

Juanita GOICOVICI

# Dreptul relațiilor dintre profesioniști și consumatori

Curs universitar

Editura  
**Stamangiu**  
2022

# CUPRINS

<b>TITLUL I. PARTEA GENERALĂ</b>	<b>1</b>
<b>Capitolul I. Noțiunea și obiectul dreptului relațiilor <i>business-to-consumer</i>.</b>	
<b>Dreptul consumului – ramură de drept</b>	<b>3</b>
§1. Preliminarii. Consumul și raporturile de consum	3
§2. Definiția dreptului relațiilor dintre profesioniști și consumatori. Principiile aplicabile	5
§3. Evoluția dreptului relațiilor dintre profesioniști și consumatori	7
3.1. Evoluția conceptelor de „profesionist” și „consumator”	7
3.1.1. Elementele structurale ale definiției noțiunii de „consumator”	7
3.1.2. Scopul extraprofesional al dobândirii/utilizării produselor sau serviciilor	8
3.2. Standardul „consumatorului mediu”/cu abilități medii de informare și de reacție	9
3.3. Evoluția contractului <i>business-to-consumer</i> . Masificarea contractului și asimetria „forțelor”	10
3.4. Vulnerabilități exogene <i>versus</i> vulnerabilități endogene	12
3.5. Ecartul dintre informarea prin eforturi proprii și informarea reglementată	13
3.6. Obligații specifice impuse profesioniștilor în raporturile cu consumatorii. Taxonomie	15
3.7. Obligații specifice care incumbă profesioniștilor în materia conformității produselor	19
3.8. Prohibirea refuzului nelegitim/discriminatoriu de a de a contracta cu consumatorul	21
§4. Caracterul eterogen al normelor dreptului relațiilor dintre profesioniști și consumatori	22
4.1. Imbricații și suprapuneri. Coliziuni cu alte seturi de norme legale	22
4.2. Ordinea publică de protecție a intereselor (generale/individuale) ale consumatorilor	23
4.3. Dreptul civil, ca drept comun. Culisele interferențelor	24
§5. Domeniul de aplicare al dreptului relațiilor dintre profesioniști și consumatori	26
5.1. Competența <i>ratione materiae</i> (materială) a dreptului consumului	26
5.2. Competența <i>ratione personae</i> (subiectivă) a dreptului consumului	27
§6. Controlul aplicării reglementărilor din domeniul dreptului consumului. Rolul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului	28
§7. Organisme ale Uniunii Europene cu rol consultativ în domeniul protecției consumatorilor	32
7.1. Principalele sarcini și competențe ale Grupului consultativ pentru politici adresate consumatorilor	36
7.2. Structura principală și recrutarea reprezentanților/expertiilor Grupului consultativ pentru politici adresate consumatorilor	37

7.3. Observatori ai unor asociații de consumatori, a căror prezență este acceptată în Grupul consultativ pentru politici adresate consumatorilor	39
7.4. Distribuirea subdiviziunilor în interiorul Grupului consultativ pentru politici adresate consumatorilor	39
§8. Asociațiile pentru protecția consumatorilor	41
8.1. Exigența scopului unic al constituirii	41
8.2. Condiții de reprezentativitate pentru exercitarea rolului de „partener social”	42
8.3. Dobândirea automată, de plin drept, a calității de „partener social” cu rol consultativ	43
§9. Organe ale administrației publice pentru protecția consumatorilor cu competență specializată. Rolul Autorității Naționale Sanitar-Veterinare și pentru Siguranța Alimentelor	43
§10. Rolul Curții de Justiție a Uniunii Europene în interpretarea normelor privind protecția consumatorilor. Aspecte organizatorice	44
<b>Capitolul al II-lea. Subiectele raporturilor de consum</b>	<b>46</b>
§1. Epitumul noțiunii de „consumator”	46
1.1. Definiția reținută în normele armonizate	46
1.2. Elementele definitorii ale consumatorului în legislația (națională și europeană) incidentă	46
1.3. Elementele definitorii ale consumatorului în jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene	48
§2. Repere noționale privind categoria „profesioniștilor” comerțului/industriilor/serviciilor	60
<b>Capitolul al III-lea. Formarea contractelor între profesioniști și consumatori</b>	<b>64</b>
§1. Exordii despre exodul noțiunilor clasice privind contractele de adeziune	64
1.1. Epitumul contractelor de consum: contractele de adeziune	64
1.2. Noțiunea „contractului de adeziune”	65
1.3. Reverberații asupra regulilor interpretative	68
§2. Retractarea consimțământului consumatorului	69
2.1. Sfera de incidență a dreptului (potestativ) al consumatorului de retragere din contractul <i>business-to-consumer</i>	69
2.2. Particularități ale exercitării dreptului de retractare a consimțământului	71
2.2.1. Contraponderi juridice pentru impulsivitatea consumatorului	71
2.2.2. Caracterele juridice ale dreptului consumatorului de retragere din (anumite) contracte <i>business-to-consumer</i>	80
2.3. Termene de exercitare. Prorogarea termenelor, cu rol de sancțiune aplicată comportamentului profesionistului	81
2.4. Efectele exercitării dreptului consumatorului de retragere din contractele <i>business-to-consumer</i>	82
§3. Formalismul informativ aplicabil contractelor <i>business-to-consumer</i>	85
3.1. Domenialitatea materială a formalismului informativ, ca apanaj al legiuitorului	85
3.2. Natura juridică hibridă a formalismului informativ	88
3.3. Particularismul regimului sancționator	90

3.4. Resurgența obligativității includerii unor mențiuni exprese în textul contractual _____	91
§4. Temporizarea formării contractelor <i>business-to-consumer</i> _____	97
4.1. Ipoteze de formare progresivă a contractelor <i>business-to-consumer</i> _____	97
4.2. Intervalul legal (recomandat) de reflexie prealabilă _____	98
§5. Obligația precontractuală de informare incumbând profesioniștilor _____	101
5.1. Tandemul „obligație de informare-obligație de consiliere” _____	101
5.2. Excesul de informație, ca specie a comportamentului dolosiv al profesionistului _____	101
5.3. Gradientele buneii-crediințe în etapa formării contractului <i>business-to-consumer</i> la distanță _____	102
§6. Furnizarea tardivă a informațiilor privind dreptul de retragere și exercitarea efectivă a acestuia _____	103
§7. Valențele noțiunii de „personalizare a produselor” _____	105
§8. Furnizarea formularului de retractare în vânzările <i>business-to-consumer</i> încheiate prin mijloace de comunicare la distanță _____	106
§9. Prohibirea vânzărilor condiționate și a vânzărilor forțate _____	108
§10. Reglementarea loteriilor publicitare _____	110
<b>Capitolul al IV-lea. Obligația de informare și de consiliere în raporturile contractuale <i>business-to-consumer</i> _____</b>	<b>112</b>
§1. <i>Sweet talk</i> : delimitarea obligației de informare de obligația de consiliere _____	112
§2. Conjugare <i>versus</i> suprapunere: delimitarea obligației de consiliere și a obligației de informare în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	113
2.1. Delimitări prin raportare la obiectul obligației _____	113
2.2. Criteriul funcțional: delimitări prin raportare la funcția specifică a obligațiilor precontractuale _____	115
2.3. Reverberații în planul suportării sarcinii probei _____	115
2.4. Aplicații și ilustrări practice ale delimitării _____	117
2.5. Conținutul special (legal) al obligației precontractuale de informare _____	118
2.6. Nulitatea (ineficacitatea) clauzelor de înlăturare a obligației de informare în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	120
2.7. Îndatorirea de colaborare incumbând consumatorului _____	120
2.8. Obsolescența planificată și furnizarea de informații privind disponibilitatea pieselor de schimb _____	121
§3. Răspunderea civilă pentru neexecutarea obligației de consiliere în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	123
3.1. Acordarea de daune-interese pentru consilierea deficitară a asiguratului consumator _____	123
3.2. A deconsilia, a disuada, a persuadea: mecanismele de temporizare a formării consimțământului (consumatorului) _____	124
3.3. Asimetrii informaționale în contractele de adeziune: modalități de gestionare juridică _____	124
§4. Distribuirea sarcinii probei în materia executării obligațiilor precontractuale de informare și de consiliere _____	129

<b>Capitolul al V-lea. Practicile comerciale incorecte, neloiale și agresive</b>	
<b>în raporturile <i>business-to-consumer</i></b>	<b>130</b>
§1. Definirea practicilor comerciale neloiale în raporturile <i>business-to-consumer</i>	130
§2. Criterii de identificare a practicilor comerciale neloiale	131
2.1. Criteriul nerespectării diligenței profesionale	131
2.2. Criteriul denaturării semnificative a comportamentului economic al consumatorului mediu	132
2.3. Raportarea la etalonul „consumatorului mediu”	133
§3. Taxonomii ale practicilor comerciale neloiale	133
3.1. Practicile comerciale înșelătoare	133
3.1.1. Acțiuni înșelătoare în raporturile <i>business-to-consumer</i>	133
3.1.2. Omisiuni înșelătoare în relațiile <i>business-to-consumer</i>	134
3.1.3. Exemplificări în materia practicilor publicitare utilizând motoare de căutare online	137
3.2. Practicile comerciale agresive	138
3.3. Practici comerciale interzise în orice împrejurări („lista neagră”)	140
3.4. Practici neloiale interzise în perimetrul publicării recenziilor „ <i>peer-to-peer</i> ”	143
§4. Remedii juridice, măsuri reparatorii și sancțiuni aplicabile	146
§5. Reflectări ale criteriilor de determinare a practicilor neloiale în jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene	147
5.1. Practici comerciale agresive constând în expedierea repetată și nesolicitată a unor mesaje publicitare	147
5.2. Noțiunea de „vânzare nesolicitată”	149
5.3. Practici comerciale neloiale privind utilizarea cardurilor bancare multifuncționale și a instrumentelor de plată	150
5.4. Practici comerciale neloiale în raporturile <i>business-to-consumer</i> în contextul utilizării clauzelor-„ <i>prag</i> ” de limitare a variabilității ratei dobânzii	154
§6. Repere privind reglementarea combaterii practicilor comerciale incorecte în dreptul intern	155
<b>Capitolul al VI-lea. Publicitatea comercială înșelătoare și publicitatea comparativă ilicită</b>	<b>159</b>
§1. Reglementarea reprimării publicității înșelătoare și a publicității comparative ilegale în dreptul Uniunii Europene	159
1.1. Noțiunea de „publicitate înșelătoare”	160
1.2. Noțiunea de „publicitatea comparativă”	160
§2. Reflectarea reprimării publicității înșelătoare și a publicității comparative dolosive în jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene	162
2.1. Publicitatea care compară prețurile produselor vândute în magazine de dimensiuni sau de formate diferite	162
2.2. Publicitatea înșelătoare și publicitatea comparativă ilegală, ca fapte ilicite distincte	163
§3. Tipologia sancțiunilor principale și a sancțiunilor accesorii (complementare) aplicabile	163

§4. Reguli prohibitive speciale privitoare la anumite tipologii de mesaj publicitar _____	165
<b>Capitolul al VII-lea. Reprimarea clauzelor abuzive în perimetrul contractelor de adeziune _____</b>	<b>167</b>
§1. Reglementarea reprimării clauzelor abuzive în raporturile <i>business-to-consumer</i> în dreptul Uniunii Europene _____	167
1.1. Cronofagă și energofagă: reprimarea clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii _____	167
1.2. Modificări aduse regimului juridic al sancțiunilor prin dispozițiile Directivei (UE) 2019/2161 _____	168
§2. Noțiunea de „clauză abuzivă” _____	170
2.1. Viziunea trihotomică asupra definiției clauzelor abuzive _____	170
2.2. Perimetrul de incidență al reprimării clauzelor abuzive: contractele de adeziune _____	170
2.2.1. Absența negocierii individuale a clauzei _____	170
2.2.2. Posibilitatea reală (efectivă) a consumatorului de a obține modificarea conținutului clauzei în etapa precontractuală _____	171
2.3. Generarea premiselor unui dezechilibru semnificativ _____	172
2.4. Criteriul „obiectiv” al buneii-credințe contractuale _____	176
§3. (Im)posibilitatea aprecierii caracterului abuziv al clauzelor referitoare la obiectul contractului/la preț _____	177
3.1. Configurarea limitelor analizei _____	177
3.2. Posibilitatea aprecierii caracterului abuziv al clauzei, desprins din absența transparenței redactării _____	180
3.3. Exigențele utilizării unui limbaj clar și comprehensibil _____	187
3.4. Clauze abuzive care impun plata unor costuri pentru servicii nespecificate _____	188
§4. Taxonomia clauzelor abuzive: clauze abuzive absolute <i>versus</i> clauze abuzive relative _____	190
§5. Limitele intervenției instanțelor de judecată în reprimarea clauzelor abuzive _____	191
5.1. Obligatorietatea invocării din oficiu a clauzelor abuzive de către instanțele naționale _____	191
5.2. Posibilitatea instanței naționale de a interveni în mecanismul contractual. Cauza <i>Banca B.</i> (C-269/19): „ <i>the aftermath</i> ” _____	192
5.2.1. Soluții „solomonice”, dar heteroclitice _____	192
5.2.2. „Surogatul consensual”: invitarea părților la negociere în vederea identificării prin consens a clauzelor de înlocuire (a prevederilor abuzive) _____	196
§6. Consecințele constatării caracterului abuziv al unei clauze relative _____	197
6.1. (Im)posibilitatea înlocuirii clauzei abuzive: inaplicabilitatea clauzelor-„surogat” _____	197
6.2. Posibilitatea de a înlocui clauzele abuzive cu norme supletive din dreptul național _____	199

§7. Imposibilitatea analizării caracterului abuziv al clauzelor <i>business-to-consumer</i> care preiau norme legale imperative sau suplative	204
7.1. Preluarea contractuală a normelor legale suplative	204
7.2. Adoptarea sau menținerea unor dispoziții naționale suplative care asigură un nivel maxim de protecție consumatorului	216
§8. Soluția (re)negocierii clauzelor privind modalitatea de calcul al dobânzii: versiunea „juridicizată” a negocierilor	219
§9. Examinarea din oficiu a caracterului abuziv	222
9.1. Invocarea din oficiu a clauzei abuzive: de la stadiul de „drept” sau de „prerogativă” a instanțelor naționale, la statutul de veritabilă „obligație”	222
9.2. Plasarea clauzei potențial abuzive (invocată din oficiu) în discuția părților	225
9.3. Screening integral, din oficiu, al textului contractului <i>versus</i> aprecierea punctuală, din oficiu, a unora dintre clauzele potențial abuzive	225
9.4. Inițiativa instanței în examinarea clauzelor abuzive și cele două paliere ale analizei	226
9.5. Invitația, adresată părților, de a dezbate în contradictoriu caracterul licit/abuziv al clauzei	227
9.6. Decizia consumatorului de a îngloba/exclude (ulterior) din obiectul litigiului clauzele examinate din oficiu de către instanță	229
§10. Exemplificări ale tipologiilor clauzelor abuzive. Lista clauzelor abuzive	232
§11. Cauza <i>Andriciuc</i> (C-186/16): problematici legate de conversia monedei creditului și „înghețarea” cursului valutar	234

<b>Capitolul al VIII-lea. Conformitatea produselor. Garanția legală imperativă de conformitate</b>	<b>239</b>
§1. Reguli generale privind garanția de conformitate a produselor	239
1.1. Reglementarea legală generală a garanției imperative de conformitate	239
1.2. Reglementarea legală specială aplicabilă conformității conținutului digital și produselor cu conținut digital încorporat	242
1.2.1. Repere generale privind determinarea sferei situațiilor de incidență a reglementării legale	242
1.2.2. Situațiile exceptate din sfera de aplicare a prevederilor legale speciale	243
1.2.3. Sinopsis al principalelor obligații specifice incumbând profesioniștilor	243
1.2.4. Răspunderea comerciantului pentru livrarea neconformă a conținutului digital autonom și a celui încorporat	244
1.2.5. Măsuri corective aplicabile pentru curențe de conformitate a produselor livrate	245
§2. Sistemul hibrid de evaluare a conformității produselor: conformitatea obiectivă <i>versus</i> conformitatea subiectivă	246
§3. Criterii subiective (atipice) de apreciere a conformității produselor	250
3.1. Noțiunea de conformitate a produsului	250

3.2. Includerea în câmpul contractual a unor specificații exprese privind scopurile atipice ale utilizării produsului	250
3.3. Conformitatea subiectivă – tipologie	251
3.4. Introducerea expresă în conținutul contractual a caracteristicilor atipice	252
§4. Criterii obiective de evaluare a conformității în contractele <i>business-to-consumer</i>	252
4.1. Ierarhizarea implicită a criteriilor de conformitate și preeminența (posibilă a) criteriilor subiective	252
4.2. Uzul tipic al produsului și caracteristicile tipice ale produsului	253
4.3. Neconformitatea rezultată din instalarea incorectă a produselor	254
4.4. Derogarea contractuală expresă de la cerințele obiective de conformitate	255
§5. Implicații ale conformității în materia forței contractuale a documentelor publicitare	256
5.1. Inversarea regulii generale a caracterului extracontractual al mesajelor publicitare	256
5.2. Situații exceptate de la/extrase de sub umbrela forței obligatorii a declarațiilor comerciale ale profesionistului	257
5.3. Garanția de conformitate privind interoperabilitatea produsului	258
5.4. Conformitatea apreciată prin raportare la așteptările legitime ale consumatorului	258
§6. Aspecte procedurale și modalitățile de antamare a măsurilor corective	259
6.1. Termenele incidente în materia garanției legale (imperative) de conformitate	259
6.2. Suportarea sarcinii probei și prezumțiile legale de anterioritate a defectelor/carențelor de conformitate	261
6.3. Măsurile corective în caz de neconformitate a produselor pe durata garanției legale minimale	262
6.3.1. Ierarhizarea remediilor extrajudiciare (prioritare) și judiciare în caz de neconformitate	262
6.3.2. Taxonomia categoriilor de măsuri reparatorii	263
6.4. Garanțiile comerciale de conformitate	267
6.4.1. Raportul de forțe întreținut cu garanția legală imperativă (minimală) de conformitate	267
6.4.2. Preeminența garanției legale minimale și autorizarea clauzelor de augmentare a prerogativelor atribuite consumatorilor	269
6.5. Dreptul la o acțiune în regres în materia răspunderii pentru neconformitatea produselor	270
§7. Reglementarea garanției legale de conformitate în dreptul intern	270
7.1. Proxemica reglementării legale	270
7.2. Cerințe obiective de conformitate a produselor	272
7.3. Privire sinoptică asupra prechizitelor garanției legale minimale de conformitate	274
7.3.1. Remedii juridice	274
7.3.2. Tipuri de (ne)conformitate	275

7.3.3. Domenialitatea materială pozitivă a dispozițiilor legale (situații incluse în sfera de aplicare)	277
7.3.4. Domenialitatea negativă a dispozițiilor legale (situații exceptate)	278
7.4. Repere privind angajarea răspunderii profesionistului vânzător	278
7.4.1. Enunțare și prolegomene	278
7.4.2. Remedii constând în recalibrarea întinderii obligațiilor consumatorului	279
7.4.3. Remedii restitutive integrale	279
7.5. Sancțiuni contravenționale incidente	280
§8. Reglementarea în dreptul intern a conformității conținutului digital autonom și a produselor cu conținut digital încorporat	281
8.1. Prolegomene privind obiectul reglementării	281
8.2. Compatibilitatea, funcționalitatea și interoperabilitatea produselor cu conținut digital	282
8.3. Obligația vânzătorului conținutului digital de a furniza actualizări („ <i>obligation to update</i> ”)	284
8.4. Domeniul material de aplicare al reglementării legale	284
8.5. Excepții din sfera materială de aplicare a reglementării legale	285
8.6. Obligația profesionistului de furnizare în raporturile <i>business-to-consumer</i> a conținutului digital sau de prestare a serviciilor digitale	287
8.7. Tipicitatea elementelor de conformitate <i>versus</i> cerințe subiective (atipice, însă convenite expres)	288
8.8. Conformitatea obiectivă (tipică) a conținutului digital prin raportare la așteptările legitime ale consumatorului	288
8.9. Neconformitatea rezultând din integrarea incorectă a conținutului digital sau a serviciului digital	290
8.10. Interferențe între prerogativele juridice aparținând consumatorului și drepturile terților în materia conformității conținutului digital	291
8.11. Durata răspunderii comerciantului pentru conformitatea conținutului digital furnizat repetitiv	291
8.12. Distribuirea sarcinii probei, în perimetrul garanției legale de conformitate	292
8.12.1. Suportarea sarcinii probei de către profesionistul comerciant	292
8.12.2. Obligația (procedurală) de cooperare incumbând consumatorului	293
8.13. Descrierea măsurilor corective aplicabile pentru curențe de conformitate a conținutului digital	294
8.13.1. Măsurile corective în caz de nefurnizare inițială a conținutului digital	294
8.13.2. Măsurile corective în cazul semnalării unor curențe de conformitate ale produsului livrat	294
8.14. Obligațiile comerciantului în cazul încetării contractului prin voința unilaterală a consumatorului	297
8.15. Obligațiile consumatorului în cazul încetării contractului de servicii digitale pentru neconformitate	299
8.16. Rambursarea prețului achitat: termene și modalități de rambursare de către comerciant	300

8.17. Restricții privind modificarea unilaterală a conținutului digital sau a serviciului digital _____	301
8.18. Dreptul comerciantului la acțiunea în regres în raporturile <i>business-to-consumer</i> conexe _____	302
8.19. Proxemica garanțiilor comerciale de conformitate a serviciilor digitale și a conținutului digital _____	302
8.20. Sancționarea contravențiilor în materia conformității conținutului digital _____	303
8.21. Caracterul abuziv al clauzelor <i>business-to-consumer</i> care ar tinde să altereze caracterul imperativ al protecției minimale legale recunoscute consumatorilor _____	304
<b>Capitolul al IX-lea. Răspunderea civilă extracontractuală pentru securitatea produselor _____</b>	<b>306</b>
§1. Răspunderea civilă extracontractuală pentru prejudiciile cauzate de produsele cu defecte de manufacturare _____	306
1.1. Noțiunea de „defect” al produsului _____	306
1.2. Persoanele responsabile – ierarhizarea răspunderii _____	309
1.3. Caracterele juridice ale răspunderii pentru carențele de securitate a produselor _____	312
1.4. Juxtapunerea peste regimurile de răspundere civilă preexistente _____	313
1.5. Limite ale principiului „ <i>actor incumbit probatio</i> ” _____	314
1.6. Taxonomia tipurilor de prejudiciu acoperit de răspunderea producătorului/importatorului _____	317
1.7. Tipuri de defect: defecte de manufacturare <i>versus</i> defecte de concepere și deficiențele informative _____	319
1.8. Condițiile răspunderii speciale pentru produsele defectuoase _____	319
1.9. Balanța „risc-utilitate” _____	320
1.10. (In)dependența raportului de cauzalitate prin conexare cu certitudinile științifice stabilite _____	321
1.11. Termene de prescripție și de decădere din dreptul la acțiune în materia răspunderii producătorilor pentru defectele produselor _____	325
1.12. Plafoane valorice legale aplicabile _____	325
1.13. Constatarea defectelor potențiale – angajarea răspunderii speciale a producătorilor pentru defecte potențiale a căror manifestare nu s-a declanșat _____	326
1.14. Beneficiarii răspunderii speciale – sfera personală de aplicare a acestui tip de răspundere civilă _____	328
§2. Exonerarea de răspundere civilă a producătorilor/importatorilor pentru carențele de securitate _____	329
2.1. Ineficacitatea juridică a clauzelor exoneratoare în materia răspunderii speciale _____	329
2.2. Cauzele legale exoneratoare de răspundere a producătorilor/importatorilor _____	330
§3. Obligația retragerii produselor din circulație în cazul semnalării unor incidente de securitate _____	332

§4. Raportul de evaluare decenală a aplicării dispozițiilor Directivei 85/374/CEE la nivel european _____	333
§5. Propunerea de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind siguranța generală a produselor _____	335

### Capitolul al X-lea. Formarea și executarea contractelor *business-to-consumer*

#### **Încheiate în afara spațiilor comerciale ori la distanță, inclusiv online \_\_\_\_\_ 342**

§1. Reglementarea legală a formării și executării contractelor <i>business-to-consumer</i> _____	342
§2. Obligația precontractuală de informare incumbând profesioniștilor în contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale _____	344
§3. Formalismul informativ incident _____	348
3.1. Condiții de formă aplicabile contractelor în afara spațiilor comerciale ____	348
3.2. Condiții de formă aplicabile contractelor <i>business-to-consumer</i> încheiate la distanță _____	349
§4. Dreptul (potestativ al) consumatorului de retractare a consimțământului ____	351
4.1. Dreptul de retragere din contractul <i>business-to-consumer</i> încheiat la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale ____	351
4.2. Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere: consecințe juridice. Extinderea perioadei de exercitare a dreptului de retractare ____	353
4.3. Exercițarea dreptului de retragere al consumatorului _____	354
4.4. Efectele exercitării dreptului consumatorului de retragere din contractul încheiat online, la distanță ori în afara spațiilor comerciale ____	355
4.5. Obligațiile care incumbă profesionistului în cazul retragerii consumatorului _____	355
4.6. Obligațiile care incumbă consumatorului în cazul retragerii _____	356
4.7. Efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare _____	358
4.8. Excepții din sfera materială a dreptului de retragere. Produsele personalizate _____	358
4.9. Reflectarea jurisprudențială a limitelor sferei de exercitare a dreptului de retragere _____	360
4.9.1. Noțiunea de „contract încheiat în afara spațiilor comerciale” în jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene. Standuri și pavilioane comerciale improvizate în zone urbane pietonale _____	360
4.9.2. Noțiunea de „personalizare indubitabilă” a produselor, care exclude dreptul consumatorului la retractare _____	362
4.10. Caracterul abuziv (ineficacitatea juridică) al/a clauzelor care suprimă drepturile consumatorului în contractele la distanță ori în afara spațiilor comerciale _____	364
§5. Aspecte juridice specifice privind executarea contractelor <i>business-to consumer</i> încheiate la distanță ori în afara spațiilor comerciale _____	364
§6. Interdicții privind vânzarea nesolicitată. Sancțiunea decăderii profesionistului din exercițiul dreptului de creanță _____	366

<b>Capitolul al XI-lea. Vânzările promoționale, vânzările de soldare și vânzările de lichidare</b>	<b>367</b>
§1. Reglementarea legală aplicabilă vânzărilor cu preț redus	367
1.1. Categoriile de vânzări promoționale	367
1.2. Prohibirea vânzărilor în pierdere	368
§2. Vânzările de lichidare	368
2.1. Noțiunea de „lichidarea a stocului de produse” și sfera legală de aplicare	368
2.2. Obligații specifice care incumbă comercianților privind notificarea lichidării	373
2.2.1. Enunțarea obligațiilor comerciantului, reglementate prin dispoziții imperative	373
2.2.2. Obligația notificării operațiunilor de lichidare către autoritățile publice locale	374
2.2.3. Obligația de a justifica temeiurile legale ale lichidării	375
2.2.4. Obligația de transparență incumbând comerciantului în selectarea conținutului anunțurilor publicitare	375
§3. Vânzările de soldare	375
3.1. Noțiunea de „soldare”. Domeniul material de incidență	375
3.1.1. Incluziunea stocurilor de mărfuri sezoniere	375
3.1.2. Limite temporale incidente	376
3.2. Practici comerciale ilicite, interzise în materia soldării	377
3.3. Sancționarea contravențiilor săvârșite în materia soldării	377
§4. Rigori privind afișarea prețurilor pentru vânzările promoționale <i>stricto sensu</i> și, în general, pentru vânzările la preț redus	379
§5. Vânzările la preț redus în magazinele producătorului	381
§6. Vânzarea cu prime oferite consumatorilor	382
 <b>TITLUL AL II-LEA. PARTEA SPECIALĂ</b>	 <b>385</b>
<b>Capitolul al XII-lea. Reguli specifice privind formarea și executarea contractelor de credit <i>business-to-consumer</i></b>	<b>387</b>
§1. Reglementarea legală aplicabilă formării și executării contractelor de credit <i>business-to-consumer</i>	387
1.1. Prolegomene	387
1.2. Excepții de la sfera de aplicare a dispozițiilor normative speciale	388
§2. Exigențe legale aplicabile etapei precontractuale. Practici preliminare încheierii contractului de credit	389
2.1. Dispoziții speciale aplicabile mesajelor publicitare	389
2.1.1. Obligația de transparență	389
2.1.2. Cerința includerii unui exemplu de calcul reprezentativ	390
2.2. Obligația precontractuală de informare incumbând creditorului profesionist	390
2.3. Obligația de consiliere precontractuală incumbând profesionistului	394
2.3.1. Excesul de informație. Informațiile supraabundente	397
2.3.2. Anexarea documentelor informative suplimentare	398

2.4. Interdicția privitoare la transformarea evaluării dosarului (soldată cu neacordarea creditului) într-un „serviciu autonom” cu caracter oneros	399
2.5. Dreptul consumatorului de a primi o evaluare promptă a dosarului de creditare	400
§3. Obligația creditorului bancar de a evalua bonitatea consumatorului și accesul la bazele de date	400
§4. Formalismul informativ aplicabil. Formalismul probatoriu (cerința multiplului exemplar)	401
§5. Practici comerciale interzise. Comisioane bancare permise și comisioane bancare interzise	402
5.1. Prohibiții și limite ale introducerii de clauze <i>business-to-consumer</i> privitoare la comisioanele aplicate	402
5.2. Categoriile de comisioane a căror practicare este permisă profesionistului	405
§6. Rigori legale aplicabile stabilirii dobânzii în contractele de credit <i>business-to-consumer</i>	406
§7. Obligații care incumbă profesioniștilor cu privire la calculul ratei dobânzii penalizatoare	406
7.1. Limite (plafoane maxime) aplicabile dobânzilor penalizatoare în contractele de credit <i>business-to-consumer</i>	406
7.2. Limite aplicabile declarării scadenței anticipate a creditului <i>business-to-consumer</i>	408
7.3. Limite legale specifice în materia modificării/denuțării unilaterale a contractului de credit <i>business-to-consumer</i>	409
§8. Informații ce trebuie incluse în contractele de credit <i>business-to-consumer</i> cu titlu de mențiuni obligatorii. Formalismul informativ	412
§9. Prevederi specifice aplicabile contractelor de credit <i>business-to-consumer</i> pe durată nedeterminată	416
9.1. Dreptul consumatorului de a denunța unilateral contractele de credit încheiate pe durată nedeterminată	416
9.2. Retragera de către creditorul profesionist a dreptului consumatorului de a efectua trageri	416
§10. Exigențe aplicabile formării și executării „descoperitului de cont” cu aprobare tacită	417
§11. Dreptul de retragere al consumatorului din contractele de credit	418
11.1. Termenul de 14 zile calendaristice pentru exercitarea dreptului potestativ de retragere	418
11.2. Obligațiile consumatorului în ipoteza exercitării dreptului de retragere	418
11.3. Temporizarea formării contractelor de credit adresate consumatorilor	419
11.3.1. Mecanisme alternative de temperare a impulsivității consumatorului: termenul de reflexie prealabilă	419
11.3.2. Paliative utilizate: termenul de retragere din contract și formalismul informativ	420
§12. Drepturile consumatorului decurgând din garanția legală de conformitate. Creditele pre-afectate	421

§13. Dreptul consumatorului de rambursare anticipată _____	422
13.1. Potestativitatea dreptului consumatorului de a opta pentru rambursarea anticipată _____	422
13.2. Plafoane valorice maxime aplicabile compensației solicitate de creditorul profesionist _____	422
13.3. Excepții de la regula percepției unei compensații echitabile pentru rambursare anticipată _____	424
§14. Drepturile consumatorului în cazul cesiunii contractului de credit/cesiunii creanței _____	424
§15. Dispoziții normative privitoare la stabilirea dobânzii anuale efective (DAE) _____	426
§16. Obligații ale intermediarilor de credit față de consumatori _____	427
§17. Restricții privind locul formării contractului de credit <i>business-to-consumer</i> _____	428
§18. Caracterul abuziv al clauzelor anticipatorii de renunțare a consumatorului la drepturile legale. Sarcina probei (execuției obligației de informare) _____	428
§19. Sancțiuni contravenționale aplicabile în materia formării și execuției contractelor de credit <i>business-to-consumer</i> _____	429
§20. Dispoziții speciale aplicabile formării și execuției contractelor de credit <i>business-to-consumer</i> privitoare la investiții imobiliare _____	431
20.1. Domeniul de aplicare al reglementării speciale. Tipologii ale contractelor excluse _____	431
20.2. Obligația de transparență incumbând creditorului. Practici preliminare încheierii contractului de credit imobiliar _____	431
20.3. Rigori aplicabile mesajelor publicitare în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	432
20.4. Perioada de reflexie prealabilă și caracterul facultativ al acesteia, corelat cu obligativitatea renunțării exprese _____	436
20.5. Interzicerea practicilor comerciale de legare și permiterea practicilor de grupare a serviciilor financiare acroșate unui credit imobiliar <i>business-to-consumer</i> _____	438
20.6. Gestionarea cererii de analiză a dosarului de creditare _____	439
20.7. Rigori decurgând din formalismul informativ _____	440
20.8. Dreptul consumatorului de a primi un exemplar al contractului _____	440
20.9. Practici comerciale interzise în derularea raporturilor contractuale _____	440
20.10. Taxonomia comisioanelor bancare permise în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	441
20.11. Dispoziții aplicabile calculului dobânzii în contractele de credit imobiliar <i>business-to-consumer</i> _____	441
20.12. Tipologii de clauze abuzive în contractele de credit imobiliar _____	442
20.13. Prevederi speciale aplicabile execuției contractului _____	442
20.14. Limitări legale privind locul încheierii contractului de credit imobiliar <i>business-to-consumer</i> _____	444
20.15. Formalismul informativ și tipologia mențiunilor minimale obligatorii _____	444
20.16. Prevederi aplicabile indicării dobânzii anuale efective (DAE) _____	446

20.17. Convertirea într-o monedă alternativă și contractarea creditului imobiliar într-o altă monedă _____	447
20.18. Creditele imobiliare <i>business-to-consumer</i> cu rată variabilă a dobânzii _____	448
20.19. Dreptul de rambursare anticipată a capitalului împrumutat _____	449
20.20. Gestionarea juridică a dificultăților de plată și executarea silită în raporturile cu consumatorii _____	450
20.21. Calcularea ratei dobânzii penalizatoare aplicate debitului consumatorului _____	453
20.22. Regimul juridic aplicabil cesiunii creanțelor rezultate din contractele de credit imobiliar _____	455
20.23. Exigențe aplicabile serviciilor de consiliere prestate de intermediarii de credite _____	457
20.24. Evaluarea bonității consumatorului _____	458
20.25. Reguli aplicabile activității de evaluare a imobilelor _____	460
20.26. Standarde minimale de competență profesională în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	461
20.27. Cerințe în materie de înființare și supraveghere a intermediarilor de credite și a reprezentanților desemnați _____	464
20.28. Cooperarea între autoritățile competente _____	470
20.29. Autorități competente să soluționeze sesizările consumatorilor. Supravegherea pieței _____	471
20.30. Sancțiuni contravenționale _____	472
20.31. Caracterul imperativ al protecției juridice minimale recunoscute consumatorilor în contractele de credit imobiliar _____	474
§21. Obligația profesionistului de a preciza metoda de calcul al modificării ratei dobânzii de întârziere și al compensației, în jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene _____	474
§22. Factori care influențează opozabilitatea (față de consumator a) condițiilor generale practicate de creditorul bancar _____	476
§23. Reglementări speciale aplicabile activității de recuperare de creanțe în raporturile <i>business-to-consumer</i> _____	477

<b>Capitolul al XIII-lea. Drepturile și obligațiile consumatorilor în contractele de servicii turistice _____</b>	<b>479</b>
§1. Reglementarea legală a formării și executării contractelor de servicii de călătorie _____	479
1.1. Sfera materială de aplicare a reglementării _____	479
1.2. Sfera personală de aplicare a reglementării _____	481
§2. Pilonii regimului juridic aplicabil contractelor de servicii de călătorie _____	482
2.1. Obligația precontractuală de informare incumbând prestatorului de servicii de călătorie _____	482
2.2. Forța contractuală (inclusiv în câmpul contractual) a informațiilor precontractuale _____	484
2.3. Formalismul informativ. Conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie _____	485

§3. Reguli limitative privind modificarea unilaterală a contractului privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea executării pachetului _____	487
3.1. Limite aplicabile modificării unilaterale a prețului/costurilor _____	487
3.2. Prevederi limitative incidente în ipoteza modificării unilaterale a altor clauze în contractele <i>business-to-consumer</i> _____	489
§4. Cesiunea contractului de servicii de călătorie din inițiativa consumatorului (cedent) _____	491
§5. Încetarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere cu caracter oneros _____	492
5.1. Plafonarea despăgubirilor datorate de consumator pentru retragerea din contract _____	492
5.2. Caracterul oneros al dreptului de retragere din contractul de servicii de călătorie din rațiuni subiective _____	493
5.3. Dreptul prestatorului de servicii de călătorie de a denunța unilateral contractul _____	494
§6. Răspunderea civilă a agenției de turism pentru executarea contractului _____	494
6.1. Partea responsabilă pentru executarea obligațiilor contractuale _____	494
6.2. Obligația de cooperare a călătorului. Obligația consumatorului de moderare a prejudiciului și partajul de responsabilitate _____	496
6.3. Obligația profesionistului de a remedia neconformitatea _____	497
6.4. Dreptul consumatorului de a obține reducerea prețului și despăgubiri _____	499
6.5. Obligația agenției de turism de a acorda asistență călătorului aflat în dificultate _____	501
§7. Protecția juridică a consumatorilor în caz de insolvență a prestatorilor de servicii turistice _____	501
7.1. Eficacitatea și domeniul de aplicare al protecției călătorilor în caz de insolvență a operatorului de turism _____	501
7.2. Recunoașterea reciprocă a protecției în caz de insolvență a agențiilor de turism și cooperarea administrativă _____	502
7.3. Serviciile de călătorie asociate _____	503
§8. Răspunderea agenției de turism pentru erorile de rezervare _____	503
§9. Dreptul (agenției de turism) la acțiune în regres _____	504
§10. Clauze dezechilibrate. Clauze absolut abuzive în perimetrul contractelor de servicii de călătorie _____	504
§11. Termene generale și speciale de prescripție a dreptului la acțiune _____	504
§12. Sancțiuni contravenționale principale și sancțiuni contravenționale complementare aplicabile agențiilor de turism _____	505
<b>Capitolul al XIV-lea. Drepturile consumatorului în contractele de transport aerian de pasageri _____</b>	<b>507</b>
§1. Sfera materială/personală de aplicare a dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004 _____	507
1.1. Situații exceptate și situații incluse _____	507
1.2. Noțiunea de „rezervare confirmată” _____	509

1.3. Noțiunea de „operator efectiv de transport aerian”	510
§2. Gestionarea refuzului de îmbarcare	513
§3. Drepturile pasagerilor în cazurile de anulare a zborului	514
§4. Drepturile pasagerilor în cazurile de întârziere a zborurilor	515
§5. Dreptul pasagerilor la compensație	516
5.1. Categoriile de sume care pot fi obținute cu titlu de compensație de către pasageri	516
5.2. Devansarea orei de plecare a zborului în raport cu ora de plecare prevăzută inițial	518
5.3. Acțiunea în regres a operatorului efectiv de transport aerian care a datorat plata compensației	522
§6. Dreptul pasagerilor la rambursarea prețului biletelor sau redirectionarea zborului	522
§7. Dreptul pasagerilor la deservire/asistență	523
7.1. Enunțare	523
7.2. Componente ale asistenței datorate pasagerilor	524
§8. Drepturile și obligațiile pasagerilor în cazurile de surclasare și declasare	524
§9. Drepturile persoanelor cu mobilitate redusă sau nevoi speciale în calitate de pasageri	525
§10. Exonerarea de răspundere a operatorilor de transport aerian pentru „circumstanțe excepționale”	525
10.1. Noțiunea de „circumstanțe excepționale” (I). Comportamentul perturbator al unui pasager	525
10.2. Noțiunea de „circumstanțe excepționale” (II). Impedimente non-inerente exercitării normale a activității operatorului	527
§11. Sensul noțiunii de „zbor întârziat”	529
11.1. Compensarea pasagerilor în eventualitatea anulării unuia dintre zborurile care fac obiectul unei rezervări unice. Circumscrierea domeniului de aplicare	529
11.2. Inexistența dreptului pasagerilor la compensație în cazul întârzierii zborului cauzate de circumstanțe excepționale	530
11.2.1. Împrejurări care scapă de sub controlul efectiv al operatorului de transport aerian	530
11.2.2. Complementaritatea altor regimuri speciale de compensație	531
11.3. Constatarea unei întârzieri la sosirea la destinația finală, care egalează sau depășește trei ore	531
11.3.1. Raportarea la durata întârzierii înregistrate la aterizare/debarcare	531
11.3.2. În ce condiții poate fi asimilată întârzierea nerezonabilă a debarcării cu un „zbor anulat”?	533
11.3.3. Imposibilitatea asimilării problemelor tehnice ale aeronavelor unor „împrejurări excepționale” exoneratoare	536
§12. Sensul noțiunii de „zbor anulat”	537
12.1. Compensarea pasagerilor în eventualitatea anulării unui zbor	537
12.2. Reflecții jurisprudențiale ale noțiunii de „anulare a zborului” pentru defecțiuni tehnice	538

§13. Sensul noțiunii de „împrejurări excepționale” care exonerează operatorul _____	540
13.1. Compensarea și asistența pasagerilor în cazul anulării unui zbor. Exonerarea operatorului de obligația de compensare _____	540
13.2. Exonerarea operatorului de obligația de compensare în caz de întârziere datorată unor împrejurări excepționale constând în comportamentul perturbator al unui pasager _____	542
13.3. Asistența datorată pasagerilor în urma anulării unui zbor din cauza unor „împrejurări excepționale” constând în erupția vulcanică ce a determinat închiderea spațiului aerian _____	545
13.4. Întârzierea prelungită a unui zbor. Condiții de exonerare a operatorului de transport aerian de obligația de compensare, în ipoteza aeronavei avariate de o scară mobilă de îmbarcare _____	546
13.5. Refuzul de îmbarcare și anularea unui zbor, respectiv întârzierea prelungită a unui zbor în împrejurări excepționale _____	547
§14. Sensul noțiunii „refuz la îmbarcare” în jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene _____	549
14.1. Despăgubirea pasagerilor în caz de refuz de îmbarcare _____	549
14.2. Anularea de către transportator a tichetului de îmbarcare al unui pasager, ca urmare a întârzierii prezumate a unui zbor anterior _____	551
§15. Reflectarea jurisprudențială a sensului noțiunii „oră de sosire” _____	552
15.1. Dreptul pasagerilor la compensație în cazul întârzierii prelungite a unui zbor _____	552
15.2. Reverberații juridice ale duratei întârzierii _____	553
§16. Sensul noțiunii „compensații suplimentare” datorate pasagerilor _____	553
16.1. Compensarea suplimentară a pasagerilor în eventualitatea anulării unui zbor _____	553
16.2. Compensarea pasagerilor în temeiul dreptului național _____	554
§17. Termenul de introducere a acțiunii pasagerului pentru plata compensației _____	555
§18. Stabilirea competenței judiciare în ipoteza transportului aerian într-un stat membru, efectuat de o companie aeriană stabilită într-un stat membru terț _____	555
§19. Exonerarea operatorului de transport aerian de obligația de compensare. Corelații cu planificarea resurselor în timp util _____	557
§20. Dreptul pasagerilor la despăgubiri posterior anulării/restricționării zborurilor în context pandemic _____	558
20.1. Indispensabilitatea acordului consumatorului de înlocuire a rambursării cu vouchere de călătorie _____	558
20.2. Calificarea juridică a situațiilor generate de pandemii ca reprezentând „circumstanțe excepționale” _____	560
20.3. Disjungerea situațiilor de forță majoră care au impus restricționarea zborurilor _____	561
20.4. Inexistența dreptului pasagerilor la compensație în temeiul art. 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 _____	562
20.5. Opțiunea pasagerului între rambursarea prețului și redirectionarea zborului, în contextul pandemiei _____	563

20.6. Informarea pasagerilor de către operatorii de transport aerian _____	564
20.7. Dreptul pasagerilor la deservire/la asistență pe aeroport – impactul măsurilor restrictive în context pandemic _____	566
20.8. Premisele suprimării obligației operatorilor de transport aerian de plată a compensației _____	567
20.9. (In)existența efectelor exoneratoare ale „circumstanțelor excepționale” în materia obligației de rambursare a costului biletelor _____	568
20.10. Existența și colectarea consimțământului pasagerilor cu privire la voucherele de călătorie _____	569
20.11. Alternativa contractuală a acordării voucherelor de călătorie _____	571
§21. Stabilirea competenței instanțelor de judecată. Reverberații ale interpretării sintagmei „locul principal de executare a prestațiilor” _____	574
21.1. În cazul unui zbor compartimentat în două sau mai multe segmente, locul de escală poate constitui locul de executare a obligației? _____	574
21.2. Caracterul non-exhaustiv al enumerării decelate jurisprudențial _____	578
§22. Limitele răspunderii operatorului în caz de distrugere, de pierdere, de deteriorare sau de întârziere a predării bagajelor _____	578

## **Capitolul al XV-lea. Protecția juridică a consumatorilor în contractele de servicii digitale \_\_\_\_\_ 581**

§1. Particularități ale contractelor de servicii digitale _____	581
1.1. „ <i>Sometimes we see a cloud that’s dragonish</i> ”: clauzele privind drepturile și obligațiile consumatorilor în contractele de servicii de stocare <i>cloud</i> _____	581
1.2. Contractele privind stocarea datelor în spații virtuale ( <i>cloud</i> ) _____	582
1.3. Obligația profesionistului de a furniza actualizări („ <i>obligation to update</i> ”) _____	583
§2. Clasificarea contractelor de servicii de stocare <i>cloud</i> prin raportare la obiectul principal _____	584
§3. Taxonomii ale clauzelor specifice contractelor <i>business-to-consumer</i> de stocare a datelor în spații virtuale _____	585
3.1. Clauzele de redirecționare a riscurilor dispariției/alterării datelor _____	585
3.2. Problematika eficacității convențiilor arbitrale anticipatorii în contractele de servicii de stocare <i>cloud</i> _____	586
3.3. Validitatea limitată a clauzelor de referință _____	587
3.4. Clauzele privind uzul acceptat al aplicațiilor _____	588
3.5. Clauzele privind dreptul furnizorului de modificare unilaterală a prevederilor contractuale _____	589
3.6. Clauzele privind prezervarea datelor stocate în contul personal de utilizator _____	590
3.7. Clauzele privind gestionarea intervalelor de mentenanță _____	590
3.8. Clauzele privind conservarea datelor consecutiv încetării raporturilor contractuale _____	591
3.9. Clauzele care gestionează divulgarea datelor stocate în <i>cloud</i> _____	591
3.10. Clauzele relative la stocarea externalizată a datelor („ <i>data location clauses</i> ”) _____	592

3.11. Clauzele privind portabilitatea datelor, în ipoteza denunțării unilaterale anticipate a contractului de servicii digitale _____	592
3.12. Reguli care jalonează eficacitatea clauzelor atributive de jurisdicție în contractele de servicii digitale _____	594
§4. Problematika practicilor comerciale neloiale în perimetrul formării și executării contractelor de servicii digitale _____	595
§5. Rezoluția Parlamentului European referitoare la Strategia de securitate cibernetică a UE pentru deceniul digital _____	596
<b>Capitolul al XVI-lea. Particularități ale protecției consumatorilor în contractele de <i>timesharing</i> _____</b>	<b>599</b>
§1. Reglementarea drepturilor consumatorilor în contractele de folosință partajată a imobilelor cu destinație de reședință de vacanță _____	599
§2. Delimitarea sferei materiale de aplicare a Directivei 2008/122/CE _____	601
2.1. Taxonomia categoriilor contractuale incluse _____	601
2.2. Caracterul imperativ al dispozițiilor aplicabile drepturilor consumatorului _____	602
§3. Controverse privind natura juridică a dreptului de folosință partajată generat pentru consumator în contractele de <i>timeshare</i> _____	603
§4. Dreptul consumatorului de denunțare unilaterală a contractului _____	605
4.1. Particularități ale retractării consimțământului în contractele de <i>timesharing</i> _____	605
4.2. Modalități de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală a contractului _____	605
4.3. Efectele exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului de <i>timesharing</i> _____	606
4.4. Interzicerea clauzelor care prevăd efectuarea de plăți în avans _____	606
4.5. Dispoziții specifice aplicabile contractelor privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung _____	608
4.6. Efectele secundare ale denunțării contractului de <i>timeshare</i> : rezilierea contractelor accesorii _____	608
4.7. Termenul de exercitare a dreptului de retragere din contract, respectiv a dreptului de denunțare unilaterală, exercitabil anual _____	608
4.7.1. Termenul alocat exercițiului dreptului inițial de retractare a consimțământului _____	608
4.7.2. Termenul alocat exercițiului (anual) al dreptului de denunțare unilaterală a contractului _____	611
4.8. Caracterul esențialmente gratuit, non-oneros al exercițiului dreptului de retractare _____	613
§5. Particularități privind formarea contractelor de folosință temporară partajată _____	613
5.1. Reglementarea publicității comerciale aplicabile ofertelor de <i>timesharing</i> _____	613
5.2. Obligația de informare precontractuală incumbând profesionistului _____	614
5.2.1. Termenul de reflexie prealabilă _____	614
5.2.2. Uzul formularului informativ standardizat _____	615
§6. Formalismul informativ aplicabil contractului de <i>timeshare</i> _____	615

- §7. Dispoziții specifice retragerii din contractele pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță \_\_\_\_\_ 617
- §8. Sancțiuni contravenționale \_\_\_\_\_ 618

**Capitolul al XVII-lea. Contractele de servicii financiare la distanță  
*business-to-consumer* \_\_\_\_\_ 620**

- §1. Reglementarea legală aplicabilă formării și executării contractelor de servicii financiare la distanță \_\_\_\_\_ 620
- §2. Formarea contractelor la distanță privind servicii financiare prestate consumatorilor \_\_\_\_\_ 620
- 2.1. Conținutul specific al obligației de informare incumbând profesioniștilor \_\_\_\_\_ 620
- 2.2. Momentul încheierii contractului la distanță privind serviciile financiare \_\_\_\_\_ 625
- 2.3. Dreptul potestativ al consumatorului de retragere din contractul de servicii financiare la distanță \_\_\_\_\_ 625
- 2.3.1. Termenul de retractare a consimțământului consumatorului \_\_\_\_\_ 625
- 2.3.2. Situații exceptate din sfera materială de incidență a dreptului de retractare \_\_\_\_\_ 626
- 2.3.3. Exercițarea dreptului de retragere din contractul de servicii financiare la distanță \_\_\_\_\_ 626
- 2.3.4. Obligatorietatea achitării cheltuielilor aferente serviciilor parțial furnizate \_\_\_\_\_ 627
- 2.4. Interzicerea practicilor comerciale agresive constând în prestarea nesolicitată a serviciilor financiare \_\_\_\_\_ 627
- 2.5. Necesitatea obținerii acordului consumatorului pentru utilizarea anumitor tehnici de comunicare la distanță \_\_\_\_\_ 628
- §3. Sancțiuni contravenționale \_\_\_\_\_ 628
- §4. Gestionarea aspectelor de drept internațional privat \_\_\_\_\_ 628
- §5. Caracterul de titlu executoriu non-jurisdicțional al contractului, în absența semnăturii olografe sau a semnăturii electronice extinse a consumatorului \_\_\_\_\_ 629

**Capitolul al XVIII-lea. Produsele alimentare. Siguranța alimentelor \_\_\_\_\_ 634**

- §1. Reglementări legale aplicabile siguranței alimentelor \_\_\_\_\_ 634
- §2. Principiile care guvernează regimul informațiilor obligatorii referitoare la produsele alimentare \_\_\_\_\_ 634
- 2.1. Practici corecte în materia informării consumatorilor \_\_\_\_\_ 634
- 2.2. Răspunderea specifică ce incumbă producătorilor și distribuitorilor produselor alimentare \_\_\_\_\_ 636
- 2.2.1. Persoanele responsabile \_\_\_\_\_ 636
- 2.2.2. Conținutul informativ minimal. Mențiuni obligatorii \_\_\_\_\_ 637
- 2.2.3. Obiectul răspunderii. Siguranța produselor alimentare \_\_\_\_\_ 639
- §3. Reguli specifice privind etichetarea produselor alimentare \_\_\_\_\_ 640
- 3.1. Cerințe aplicabile informațiilor obligatorii în cazul produselor alimentare preambalate \_\_\_\_\_ 640
- 3.2. Includerea mențiunilor obligatorii în cazul produselor alimentare comercializate prin mijloace de comunicare la distanță \_\_\_\_\_ 642
- 3.3. Cerințe lingvistice privind redactarea informațiilor obligatorii \_\_\_\_\_ 642

3.4. Omisiunea anumitor mențiuni obligatorii pe ambalajul/eticheta produselor alimentare _____	643
§4. Taxonomii ale mențiunilor obligatorii pe eticheta și ambalajul produselor alimentare _____	643
4.1. Denumirea produsului alimentar _____	643
4.2. Dispoziții privind indicarea ingredientelor _____	644
4.3. Etichetarea anumitor substanțe sau produse care provoacă alergii sau intoleranțe _____	645
4.4. Indicarea cantității ingredientelor folosite _____	646
4.5. Mențiuni obligatorii privind cantitatea netă conținută de ambalajul produsului _____	646
4.6. Mențiuni obligatorii privind data durabilității minimale, data-limită de consum și data congelării _____	647
4.7. Indicarea condițiilor speciale de păstrare sau a condițiilor de utilizare _____	647
4.8. Mențiuni obligatorii privind țara de origine sau locul de proveniență _____	647
4.9. Indicarea adecvată a instrucțiunilor de utilizare _____	648
4.10. Indicarea concentrației alcoolice _____	648
§5. Dispoziții privind declarația nutrițională _____	648
5.1. Caracterul general al normelor <i>versus</i> caracterul special al reglementărilor incidente _____	648
5.2. Conținutul obligatoriu al declarației nutriționale _____	649
5.3. Calcularea valorii energetice _____	649
5.4. Exprimarea valorii energetice a produselor alimentare _____	650
5.5. Exigențe privind includerea informațiilor în același câmp vizual _____	651
5.6. Alternative de exprimare și forme de prezentare suplimentare _____	652
§6. Cerințe aplicabile informațiilor voluntare referitoare la produsele alimentare _____	653
§7. Obligații privind aprovizionarea din lanțul alimentar scurt _____	654
§8. Prevederi normative din dreptul intern privind siguranța alimentelor _____	654
§9. Dispoziții privitoare la manufacturarea și comercializarea suplimentelor alimentare _____	657
9.1. Particularități ale reglementării legale aplicabile producătorilor/importatorilor suplimentelor alimentare _____	657
9.2. Obligații specifice incumbând comercianților în materia distribuirii suplimentelor alimentare _____	659

## **TITLUL AL III-LEA. ASPECTE DE DREPT PROCEDURAL ÎN RAPORTURILE BUSINESS-TO-CONSUMER \_\_\_\_\_ 661**

### **Capitolul al XIX-lea. Soluționarea alternativă a litigiilor dintre profesioniști și consumatori \_\_\_\_\_ 663**

§1. Arbitrajul și medierea (inclusiv online) a disputelor dintre profesioniști și consumatori _____	663
1.1. Arbitrabilitatea materială a litigiilor <i>business-to-consumer</i> _____	663
1.2. Caracterul (prezumat) abuziv al clauzelor compromisorii <i>business-to-consumer</i> _____	664
1.3. Nulitatea (ineficacitatea) clauzei compromisorii <i>business-to-consumer</i> _____	665

1.4. Validitatea de principiu a compromisului <i>business-to-consumer</i> _____	666
1.5. Considerații sintetice privind arbitrabilitatea obiectivă și arbitrabilitatea subiectivă a litigiilor <i>business-to-consumer</i> _____	667
§2. Procedurile de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) între profesioniști și consumatori _____	669
2.1. Domeniul de aplicare _____	669
2.1.1. Particularități ale procedurii de soluționare alternativă a litigiilor derulate prin Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar (SAL-FIN) _____	670
2.1.2. Caracteristici ale procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor derulate prin Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar _____	672
2.2. Situații exceptate din sfera de aplicare a reglementării procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor _____	672
2.3. Caracterul neobligatoriu al mijloacelor alternative de soluționare a litigiilor. Inițierea de către consumator a procedurii de soluționare alternativă a litigiilor _____	674
2.4. Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor _____	674
2.5. Situații de refuz al instrumentării cauzelor în procedura de soluționare alternativă a litigiilor _____	676
2.6. Exigențe aplicabile entităților de soluționare alternativă a litigiilor prin prisma condițiilor de expertiză, independență și imparțialitate _____	677
2.7. Exigențe privind transparența procedurii de soluționare alternativă a litigiilor _____	677
2.8. Cerințe privind eficacitatea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor _____	678
2.9. Exigențe concentrice imperativului de corectitudine a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor _____	678
2.10. Tipologia procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor în litigiile <i>business-to-consumer</i> _____	679
2.10.1. Mecanisme de soluționare alternativă a litigiilor: enunțare _____	679
2.10.2. Procedurile de soluționare alternativă a litigiilor finalizate cu propunerea unei soluții (concilierea SAL) _____	679
2.10.3. Impunerea unei soluții în procedurile de soluționare alternativă a litigiilor: arbitrajul derulat de entitățile de soluționare alternativă a litigiilor _____	680
2.11. Caracterul de titlu executoriu (non-jurisdicțional) al hotărârilor pronunțate în procedurile de soluționare alternativă a litigiilor _____	681
2.12. Rezultatul procedurii de soluționare alternativă a litigiilor _____	681
2.13. Termenele de soluționare a litigiilor <i>business-to-consumer</i> în procedurile de soluționare alternativă a litigiilor _____	681
2.14. Efectul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor asupra termenelor de decădere și de prescripție _____	682
2.15. Ineficacitatea juridică a acordurilor anticipatorii de derulare a procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor _____	682
2.16. Reguli proprii elaborate de entitățile de soluționare alternativă a litigiilor _____	682

2.17. Informarea consumatorilor de către comercianți cu privire la accesarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor _____	683
<b>Capitolul al XX-lea. Reguli procedurale privind stabilirea competenței teritoriale a instanțelor de judecată _____</b>	<b>684</b>
§1. Instituirea competenței teritoriale exclusive în funcție de criteriul domiciliului consumatorului _____	684
1.1. Delimitarea situațiilor în care este permisă selectarea instanțelor competente să soluționeze litigiile <i>business-to-consumer</i> _____	684
1.2. Clauzele <i>business-to-consumer</i> derogatorii de la norma privitoare la competența teritorială exclusivă _____	685
§2. Derogarea convențională de la regulile de stabilire a competenței teritoriale în contractele <i>business-to-consumer</i> _____	685
2.1. Inopozabilitatea (ineficacitatea) clauzelor <i>business-to-consumer</i> convenite anterior apariției motivelor de litigiu _____	685
2.2. Exigența consimțământului granular în materia validității clauzelor neuzuale <i>business-to-consumer</i> _____	687
2.3. Admiterea condiționată a validității clauzelor neuzuale <i>business-to-consumer</i> _____	689
2.4. „Clauze neuzuale” care generează pentru profesionist un avantaj substanțial/procedural _____	691
§3. Cerințe „temporale” versus exigențe privitoare la consimțământul consumatorului _____	692
3.1. Condiții substanțiale aplicabile clauzelor derogatorii de la normele privind competența teritorială în litigiile <i>business-to-consumer</i> _____	692
3.2. Exigențe privitoare la încorporarea formală a clauzei derogatorii, acroșată cerinței protejării consimțământului consumatorului _____	694
3.3. Ineficacitatea juridică a prevederilor contractuale anticipatorii sau de renunțare anticipată a consumatorului la drepturile sale (substanțiale și/sau procedurale) _____	694
<b>Capitolul al XXI-lea. Acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor _____</b>	<b>696</b>
§1. Reglementarea acțiunilor în co-reprezentare (pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor) în dreptul Uniunii Europene _____	696
§2. Colectarea consimțământului consumatorilor de a fi reprezentați în cadrul acțiunilor colective _____	698
2.1. Versiuni alternative de colectare a consimțământului _____	698
2.2. Consimțământul de tip <i>opting-in</i> versus consimțământul de tip <i>opting-out</i> al consumatorului. Versiuni hibride _____	699
2.3. Evitarea suprapunerii procedurale a mecanismelor disponibile _____	701
2.4. „Reședința obișnuită” a consumatorului, ca reper procedural pentru colectarea consimțământului privind reprezentarea procesuală în acțiunile colective _____	701
§3. Exigențe privind transparența finanțării acțiunilor în reprezentarea intereselor colective ale consumatorilor _____	702
§4. Selectarea entităților calificate _____	704
4.1. Criterii aplicabile în procedura de autorizare _____	704

4.2. Evaluarea periodică a activității entităților reprezentative _____	705
§5. Dioscurii activității procesuale a entităților calificate: acțiunile în încetarea practicilor incorecte și acțiunile având ca obiect măsuri reparatorii _____	705
5.1. Tipologia măsurilor în încetarea unor practici comerciale incorecte (ca obiect al acțiunilor colective) _____	705
5.2. Măsurile reparatorii dispuse prin admiterea acțiunilor colective _____	707
5.3. Alocarea costurilor acțiunii în reprezentare pentru obținerea de măsuri reparatorii _____	709
§6. Suspendarea corelativă a curgerii termenelor de prescripție pentru acțiunile individuale și dezideratul celerității procedurale _____	710
<b>Capitolul al XXII-lea. Procedura stingerii obligațiilor din contractele de credit imobiliar <i>business-to-consumer</i> prin darea în plată _____</b>	<b>711</b>
§1. Sfera de aplicare a prevederilor Legii nr. 77/2016 privind darea în plată a unor bunuri imobile în vederea stingerii obligațiilor asumate prin credite _____	711
§2. Efectul extinctiv al dării în plată asupra creanței principale și accesoriilor creanței _____	713
2.1. Caracterul subsidiar al remediului _____	713
2.2. Probleme de constituționalitate a reglementării _____	714
2.3. Condiția existenței impreviziunii _____	715
2.4. Imposibilitatea accesării procedurii dării în plată în ipoteza inexistenței dreptului de proprietate asupra imobilului ipotecat _____	721
§3. Prerechizitele juridice ale exercițiului dreptului consumatorului de a invoca darea în plată _____	722
3.1. Enunțarea condițiilor cumulative _____	722
3.2. „Configurarea” noțiunii de „impreviziune” _____	723
3.3. Transmiterea notificării de dare în plată de către debitorul consumator _____	724
3.4. Suspendarea dreptului creditorului profesionist de a se îndrepta împotriva codebitorilor, a garanților personali și ipotecari _____	725
§4. Contestația împotriva notificării de dare în plată _____	725
§5. Acțiunea prin care debitorul consumator cere instanței să se pronunțe asupra stingerii obligațiilor din contractul de credit ipotecar și transmiterii dreptului de proprietate către creditor _____	726
§6. Efectele juridice ale dării în plată _____	735
6.1. Efectul extinctiv total al dării în plată asupra creanțelor deținute de creditorul profesionist _____	735
6.2. Reverberarea efectelor extinctive asupra obligațiilor codebitorilor și fideiusorilor _____	737
<b>BIBLIOGRAFIE _____</b>	<b>739</b>

# CAPITOLUL AL XIV-LEA. DREPTURILE CONSUMATORULUI ÎN CONTRACTELE DE TRANSPORT AERIAN DE PASAGERI

## §1. Sfera materială/personală de aplicare a dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004

### 1.1. Situații exceptate și situații incluse

Tributară unei viziuni contractualiste, sfera materială/personală de aplicare a dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91<sup>[1]</sup> depinde, în principiu, de existența unui nex contractual între consumator și operatorul de transport aerian de pasageri<sup>[2]</sup>. Dreptul pasagerilor de a obține despăgubiri (pentru neexecutarea conformă a obligațiilor operatorului de transport aerian) devine relevant în împrejurări precum: cazul anulării/restricționării zborurilor<sup>[3]</sup>; întârzierea zborurilor; pierderea bagajelor; refuzul îmbarcării (emis de operatorul de transport aerian în cazuri neasimilate forței majore/din rațiuni operaționale); neacordarea de asistență pe aeroport; zbor supra-rezervat; repartizarea la o clasă de zbor superioară (cu obligarea pasagerului la suportarea diferenței de costuri) sau inferioară; ratarea zborului de legătură. Conform explicațiilor inserate în considerentul (18) al Regulamentului nr. 261/2004<sup>[4]</sup>, „Deservirea pasagerilor care așteaptă un zbor alternativ sau întârziat poate fi limitată sau refuzată în cazul în care deservirea în sine ar putea cauza o întârziere suplimentară”.

Prin prisma sferei materiale/personale de aplicare a prevederilor Regulamentului nr. 261/2004, astfel cum este aceasta circumstanțiată în cuprinsul art. 3 alin. (1), se cuvine reținut că dispozițiile sale se aplică în cazul:

(a) pasagerilor<sup>[5]</sup> care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul (Tratatul de instituire a Comunității Europene, în prezent Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene – n.n., J.G.);

---

[1] J.O. L 46 din 17 februarie 2004.

[2] W. VERHEYEN, B. DIKKER, *10 years of 261/2004: any excuses left?*, în *European Transport Law*, vol. 50, nr. 6/2015.

[3] J. STUYCK, *Indemnisation pour les passagers de vols retardés en Europe*, în *La Semaine Juridique, Édition Générale*, nr. 7/2010; G. HINDRIKS, *Bumped into Differences on the Possibility of the Air Passenger to Claim Further Compensation*, în *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 9, nr. 3/2020, p. 116-119.

[4] W. VERHEYEN, J. HÖRNIG, *The Right to Safe Transport + Air Passenger Rights After COVID-19*, în *European Review of Private Law*, vol. 29, nr. 4/2021, p. 659-688; R. ABEYRATNE, *The airline passenger's right to flight information at airports*, în *European Transport Law*, vol. 47, nr. 4/2012; P. MARKOVA, *Consumer Protection while Travelling – Enforcement of Air Passenger Rights during „Extraordinary Circumstances” in Light of Regulation (EC) No 261/2004*, în *Journal of European Consumer and Market Law*, vol. 8, nr. 3/2019, p. 114-118.

[5] C. VAN DAM, *Air Passenger Rights after Sturgeon*, în *Air and Space Law*, vol. 36, nr. 4-5/2011; M. PAVLIHA, *Enlightenment of the European Attitude Towards Passenger Rights: In dubio pro consumatore*, în *European Transport Law*, vol. 48, nr. 3/2013; R. PAZOS, *The Right to a Compensation in Case of Long Delay of Flights: A Proposal for a Future Reform*, în *European Review of Private Law*, vol. 27, nr. 4/2019, p. 695-717; R. PAZOS, *El*

(b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul efectiv de transport aerian al zborului respectiv este un operator de transport dintr-un stat membru al Uniunii Europene.

Conform condițiilor specificate în textul art. 3 alin. (2) din regulament, dispozițiile alin. (1) se aplică „sub rezerva ca pasagerii:

(a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și, cu excepția cazului de anulare menționat în articolul 5, să se prezinte personal pentru înregistrare,

– în condițiile stipulate și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul de transport aerian, operatorul de turism sau un agent de voiaj autorizat

sau, în cazul în care ora nu este indicată,

– nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate;

(b) au fost transferați de către un operator de transport aerian sau un operator de turism de la zborul pentru care au avut o rezervare la un alt zbor, indiferent de motiv”.

**Situațiile exceptate** de sub incidența normelor Regulamentului nr. 261/2004 se referă la serviciile de transport care nu se adresează consumatorilor; de asemenea, sunt excluse serviciile de transport cu elicoptere ori altfel de dispozitive de zbor decât aeronavele cu aripi fixe. Astfel, după cum se menționează expres în textul art. 3 alin. (3) și (4) din regulament, dispozițiile acestuia „nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Cu toate acestea, prezentul regulament se aplică pasagerilor care posedă bilete emise de un operator de transport aerian sau un operator de turism în cadrul unui program de fidelizare a clientelei sau al unui alt program comercial. (4) Prezentul regulament se aplică numai pasagerilor transportați cu aeronave motorizate cu aripi fixe”.

În textul art. 3 alin. (5) din Regulamentul nr. 261/2004 se specifică faptul că acesta este aplicabil, în principiu, în materia raporturilor contractuale B2C dintre operatorii de servicii de transport aerian de pasageri și consumatorii beneficiari ai acestor servicii<sup>[1]</sup>, însă rămâne aplicabil și în absența unei legături contractuale directe între operatorul de transport aerian și pasager, cât timp operatorul acționează în numele profesionistului (de regulă, o altă companie de transport aerian) care a contractat direct cu pasagerul respectiv, arătându-se că regulamentul european „se aplică tuturor operatorilor efectivi de transport aerian care asigură transportul pasagerilor menționați la alineatele (1) și (2). În cazul în care un operator efectiv de transport aerian<sup>[2]</sup> care nu are un contract cu pasagerul își execută obligațiile în conformitate cu prezentul regulament, atunci se consideră că acesta acționează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv”.

---

*derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros*, în InDret, vol. 2/2017; T. PANTAZI, „I Know that I Know Nothing”: *Extraordinary Circumstances in Air Passenger Rights Regulation*, în *European Review of Private Law*, vol. 28, nr. 5/2020, p. 1093-1112.

<sup>[1]</sup> A. PAP, *Transportul aerian și drepturile pasagerilor în legislația Uniunii Europene. Sinteze de jurisprudență*, Ed. Universul Juridic, București, 2016, p. 7-9.

<sup>[2]</sup> C. GINTER, K. HÄRGINEN, A. LINNTAM, *Passengers Are Not Automatically Responsible for Fines Imposed on Airlines Estonian Court Declares a Lufthansa Standard Term Unfair*, în *European Review of Private Law*, vol. 27, nr. 5/2019, p. 985-993.

O altă categorie de situații (contractuale) exceptate din sfera materială de aplicare a Regulamentului nr. 261/2004 o reprezintă pachetele de servicii turistice reglementate prin norme speciale, și anume prin 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<sup>[1]</sup>, aceste specii de contracte B2C revenind în perimetrul de incidență al Regulamentului nr. 261/2004 în ipotezele în care pachetul de servicii turistice este anulat din motive ce țin de anularea zborului; în textul art. 3 alin. (6) din regulament se menționează că acesta nu aduce atingere drepturilor pasagerilor prevăzute în Directiva privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate și nu se aplică în cazurile în care un pachet de servicii turistice este anulat din alte motive decât anularea zborului.

Rezumând aceste aserțiuni, se poate evidenția că dispozițiile Regulamentului nr. 261/2004 devin incidente pentru următoarele categorii de pasageri:

(a) dacă zboară pe teritoriul Uniunii Europene (indiferent dacă zborul este operat de o companie din Uniune sau din afara acesteia);

(b) dacă aterizează pe un aeroport din Uniunea Europeană venind din afara Uniunii, iar cursa este operată de o companie din Uniune;

(c) dacă decolează de pe un aeroport din Uniunea Europeană către o țară din afara Uniunii, indiferent dacă zborul este operat de o companie din Uniune sau din afara acesteia;

(d) dacă pasagerul nu a primit deja anumite compensații (despăgubiri, redirectionare, asistență din partea companiei aeriene) pentru probleme legate de zbor în baza legislației relevante a unei țări din afara spațiului Uniunii Europene.

## 1.2. Noțiunea de „rezervare confirmată”

În practica judiciară<sup>[2]</sup> s-a ridicat problema de a stabili dacă, în ipotezele contractării unor pachete de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian<sup>[3]</sup>, ar putea fi reținută confirmarea rezervării, dacă documentul transmis pasagerilor de operatorul serviciilor turistice conținea informații cu privire la orarul zborurilor, diferite de cele pe care operatorul de transport aerian le transmisese ultima dată operatorului de servicii turistice, în contextul în care aceste din urmă informații actualizate privitoare la orarul

---

<sup>[1]</sup> Textul integral al Directivei (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 (J.O. L 326 din 11 decembrie 2015) poate fi consultat la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>, accesată la 4 ianuarie 2022.

<sup>[2]</sup> A se vedea Hotărârea C.J.U.E. din 21 decembrie 2021 în cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, AD și alții c. Corendon Airlines și alții, JG și alții c. OP, acționând în calitate de lichidator al Azurair GmbH, cu participarea alltours flugreisen GmbH, Eurowings GmbH c. flightright GmbH și AG și alții c. Austrian Airlines AG, EU:C:2021:1038, cereri de decizie preliminară formulate de Landesgericht Korneuburg (Tribunalul Regional din Korneuburg, Austria) și de Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf, Germania). Textul integral al hotărârii este disponibil la adresa <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=singur%2Bzbor%2Bintoarcere&docid=251508&pageIndex=0&doclang=RO&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=2456640#ctx1>, accesată la 4 ianuarie 2022.

<sup>[3]</sup> I. KONING, *The Enforcement of Airline Passengers' Rights in Europe*, disponibil la adresa [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2456147](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2456147), accesată la 19 ianuarie 2022.

zborurilor nu fuseseră transmise direct pasagerilor respectivi, astfel încât aceștia nu dispuneau decât de informațiile conținute în documentul transmis de operatorul de servicii turistice.

În această privință, trebuie amintit că problematica existenței unei „rezervări confirmate” interesează din perspectiva sferei de incidență a prevederilor Regulamentului nr. 261/2004, întrucât art. 3 din acest regulament reglementează domeniul său de aplicare impunând, în temeiul alin. (2) lit. (a), ca pasagerul să dispună de o rezervare confirmată pentru zborul respectiv. Regulamentul nr. 261/2004 nu definește sintagma „rezervare confirmată”, descriind, în schimb, noțiunea de „rezervare” prin prisma existenței unui document doveditor; noțiunea de „rezervare” a zborului/locului este definită în art. 2 lit. (g) din acest regulament ca referindu-se faptul că „pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată de operatorul de transport aerian sau de operatorul de turism”. Din această definiție rezultă că o rezervare poate fi constituită dintr-un „alt document doveditor” care atestă faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată fie de operatorul de transport aerian, fie de operatorul de servicii turistice; rezultă, astfel, din textul citat, că o rezervare acceptată și înregistrată de operatorul de servicii turistice (cu care consumatorul contractează un pachet de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian) are aceeași valoare juridică precum rezervarea locului acceptată și înregistrată de operatorul de transport aerian.

În consecință, se poate concluziona că, dacă pasagerul dispune de „un alt document doveditor” în sensul art. 2 lit. (g) din Regulamentul nr. 261/2004, emis de operatorul de servicii turistice, acest document doveditor echivalează cu o „rezervare” în sensul aceleiași dispoziții din textul legal citat.

### **1.3. Noțiunea de „operator efectiv de transport aerian”**

Problematica de a stabili dacă un operator de transport aerian poate fi calificat drept „operator efectiv de transport aerian” în raport cu un pasager, atunci când acesta din urmă a încheiat un contract cu un operator de servicii turistice (cu care consumatorul contractează un pachet de servicii turistice incluzând servicii de transport aerian) pentru un zbor determinat operat de acest operator de transport aerian, fără ca operatorul de transport aerian menționat să fi confirmat orarele zborului (i) sau fără ca operatorul de turism să fi efectuat o rezervare pentru acest pasager la același operator de transport aerian (ii), interesează din perspectiva circumscrierii sferei personale de aplicare a prevederilor Regulamentului (CE) nr. 261/2004.

În această privință, trebuie amintit că noțiunea de „operator efectiv de transport aerian” este definită în art. 2 lit. (b) din acest regulament ca desemnând un operator de transport aerian care execută sau intenționează să execute un zbor nu numai în temeiul unui contract B2C încheiat în manieră directă cu un pasager, dar și în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract B2C cu pasagerul respectiv. Rezultă, așadar, după cum s-a reținut și în hotărârea C.J.U.E. din cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*, că această definiție impune întrunirea a două condiții cumulative pentru ca un operator de transport aerian să poată fi calificat drept „operator efectiv de transport aerian”, cerințe legate, pe de o parte, de

efectuarea zborului în cauză și, pe de altă parte, de existența unui contract cu un pasager (după cum s-a evidențiat în hotărârea C.J.U.E. din cauza C-532/17, *Wirth și alții*<sup>[1]</sup>).

S-a reținut, în ceea ce privește prima condiție, că aceasta evidențiază noțiunea de „zbor”, care „constituie elementul său central”, în jurisprudența C.J.U.E. statuându-se că această noțiune trebuie înțeleasă ca fiind „o operațiune de transport aerian, fiind astfel, într-o anumită măsură, o unitate” („*a unit*”, în limba engleză) a acestui transport, „realizată de un operator de transport aerian care își stabilește itinerarul” (pct. 19 din hotărârea în cauza C-532/17, *Wirth și alții*). După cum s-a specificat, în astfel de cazuri, trebuie considerat ca fiind un „operator efectiv de transport aerian” operatorul de transport care, „în cadrul activității sale de transport de pasageri, ia decizia de a efectua un zbor determinat, inclusiv de a-i stabili itinerarul și, astfel, de a crea, pentru cei interesați, o ofertă de transport aerian<sup>[2]</sup>. Adoptarea unei asemenea decizii implică astfel ca acest operator de transport să poarte răspunderea efectuării zborului menționat, inclusiv printre altele pentru eventuala sa anulare sau întârziere prelungită la sosire” (pct. 20 din hotărârea C.J.U.E. în cauza C-532/17, *Wirth și alții*).

De asemenea, în cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*, completul C.J.U.E. a reținut (reiterând aserțiunile avocatului general enunțate la pct. 66 din concluzii<sup>[3]</sup>), că „simpla împrejurare că rezervarea pasagerului de la operatorul de turism cuprinde ore de zbor care nu au fost confirmate de operatorul de transport aerian în cadrul rezervării interne dintre acest operator de transport și acest operator de turism nu poate fi suficientă pentru a considera că nu sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 2 litera (b) din Regulamentul nr. 261/2004” și că, pe cale de consecință, trebuie să se considere că un operator de transport aerian „care a constituit o ofertă de transport aerian ce corespunde celei vizate de un operator de turism în cadrul relației sale cu un pasager, în condițiile în care se pot produce schimbări în raport cu această ofertă, are intenția de a efectua un zbor, în sensul articolului 2 litera (b) din Regulamentul nr. 261/2004” (pct. 59). Din pct. 60 al aceleiași hotărâri rezultă că o asemenea interpretare este adecvată, întrucât „permite să se garanteze că pasagerii transportați vor fi despăgubiți sau deserviți fără a trebui să se țină seama de acordurile încheiate de operatorul de transport aerian care a decis să efectueze zborul în cauză la ore diferite de cele prevăzute inițial în scopul asigurării concrete a acestuia<sup>[4]</sup>”.

---

<sup>[1]</sup> C.J.U.E., Hotărârea din 4 iulie 2018, cauza C-532/17, *Wolfgang Wirth și alții c. Thomson Airways Ltd*, EU:C:2018:527, cerere de decizie preliminară formulată de Landgericht Hamburg (Tribunalul Regional din Hamburg, Germania). Textul integral al hotărârii este disponibil la adresa <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=203541&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=4963005>, accesată la 4 ianuarie 2022.

<sup>[2]</sup> V. CORREIA, *The evolution of air passengers' rights in European Union law*, în *The Aviation and Space Journal* nr. 2/2011.

<sup>[3]</sup> Concluziile avocatului general Priit Pikamäe prezentate la 23 septembrie 2021 în cauzele conexe C-146/20, C-188/20, C-196/20 și C-270/20, *Azurair și alții*, EU:C:2021:765.

<sup>[4]</sup> A se vedea, în acest sens, hotărârea C.J.U.E. în cauza C-532/17, *Wirth și alții*, *cit. supra*, pct. 23. Din aspectele factuale ale cauzei rezultă că, în temeiul unui contract de închiriere de tip aeronavă cu echipaj („*wet lease*”), compania TUIFly GmbH a închiriat de la operatorul Thomson Airways o aeronavă cu echipaj pentru un număr determinat de zboruri. Acest contract prevedea că TUIFly era responsabilă cu „prestarea de servicii de *handling* la sol, inclusiv formalitățile de îmbarcare, confortul/siguranța pasagerilor în orice moment, prestarea de servicii de manipulare de marfă, securitatea pasagerilor și a bagajelor, organizarea serviciilor la bord etc.” Pentru efectuarea acestor zboruri, compania TUIFly GmbH a solicitat slot-urile, a comercializat biletele de zbor și a obținut toate autorizațiile necesare.