

Cauza C-536/20**Rezumatul cererii de decizie preliminară întocmit în temeiul articolului 98 alineatul (1) din Regulamentul de procedură al Curții de Justiție****Data depunerii:**

22 octombrie 2020

Instanța de trimitere:

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Lituania)

Data deciziei de trimitere:

21 octombrie 2020

Recurentă:

UAB Tiketa

Celelalte părți din cadrul recursului:

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

Obiectul procedurii principale

Cauza privește un litigiu referitor la rambursarea prețului plătit de un consumator pentru biletele la un eveniment și repararea prejudiciului moral suferit ca urmare a anulării evenimentului.

Obiectul și temeiul juridic al cererii de decizie preliminară

Interpretarea dispozițiilor Directivei 2011/83 cu privire la noțiunea de comerciant; articolul 267 al treilea paragraf din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene

Întrebările preliminare

1. Noțiunea de comerciant definită la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 trebuie interpretată în sensul că o persoană care acționează ca intermediar, în cazul în care un consumator achiziționează un bilet, poate fi

considerată un comerciant obligat să respecte obligațiile prevăzute de Directiva 2011/83 și, în consecință, parte la contractul de vânzare sau de prestare de servicii împotriva căruia consumatorul poate să formuleze o reclamație sau să introducă o acțiune?

1.1. Pentru interpretarea noțiunii de comerciant definite la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, prezintă relevanță faptul că persoana care acționează ca intermediar, în cazul în care un consumator achiziționează un bilet, înainte ca acesta din urmă să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță, îi pune la dispoziție respectivului consumator, în mod clar și inteligibil, toate informațiile referitoare la comerciantul principal prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (d) din Directiva 2011/83?

1.2. Trebuie să se considere că actul intermediării este divulgat atunci când persoana implicată în procesul de achiziționare a biletelor, înainte ca un consumator să își asume obligații în temeiul unui contract la distanță, furnizează numele și forma juridică a comerciantului principal, precum și informația potrivit căreia comerciantul principal își asumă răspunderea deplină pentru eveniment, calitatea și conținutul acestuia și informațiile oferite cu privire la acesta și indică faptul că el însuși acționează numai în calitate de distribuitor de bilete și că este un mandatar oficial?

1.3. Noțiunea de comerciant definită la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 poate fi interpretată în sensul că, dat fiind raportul juridic privind serviciul dublu (distribuirea de bilete și organizarea de evenimente) dintre părți, atât vânzătorul de bilete, cât și organizatorul evenimentului pot fi considerați comercianți, cu alte cuvinte părți la contractul de consum?

2. Obligația de a comunica informații și de a pune la dispoziția consumatorului aceste informații folosind un limbaj simplu și inteligibil, astfel cum este aceasta prevăzută la articolul 8 alineatul (1) din Directiva 2011/83, trebuie interpretată și aplicată astfel încât obligația de informare a consumatorului să fie considerată corect executată în cazul în care aceste informații sunt oferite în cadrul regulamentului emis de intermediar cu privire la prestarea de servicii, pus la dispoziția consumatorului pe site-ul internet tiketa.lt, înainte ca respectivul consumator să efectueze plata prin care atestă că a luat cunoștință de regulamentul emis de intermediar cu privire la prestarea de servicii și își asumă să îl respecte ca parte a termenilor și condițiilor tranzacției care urmează a fi încheiată prin intermediul unui așa numit acord de tip „click-wrap”, și anume prin bifarea în mod activ a unei anumite căsuțe din sistemul online și prin accesarea unui anumit link?

2.1. Pentru interpretarea și aplicarea acestei cerințe, este relevant faptul că aceste informații nu sunt furnizate pe un suport durabil și că nu există o confirmare ulterioară a încheierii contractului care să conțină toate elementele impuse la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 pe un suport durabil, astfel cum prevede articolul 8 alineatul (7) din Directiva 2011/83?

2.2. Potrivit articolului 6 alineatul (5) din Directiva 2011/83, informațiile furnizate în regulamentul emis de intermediar cu privire la prestarea de servicii fac parte integrantă din contractul încheiat la distanță, indiferent dacă aceste informații nu sunt furnizate pe un suport durabil și/sau dacă nu există o confirmare ulterioară a încheierii contractului pe un suport durabil?

Dispozițiile de drept al Uniunii invocate

Articolul 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene („TFUE”)

Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene (denumită în continuare „carta”)

Articolul 1, articolul 2 punctul 2, articolul 6 alineatul (1) literele (c) și (d), articolul 6 alineatul (5), articolul 8 alineatul (1) și articolul 8 alineatul (7) litera (a) 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 (denumită în continuare „Directiva 2011/83”)

Articolul 2 alineatul (b) din Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (denumită în continuare „Directiva privind practicile comerciale neloiale”)

Dispozițiile de drept național invocate

Codul civil al Republicii Lituania (denumit în continuare „Codul civil”)

Articolul 6.228¹ alineatul 3 („Noțiunea de contract încheiat cu consumatorii și alte noțiuni”):

„3. «Întreprinzător» este persoana fizică sau juridică sau o altă organizație, ori o entitate din cadrul acesteia, care urmărește să încheie sau care încheie contracte în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională, inclusiv persoanele care acționează în numele sau în beneficiul întreprinzătorului. O persoană juridică poate fi considerată întreprinzător indiferent de forma juridică a părților din care este constituită.”

Articolul 2.133 („Efectele juridice ale unei tranzacții încheiate de un mandatar”):

- „1. O tranzacție încheiată de o persoană (mandatar) în numele unei alte persoane (mandantul) prin divulgarea existenței unei mandat și fără a depăși drepturile conferite, are ca efect stabilirea, modificarea și anularea în mod direct de drepturi și obligații civile în sarcina mandantului.
2. Drepturile unui mandatar pot fi deduse și din împrejurările în care acesta acționează (vânzător în comerțul cu amănuntul, casier etc.). În cazul în care conduita unei persoane dă naștere unor motive rezonabile terților să creadă că aceasta, în calitate de mandant, a desemnat o altă persoană să acționeze în calitate de mandatar al său, contractele încheiate de aceasta din urmă în numele mandantului sunt obligatorii pentru mandant.
3. Dacă, la momentul încheierii unei tranzacții, un mandatar omite să furnizeze informația potrivit căreia acționează în numele și în interesul mandantului, mandantul dobândește drepturile și își asumă obligațiile care decurg din tranzacție numai în cazul în care cealaltă parte la tranzacție era în măsură să înțeleagă, pornind de la împrejurările încheierii respectivei tranzacții, că aceasta a fost încheiată cu un mandatar sau în cazul în care identitatea persoanei cu care a fost încheiată tranzacția era lipsită de importanță pentru această cealaltă parte.

[...]

Alineatul 24 al articolului 2 („Noțiunile de bază cuprinse în prezenta lege”) din Legea Republicii Lituania privind protecția drepturilor consumatorilor (versiunea aplicabilă în speță este cea care a fost în vigoare între 11 noiembrie 2017 și 1 august 2018, denumită în continuare „Legea privind protecția consumatorilor”):

„24. «Întreprinzător» este persoana fizică sau juridică sau o altă organizație, ori o entitate din cadrul acesteia, care urmărește să încheie sau care încheie contracte în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională, inclusiv persoanele care acționează în numele sau în beneficiul întreprinzătorului. O persoană juridică poate fi considerată întreprinzător indiferent de forma juridică a părților din care este constituită.”

Prezentare pe scurt a situației de fapt și a procedurii principale

- 1 Reclamantul, M. Š., a achiziționat online de la societatea Tiketa bilete pentru un spectacol organizat de Baltic Music (denumită în continuare „organizatorul evenimentului”). Tiketa desfășoară activități de distribuție de bilete pentru evenimente (concerte, spectacole și alte manifestări) organizate de terți. Tiketa nu desfășoară ea însăși activități de organizare de evenimente.
- 2 Site-ul internet al Tiketa conținea informațiile potrivit cărora evenimentul era organizat de Baltic Music și că Baltic Music era organizatorul evenimentului care își asuma deplina răspundere pentru eveniment, pentru calitatea acestuia și a conținutului său, precum și pentru orice informații furnizate cu privire la

eveniment. Tiketa însăși era menționată în calitate de distribuitor de bilete care acționează în calitate de mandatar oficial [„atsiskleidęs tarpininkas”, traducere literală, „intermediar divulgat”] (cu toate că dreptul național utilizează în mod normal noțiunea „atstovas”, „mandatar”, de fiecare dată când un contract este încheiat în numele sau pe seama unei alte persoane).

- 3 Informațiile despre eveniment care erau accesibile în mod public nu făceau nicio precizare suplimentară în legătură cu părțile la contract sau cu privire la procedura de rambursare a билетelor în cazul anulării evenimentului. Informațiile referitoare la prestatorul de servicii și la rambursarea билетelor sunt furnizate în regulamentul cu privire la prestarea de servicii publicat pe site-ul internet al Tiketa. Consumatorului nu i-a fost pus la dispoziție pe un suport durabil nici acest regulament și nici confirmarea încheierii contractului care să cuprindă informațiile incluse în respectivul regulament. O parte a regulamentului cu privire la prestarea de servicii (inclusiv informațiile potrivit cărora, în cazul anulării evenimentului, organizatorul evenimentului își asumă răspunderea integrală pentru rambursarea costului билетelor) a fost, într-adevăr, inclusă pe biletul generat imediat după efectuarea plății de către solicitant.
- 4 La momentul în care a ajuns la eveniment, M. Š. a aflat că acesta nu va avea loc. Prin urmare, M. Š. a depus o reclamație la Tiketa și a solicitat rambursarea prețului билетului și a cheltuielilor efectuate în legătură cu deplasarea, precum și repararea prejudiciului moral. Tiketa a răspuns că nu era responsabilă de anularea evenimentului și a recomandat consumatorului să ia legătura cu Baltic Music. Aceasta din urmă a ignorat întru totul cererile formulate.
- 5 În aceste condiții, M. Š. a introdus o acțiune și a solicitat obligarea în solidar a părților Tiketa și Baltic Music la repararea prejudiciului material și moral suferit. Instanța de prim grad de jurisdicție a admis în parte acțiunea și a acordat reclamantului o parte din sumele solicitate societății Tiketa. Tiketa a introdus fără succes o cale de atac. Tiketa a formulat ulterior recurs în fața instanței de trimitere [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, Curtea Supremă a Lituaniei].

Principalele argumente ale părților în procedura principală

- 6 Tiketa susține că este un mandatar oficial care furnizează servicii de distribuire a билетelor în numele organizatorului evenimentului. Recurenta pretinde că achiziționarea de bilete trebuie calificată ca fiind încheierea unui contract între domnul M. Š. și organizatorul evenimentului și că, la momentul încheierii contractului, aceasta, Tiketa, îl reprezintă pe organizatorul evenimentului. Tiketa consideră că nu este răspunzătoare pentru nicio împrejurare referitoare la eveniment, inclusiv pentru anularea sa.
- 7 Mai mult, Tiketa susține că îndeplinește obligația de informare a consumatorului prin furnizarea de informații în regulamentul cu privire la prestarea de servicii, publicat online. Înainte de a efectua plata, consumatorul confirmă că a luat cunoștință de regulament și se angajează să îl respecte ca parte a termenilor și

condițiilor tranzacției prin intermediul unui acord de tip „click-wrap”, cu alte cuvinte prin bifarea activă a unei anumite căsuțe din sistemul online și prin accesarea unui anumit link.

Prezentare succintă a motivelor trimiterii preliminare

- 8 Instanța de trimitere se confruntă cu întrebări privind (a) interpretarea noțiunii de comerciant și (b) executarea de către comerciant a obligației de informare a consumatorului.

Interpretarea noțiunii de comerciant

- 9 Această procedură privește calificarea adecvată a raportului juridic dintre părți, statutul juridic al intermediarului și obligațiile sale față de consumator.
- 10 În jurisprudența sa, Curtea a precizat că noțiunea „comerciant” trebuie interpretată într-o accepțiune deosebit de extinsă ca vizând orice persoană fizică sau juridică care exercită o activitate remunerată (Hotărârea din 4 octombrie 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punctul 30). Instanțele naționale sesizate cu această cauză au invocat de asemenea o accepțiune extinsă a noțiunii „comerciant”.
- 11 Instanța de trimitere ridică problema dacă noțiunea de comerciant include atât întreprinzătorul care acționează în nume propriu, care se consideră a fi obligat din punct de vedere contractual în temeiul dreptului național al contractelor, cât și o persoană care acționează în numele altei persoane, care în general nu este considerată ca fiind parte la respectivul contract. Compararea diferitelor versiuni lingvistice ale articolului 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 (limbile engleză, franceză, germană și lituaniană) dă naștere unor îndoieli rezonabile cu privire la traducerea în limba lituaniană a noțiunii de comerciant (în limba lituaniană, „įskaita kiekvieną kiterorismului”, traducere literală: „inclusiv orice altă persoană”, în limba engleză, „including **through** any other person”) [„inclusiv **prin intermediul** unei alte persoane”] și transpunerea corectă a acesteia. În aceste condiții, instanța de trimitere consideră că o analiză comparativă a diferitor versiuni lingvistice nu permite să se delimiteze cu precizie domeniul de aplicare al noțiunii de comerciant.
- 12 În conformitate cu o interpretare sistematică și teleologică a unei noțiuni autonome de drept al Uniunii, obiectivul de a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor (articolul 169 TFUE, articolul 38 din cartă, articolul 1 din Directiva 2011/83) presupune ca un intermediar într-o tranzacție să poată fi de asemenea considerat a fi un comerciant. Nici Curtea nu exclude această posibilitate în jurisprudența sa.
- 13 Interpretând noțiunea de comerciant în contextul mai larg al protecției consumatorilor, Curtea a statuat că noțiunea „comerciant” definită atât la articolul 2 litera b) din Directiva privind practicile comerciale neloiale, cât și la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83 trebuie să facă obiectul unei

interpretări uniforme. Pentru a fi considerată comerciant în sensul articolului 2 punctul 2 din Directiva 2011/83, o persoană fizică sau juridică trebuie să acționeze „în «scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală» ori în numele sau în beneficiul unui comerciant” (Hotărârea din 4 octombrie 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punctele 29 și 36, Hotărârea din 3 octombrie 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, punctele 36 și 37).

- 14 Definiția dată la articolul 2 litera b) din Directiva privind practicile comerciale neloiale conduce la concluzia că un comerciant care acționează în nume propriu și o persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant sunt entități alternative care se încadrează în sfera noțiunii de „comerciant”. Jurisprudența Curții citată anterior permite, așadar, să se considere că domeniul de aplicare *ratione personae* al Directivei 2011/83 include atât o persoană care acționează în scopuri care se încadrează în activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau liberală, cât și o persoană care acționează în numele sau în beneficiul unui comerciant.
- 15 În același timp, instanța de trimitere este nesigură dacă interpretarea noțiunii de comerciant trebuie să fie corelată cu divulgarea calității de mandatar. Articolul 6 din Directiva 2011/83 prevede că, înainte ca un contract la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului informații în mod clar și inteligibil, inclusiv adresa și identitatea comerciantului în contul căruia acționează precum și adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații. Acest aspect dă naștere următoarelor întrebări rezonabile: pentru interpretarea noțiunii de comerciant, este relevant dacă o persoană care acționează în numele sau în contul unui comerciant a furnizat sau nu consumatorului aceste informații cu privire la comerciantul principal? Cu alte cuvinte, un consumator (cumpărător) poate introduce o acțiune în pretenții întemeiată pe un contract încheiat cu un intermediar numai în cazul în care acesta din urmă nu a divulgat în mod corespunzător existența unui mandat și a dat consumatorului impresia greșită că intermediarul acționează în calitate de vânzător-proprietar al mărfurilor în discuție (ca parte la contractul de consum)? (aceasta este poziția adoptată de Curte în Hotărârea din 9 noiembrie 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840; a se vedea punctul 34 din această hotărâre).
- 16 Instanța de trimitere ridică de asemenea problema dacă raportul juridic dintre părțile în litigiu ar putea fi calificat ca fiind o furnizare a unui serviciu dublu (distribuirea de bilete și organizarea de evenimente), ceea ce înseamnă că atât vânzătorul de bilete, cât și organizatorul evenimentului pot fi considerați comercianți, cu alte cuvinte părți la contractul de consum. Instanța de trimitere consideră că, într-un asemenea caz, raportul juridic dintre cumpărător, vânzătorul de bilete și organizator trebuie calificat ca fiind format din două contracte: (1) un contract de servicii între cumpărătorul de bilete (consumatorul) și organizatorul de evenimente încheiat prin intermediul mandatarului (Tiketa) în temeiul căruia organizatorul se angajează să pună în scenă evenimentul conform condițiilor

prezentate pe bilet; și (2) un contract între intermediar (Tiketa) și cumpărătorul de bilete în temeiul căruia Tiketa vinde bilete cumpărătorului și se angajează să furnizeze informațiile esențiale enumerate la articolul 6 din Directiva 2011/83.

Executarea de către comerciant a obligației de informare a consumatorului

- 17 Instanța de trimitere are îndoieli, de asemenea, cu privire la modul în care executarea obligației de informare a consumatorului impune comerciantului prin Directiva 2011/83 afectează calificarea juridică a raportului dintre părți și cu privire la aspectul dacă executarea corectă a obligației de informare a consumatorului este în toate cazurile indisociabil legată de cerința comunicării către consumator a confirmării contractului și a informațiilor precontractuale pe un suport durabil.
- 18 Trebuie să se prezume că obligația de informare este executată în mod corect atunci când (1) toate informațiile enumerate la articolul 6 alineatul (1) litera (a) din Directiva 2011/83 sunt furnizate și (2) aceste informații sunt furnizate în mod clar și inteligibil. Întrucât informațiile puse la dispoziția publicului pe site-ul internet al Tiketa nu conțin decât o parte dintre elementele impuse, se pune întrebarea dacă, pentru a asigura o protecție eficientă a consumatorilor, este suficient ca, înainte de încheierea unui contract la distanță, comerciantul să furnizeze informații detaliate, inclusiv informații privind furnizorul de servicii și rambursarea prețului biletelor, numai în cuprinsul regulamentului cu privire la prestarea de servicii.
- 19 Acest mod de furnizare a informațiilor precontractuale ridică de asemenea o problemă cu privire la respectarea cerinței de transparență. Obligația de transparență prezintă două dimensiuni esențiale: claritatea, care trebuie raportată la modalitățile externe prin care informațiile sunt prezentate consumatorilor și, așadar, la lizibilitatea și la recognoscibilitatea acestora în mediul în care se efectuează tranzacția, precum și caracterul inteligibil, care se raportează la conținutul specific al informațiilor, care trebuie să fie de natură să lămurească consumatorul cu privire la consecințele juridice care decurg din alegerile sale (a se vedea Concluziile avocatului general Pitruzzella din 28 februarie 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, punctul 107).
- 20 În această privință, instanța de trimitere se confruntă cu întrebarea rezonabilă dacă furnizarea de informații referitoare la rambursarea prețului biletelor în cuprinsul regulamentului cu privire la prestarea de servicii trebuie considerată a fi o modalitate adecvată pentru ca un consumator să înțeleagă fără echivoc care persoană este parte la contractul încheiat și împotriva cărei persoane acesta poate formula pretenții sau introduce o acțiune în cazul unei executări defectuoase a contractului.
- 21 Mai mult, în cadrul prezentei proceduri nu s-a stabilit că astfel de informații fuseseră furnizate pe un suport durabil și nu a existat nicio confirmare ulterioară a

încheierii contractului de natură să conțină toate elementele impuse la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 pe un suport durabil.

- 22 Potrivit jurisprudenței Curții, noțiunea „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații adresate personal acestuia, într- un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate (Hotărârea din 25 ianuarie 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, punctul 40).
- 23 Potrivit jurisprudenței Curții, un suport durabil trebuie să garanteze consumatorului deținerea informațiilor la care se face referire la articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 pentru a- i permite să invoce, dacă este cazul, drepturile care îi revin. Simpla furnizare a acestor informații pe site-ul internet al întreprinzătorului nu îndeplinește cerințele impuse pentru un suport durabil (a se vedea Hotărârea din 5 iulie 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punctele 44-42, și Hotărârea din 9 noiembrie 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, punctul 35).
- 24 În cele din urmă, instanța de trimitere urmărește să stabilească dacă dispoziția care figurează la articolul 6 alineatul (5) din Directiva 2011/83 permite să se considere că regulamentul privind prestarea de servicii publicat pe site-ul internet al UAB Tiketa devine parte integrantă a contractului la distanță și, prin urmare, dacă dispozițiile acestui regulament pot fi considerate echitabile doar în cazul în care informațiile cuprinse în acesta au fost furnizate consumatorului pe un suport durabil.