, organizatorul răspunde pentru daunele care rezultă pentru consumator din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a contractului privind pachete de servicii pentru călătorii, cu excepția cazului în care această neexecutare sau executare defectuoasă nu îi este imputabilă nici acestuia, nici altui furnizor de servicii, deoarece i se aplică una dintre cauzele de exonerare de răspundere prevăzute de această dispoziție.
- 54 Printre cauzele de exonerare figurează cea menționată la articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314, care prevede situațiile în care neexecutarea sau executarea defectuoasă a contractului se datorează unui eveniment pe care organizatorul sau furnizorul de servicii, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita.
- 55 În speță, astfel cum reiese din cuprinsul punctelor 19 și 31 din prezenta hotărâre, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă, în cazul în care un organizator de pachete de servicii pentru călătorii a încredințat executarea unui contract încheiat cu doi consumatori unui furnizor de servicii hoteliere și în care un angajat al acestui furnizor de servicii a săvârșit un viol și agresiuni asupra unuia dintre cei doi consumatori, această împrejurare poate constitui un eveniment imprezibil și inevitabil, în sensul cauzei de exonerare menționate.
- 56 În această privință, trebuie arătat că, din moment ce cauza de exonerare menționată derogă de la norma care prevede răspunderea organizatorilor, consacrată la articolul 5 alineatul (1) din Directiva 90/314, aceasta trebuie să facă obiectul unei interpretări stricte [a se vedea prin analogie Hotărârea din 22 ianuarie 2020, Pensionsversicherungsanstalt (Încetarea activității după vârsta de pensionare), C-32/19, EU:C:2020:25, punctul 38 și jurisprudența citată].
- 57 În plus, trebuie arătat că, în temeiul jurisprudenței citate la punctele 36 și 37 din prezenta hotărâre, în lipsa unei referiri la dreptul național, această cauză de exonerare trebuie să fie interpretată în mod autonom și uniform, ținând seama nu numai de termenii săi, ci și de contextul în care aceasta se înscrie și de obiectivul urmărit de Directiva 90/314.
- 58 În această privință, în primul rând, reiese din termenii articolului 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314 că evenimentul imprezibil și inevitabil vizat de această dispoziție se distinge de cazul de forță majoră. Astfel, dispoziția menționată prevede drept cauză de exonerare distinctă cazul de forță majoră și îl definește, făcând trimitere la articolul 4 alineatul (6) al doilea paragraf punctul (ii) din această directivă, ca fiind unele împrejurări neobișnuite și imprezibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în pofida tuturor eforturilor depuse. Conjuncția disjunctivă „sau”, poziționată între forța majoră menționată în prima teză a articolului 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314 și evenimentul imprezibil și inevitabil citat în a doua teză a acestei dispoziții exclude ca evenimentul menționat să poată fi asimilat unui caz de forță majoră.

- 59 În al doilea rând, articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314 exonerează organizatorul de obligația de a despăgubi consumatorul pentru daunele cauzate fie de evenimente imprevizibile, indiferent dacă acestea sunt normale, fie de evenimente care sunt inevitabile, indiferent dacă acestea sunt previzibile sau normale.
- 60 În al treilea rând, reiese din articolul 5 alineatul (2) în Directiva 90/314 că cauzele de exonerare enumerate la diferite liniuțe din această dispoziție prezintă cazurile precise în care neexecutarea sau executarea defectuoasă a obligațiilor care decurg dintr-un contract privind pachete de servicii pentru călătorii nu sunt imputabile nici organizatorului, nici unui alt furnizor de servicii, deoarece nu li se poate imputa nicio culpă. Această lipsă de culpă implică faptul că evenimentul inevitabil sau imprevizibil prevăzut la articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314 trebuie interpretat în sensul că vizează un fapt sau un incident care nu intră în sfera de control al organizatorului sau al furnizorului de servicii.
- 61 Or, din moment ce, pentru motivele prezentate la punctul 48 din prezenta hotărâre, acțiunile sau omisiunile unui angajat al unui furnizor de servicii cu ocazia executării unor obligații care decurg dintr-un contract privind pachete de servicii pentru călătorii, care determină o neexecutare sau o executare defectuoasă a obligațiilor menționate ale organizatorului față de consumator, intră în această sferă de control, acțiunile sau omisiunile respective nu pot fi considerate evenimente inevitabile sau imprevizibile, în sensul articolului 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314.
- 62 În consecință, trebuie să se considere că articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314 nu poate fi invocat în vederea exonerării organizatorilor de obligația lor de a repara daune cauzate unor consumatori ca urmare a neexecutării sau a executării defectuoase a unor obligații care decurg din contracte privind pachete de servicii pentru călătorii încheiate cu organizatorii respectivi, atunci când aceste încălcări decurg din acțiuni sau din omisiuni ale unor angajați ai furnizorilor de servicii care execută obligațiile menționate.
- 63 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la întrebările adresate că articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314, în măsura în care prevede o cauză de exonerare de răspundere a organizatorului unui pachet de servicii pentru călătorii pentru buna executare a obligațiilor care decurg dintr-un contract referitor la o astfel de călătorie, încheiat între organizatorul respectiv și un consumator și reglementat de directiva amintită, trebuie interpretat în sensul că, în cazul neexecutării sau al executării defectuoase a acestor obligații, care decurge din acțiunile unui angajat al unui furnizor de servicii care execută contractul menționat:
- acest angajat nu poate fi considerat ca fiind un furnizor de servicii în vederea aplicării acestei dispoziții, iar
 - organizatorul nu poate fi exonerat de răspunderea care decurge dintr-o asemenea neexecutare sau executare defectuoasă, în temeiul dispoziției menționate.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 64 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 treia) declară:

Articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, în măsura în care prevede o cauză de exonerare de răspundere a organizatorului unui pachet de servicii pentru călătorii pentru buna executare a obligațiilor care decurg dintr-un contract referitor la o astfel de călătorie, încheiat între organizatorul respectiv și un consumator și reglementat de directiva amintită, trebuie interpretat în sensul că, în cazul neexecutării sau al executării defectuoase a acestor obligații, care decurge din acțiunile unui angajat al unui furnizor de servicii care execută contractul menționat:

- **acest angajat nu poate fi considerat ca fiind un furnizor de servicii în vederea aplicării acestei dispoziții, iar**
- **organizatorul nu poate fi exonerat de răspunderea care decurge dintr-o asemenea neexecutare sau executare defectuoasă, în temeiul dispoziției menționate.**

Semnături