

Cauza C-328/23**Rezumatul cererii de decizie preliminară întocmit în temeiul articolului 98 alineatul (1) din Regulamentul de procedură al Curții de Justiție****Data depunerii:**

25 mai 2023

Instanța de trimitere:

Oberster Gerichtshof (Austria)

Data deciziei de trimitere:

25 aprilie 2023

Reclamanți:

J

A

Pârâte:

Reisebüro GmbH

R GmbH

Obiectul procedurii principale

Protecția consumatorilor – Pachete de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate – Directiva (UE) 2015/2302 – Rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului – Reziliere pentru motivul producerii unor circumstanțe inevitabile și extraordinare la locul de destinație – Informații precontractuale

Obiectul și temeiul juridic al cererii de decizie preliminară

Interpretarea dreptului Uniunii, articolul 267 TFUE

Întrebările preliminare

1) Articolul 12 alineatul (2) din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate (JO 2015, L 326, p. 1) trebuie interpretat în sensul că prin circumstanțe inevitabile și extraordinare, care se produc la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia și care afectează în mod semnificativ executarea pachetului sau care afectează semnificativ transportul pasagerilor la destinație și care conferă consumatorului dreptul de reziliere a contractului privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unui comision de reziliere, și pe care se întemeiază călătorul, se înțelege acele circumstanțe care

- pot exista deja la momentul încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie; sau
- nu trebuie să existe la momentul încheierii contractului privind pachetul de servicii de călătorie, ci care trebuie să se producă prima dată abia între acest moment și
 - declarația de reziliere sau
 - momentul începerii executării pachetului?

2) Articolul 12 alineatul (2) din Directiva (UE) 2015/2302 menționată trebuie interpretat în sensul că prin circumstanțe inevitabile, extraordinare în sensul acestei dispoziții, se înțelege acele circumstanțe care

- nu sunt cunoscute părților la încheierea contractului de călătorie; sau
- ar trebui să fie cunoscute părților la încheierea contractului de călătorie; sau
- nu sunt previzibile și nu pot fi prevăzute de părți la încheierea contractului de călătorie; sau
- trebuie să fie previzibile ori să poată fi prevăzute de părți la încheierea contractului de călătorie și, dacă este cazul, în conformitate cu ce criterii concrete ce ar rezulta din directivă; sau
- deși erau cunoscute în linii mari la încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, părțile nu puteau prevedea la acel moment (în orice caz, nu cu o anumită probabilitate) forma lor concretă (de exemplu, obligația instituită de autorități de a efectua, din cauza unei pandemii [în speță: de COVID], care dura deja de mai multe luni [în speță: mai mult de zece luni], la locul de efectuare a vacanței, unele teste suplimentare și/sau restricțiile de ieșire sau de deplasare dispuse de autorități); sau

– trebuie evaluate complet independent de nivelul de informare a părților, doar conform unor criterii obiective și, dacă este cazul, conform căror criterii concrete ce ar putea rezulta din directivă?

3) Articolul 5 din Directiva (UE) 2015/2302 menționată trebuie interpretat în sensul că prin informații precontractuale, care trebuie furnizate călătorului, în special informații privind „formalitățile legate de sănătate” în sensul articolului 5 alineatul (1) litera (f), trebuie să se înțeleagă și informațiile referitoare la obligația de a realiza, din cauza pandemiei, teste la locul în care se efectuează vacanța și/sau la restricțiile de ieșire sau de deplasare?

În cazul unui răspuns afirmativ la a treia întrebare:

4) Articolul 5 din Directiva (UE) 2015/2302 menționată trebuie interpretat în sensul că în cazul în care părțile modifică (adaptează; „modifică rezervarea”) de comun acord condițiile contractului privind pachetul de servicii de călătorie ulterior încheierii acestuia – de exemplu (precum în speță) în ceea ce privește anumite servicii de călătorie în sensul articolului 5 alineatul (1) litera (a), cum ar fi serviciile de transport, itinerariul sau data călătoriei –, este necesar ca informațiile precontractuale care trebuie furnizate călătorului să fie din nou furnizate sau să fie furnizate în formă actualizată, integral sau parțial (chiar dacă nu au nicio legătură cu „modificarea rezervării”)?

Dispoziții de drept al Uniunii invocate

Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului, în special articolul 5 și articolul 12 alineatul (2)

Dispoziții naționale invocate

Pauschalreisegesetz (Legea privind pachetele de servicii de călătorie, denumită în continuare „PRG”), în special articolul 2 alineatul (12), articolul 4 alineatul (1) și articolul 10

Prezentare pe scurt a situației de fapt și a procedurii principale

- 1 Reclamanții sunt consumatori și locuiesc în Austria, în apropiere de frontiera cu Germania. Prima pârâtă exploatează o agenție de turism și a facilitat reclamanților la începutul anului 2021 un pachet de servicii pentru o călătorie în Cuba organizată de a doua pârâtă.

- 2 La 20 ianuarie 2021, când în Austria au fost instituite restricții de deplasare a persoanelor din cauza pandemiei de COVID-19, reclamantii s-au adresat unei angajate pe care o cunoșteau a primei agenții de turism pârâte.
- 3 Angajata agenției de turism, care lucra de la domiciliu, i-a invitat pe reclamanți la ea acasă, unde le-a explicat că, la acel moment, la întoarcerea în Austria dintr-o călătorie era necesar să se respecte o perioadă de carantină de zece zile și să se efectueze un test PCR și că ar fi mai simplu [să călătorească] mai târziu, propunere respinsă de reclamanți. Ea le-a explicat că sunt posibile zboruri spre Cuba, lucru care a bucurat-o pe cea de a doua reclamantă. La întrebarea adresată de angajata agenției de turism, dacă pentru a doua reclamantă este posibilă o asemenea călătorie din cauza afecțiunilor sale fizice – ea fiind, printre altele, dependentă de un scaun cu roțile –, a doua reclamantă a răspuns afirmativ. Angajata agenției de turism și reclamantii au înțeles pagina de internet a Ministerului de Externe din Austria (Ministerul Federal al Afacerilor Europene și Internaționale, în continuare „BMEIA”) în sensul că la acel moment era posibilă plecarea în Cuba, fiind însă nevoie de un test PCR atât în vederea zborului, cât și a intrării pe teritoriul Cubei. Angajata agenției de turism a atras apoi atenția reclamanților asupra faptului că [la sosirea în Cuba] călătorii sunt transportați în hotelul rezervat, unde sunt obligați să rămână până la primirea rezultatului testului. Angajata agenției de turism nu a menționat însă faptul că nici în cazul unui rezultat negativ al testului nu puteau părăsi hotelul decât după a cincea zi.
- 4 Reclamantii au rezervat la 20 ianuarie 2021 un pachet pentru perioada 13 februarie 2021-3 martie 2021 cu un zbor pe ruta München-Frankfurt-Varadero (și retur), precum și cazare într-un hotel cu servicii complete (*all inclusive*).
- 5 În documentele de călătorie, transmise reclamanților prin e-mail la 20 ianuarie 2021, se atrăgea atenția asupra faptului că pasagerii trebuiau să dispună de un atestat medical eliberat cu cel mult 72 de ore înainte de sosire în care să se menționeze rezultatul negativ al testului PCR pentru coronavirus (COVID-19) și că la sosire trebuiau să efectueze un alt asemenea test. Au fost oferite următoarele informații suplimentare:

„Din cauza răspândirii coronavirusului (COVID-19), începând cu 19 decembrie 2020, ora 0.00, și până la noi informații, nu se recomandă efectuarea în special a călătoriilor în scopuri turistice și a celor care nu sunt necesare. Se aplică în continuare restricții privind traficul aerian și de călători, precum și restricții extinse privind viața socială.

– *Prima pagină, BMEIA Homepage*

Călătorii în Cuba: permise

Condiții: test PCT-RT negativ pentru SARS-CoV-2 efectuat în ultimele 72 de ore cel mult înainte de a ajunge la destinație. Efectuarea unui alt test contra cost la ajungerea în aeroport. Nu este necesară carantina. [...]

– Începând cu 1 ianuarie 2021, la destinație este necesar să se prezinte un test PCT-RT negativ pentru SARS-CoV-2, care nu poate fi mai vechi de 72 de ore. În plus, pasagerii trebuie să efectueze la intrarea în aeroport un test COVID, al cărui rezultat ar trebui să fie disponibil în termen de 24-48 de ore. Testul costă în prezent 30 USD pentru fiecare persoană (prețul poate fi achitat cu cardul bancar). Călătorii sunt obligați să precizeze adresa lor din Cuba. Dacă rezultatul testului este pozitiv, aceștia sunt preluați de la adresă și plasați în carantină într-o instituție de stat. În cazul în care rezultatul testului este negativ, călătorii se pot deplasa fără restricții în întreaga țară. [...]"

- 6 Totodată, pe pagina de internet a BMEIA se făcea trimitere la regulile privind intrarea în țară și la regulile sanitare aplicabile cetățenilor austrieci. Călătorii trebuiau să solicite în timp util informații din partea misiunilor diplomatice competente. Cu cel mult 48 de ore înainte de călătorie, era necesar să se lectureze complet atenționarea de călătorie emisă de Ministerul Afacerilor Externe [din Germania], referitoare la regiunea în care se efectuează vacanța, și, după caz, să se adapteze documentele de călătorie. Pentru alți cetățeni decât cei germani sau pentru cetățenii țărilor cu risc ridicat de COVID se aplicau, după caz, condiții diferite de intrare în țară. Pentru zborurile rezervate, trebuiau respectate dispozițiile aplicabile referitoare la COVID-19. Informații în acest sens erau disponibile pe pagina de internet a transportatorului aerian respectiv.
- 7 La 22 ianuarie 2021, angajata agenției de turism a predat reclamantilor documentele de călătorie, indicând că este necesară efectuarea unui test PCR pentru zbor, precum și a unui nou test PCR pe aeroportul din Cuba. Nu s-a putut constata dacă s-a discutat despre nivelul de alertă instituit de BMEIA sau despre faptul că la momentul rezervării, 20 ianuarie 2021, atenționarea de călătorie pentru Cuba era de nivel 6; nu s-a discutat despre carantina de cinci zile în hotel.
- 8 La 12 februarie 2021, primul reclamant a întrebat angajata agenției de turism dacă mai era obligatorie efectuarea testului PCR, iar angajata a răspuns afirmativ, după ce s-a informat pe pagina de internet a BMEIA. Condițiile de călătorie în Cuba au fost de asemenea analizate, însă angajata agenției de turism nu a menționat atenționarea introdusă pe pagina de internet la 6 februarie 2021 privind efectuarea unui test contra cost în a cincea zi de la intrarea în țară. Nu s-a putut constata ce anume erau obligați turiștii să facă sau să nu facă în această perioadă.
- 9 La 13 februarie 2021, reclamantii s-au deplasat la aeroportul din München, unde li s-a refuzat îmbarcarea, din cauză că nu au prezentat testul PCR.
- 10 După întoarcerea lor și la indicația dată de angajata agenției de turism privind despăgubirea standard în cuantum de 85 % din prețul călătoriei, părțile au fost de acord să facă o nouă rezervare având ca zi de începere a călătoriei data de 20 februarie 2021 de pe aeroportul din Frankfurt pe Main, fără a mai plăti prețul achitat până la acel moment.

- 11 La 19 februarie 2021, reclamantii au primit documentele de călătorie din partea primei părâte, în care se făcea din nou referire la pagina de internet a BMEIA, din care rezulta că ei înșiși sunt responsabili de călătoria de întoarcere în Germania.
- 12 La 18 și 19 februarie 2021, reclamantii au efectuat cercetări atât pe pagina de internet a BMEIA, referitor la Cuba, cât și pe alte pagini de internet (BMEIA, Clubul austriac pentru automobile, motociclete și turism, în continuare „ÖAMTC”, guvernul federal german), referitor la condițiile de călătorie din Tirol, clasificat din 14 februarie 2021 ca regiune cu variante ale virusului, în Bavaria, în scopul tranzitului, obținând parțial informații contradictorii referitoare la aspectul dacă și, în caz afirmativ, în ce condiții stricte era posibilă o asemenea călătorie.
- 13 În ceea ce privește Cuba, pe pagina de internet a BMEIA a fost publicat la 18 februarie 2021, alături de atenționarea generală specifică țării, redată la punctul 5, următoarea atenționare, care nu exista pe pagina de internet la data încheierii contractului de călătorie, și anume la 20 ianuarie 2021: *„Începând cu 6 februarie 2021, la destinație este necesar să se prezinte un test PCT-RT negativ pentru SARS-CoV-2, care nu poate fi mai vechi de 72 de ore. Suplimentar, pasagerii efectuează la destinație un test COVID. Testul costă în prezent 30 USD pentru fiecare persoană (prețul poate fi achitat cu cardul bancar). Este obligatorie apoi carantinarea într-un spațiu determinat de statul cubanez (de regulă într-un hotel), ale cărei costuri sunt suportate de călători. Se efectuează un alt test plătit în a cincea zi după sosire. Rezultatul ar trebui să fie disponibil în termen de 48-72 de ore.”*
- 14 La 19 februarie 2021, după ce a doua reclamantă i-a solicitat informații privind „carantina” în Cuba, angajata agenției de turism a discutat cu Ambasada Austriei în Cuba despre condițiile de călătorie. Potrivit Ambasadei Austriei, călătorii trebuiau să rămână în hotel până la obținerea rezultatului testului PCR efectuat la fața locului, timp în care puteau totuși să se deplaseze liber în hotel, din care nu se mai putea ieși în principiu după ora 20.00. Angajata agenției de turism a comunicat celei de a doua reclamante această informație, fără a fi solicitat în prealabil alte informații privind condițiile de carantină din partea celei de a doua părâte. Nu s-a discutat aspectul dacă a fost corectă informația de pe pagina de internet a BMEIA, cu referire la Cuba, privind efectuarea unui alt test în a cincea zi după sosire. Reclamantii au prezumat acest lucru, deoarece se menționa în alerta de călătorie de pe pagina de internet a BMEIA. Prin urmare, au pornit de la premisa unei carantine de zece zile în Cuba și au considerat că la acel moment călătoria nu mai era rezonabilă.
- 15 Prin e-mailul din 19 februarie 2021, adresat primei părâte, reclamantii au reziliat contractul de călătorie „din cauza unor circumstanțe inevitabile și extraordinare (reziliere ca urmare a dispariției obiectului tranzacției)” și au solicitat să li se restituie prin virament bancar suma de bani pe care au plătit-o.
- 16 În orice caz, la 19 februarie 2021, BMEIA a instituit cu privire la întregul teritoriu cubanez (cel mai înalt) nivel de alertă pentru călătorii, respectiv nivelul 6.

Argumentele esențiale ale părților din procedura principală

- 17 Reclamanții solicită obligarea în solidar a părților la restituirea prețului integral al pachetului. Ei se întemeiază pe încălcarea obligațiilor de clarificare și informare, consultanță și facilitare necorespunzătoare, dar și pe circumstanțe inevitabile și extraordinare, care au afectat considerabil executarea pachetului, aceasta devenind nerezonabilă.
- 18 Pârâții consideră că nu au existat circumstanțe inevitabile și extraordinare. Reclamanții au cunoscut de la bun început starea de pandemie și nu au apărut circumstanțe noi. Prima pârâtă nu are calitate procesuală pasivă în calitate comerciant cu amănuntul.

Prezentare pe scurt a motivelor trimiterii preliminare

- 19 Prima instanță a admis acțiunea pe fond și a considerat că alerta de călătorie de cel mai înalt grad, gradul 6, din 19 februarie 2021, permite rezilierea în temeiul articolului 10 alineatul (2) din PRG, întrucât, indiferent de împrejurarea că pandemia dura deja de un an, această alertă revelează circumstanțe extraordinare. Reclamanții nu puteau nici să prevadă restricțiile la revenirea în Germania și nici restricțiile care vor fi existat în Cuba, motiv pentru care executarea pachetului nu a mai fost rezonabilă. În plus, pârâții datorează despăgubiri pentru neconformitate, care justifică rezilierea de către reclamanți.
- 20 Instanța de apel a anulat această hotărâre și a retrimis cauza primei instanțe în vederea rejudecării după completarea procedurii. Nu sunt îndeplinite condițiile pentru rezilierea fără plata de despăgubiri, deoarece reclamanții au rezervat pachetul cunoscând starea de pandemie și avertizările emise în privința călătoriilor în scopuri turistice și a călătoriilor care nu sunt necesare, motiv pentru care nu se pot bucura de protecție. Carantina suplimentară, ulterior efectuării testului după sosirea în Cuba, nu constituie o circumstanță inevitabilă și extraordinară care afectează considerabil executarea pachetului. Comerciantul cu amănuntul și organizatorul răspund pentru neregulile de informare a reclamanților cu ocazia modificării rezervării, însă, potrivit situației contractuale, reclamanții, care nu ar fi început a doua călătorie nici dacă li s-ar fi explicat corect situația și căroră le este imputabilă nerespectarea primei date de începere a călătoriei, au dreptul la restituirea prețului pachetului numai după deducerea despăgubirii standard de 85 % din prețul pachetului, însă nu și a prețului biletului de avion.
- 21 Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă, Austria) este chemată să se pronunțe asupra recursului formulat de reclamanți împotriva hotărârii de anulare a hotărârii de fond, prin care solicită să se confirme această din urmă hotărâre de admitere a acțiunii. Oberster Gerichtshof (Curtea Supremă), în calitate de instanță de ultim grad, este obligată să sesizeze Curtea cu o cerere de decizie preliminară în situația în care aplicarea dreptului Uniunii nu se impune cu o asemenea evidență încât să nu lase loc niciunei îndoieli rezonabile. Asemenea îndoieli există în speță.

- 22 Cu privire la prima întrebare: soluționarea litigiului depinde în mod considerabil de interpretarea articolului 12 alineatul (2) sau a articolului 5 din Directiva 2015/2302, de care depinde la rândul său interpretarea articolului 10 alineatul (2) și a articolului 4 din PRG. Au fost adresate Curții în mai multe rânduri deja întrebări similare.
- 23 Cu privire la a doua întrebare: în ceea ce privește interpretarea articolului 12 alineatul (2) din Directiva 2015/2302, potrivit căruia călătorul are dreptul la reziliere fără a plăti vreun comision de reziliere în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care „se produc” la locul de destinație sau în vecinătatea imediată a acestuia, în doctrina de limbă germană au fost exprimate opinii diferite. În timp ce unii autori, considerând că este neesențial dacă circumstanțele extraordinare există la încheierea contractului sau la rezilierea acestuia ori cu puțin înainte de începerea călătoriei, au exprimat opinia conform căreia dreptul la reziliere fără costuri, în cazul existenței unor asemenea circumstanțe, trebuie să existe și atunci când călătorul, care cunoaște existența unei pandemii, rezervă un pachet – de exemplu, sperând (în cele din urmă zadarnic) că situația se va redresa până la începerea călătoriei –, alți autori consideră că rezilierea fără costuri este posibilă numai dacă există evenimente care nu pot fi prevăzute la momentul rezervării, întrucât circumstanțele previzibile nu sunt „inevitabile și extraordinare”. În schimb, există și autori care susțin că circumstanța care dă dreptul la reziliere nu trebuie să fi fost neprevizibilă. O serie de alți autori subliniază de asemenea că nu pot beneficia de protecție persoanele care rezervă o călătorie cunoscând existența unei situații de pericol.
- 24 Cu privire la a treia și a patra întrebare: economia și considerentele Directivei 2015/2302 nu conțin indicii clare în ceea ce privește obligațiile de informare precontractuale care trebuie impuse organizatorului și/sau comercianților cu amănuntul în considerarea „formalităților legate de sănătate” menționate la articolul 5 alineatul (1) litera (f) și dacă prin acestea sunt avute în vedere și circumstanțele pertinente în speță pentru soluționarea litigiului, referitoare la măsurile luate din cauza pandemiei la locul unde se efectuează vacanța.
- 25 Pe de o parte, articolul 5 alineatul (1) litera (f) din Directiva 2015/2302 nu se regăsește în enumerarea informațiilor de la articolul 6 alineatul (1), care trebuie să fie o parte „integrantă” din contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Pe de altă parte, articolul 7 alineatul (2) prevede că contractul privind pachetul de servicii de călătorie trebuie să aibă întregul conținut al acordului care include, printre altele, informațiile menționate la articolul 5 alineatul (1) litera (f).
- 26 Informațiile precontractuale trebuie furnizate în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) din Directiva 2015/2302 „înainte de asumarea de către călător a unui contract privind pachetul de servicii de călătorie sau a oricărei oferte corespunzătoare”. Cu toate acestea, din modul de redactare nu reiese dacă și care sunt obligațiile de informare și nici întinderea lor în cazul în care, după prima încheiere a contractului privind pachetul de servicii de călătorie, se renegociază

noi părți din acesta, fiind astfel modificate convențional („modificarea rezervării”).

DOCUMENT DE LUCRU