



Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a șaptea)

5 octombrie 2023*

„Trimitere preliminară – Protecția consumatorilor – Directiva 2011/83/UE – Drepturile consumatorilor – Abonament al unui consumator la o platformă de învățare – Prelungirea automată a contractului – Dreptul de retragere”

În cauza C-565/22,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria), prin decizia din 20 iulie 2022, primită de Curte la 26 august 2022, în procedura

Verein für Konsumenteninformation

împotriva

Sofatutor GmbH,

CURTEA (Camera a șaptea),

compusă din doamna M. L. Arastey Sahún (raportoare), președintă de cameră, și domnii F. Biltgen și J. Passer, judecători,

avocat general: domnul A. M. Collins,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

- pentru Verein für Konsumenteninformation, de S. Langer, Rechtsanwalt;
- pentru Sofatutor GmbH, de M. Görg, Rechtsanwalt;
- pentru guvernul neerlandez, de M. K. Bulterman și A. Hanje, în calitate de agenți;
- pentru Comisia Europeană, de I. Rubene și E. Schmidt, în calitate de agenți,

* Limba de procedură: germana.

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

dă prezenta

Hotărâre

- 1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 9 alineatul (1) 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 Verein für Konsumenteninformation (Asociația pentru Informarea Consumatorilor, Austria) (denumită în continuare „VKI”), pe de o parte, și Sofatutor GmbH, o societate de drept german, pe de altă parte, în legătură cu cererea VKI având ca obiect obligarea acestei societăți să informeze consumatorii cu privire la condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului lor de a se retrage dintr-un contract încheiat la distanță.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

- 3 Considerentul (37) al Directivei 2011/83 enunță:
„Deoarece în cazul vânzărilor la distanță consumatorul nu are posibilitatea de a vedea bunurile înainte de încheierea contractului, acesta ar trebui să aibă dreptul de a se retrage. Din același motiv, consumatorului ar trebui să i se permită să testeze și să verifice bunurile pe care le-a cumpărat în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor. În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, consumatorul ar trebui să aibă dreptul de retragere datorită elementului surpriză și/sau presiunii psihologice potențiale. Retragerea din contract ar trebui să determine încetarea obligației părților contractante de a executa contractul.”
- 4 Articolul 2 din această directivă, intitulat „Definiții”, definește, la punctul 7, „contractul la distanță” după cum urmează:
„În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:
[...]
(7) «contract la distanță» înseamnă orice contract încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul”.

5 Potrivit articolului 4 din directiva menționată, intitulat „Nivelul de armonizare”:

„Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în legislația lor internă dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai mult sau mai puțin stricte, pentru a asigura un nivel diferit de protecție a consumatorilor.”

6 Articolul 6 din aceeași directivă, intitulat „Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, prevede, la alineatul (1), următoarele:

„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:

[...]

(e) prețul total al bunurilor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în dinainte în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator; [...]

[...]

(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B;

[...]

(o) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;

[...]”

7 Articolul 8 din Directiva 2011/83, intitulat „Condiții de formă pentru contractele la distanță”, prevede:

„(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.

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (e), (o) și (p).

Comerciantul se asigură că consumatorul confirmă explicit, atunci când face comanda, că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară sunt etichetate de o manieră lizibilă doar

cu mențiunea «comandă ce implică o obligație de plată» sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti a comerciantului. Dacă comerciantul încalcă prezentul paragraf, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

[...]

(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), comerciantul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.

[...]”

8 Articolul 9 din această directivă, intitulat „Dreptul de retragere”, are următorul cuprins:

„(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14.

(2) Fără a aduce atingere articolului 10, perioada de retragere menționată la alineatul (1) din prezentul articol expiră în termen de 14 zile de la:

(a) în cazul contractelor de prestări servicii, ziua care urmează datei de încheiere a contractului;

[...]

(c) în cazul contractelor pentru furnizarea [...] de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

(3) Statele membre nu împiedică părțile contractante să își îndeplinească obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere. [...]”

9 Articolul 10 din directiva menționată, intitulat „Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere”, prevede:

„(1) În cazul în care comerciantul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform articolului 6 alineatul (1) litera (h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu articolul 9 alineatul (2).

(2) În cazul în care comerciantul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alineatul (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la articolul 9 alineatul (2), perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective.”

- 10 Articolul 11 din aceeași directivă, intitulat „Exercitarea dreptului de retragere”, prevede, la alineatul (1), următoarele:

„Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează comerciantul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul are posibilitatea:

- (a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B sau
 - (b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.
- [...]”

- 11 Potrivit articolului 12 din Directiva 2011/83, intitulat „Efectele retragerii”:

„Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale:

- (a) de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial sau
- (b) de a încheia un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.”

- 12 Articolul 14 din această directivă, intitulat „Obligațiile consumatorului în cazul retragerii”, prevede:

„[...]”

(3) Atunci când consumatorul își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) sau cu articolul 8 alineatul (8), consumatorul plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care consumatorul a informat comerciantul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.

(4) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

- (a) prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau încălzirea centralizată furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere, dacă:
 - (i) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (h) sau (i) sau
 - (ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) și cu articolul 8 alineatul (8) sau
- (b) furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:
 - (i) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la articolul 9;
 - (ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă consimțământul sau

(iii) comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) sau cu articolul 8 alineatul (7).

(5) Cu excepția celor prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului.”

Dreptul austriac

13 Potrivit articolului 4 alineatul (1) din Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (Legea privind contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale) din 26 mai 2014 [BGBl. I, 33/2014 (denumită în continuare „FAGG”)]:

„Înainte ca un contract sau angajamentul contractual exprimat să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

[...]

8) în cazul în care există un drept de reziliere, condițiile, termenele și procedura de exercitare a dreptului respectiv, prin punerea la dispoziție a formularului tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B,

[...]

14) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;

[...]”

14 Articolul 11 alineatul (1) din FAGG dispune:

„Consumatorul se poate retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial în termen de 14 zile fără a fi nevoit să motiveze decizia.”

Litigiul principal și întrebarea preliminară

15 Sofatutor exploatează platforme de învățare online destinate elevilor din învățământul primar și secundar. Aceasta își oferă serviciile pe întreg teritoriul austriac și stabilește astfel raporturi juridice cu consumatori care au domiciliul sau reședința obișnuită în Austria. Sofatutor încheie cu consumatorii contracte pe baza condițiilor sale comerciale generale de vânzare.

16 Aceste condiții generale prevăd că, la subscrierea primului abonament pentru aceste platforme, acesta poate fi testat gratuit timp de 30 de zile de la încheierea contractului și reziliat, fără preaviz, oricând pe parcursul acestei perioade. Condițiile generale menționate prevăd totodată că acest abonament se plătește numai după expirarea acestor 30 de zile și că, dacă nu este reziliat în cursul celor 30 de zile menționate, începe să curgă perioada de abonament cu plată, convenită la subscrierea acestuia.

- 17 În cazul în care perioada de abonament cu plată expiră fără ca Sofatutor sau consumatorul să fi reziliat contractul în timp util, aceleași condiții comerciale generale prevăd că abonamentul în discuție se prelungește automat pe durată determinată.
- 18 La încheierea unui contract la distanță, Sofatutor informează consumatorii cu privire la dreptul de retragere de care dispun ca urmare a încheierii lui.
- 19 VKI consideră că, în conformitate cu articolul 9 din Directiva 2011/83 și cu FAGG, consumatorul dispune de un drept de retragere nu numai în temeiul abonamentului său de încercare gratuit de 30 de zile, ci și în temeiul transformării acestuia într-un abonament standard și al prelungirii acestui din urmă abonament.
- 20 În aceste condiții, VKI a sesizat Handelsgericht Wien (Tribunalul Comercial din Viena, Austria) cu o cerere având ca obiect obligarea Sofatutor ca, în raporturile sale comerciale cu consumatorii, în cazul prelungirii unui contract la distanță pe durată determinată, să îi informeze pe acești consumatori, în mod clar și inteligibil, cu privire la condițiile, la termenele și la procedurile de exercitare a dreptului lor de retragere din acest contract, prin punerea la dispoziție a modelului formularului de retragere sau prin implementarea unor practici similare.
- 21 Prin hotărârea din 23 iunie 2021, instanța menționată a admis această cerere.
- 22 Sesizat cu apelul formulat de Sofatutor împotriva acestei hotărâri, Oberlandesgericht Wien (Tribunalul Regional Superior din Viena, Austria) a casat-o printr-o hotărâre din 18 martie 2022, respingând cererea pe fond.
- 23 Ulterior, VKI a declarat recurs împotriva acestei hotărâri la Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria), care este instanța de trimitere.
- 24 Această instanță constată, pe de o parte, că, astfel cum reiese din documentele pregătitoare referitoare la articolul 11 din FAGG, dreptul de retragere nu se limitează doar la prima încheiere a unui contract între un profesionist și un consumator. Dimpotrivă, prelungirea unui raport contractual existent, dar limitat în timp, sau modificarea substanțială a acestui raport contractual, atunci când ele sunt convenite la distanță sau în afara spațiului comercial, ar putea face de asemenea obiectul FAGG și, în consecință, ar putea da naștere unui drept de retragere al consumatorului în ceea ce privește această prelungire sau această modificare.
- 25 Pe de altă parte, aceasta face trimitere la Hotărârea din 18 iunie 2020, Sparkasse Südhohstein (C-639/18, EU:C:2020:477), prin care Curtea a statuat că articolul 2 litera (a) din Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (JO 2002, L 271, p. 16, Ediție specială, 06/vol. 4, p. 183), trebuie interpretat în sensul că un act adițional la un contract de împrumut nu intră în sfera noțiunii de „contract de prestare a serviciilor financiare”, potrivit acestei dispoziții, atunci când actul adițional se limitează să modifice rata dobânzii convenite inițial, fără să prelungească durata contractului de împrumut și fără să modifice quantumul acestuia, iar clauzele inițiale ale acestui contract prevedeau încheierea unui astfel de act adițional sau, în lipsă, aplicarea unei dobânzi variabile.

- 26 În aceste condiții, Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarea întrebare preliminară:

„Articolul 9 alineatul (1) din Directiva [2011/83] trebuie interpretat în sensul că, în cazul unei «prelungiri automate» [articolul 6 alineatul (1) litera (o) din directivă] a unui contract la distanță, consumatorul beneficiază din nou de un drept de retragere?”

Cu privire la întrebarea preliminară

- 27 Prin întrebarea formulată, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că dreptul consumatorului de a se retrage dintr-un contract la distanță este garantat o singură dată în privința unui contract de prestări servicii care prevede o perioadă inițială de gratuitate pentru consumator urmată, în lipsa rezilierii sau a retragerii de către consumator în această perioadă, de o perioadă cu plată, prelungită automat pe durată determinată în caz de nereziliere a acestui contract, sau în sensul că respectivul consumator dispune de acest drept în fiecare dintre aceste etape de transformare și de prelungire a contractului menționat.
- 28 Cu titlu introductiv, trebuie arătat că Directiva 2011/83 a fost modificată prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme (JO 2019, L 328, p. 7). Cu toate acestea, Directiva 2019/2161, intrată în vigoare la 7 ianuarie 2020, obligă statele membre să transpună dispozițiile sale în ordinele lor juridice respective până la 28 noiembrie 2021 și să le aplice începând cu 28 mai 2022. În măsura în care litigiul principal a fost judecat în primă instanță de Handelsgericht Wien (Tribunalul Comercial din Viena) la 23 iunie 2021, iar instanța de trimitere nu face nicio referire la dispozițiile naționale introduse cu titlu de transpunere a Directivei 2019/2161 în ordinea juridică austriacă, trebuie constatat că, în prezenta cauză, Directiva 2011/83 rămâne aplicabilă în versiunea nemodificată prin Directiva 2019/2161.
- 29 Trebuie amintit însă că, potrivit articolului 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83, cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 16 din aceasta, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14 din această directivă.
- 30 Articolul 9 alineatul (2) literele (a) și (c) din directiva menționată prevede că, fără a aduce atingere articolului 10 din aceasta, perioada de retragere menționată expiră în termen de 14 zile de la data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări servicii și al contractelor pentru furnizarea de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material.
- 31 Din articolul 11 alineatul (1) din Directiva 2011/83 reiese că, în cazul în care consumatorul dorește să își exercite dreptul de retragere, acesta informează comerciantul, înainte de expirarea acestui termen, cu privire la decizia sa de retragere din contract. Această dispoziție precizează că, în acest scop, consumatorul are posibilitatea fie de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B, fie de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.

- 32 Conform articolului 12 litera (a) din directiva menționată, exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial.
- 33 Una dintre consecințele existenței dreptului consumatorului de a se retrage dintr-un astfel de contract este obligația de informare prevăzută la articolul 6 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2011/83. Potrivit acestei dispoziții, înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze acestuia în mod clar și inteligibil, în cazul în care există un drept de retragere, informații cu privire la condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1) din această directivă, precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B la directiva menționată.
- 34 În această privință, trebuie amintit că, ținând seama de importanța dreptului de retragere pentru protecția consumatorului, informarea precontractuală cu privire la acest drept are, pentru acest consumator, o importanță fundamentală și îi permite să ia într-un mod limpede decizia de a încheia sau nu cu comerciantul un contract la distanță. Pentru a putea profita pe deplin de această informare, consumatorul trebuie să cunoască în prealabil condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului său de retragere (Hotărârea din 23 ianuarie 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punctul 46).
- 35 În plus, articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 vizează, printre altele, să se garanteze că unui consumator i se comunică, înainte de încheierea unui contract, informațiile necesare unei bune executări a acestui contract și mai ales exercitării drepturilor sale, în special a dreptului său de retragere (a se vedea în acest sens Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 43).
- 36 În speță, în cauza principală, acțiunea formulată de VKI urmărește obligarea Sofatutor ca, în raporturile sale comerciale cu consumatorii, în cazul prelungirii unui contract la distanță pe durată determinată, să îi informeze pe acești consumatori, în mod clar și inteligibil, cu privire la condițiile, la termenele și la procedurile de exercitare a dreptului lor de retragere din acest contract, prin punerea la dispoziție a modelului formularului de retragere sau prin implementarea unor practici similare.
- 37 Din decizia de trimitere reiese că legiuitorul austriac a transpus articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83 în ordinea juridică austriacă prin adoptarea articolului 11 alineatul 1 din FAGG, care prevede că un consumator poate renunța la un contract la distanță sau la un contract negociat în afara spațiilor comerciale în termen de 14 zile, fără a trebui să își motiveze decizia. Trebuie constatat că modul de redactare a acestei din urmă dispoziții nu clarifică dacă un consumator dispune de un astfel de drept de retragere o singură dată în temeiul încheierii unui contract sau dacă dispune din nou de acest drept cu ocazia prelungirii acestui contract, cum este cea în discuție în litigiul principal.
- 38 Or, în măsura în care, în conformitate cu articolul 4 din Directiva 2011/83, aceasta efectuează o armonizare în principiu totală a legislației statelor membre, întinderea și condițiile de exercitare a dreptului de retragere prevăzut la articolul 9 alineatul (1) din această directivă le determină pe cele ale dreptului de retragere prevăzut de reglementările naționale care transpun această dispoziție în ordinea juridică a statelor membre.

- 39 În ceea ce privește obiectivul dreptului de retragere, acesta este menit să compenseze dezavantajul ce rezultă pentru consumator dintr-un contract la distanță, acordându-i un termen de reflecție adecvat în cursul căruia are posibilitatea de a examina și de a testa bunul dobândit (Hotărârea din 27 martie 2019, *slewo*, C-681/17, EU:C:2019:255, punctul 33 și jurisprudența citată).
- 40 Această concluzie este susținută de considerentul (37) al Directivei 2011/83, care prevede că un consumator ar trebui să aibă un drept de retragere, întrucât, „în cazul vânzărilor la distanță, consumatorul nu are posibilitatea de a vedea bunurile înainte de încheierea contractului”. Potrivit acestui considerent, „[d]in același motiv, consumatorului ar trebui să i se permită să testeze și să verifice bunurile pe care le-a cumpărat în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor”.
- 41 În această privință, trebuie să se constate că perioada de reflecție acordată consumatorului este justificată de aceleași obiective atât în cazul vânzării de bunuri, cât și în cel al prestării de servicii.
- 42 Pe de o parte, dreptul de retragere urmărește să i se permită consumatorului să ia cunoștință în timp util de caracteristicile serviciului care face obiectul contractului în cauză. Pe de altă parte, acest drept favorizează luarea unei decizii în cunoștință de cauză de către consumator, în funcție de toate condițiile contractuale și de consecințele încheierii contractului în discuție, ceea ce îi permite acestui consumator să decidă dacă dorește să intre într-un raport contractual cu un comerciant (a se vedea în acest sens Hotărârea din 23 ianuarie 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, punctul 36, și Hotărârea din 10 iulie 2019, *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 43).
- 43 În speță, din decizia de trimitere reiese că prestarea de servicii în discuție în litigiul principal este gratuită timp de 30 de zile și că, în lipsa rezilierii sau a retragerii de către consumator pe parcursul acestor 30 de zile, ea se transformă într-o prestație cu plată pe durată determinată ce poate fi prelungită. Totuși, această decizie nu conține informații care să indice că o astfel de transformare sau de prelungire a contractului în cauză ar avea drept consecință o modificare a altor condiții ale acestui contract.
- 44 În această privință, trebuie arătat că, în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (e) și cu articolul 8 alineatul (2) din Directiva 2011/83, una dintre caracteristicile esențiale ale unui contract la distanță, în sensul acestei directive, este prețul total al serviciilor care fac obiectul acestui contract.
- 45 În temeiul acestui articol 6 alineatul (1) litera (e), înainte de încheierea unui astfel de contract, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului în mod clar și inteligibil informații cu privire la acest preț. Astfel cum reiese din acest articol 8 alineatul (2), dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, prețul total al serviciilor care fac obiectul acestui contract. Această ultimă dispoziție precizează că comerciantul se asigură că consumatorul confirmă explicit, atunci când face comanda, că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară sunt etichetate de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a-i plăti comerciantului. Dacă comerciantul încalcă această cerință, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

- 46 Importanța de a i se comunica unui consumator informații explicite cu privire la prețul serviciilor care fac obiectul contractului în cauză de către comerciant a fost confirmată de Curte la punctele 25-30 din Hotărârea din 7 aprilie 2022, Fuhrmann-2 (C-249/21, EU:C:2022:269).
- 47 Având în vedere cele ce precedă, trebuie să se constate că obiectivul dreptului consumatorului de a se retrage dintr-un contract încheiat la distanță și care privește prestarea de servicii este îndeplinit în cazul în care acest consumator dispune, înainte de încheierea acestui contract, de o informație clară, inteligibilă și explicită cu privire la prețul serviciilor care fac obiectul contractului menționat, datorat fie de la această încheiere, fie de la o dată ulterioară acesteia, precum cea a transformării aceluiași contract într-unul cu plată sau de la prelungirea acestuia pe durată determinată.
- 48 Prin urmare, deși, la încheierea unui contract ce prevede o perioadă de prestări de servicii în mod gratuit, consumatorul este informat în mod clar, inteligibil și explicit de către comerciant că, după această perioadă de gratuitate și în lipsa rezilierii sau a retragerii din acest contract de către consumator în perioada menționată, această prestație va deveni una cu plată, condițiile contractuale aduse la cunoștința consumatorului nu se schimbă. Într-un astfel de caz, obiectivul menționat la punctul anterior nu justifică posibilitatea ca respectivul consumator să dispună din nou de un drept de retragere în urma transformării contractului într-unul cu plată. Pe de altă parte, acest consumator nici nu poate să dispună de un astfel de drept de retragere cu ocazia prelungirii acestui contract cu plată pe durată determinată.
- 49 În speță, revine instanței de trimitere sarcina de a examina dacă Sofatutor le-a comunicat consumatorilor, în conformitate cu Directiva 2011/83, informații clare, inteligibile și explicite cu privire la prețul total al serviciilor în cauză.
- 50 În schimb, în lipsa unei comunicări transparente a unor astfel de informații la momentul încheierii contractului în cauză, presupunând că acest contract creează obligații pentru consumator, astfel cum reiese din cuprinsul punctului 45 din prezenta hotărâre, diferența dintre, pe de o parte, informația efectiv comunicată cu privire la condițiile contractuale și, pe de altă parte, condițiile contractului menționat după o perioadă de probă gratuită precum cea în discuție în litigiul principal ar fi atât de importantă încât un nou drept de retragere, în sensul articolului 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83, ar trebui recunoscut după această perioadă de probă gratuită.
- 51 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la întrebarea adresată că articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că dreptul consumatorului de a se retrage dintr-un contract la distanță este garantat o singură dată în privința unui contract de prestări servicii care prevede o perioadă inițială de gratuitate pentru consumator urmată, în lipsa rezilierii sau a retragerii de către consumator în această perioadă, de o perioadă cu plată, prelungită automat pe durată determinată în caz de nereziliere a acestui contract, cu condiția ca, la momentul încheierii contractului menționat, consumatorul să fie informat în mod clar, inteligibil și explicit de către profesionist că, după perioada inițială de gratuitate, această prestație de servicii va deveni una cu plată.

Cu privire la cheltuielile de judecată

- 52 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 șaptea) declară:

Articolul 9 alineatul (1) 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

dreptul consumatorului de a se retrage dintr-un contract la distanță este garantat o singură dată în privința unui contract de prestări servicii care prevede o perioadă inițială de gratuitate pentru consumator urmată, în lipsa rezilierii sau a retragerii de către consumator în această perioadă, de o perioadă cu plată, prelungită automat pe durată determinată în caz de nereziliere a acestui contract, cu condiția ca, la momentul încheierii contractului menționat, consumatorul să fie informat în mod clar, inteligibil și explicit de către profesionist că, după perioada inițială de gratuitate, această prestare de servicii va deveni una cu plată.

Semnături