

Cauza C-578/19

Cerere de decizie preliminară

Data depunerii:

30 iulie 2019

Instanța de trimitere:

Supreme Court of the United Kingdom (Regatul Unit)

Data deciziei de trimitere:

24 iulie 2019

Recurentă:

X

Intimată:

Kuoni Travel Ltd

[OR 1]

**SUPREME COURT OF THE UNITED KINGDOM [CURTEA SUPREMĂ
A REGATULUI UNIT]**

24 iulie 2019

În fața următorului complet

[omissis]

X (recurentă) împotriva

Kuoni Travel Ltd (intimată)

DUPĂ ASCULTAREA avocatului recurenteii, a avocatului pârâtei și a avocatului intervenientului, la 1 mai 2019

DISPUNE DUPĂ CUM URMEAȚĂ

1. întrebările formulate în anexa la prezenta ordonanță sunt adresate Curții de Justiție a Uniunii Europene în vederea pronunțării unei decizii preliminare în temeiul articolului 267 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene
2. Cererea privind cheltuielile de judecată se soluționează odată cu fondul.

Grefier

24 iulie 2019

[OR 2]

ANEXĂ

ÎNTREBĂRILE 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/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, 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 teza a doua; 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/CEE a Consiliului, 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 directivă?

Grefier

24 iulie 2019

[OR 3]

CURTEA DISPUNE că nimănui nu îi este permisă publicarea sau dezvăluirea numelui sau a adresei recurente care face obiectul acestor proceduri ori publicarea sau dezvăluirea oricărei informații care ar putea conduce la identificarea recurente sau a oricărui membru al familiei acesteia în legătură cu aceste proceduri.

[omissis]

HOTĂRÂRE**X (recurentă)/Kuoni Travel Ltd (intimată)**

[omissis]

HOTĂRÂRE PRONUNȚATĂ LA**24 iulie 2019****Ședința din 1 mai 2019****[OR 4]**

[omissis]

[OR 5]**LORD LLOYD-JONES: (în acord cu Lord Kerr, cu Lord Hodge, cu Lady Arden și cu Lord Kitchin)**Situația de fapt

1. La 1 aprilie 2010 sau în jurul acestei date, recurenta și soțul acesteia (denumiți în continuare „domnul și doamna X”, fiind pronunțate hotărâri prin care s-a dispus anonimizarea datelor recurentei de către Court of Appeal și de către Supreme Court) au încheiat un contract cu societatea intimată, operator de turism (denumită în continuare „Kuoni”), în temeiul căruia Kuoni a fost de acord să pună la dispoziție un pachet de servicii de vacanță în Sri Lanka, care includea zborul dus-întors din Regatul Unit și 15 de nopți de cazare la un preț forfetar la hotelul Club Bentota (denumit în continuare „hotelul”) în perioada 8-23 iulie 2010.
2. În partea relevantă, contractul prevedea:

„Contractul dumneavoastră este încheiat cu Kuoni Travel Ltd. Ne vom asigura că veți beneficia de diferitele servicii care fac parte din pachetul de servicii de vacanță pe care îl rezervați prin intermediul nostru.” (Condiții de rezervare, clauza 2.2)

„[...] ne vom asuma răspunderea în cazul în care, din culpa noastră, a agenților noștri sau a furnizorilor noștri de servicii, orice parte a serviciilor de vacanță pe care le-ați rezervat 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 dumneavoastră sau a oricărui membru al grupului dumneavoastră ca urmare a unei activități care face parte din aceste servicii de vacanță. Nu ne asumăm răspunderea dacă și în măsura în care orice problemă survenită în cursul vacanței dumneavoastră sau decesul sau

vătămarea nu intervine din culpa noastră, a agenților noștri sau a furnizorilor noștri de servicii; este cauzată de dumneavoastră; [...] sau se datorează unor circumstanțe neprevăzute pe care, cu tot efortul depus, noi, agenții noștri sau furnizorii noștri de servicii nu îl puteam prevedea sau evita.” [Condiții de rezervare, clauza 5.10 litera (b)].

3. În primele ore ale zilei de 17 iulie 2010, recurenta se deplasa către recepție. Pe drumul din incinta complexului hotelier s-a întâlnit cu N, angajat la hotel ca electrician și pe care îl cunoștea în această calitate (astfel cum reiese din constatările instanței). N era de serviciu și purta uniforma specifică unui membru al personalului de întreținere. N s-a oferit să o conducă pe o scurtătură către recepție, ofertă pe care recurenta a acceptat-o. N a ademenit-o în camera tehnică unde a violat-o și a agresat-o. **[OR 6]**
4. În cadrul prezentei proceduri, doamna X solicită daune din partea Kuoni ca urmare a violului și a agresiunii. Cererea este introdusă pentru încălcarea contractului și/sau în temeiul 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”), care pune în aplicare în Regatul Unit Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (denumită în continuare „directiva”).

Legislația relevantă

În partea relevantă, articolul 5 din directivă prevedea:

„Articolul 5

(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 [OR 7] sau furnizorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita.

[...]

În ceea ce privește daunele, altele decât cele corporale, rezultând din neexecutarea sau executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, statele membre pot admite ca despăgubirea să fie limitată prin contract. Această limitare trebuie să fie rezonabilă.

(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.”

6. Articolul 15 din Regulamentul din 1992 prevede în partea relevantă:

„(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: [OR 8]
 - (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.”

7. În temeiul articolului 13 din Supply of Goods and Services Act 1982 [Legea din 1982 privind furnizarea de bunuri și servicii], Kuoni trebuia să furnizeze serviciile promise prin contract cu diligența și competența care pot fi așteptate în mod rezonabil.

Procedura

8. În timpul procesului, doamna X a susținut, în esență, că violul și agresiunea au constituit o executare defectuoasă a unei obligații contractuale. (În fața Curții Supreme, deși a fost introdusă o acțiune pentru încălcarea Regulamentului din 1992, avocatul doamnei X a subliniat că acțiunea era în esență o acțiune care avea ca obiect încălcarea contractului.) În numele acesteia, s-a admis că nu exista niciun temei pentru a sugera că N ar fi trebuit să fie identificat drept un risc. În plus, aceasta nu a susținut în acțiunea sa că a existat o neglijență sistematică sau organizatorică din partea Kuoni sau a hotelului (cum ar fi nesupravegherea lui N sau neglijența în procesul de selecție în urma căruia N a fost angajat) care să fi cauzat agresiunea. Agresiunea a fost cauzată doar de N.
9. În memoriul în apărare, Kuoni a recunoscut că era „răspunzătoare față de reclamantă pentru executarea corespunzătoare a obligațiilor care îi reveneau în temeiul contractului privind serviciile de vacanță, indiferent dacă astfel de obligații urmau a fi executate de către pârâtă sau de către un alt prestator de servicii” și că „obligațiile respective urmau a fi îndeplinite cu diligența și competența care pot fi așteptate în mod rezonabil”. Cu toate acestea, Kuoni a negat că violul și agresiunea săvârșite de N constituia o încălcare a oricăror obligații asumate de Kuoni față de doamna X în temeiul contractului sau al Regulamentului din 1992. În special, aceasta a negat că astfel de fapte ar fi constituit o executare defectuoasă a unei obligații contractuale. În plus, Kuoni a invocat, în apărare, clauza 5.10 litera (b) din condițiile de rezervare și articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) din Regulamentul din 1992.
10. În primă instanță, [omissis] [High Court] a statuat [omissis] că „serviciile de vacanță” prevăzute la clauza 5.10 litera (b) nu includeau însoțirea la recepție a unui oaspete de către un membru al personalului de întreținere. [omissis] [S-a] susținut, în continuare, *obiter*, că Kuoni ar fi putut invoca, în orice caz, exceptarea prevăzută la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii), întrucât fapta de agresiune a reprezentat un eveniment care, cu tot efortul depus, nu ar fi putut fi prevăzut sau evitat (prin deducție de către hotel). [omissis] [omissis]

11. Apelul a fost respins de Court of Appeal (Sir Terence Etherton MR, Longmore și Asplin LJ) prin hotărâre luată cu majoritate (Longmore LJ a formulat o opinie separată).
12. Printr-o hotărâre comună, președintele Secției civile și Asplin LJ au arătat că, în interpretarea care, în opinia lor, este cea corectă, sintagma „servicii de vacanță” care figurează în clauza 5.10 litera (b) nu includea un serviciu în baza căruia un membru al personalului de întreținere, cunoscut de către un oaspete în această calitate, urma să conducă oaspetele la recepție. Aceasta nu era una dintre funcțiile pentru care fusese angajat N [*omissis*]. Scopul Regulamentului din 1992 nu a fost acela de a facilita o acțiune în justiție împotriva unui operator de turism pentru un comportament culpabil al unui angajat al unui furnizor de servicii în situația în care comportamentul în cauză „nu avea legătură cu funcția pentru care a fost angajat” și în care furnizorul nu ar fi răspuns pentru fapta altuia nici în temeiul dreptului intern al consumatorului, nici în temeiul dreptului unui alt stat aplicabil furnizorului [*omissis*].
13. În continuare, majoritatea a susținut, *obiter*, că Kuoni nu se făcea responsabilă nici în temeiul dispozițiilor exprese ale clauzei [OR 9] 5.10 litera (b), nici al articolului 15, întrucât N nu era un „furnizor” în sensul dispozițiilor menționate. Instanța susținuse în mod corect că hotelul, iar nu N, era furnizorul oricăror servicii prestate de N. Condițiile de rezervare făceau referire la „agenții sau furnizorii noștri”, ceea ce denotă necesitatea unei relații directe bazate pe un contract sau pe un angajament între Kuoni și persoana care trebuia considerată furnizor. În plus, această interpretare este susținută de articolul 15. Nicio dispoziție a articolului 15 nu sugerează alte semnificații ale termenului „furnizor” utilizat în cadrul clauzei 5.10 litera (b) sau ale sintagmei „furnizor de servicii” din cadrul articolului 15. Rezerva expresă cuprinsă în articolul 15 alineatul (1) în privința „niciunei căi de atac sau [a] dreptului la acțiune pe care [operatorul de servicii de vacanță] îl poate avea față de [...] furnizori[i] de servicii” confirmă ipoteza privind relația directă dintre operator și furnizor și poate indica o prezumție că ar exista o astfel de relație. În cazul în care o parte contractantă își asumă răspunderea primară și personală pentru prestarea de servicii de către agenți sau furnizori la un standard rezonabil față de cealaltă parte contractantă, în mod firesc termenul „furnizor” desemnează persoana care își asumă o obligație, în mod direct, în baza unui contract [OR 10] sau a unui angajament de a furniza astfel de servicii, iar nu un angajat al unei astfel de persoane [*omissis*]. Nu existau motive de politică evidente pentru a atrage răspunderea unui operator de turism atunci când nici acesta, nici hotelul nu erau „în culpă”, iar excluderea expresă a răspunderii în temeiul articolului 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) indica în mod clar contrariul. În plus, în astfel de împrejurări, nu era realist să se presupună că operatorul de turism s-ar fi putut proteja prin intermediul unei despăgubiri datorate de angajat sau de hotel ori prin încheierea unei polițe de asigurare [*omissis*].
14. Majoritatea a considerat că nu este necesar să se pronunțe asupra aspectului legat de răspunderea hotelului pentru comportamentul lui N, întrucât chiar și în cazul în

care hotelul ar fi responsabil pentru fapta altuia, Kuoni ar putea oricum să se bazeze pe exceptarea inclusă în condițiile sale de rezervare [*omissis*].

15. Longmore LJ (care a formulat opinia separată) a concluzionat după cum urmează:

(1) Nu împărtășea convingerea că Kuoni a negat în mod întemeiat existența unei obligații contractuale a hotelului sau a personalului său de a îndruma oaspeții către recepție, dar era sigur că, în cazul în care un membru al personalului hotelului se oferea să îndrume un oaspete către recepție, astfel cum constatase instanța, acesta era un serviciu pentru care Kuoni și-a asumat răspunderea că va fi prestat la un standard rezonabil [*omissis*].

(2) A respins argumentul Kuoni în sensul că N nu furniza niciun serviciu, argument întemeiat pe constatarea instanței potrivit căreia N o ademenise pe doamna X în camera tehnică. Doamna X a considerat că N furniza un serviciu și a avut toate motivele pentru a presupune acest lucru. În plus, motivul real pentru care N acționa astfel nu era relevant [*omissis*].

(3) Nu a existat o clauză contractuală expresă în sensul că orice electrician angajat la hotel va oferi, de asemenea, asistență generală doamnei X, precum îndrumarea acesteia către recepție. Cu toate acestea, pentru că „serviciile de vacanță” la un hotel de patru stele, pe care Kuoni s-a angajat să le asigure, ar trebui să fie furnizate la un standard rezonabil, personalul hotelului trebuie să fie de ajutor oaspeților atunci când li se solicită asistență și cu atât mai mult atunci când oferă asistență. În niciun caz N nu a asistat-o în mod rezonabil pe doamna X atunci când a îndrumat-o către camera tehnică [*omissis*].

„Prin urmare, concluzionăm că serviciile de vacanță de care a beneficiat doamna X nu au fost furnizate la un standard rezonabil și au constituit o executare defectuoasă în sensul articolului 15 alineatul (2). Kuboni trebuie, sub rezerva excepțiilor disponibile, să își asume responsabilitatea pentru aceasta. Până la acest punct, identitatea furnizorului de servicii nu este esențială. **[OR 11]** Hotelul prestează serviciul de asistență pentru oaspeții săi și prestează acest serviciu prin intermediul angajaților săi. Însă întrebarea dacă N furniza și acest serviciu este esențială în ceea ce privește luarea în considerare a motivelor invocate în apărare. În cazul în care, după cum a statuat instanța, hotelul și numai hotelul era furnizorul, Kuoni poate invoca un bun motiv în apărare, întrucât executarea defectuoasă nu s-a datorat nici Kuoni, nici hotelului, întrucât, pe baza constatărilor instanței, executarea defectuoasă a fost cauzată de un eveniment pe care nici Kuoni, nici hotelul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita. Hotelul nu a omis să obțină scrisori de recomandare în cazul N și nu a avut niciun motiv să presupună, în virtutea trecutului acestuia sau din orice alt motiv, că urma să violeze unul dintre oaspeți. Cu toate acestea, în cazul în care N era furnizor de servicii de asistență, iar nu

hotelul sau asemenea hotelului, atunci și el (în calitate de furnizor) putea să prevadă sau să evite propria sa activitate infracțională.”
[omissis] [omissis]

(4) Utilizarea termenului „noștri” în condițiile de rezervare ale Kuoni nu ar putea fi decisivă pentru a indica dacă furnizorul era N sau hotelul [omissis].

(5) Argumentele cu privire la identitatea furnizorului erau bine echilibrate și trebuiau să fie stabilite la nivel de principiu [omissis]. În dreptul Angliei și al Țării Galilor, principiul de bază este acela că o persoană care își asumă răspunderea contractuală păstrează răspunderea pentru obligațiile pe care și le-a asumat, chiar dacă își îndeplinește obligațiile prin intermediul altor persoane [omissis].

(6) Ideea centrală a directivei și a Regulamentului din 1992 a fost aceea de a oferi turistului a cărui vacanță a fost distrusă o măsură corectivă în raport cu cealaltă parte la contract. Ar trebui să se lase la latitudinea operatorului de turism modul de remediere a consecințelor vacanței distruse cu cei cu care el însuși a contractat, care, apoi, pot lua măsuri mai departe, indiferent dacă este vorba despre propriii angajați sau despre contractantul independent al acestora [omissis].

(7) Nu a existat nicio justificare pentru a concluziona că noțiunea de furnizor ar trebui să se limiteze la hotel în cazul unui contractant independent sau al unui angajat. Noțiunea de furnizare nu poate fi decât o chestiune de grad [omissis]. Cu toate acestea, nu există nicio îndoială că anumiți angajați ar trebui să fie considerați furnizori.

„Comandantul unei nave de croazieră, de exemplu, furnizează serviciul important de a naviga fără a expune nava niciunui pericol; faptul că este angajatul liniei de transport maritim [OR 12] nu prezintă relevanță pentru turiștii de la bord, iar operatorii de turism nu ar trebui să aibă posibilitatea de a-și declina răspunderea, chiar dacă linia de transport maritim a luat măsuri rezonabile pentru a contracta serviciile unui căpitan cu experiență.” [omissis]

(8) Deși răspunderea hotelului pentru fapta altuia nu a fost determinantă, era departe de a fi convins că hotelul nu ar fi răspunzător pentru fapta altuia în temeiul legislației engleze, pentru un viol săvârșit de un angajat în uniformă, care dădea impresia unui angajat de încredere [omissis].

Aspectele ridicate în fața Supreme Court

16. În ceea ce privește recursul la Curtea Supremă, au fost invocate două aspecte principale.

(1) Violul și agresiunea la care a fost supusă doamna X constituie o executare defectuoasă a obligațiilor asumate de Kuoni în temeiul contractului?

(2) În cazul unui răspuns afirmativ, răspunderea Kuoni în ceea ce privește comportamentul lui N este exclusă în temeiul clauzei 5.10 litera (b) din contract și/sau al articolului 15 alineatul (2) litera (c) din Regulamentul din 1992?

Prezenta cerere de decizie preliminară cu privire la un aspect de drept al Uniunii se referă în mod specific la a doua întrebare.

Sușinerile părților în fața Supreme Court

17. Supreme Court a admis cererea de intervenție în recurs a ABTA Ltd (denumită în continuare „ABTA”) (o asociație profesională care reprezintă agenții de turism britanici).
18. Părțile sunt de acord că clauza 5.10 litera (b) avea scopul de a reproduce dispozițiile articolului 15 alineatul (2) litera (c), care, la rândul lor, au fost destinate transpunerii articolului 5 din directivă. În plus, s-a convenit că răspunderea care decurge din articolul 15 nu poate fi înlăturată prin nicio clauză contractuală [articolul 15 alineatul (5)]. Dispoziția contractuală de exceptare este în strânsă legătură cu dispoziția legală de exceptare.
19. Principalele concluzii formulate în numele doamnei X cu privire la cel de al doilea aspect principal sunt următoarele: **[OR 13]**
 - (1) Kuoni nu se poate prevala de clauza contractuală de excludere, întrucât prin aceasta se urmărește să se excludă răspunderea Kuoni pentru prejudiciul corporal cauzat de o neglijență, fapt care este interzis de articolul 1 alineatul (1) litera (a), de articolul 1 alineatul (3) și de articolul 2 din Unfair Contract Terms Act 1977 [Legea din 1977 privind clauzele contractuale abuzive]. În plus, în măsura în care acțiunea se referă la încălcarea contractului, Kuoni nu poate invoca exceptarea prevăzută la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii), care vizează acțiunile introduse în temeiul Regulamentului. Aceasta este strict o chestiune de drept intern.
 - (2) Abordarea adoptată cu majoritate de Court of Appeal cu privire la acest aspect este restrictivă în mod nejustificat.
 - (a) În cazul în care furnizorul nu poate fi decât o persoană care are o relație contractuală sau și-a asumat un angajament față de operatorul de turism, nici chiar un hotel care oferă cazare nu poate fi considerat furnizor de servicii în temeiul articolului 15, deoarece nu există nicio certitudine că respectivul operator de turism va încheia în mod direct un contract cu hotelul.

(b) În plus, un operator de turism ar fi în măsură să evite răspunderea în cazul în care a existat o neglijență operațională obișnuită din partea unui angajat al unui hotel (nemaivorbind de cea a unui subcontractant).

(3) Exceptarea în temeiul articolului 15 alineatul (2) se aplică numai în cazul în care a intervenit „neexecutarea sau [...] executarea defectuoasă a contractului”. Exceptarea în sine se aplică în cazul în care o astfel de neexecutare sau executare defectuoasă nu este imputabilă nici operatorului de turism, nici unui „alt furnizor de servicii”, pentru motivele enumerate la literele (a)-(c). În cazul în care executarea defectuoasă a contractului intervine din culpă, nu poate fi invocată exceptarea bazată pe „lipsa culpei”.

(4) Aplicând o abordare restrictivă a interpretării articolului 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii), precum și un raționament prin analogie cu articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (i) și cu Hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene, *Anthony McNicholl Ltd v Minister for Agriculture* [cauza C-296/86 [1988], Rep., 1491], trebuie să fie previzibil faptul că un furnizor, fie că este contractant sau subcontractant ori intervine în lanțul contractual subsecvent, va acționa în mod nelegal în furnizarea serviciului pe care operatorul turistic s-a angajat să îl asigure.

(5) Articolul 15 nu impune interpretarea termenului „furnizor de servicii” astfel încât să se limiteze sfera sa de aplicare la persoanele care au o relație contractuală sau și-au luat un angajament față de operatorul de turism. Dimpotrivă, ar trebui să i se acorde sensul său firesc și complet, astfel încât să poată include orice terță parte cu condiția ca [OR 14] partea respectivă să furnizeze servicii de vacanță. Dacă se recunoaște că N era un furnizor relevant, exceptarea nu poate fi aplicată în niciun caz întrucât N era el însuși „în culpă” și nu a depus „tot efortul” necesar în sensul articolului 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii).

(6) În cazul în care hotelul, iar nu N, era furnizorul relevant, problema culpei hotelului trebuie să fie luată în considerare din perspectiva serviciilor pe care hotelul s-a angajat față de operatorul de turism să le furnizeze. Problema nu este dacă hotelul, ca societate comercială, este în culpă în mod direct (iar nu pentru fapta altuia). Problema este dacă hotelul, în calitate de furnizor de servicii, se află în culpă. În cazul în care ar exista o culpă în furnizarea serviciului relevant, atunci hotelul este în culpă în sensul articolului 15 alineatul (2). Dacă N nu este un furnizor deoarece N face parte din personalul hotelului, iar hotelul este furnizorul relevant, serviciile furnizate de hotel trebuie să le includă pe cele furnizate de N.

20. Principalele concluzii prezentate în numele Kuoni în legătură cu cel de al doilea aspect principal sunt următoarele:

(1) Kuoni este în dezacord cu doamna X în ceea ce privește susținerile acesteia privind Legea privind clauzele contractuale abuzive. În special,

Kuoni invocă articolul 29, care prevede că nicio dispoziție din lege nu împiedică invocarea oricărei dispoziții contractuale care (a) este permisă sau impusă de condițiile exprese sau de efectele necesare ale unui act legislativ sau (b) fiind inclusă în contract în vederea respectării unui acord internațional la care Regatul Unit este parte, nu se aplică mai restrictiv decât se prevede în acord.

(2) Într-o interpretare corectă atât a contractului, cât și a Regulamentului din 1992, „furnizorul” este hotelul. În această privință, Kuoni recunoaște că nu este necesar să se interpreteze sintagma „furnizorii noștri” din contract sau sintagma „alți furnizori de servicii” din regulamentul în sensul limitării domeniului său de aplicare la cei care au o relație contractuală directă cu operatorul de turism sau și-au luat un angajament direct față de acesta. Potrivit scopului directivei, astfel cum reiese și din lucrările pregătitoare, „furnizori de servicii” ar trebui să includă furnizorii care se află într-un lanț de abilitare contractuală subordonat operatorului de turism, care ar putea include subcontractanții.

(3) Termenul „imputabil” de la articolul 15 alineatul (2) și de la articolul 5 alineatul (2) este definit de cele trei litere, respectiv liniuțe care îi succedă. Se poate discuta despre culpă dacă și numai dacă niciuna dintre dispozițiile din cuprinsul celor trei litere, respectiv liniuțe nu se aplică. Termenul „culpă” nu are nicio altă semnificație în contextul acestei dispoziții și niciun sens independent. [OR 15]

(4) Nu există nicio culpă imputabilă societății Kuoni sau hotelului, în sensul că nici Kuoni, nici hotelul nu ar fi putut să prevadă sau să evite activitățile infracționale ale lui N.

(5) În cazul în care prestatorul de servicii este hotelul, infracțiunea săvârșită de N nu ar trebui să fie imputabilă hotelului și cu atât mai puțin Kuoni.

(6) N nu este un furnizor de servicii. Dimpotrivă, la momentul faptelor, el desfășura o activitate infracțională. Aceste fapte nu sunt imputabile furnizorului real de servicii, respectiv angajatorului acestuia.

(7) Interpretarea dată de doamna X este contrară scopului directivei prin faptul că, în cazul în care N este un furnizor:

(a) Un operator de turism nu va putea niciodată să se prevaleze de exceptarea prevăzută la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) în cazul în care nici operatorul de turism, nici furnizorul (în acest caz hotelul) nu se fac vinovați de neglijență sau nu s-au aflat în niciun mod în culpă.

(b) Este puțin probabil ca un operator de turism să poată obține o despăgubire din partea unui hotel care furnizează servicii pentru fapta

penală a angajatului acestuia, care nu era imputabilă din motive de neglijență sau culpă hotelului respectiv.

Din aceste motive, Kuoni, făcând referire la Hotărârea *Tesco Supermarkets Ltd v Natrass* [1972], AC 153 și la Hotărârea *Meridian Global Funds Management Asia Ltd v Securities Commission* [1995] 2 AC 500, solicită Supreme Court să formuleze o normă specială cu privire la imputare pentru a permite unui operator de turism să se prevaleze de exceptare într-un caz precum cel în speță.

21. Principalele observații prezentate în numele ABTA în ceea ce privește cel de al doilea aspect principal sunt următoarele:

(1) Un angajat al unui hotel nu poate fi considerat un „alt furnizor de servicii” în sensul articolului 15 alineatul (2). Deși un angajat este o persoană prin intermediul căreia hotelul acționează și ale cărui acte sunt, prin urmare, cele ale hotelului, hotelul este cel care furnizează serviciile și cel cu care a fost încheiat contractul de furnizare a serviciilor. Într-o interpretare firească, termenul „furnizor” desemnează o persoană sau o entitate responsabilă de furnizare, iar nu un angajat al unei astfel de persoane sau entități. În această privință, ABTA atrage atenția asupra termenului „prestatare de [OR 16] services” din versiunea în limba franceză a directivei, care, în opinia sa, are în vedere furnizarea comercială de servicii sau de mărfuri.

(2) Fără a aduce atingere opiniei exprimate cu majoritate de Court of Appeal, este posibil ca sintagma „alt furnizor de servicii” prevăzută la articolul 15 alineatul (2) să includă alți contractanți în lanțul contractual de furnizare.

(3) În cazul în care N nu este „alt furnizor de servicii”, iar hotelul nu a fost în culpă (nici direct, nici pentru fapta altuia) pentru acțiunile lui N, invocarea exceptării prevăzute la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) ar trebui să fie admisă. Doamna X săvârșește o eroare atunci când asimilează culpa în prestarea serviciului ca urmare a comportamentului lui N culpei hotelului. Hotelul ar fi în culpă doar în cazul în care ar răspunde indirect pentru comportamentul lui N. În plus, executarea defectuoasă nu a fost cauzată de culpa operatorului de turism sau a hotelului, fiind cauzată de un eveniment care, cu tot efortul depus, nu putea fi prevăzut sau evitat. Exceptarea prevăzută la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) se aplică în general și nu este limitată la situațiile în care nu există o culpă. Aceasta se aplică în cazul în care furnizorul relevant nu este el însuși răspunzător pentru culpă, fie direct, prin propriile sale acțiuni sau omisiuni, fie indirect, pentru faptele angajaților săi. Admiterea argumentului doamnei X cu privire la acest aspect ar conduce la rezultatul alarmant al posibilității angajării răspunderii unui operator de turism, în pofida faptului că furnizorul său nu ar fi răspunzător pentru acțiunile angajatului său.

(4) ABTA este de acord că, în cazul în care această ipoteză ar fi corectă, atunci Court of Appeal a săvârșit o eroare atunci când, cu majoritate, a considerat că nu este necesar să se pronunțe asupra aspectului legat de răspunderea pentru fapta altuia. Cu toate acestea, contestă faptul că necesitatea de a lua în considerare răspunderea pentru fapta altuia ar presupune un grad mai ridicat de complexitate și cheltuieli mai mari în ceea ce privește procedurile naționale. Nu toate cazurile ar necesita dovezi în materie de legislație aplicabilă la nivelul unui alt stat cu privire la aspectul legat de răspunderea pentru fapta altuia. Expertiza privind legislația și standardele dintr-un alt stat reprezintă, în orice caz, un lucru obișnuit în cadrul acțiunilor privind pachetele de servicii turistice.

(5) Propunerea ABTA în ceea ce privește interpretarea exceptării de la articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) are în vedere considerații legate de piața internă.

(6) În subsidiar, ABTA susține că articolul 15 alineatul (2) litera (c) punctul (ii) permite exceptarea în cazul în care, precum în speță, actele angajatului, deși sunt exercitate în cadrul unei autorități aparente, constituie acte infracționale.

Concluzie

22. În scopul prezentei cereri de decizie preliminară, Curții de Justiție a Uniunii Europene i se solicită să presupună că îndrumarea doamnei X de către un membru al personalului hotelului către [OR 17] recepție a fost un serviciu în cadrul „serviciilor de vacanță” pe care Kuoni se angajase prin contract să le asigure și că violul și agresiunea au constituit o executare defectuoasă a contractului.
23. În vederea soluționării prezentului recurs, Supreme Court adresează următoarele întrebări Curții de Justiție a Uniunii Europene:
- 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/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, 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 teza a doua; 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/CEE a Consiliului, 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 excepției prevăzute la articolul 5 alineatul (2) a treia liniuță din directivă?

DOCUMENT DE LUCRU