Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a patra)

1 august 2025 *

„Trimitere preliminară – Servicii de plată în piața internă – Directiva 2007/64/CE – Articolul 56 alineatul (1) litera (b) – Obligația utilizatorului serviciilor de plată de a informa «fără întârziere» prestatorul de servicii de plată cu privire la pierderea, furtul, deturnarea sau utilizarea neautorizată a instrumentului său de plată – Articolul 58 – Notificarea operațiunilor de plată neautorizate – Corectarea unei astfel de operațiuni de către prestatorul de servicii de plată supus obligației utilizatorului acestor servicii de a semnala operațiunea respectivă «în cel mai scurt timp […] și în cel mult treisprezece luni de la data debitării» – Articolele 60 și 61 – Răspunderea prestatorului de servicii de plată și, respectiv, a plătitorului în cazul unor operațiuni de plată neautorizate – Succesiune de operațiuni de plată neautorizate ca urmare a pierderii, a furtului, a deturnării sau a oricărei utilizări neautorizate a unui instrument de plată – Întârziere în notificare care nu s-a produs în mod intenționat sau din neglijență gravă – Întinderea dreptului la rambursare”

În cauza C-665/23,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Cour de cassation (Curtea de Casație, Franța), prin decizia din 8 noiembrie 2023, primită de Curte la 9 noiembrie 2023, în procedura

IL

împotriva

Veracash SAS,

CURTEA (Camera a patra),

compusă din domnul I. Jarukaitis (raportor), președinte de cameră, domnii N. Jääskinen, A. Arabadjiev și M. Condinanzi și doamna R. Frendo, judecători,

avocat general: doamna L. Medina

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

* Limba de procedură: franceza.

luând în considerare observațiile prezentate:

– pentru Veracash SAS, de R. Froger, avocat;

– pentru guvernul francez, de R. Bénard și T. Lechevallier, în calitate de agenți;

– pentru guvernul ceh, de J. Očková, M. Smolek și J. Vláčil, în calitate de agenți;

– pentru Comisia Europeană, de C. Auvret și G. Goddin, în calitate de agenți,

după ascultarea concluziilor avocatei generale în ședința din 9 ianuarie 2025,

pronunță prezenta

Hotărâre

1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolelor 56, 58, 60 și 61 din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE și 2006/48/CE și de abrogare a Directivei 97/5/CE (JO 2007, L 319, p. 1, rectificare în JO 2009, L 187, p. 5).

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între IL, o persoană fizică, pe de o parte, și Veracash SAS, pe de altă parte, în legătură cu un refuz de rambursare a retragerilor de bani care ar fi fost realizate fără autorizația IL din cauza semnalării lor pretins întârziate.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

3 Considerentele (31)-(35) ale Directivei 2007/64 enunțau:

„(31) Pentru a reduce riscurile și consecințele operațiunilor de plată executate în mod neautorizat sau incorect, utilizatorul serviciilor de plată ar trebui să informeze în cel mai scurt timp prestatorul de servicii de plată asupra oricărei contestații cu privire la operațiuni de plată presupuse a fi neautorizate sau a fi fost executate incorect, cu condiția ca prestatorul de servicii de plată să-și fi îndeplinit obligațiile în materie de informare în temeiul prezentei directive. Dacă termenul limită de notificare este respectat de utilizatorul serviciilor de plată, acesta ar trebui să-și poată valorifica drepturile în termenele de prescripție stabilite în temeiul legislației naționale. Prezenta directivă nu ar trebui să afecteze alte litigii dintre utilizatorii și prestatorii serviciilor de plată.

(32) Pentru a stimula utilizatorul serviciilor de plată să anunțe, fără întârzieri nejustificate, prestatorului său orice furt sau pierdere a unui instrument de plată, reducând astfel riscul prezentat de operațiunile de plată neautorizate, utilizatorul ar trebui să fie răspunzător doar pentru o sumă limitată, cu excepția cazului în care utilizatorul serviciilor de plată a acționat fraudulos sau a făcut dovadă de neglijență gravă. În plus, odată ce un utilizator a

notificat un prestator de servicii de plată cu privire la riscul de utilizare frauduloasă a instrumentului său de plată, respectivul utilizator nu ar trebui să fie obligat să acopere nici o altă pierdere care rezultă din utilizarea neautorizată a instrumentului respectiv. […]

(33) În evaluarea posibilei neglijențe a utilizatorului serviciilor de plată ar trebui să se țină seama de toate circumstanțele. Dovezile și gradul de presupusă neglijență ar trebui evaluate în conformitate cu legislația națională. Termenii și condițiile contractuale privind furnizarea și utilizarea unui instrument de plată care ar avea ca efect creșterea sarcinii probei pentru consumator sau reducerea sarcinii probei pentru emitent ar trebui considerate nule și neavenite.

(34) Cu toate acestea, statele membre ar trebui să poată să instituie norme mai puțin severe decât cele menționate mai sus, pentru a menține nivelurile existente de protecție a consumatorilor și pentru a promova încrederea în utilizarea în condiții de siguranță a instrumentelor de plată electronică. […] statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a exonera plătitorul de răspundere, parțial sau integral, cu excepția cazului în care plătitorul a acționat în mod fraudulos.

(35) Ar trebui să se prevadă repartizarea pierderilor în cazul operațiunilor de plată neautorizate. Este posibil să se aplice dispoziții diferite utilizatorilor serviciilor de plată care nu sunt consumatori, deoarece astfel de utilizatori se află în mod normal într-o poziție mai bună pentru a evalua riscul de fraudă și pentru a lua măsuri de combatere a acestuia.”

4 Articolul 4 din această directivă cuprindea următoarele definiții:

„În sensul prezentei directive, următorii termeni au înțelesurile de mai jos:

[…]

5. prin «operațiune de plată» se înțelege acțiunea, inițiată de plătitor sau de beneficiarul plății, de a plasa, transfera sau retrage fonduri, indiferent de eventualele obligații subiacente existente între plătitor și beneficiarul plății;

[…]

7. prin «plătitor» se înțelege persoana fizică sau juridică care este titularul unui cont de plăți și care autorizează un ordin de plată din acel cont de plăți sau, în cazul în care nu este vorba de un cont de plăți, persoana fizică sau juridică care dă un ordin de plată;

[…]

10. prin «utilizator al serviciilor de plată» se înțelege persoana fizică sau juridică care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități;

[…]

16. prin «ordin de plată» se înțelege orice dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății către prestatorul său de servicii de plată prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată;

[…]

23. prin «instrument de plată» se înțelege orice dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) și/sau orice serie de proceduri convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosit de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată;

[…]”

5 În titlul IV din directiva menționată, intitulat „Drepturi și obligații privind prestarea și utilizarea serviciilor de plată”, figurau cinci capitole. Capitolul 1 din acest titlu IV, intitulat „Dispoziții comune”, conținea un articol 51, care preciza domeniul de aplicare al titlului IV menționat. Acest articol 51 prevedea la alineatul (1):

„În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată nu este un consumator, părțile pot conveni ca […] articolele 59, 61, 62, 63, 66 și 75 să nu se aplice, integral sau parțial. De asemenea, părțile pot conveni asupra unei alte perioade de timp decât cea stabilită la articolul 58.”

6 Capitolul 2 din același titlu IV era intitulat „Autorizarea operațiunilor de plată” și cuprindea articolele 54-63 din aceeași directivă. Articolul 56 din aceasta, intitulat „Obligațiile utilizatorului serviciilor de plată cu privire la instrumentele de plată”, prevedea la alineatul (1):

„Utilizatorul serviciilor de plată care are dreptul de a utiliza un instrument de plată are următoarele obligații:

[…]

(b) de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, deturnarea instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia, să informeze fără întârziere prestatorul de servicii de plată sau entitatea desemnată de acesta.”

7 Potrivit articolului 57 din Directiva 2007/64, intitulat „Obligațiile prestatorului de servicii de plată în legătură cu instrumentele de plată”:

„(1) Prestatorul serviciilor de plată care emite un instrument de plată are următoarele obligații:

[…]

(c) să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare care să permită utilizatorului serviciilor de plată să facă o notificare în temeiul articolului 56 alineatul (1) litera (b) […] și

(d) să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată, odată ce a fost făcută notificarea în temeiul articolului 56 alineatul (1) litera (b).

(2) Prestatorul de servicii de plată suportă riscul de a trimite un instrument de plată către un plătitor sau de a trimite orice elemente de securitate personalizate ale acestuia.”

8 Potrivit articolului 58 din această directivă, intitulat „Notificarea operațiunilor de plată neautorizate sau executate incorect”:

„Utilizatorul serviciilor de plată poate obține corectarea unei operațiuni din partea prestatorului de servicii de plată numai dacă semnalează în cel mai scurt timp prestatorului său de servicii de plată și în cel mult treisprezece luni de la data debitării faptul că a constatat o operațiune de plată

neautorizată sau executată incorect, care dă naștere unei plângeri […] cu excepția situațiilor în care, dacă este cazul, prestatorul de servicii de plată nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată, în conformitate cu titlul III [referitor la transparența condițiilor și a cerințelor în materie de informare privind serviciile de plată]."

9 Articolul 59 din directiva menționată, intitulat „Probe privind autentificarea și executarea operațiunilor de plată", prevedea:

„(1) În cazul în care un utilizator al serviciilor de plată neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau pretinde că operațiunea de plată nu a fost corect executată, statele membre impun ca prestatorul de servicii de plată să fie cel care trebuie să demonstreze că operațiunea de plată a fost autentificată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.

(2) În cazul în care un utilizator al serviciilor de plată neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată, folosirea în sine a unui instrument de plată înregistrat de prestatorul de servicii de plată nu este în mod necesar suficientă pentru a dovedi fie că operațiunea de plată a fost autorizată de către plătitor, fie că plătitorul a acționat în mod fraudulos sau nu a respectat, intenționat sau din neglijență gravă, una sau mai multe dintre obligațiile care îi revin în temeiul articolului 56."

10 Articolul 60 din Directiva 2007/64, intitulat „Răspunderea prestatorului de servicii de plată pentru operațiunile de plată neautorizate", prevedea la alineatul (1):

„Statele membre se asigură că, fără a aduce atingere articolului 58, în cazul unei operațiuni de plată neautorizate, prestatorul de servicii de plată al plătitorului rambursează imediat plătitorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, readuce contul de plăți debitat, în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat."

11 Articolul 61 din Directiva 2007/64, intitulat „Răspunderea plătitorului pentru operațiuni de plată neautorizate", avea următorul cuprins:

„(1) Prin derogare de la articolul 60, plătitorul suportă, până la un cuantum de cel mult 150 [de euro], pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate, care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat sau din deturnarea unui instrument de plată, în cazul în care plătitorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate.

(2) Plătitorul suportă toate pierderile legate de orice operațiuni neautorizate dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multe obligații care îi revin în temeiul articolului 56. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la alineatul (1) al prezentului articol nu se aplică.

(3) În cazurile în care plătitorul nu a acționat în mod fraudulos sau nu și-a îndeplinit, fără intenție, obligațiile care îi revin în temeiul articolului 56, statele membre pot reduce răspunderea menționată la alineatele (1) și (2) ale acestui articol, luând în calcul, în special, natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată și situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau deturnat.

(4) Plătitorul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat după notificarea realizată în conformitate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b), exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.

(5) În cazul în care prestatorul de servicii de plată nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat, astfel cum se prevede la articolul 57 alineatul (1) litera (c), plătitorul nu este răspunzător pentru consecințele financiare care rezultă din utilizarea unui astfel de instrument de plată, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos."

12 Articolul 62 din această directivă conținea norme referitoare la „[r]ambursări pentru operațiunile de plată inițiate de sau prin intermediul unui beneficiar" al plății, în timp ce articolul 63 din aceasta privea „[c]ereri de rambursare pentru [astfel de operațiuni] […]".

13 Directiva 2007/64 a fost abrogată și înlocuită, cu efect începând de la 13 ianuarie 2018, de Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010 și de abrogare a Directivei 2007/64/CE (JO 2015, L 337, p. 35), în conformitate cu articolul 114 din Directiva 2015/2366.

Dreptul francez

14 Code monétaire et financier (Codul monetar și financiar), în versiunea rezultată din ordonnance nº 2009-866, du 15 juillet 2009, relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement (Ordonanța nr. 2009-866 din 15 iulie 2009 referitoare la condițiile care reglementează prestarea serviciilor de plată și privind înființarea instituțiilor de plată, JORF din 16 iulie 2009, textul nr. 13, rectificare în JORF din 25 iulie 2009, textul nr. 18) (denumit în continuare „Codul monetar și financiar"), prevede la articolul L. 133-17:

„I – Atunci când are cunoștință de pierderea, furtul, deturnarea sau orice utilizare neautorizată a instrumentului său de plată sau a datelor conexe acestuia, utilizatorul serviciilor de plată informează fără întârziere, în scopul blocării instrumentului, prestatorul sau entitatea desemnată de acesta.

[…]"

15 Articolul L. 133-18 din acest cod prevede la primul paragraf:

„În cazul unei operațiuni de plată neautorizate semnalate de utilizator în condițiile prevăzute la articolul L. 133-24, prestatorul de servicii de plată al plătitorului rambursează imediat plătitorului suma aferentă operațiunii neautorizate și, dacă este cazul, readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu ar fi avut loc."

16 Articolul L. 133-19 din codul menționat prevede:

„I. – În cazul unei operațiuni de plată neautorizate ca urmare a pierderii sau furtului instrumentului de plată, plătitorul suportă, înainte de informarea prevăzută la articolul L. 133-17, pierderile legate de utilizarea acestui instrument, în limita unui plafon de 150 [de euro].

Cu toate acestea, răspunderea plătitorului nu este angajată în cazul unei operațiuni de plată neautorizate efectuate fără utilizarea dispozitivului de securitate personalizat.

II. – Răspunderea plătitorului nu este angajată în cazul în care operațiunea de plată neautorizată a fost efectuată prin deturnarea instrumentului de plată sau a datelor conexe, fără știrea plătitorului.

Aceasta nu este angajată nici în cazul unei contrafaceri a instrumentului de plată dacă, la momentul operațiunii de plată neautorizate, plătitorul se afla în posesia instrumentului său.

III. – Cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos, plătitorul nu suportă nicio consecință financiară în cazul în care prestatorul de servicii de plată nu furnizează mijloace adecvate care să permită informarea în scopul blocării instrumentului de plată prevăzut la articolul L. 133-17.

IV. – Plătitorul suportă toate pierderile ocazionate de operațiunile de plată neautorizate dacă aceste pierderi rezultă dintr-un act fraudulos din partea sa ori dacă nu și-a îndeplinit în mod intenționat sau din neglijență gravă obligațiile menționate la articolele […] și L. 133-17.”

17 Potrivit articolului L. 133-24 din același cod:

„Utilizatorul serviciilor de plată semnalează fără întârziere prestatorului său de servicii de plată o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect în cel mult treisprezece luni de la data debitării, sub sancțiunea decăderii, cu excepția situațiilor în care prestatorul de servicii de plată nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată […]

Cu excepția cazurilor în care utilizatorul este o persoană fizică ce acționează în scopuri neprofesionale, părțile pot decide să deroge de la dispozițiile prezentului articol.”

Litigiul principal și întrebările preliminare

18 IL deține un cont de depozit în aur la Veracash. La 24 martie 2017, aceasta din urmă a trimis la adresa lui IL un nou card de retragere și de plată. Între 30 martie și 17 mai 2017 au fost efectuate retrageri zilnice din acest cont (denumite în continuare „retragerile în discuție în litigiul principal”).

19 Susținând că nici nu primise acest card de plată, nici nu autorizase aceste retrageri, IL a sesizat tribunal de grande instance d’Évry (Tribunalul de Mare Instanță din Évry, Franța), devenit, de la 1 ianuarie 2020, tribunal judiciaire d’Évry (Tribunalul judiciar din Évry), pentru a obține obligarea Veracash la rambursarea sumelor corespunzătoare retragerilor menționate, precum și la plata de daune interese.

20 Întrucât acțiunea sa a fost respinsă în parte în primă instanță, IL a declarat apel la cour d’appel de Paris (Curtea de Apel din Paris, Franța), care l-a respins prin hotărârea din 3 ianuarie 2022. Această instanță a considerat, la fel ca instanța de prim grad de jurisdicție, că IL nu putea invoca dispozițiile articolului L. 133-18 din Codul monetar și financiar în măsura în care semnalase Veracash retragerile în discuție în litigiul principal nu „în cel mai scurt timp” și „imediat”, ci la 23 mai 2017, respectiv la aproape două luni de la prima retragere contestată.

21 IL a introdus un recurs la Cour de cassation (Curtea de Casație, Franța), care este instanța de trimitere. În susținerea recursului, IL invocă două motive, dintre care unul este, în cadrul primului aspect, întemeiat pe încălcarea articolului L. 133-24 din Codul monetar și financiar. Prin

intermediul acestui aspect, IL arată că cour d'appel de Paris (Curtea de Apel din Paris) a încălcat acest articol L. 133-24 atunci când a reținut în esență că semnalarea adresată Veracash cu privire la retragerile în discuție în litigiul principal era tardivă întrucât a intervenit la aproape două luni de la prima retragere contestată, în timp ce, în opinia sa, în temeiul articolului L. 133-24 menționat, utilizatorul unui card bancar dispune, pentru a face o astfel de semnalare, de un termen de treisprezece luni de la data debitării contestate.

22 Veracash susține, în schimb, că același articol L. 133-24 instituie un termen dublu și că termenul de treisprezece luni este un termen limită. În plus, economia acestei dispoziții ar impune ca utilizatorul, de îndată ce ia cunoștință de o anomalie, să o semnaleze imediat prestatorului său de servicii de plată.

23 Instanța de trimitere arată că soluționarea litigiului cu care este sesizată depinde de aspectul dacă prestatorul de servicii de plată poate refuza rambursarea sumei aferente unei operațiuni neautorizate, în cazul în care plătitorul, deși a notificat respectiva operațiune înainte de expirarea termenului de treisprezece luni de la data debitării, a întârziat să facă acest lucru fără ca această întârziere să fi fost intenționată sau să fi rezultat dintr-o neglijență gravă din partea sa.

24 Arătând că dispozițiile utile ale Codului monetar și financiar trebuie interpretate în conformitate cu Directiva 2007/64, aplicabilă *ratione temporis* litigiului cu care este sesizată, ținând seama de data faptelor aflate la originea acestuia, ea apreciază că o interpretare literală a articolului 58 din directiva menționată, pe care o consideră susținută de considerentul (31) al acesteia, poate, desigur, să conducă la concluzia că prestatorul de servicii de plată are dreptul să refuze rambursarea cuantumului unei operațiuni de plată neautorizate pentru simplul motiv că utilizatorul serviciilor de plată i-a semnalat-o cu întârziere, chiar dacă i-ar fi fost semnalată în acest termen de treisprezece luni. Cu toate acestea, o astfel de interpretare ar părea dificil de conciliat cu articolul 61 alineatul (2) din directiva menționată. Astfel, dacă, în orice caz, prestatorul de servicii de plată al plătitorului nu ar fi obligat să ramburseze plătitorului valoarea unei operațiuni de plată neautorizate pe care acesta din urmă i-a semnalat-o cu întârziere, ar deveni irelevant dacă această întârziere este intenționată sau rezultă dintr-o neglijență gravă, deși această dispoziție coroborată cu articolul 56 din aceeași directivă ar prevedea că respectiva obligație de rambursare este exclusă numai în aceste împrejurări.

25 Instanța de trimitere observă, pe de altă parte, că, deși Curtea a interpretat, în Hotărârea din 2 septembrie 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671), articolul 58 din Directiva 2007/64, ea nu s-a pronunțat cu privire la consecințele nerespectării de către plătitor a obligației de a informa în cel mai scurt timp prestatorul său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată.

26 În această privință, desigur, ar exista un interes să încurajeze plătitorul să depună toate diligențele pentru a informa prestatorul său de servicii de plată. Cu toate acestea, articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 arată, potrivit instanței de trimitere, că legiuitorul Uniunii Europene nu a intenționat să sancționeze orice întârziere, indiferent de împrejurări, prin privarea totală de dreptul plătitorului la rambursare. Ea înclină, așadar, să interpreteze această directivă în sensul că, în afara cazului în care plătitorul a acționat în mod fraudulos și în care o semnalare a intervenit după expirarea termenului de treisprezece luni, plătitorul nu trebuie să fie privat de dreptul la rambursarea decât a pierderilor ocazionate de operațiuni de plată neautorizate pe care o semnalare în cel mai scurt timp ar fi permis să le evite, cu condiția ca întârzierea semnalării să fie intenționată sau să fie rezultatul unei neglijențe grave din partea sa.

27 În aceste condiții, Cour de cassation (Curea de Casație) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Articolele 56, 58, 60 și 61 din Directiva [2007/64] trebuie interpretate în sensul că plătitorul este privat de dreptul la rambursarea cuantumului unei operațiuni neautorizate atunci când a întârziat să semnaleze prestatorului său de servicii de plată operațiunea de plată neautorizată, chiar dacă a făcut acest lucru în termen de treisprezece luni de la data debitării?

2) În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare, privarea de dreptul plătitorului la rambursare este condiționată de faptul că tardivitatea semnalării este intenționată sau este urmarea unei neglijențe grave din partea plătitorului?

3) În cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare, plătitorul este privat de dreptul la rambursare pentru toate operațiunile neautorizate sau numai pentru cele care ar fi putut fi evitate dacă semnalarea nu ar fi fost tardivă?”

Cu privire la întrebările preliminare

Observații introductive

28 Cu titlu introductiv, trebuie arătat că retragerile în discuție în litigiul principal au fost efectuate prin intermediul unui card despre care reclamantul din litigiul principal pretinde că nu i-a parvenit.

29 În acest context, trebuie amintit, pe de o parte, că, în conformitate cu definiția care figurează la articolul 4 punctul 5 din Directiva 2007/64, retragerea de fonduri constituie o „operațiune de plată”, în sensul acestei dispoziții. În plus, potrivit punctului 23 al acestui articol 4, noțiunea de „instrument de plată” înseamnă orice dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) și/sau orice serie de proceduri convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosit de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un „ordin de plată”, această din urmă noțiune vizând, potrivit punctului 16 al articolului 4 menționat, orice dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății către prestatorul său de servicii de plată prin care se solicită executarea unei „operațiuni de plată”.

30 Litigiul principal privește, așadar, o serie de operațiuni de plată pretins neautorizate ca urmare a utilizării unui instrument de plată. Cu toate acestea, în lipsa unei indicații în această privință în decizia de trimitere, nu este posibil să se stabilească dacă acest instrument de plată trebuie considerat ca fiind pierdut, furat, deturnat sau utilizat în mod neautorizat, astfel încât, pentru a furniza un răspuns util instanței de trimitere, va trebui să se aibă în vedere toate aceste posibilități.

31 Pe de altă parte, articolul 57 alineatul (2) din Directiva 2007/64 prevede că prestatorul de servicii de plată suportă riscul legat de trimiterea către plătitor a unui instrument de plată sau a oricăror elemente de securitate personalizate ale acestuia. Ținând seama de situația de fapt din litigiul principal, va reveni, așadar, instanței de trimitere sarcina de a verifica, în prealabil, că nu a survenit niciun risc de această natură cu ocazia trimiterii de către prestatorul de servicii de plată în cauză a instrumentului de plată care a servit pentru retragerile în discuție în litigiul principal, ale cărui consecințe ar trebui suportate de acest prestator.

Cu privire la prima întrebare

32 Din cererea de decizie preliminară reiese că, prin intermediul primei întrebări, instanța de trimitere urmărește să obțină precizări cu privire la întinderea obligației de notificare a operațiunilor de plată neautorizate care revine utilizatorului serviciilor de plată. Or, această obligație de notificare este prevăzută în mod specific la articolul 58 din Directiva 2007/64.

33 Prin urmare, trebuie să se înțeleagă că, prin intermediul primei întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 58 din Directiva 2007/64 trebuie interpretat în sensul că utilizatorul serviciilor de plată este privat de dreptul de a obține corectarea unei operațiuni dacă nu a semnalat în cel mai scurt timp prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată, chiar dacă i-a semnalat-o în termen de treisprezece luni de la data debitării.

34 În conformitate cu jurisprudența constantă a Curții, este necesar, în vederea interpretării unei dispoziții de drept al Uniunii, să se țină seama nu numai de formularea acesteia, ci și de contextul său și de obiectivele urmărite de reglementarea din care face parte această dispoziție (a se vedea Hotărârea din 17 noiembrie 1983, Merck, 292/82, EU:C:1983:335, punctul 12, și Hotărârea din 6 martie 2025, Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139, punctul 38).

35 În ceea ce privește, în primul rând, modul de redactare a dispoziției a cărei interpretare se solicită, trebuie amintit că articolul 58 din Directiva 2007/64 prevede că utilizatorul serviciilor de plată obține corectarea unei operațiuni numai în cazul în care semnalează, în cel mai scurt timp, prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect care dă naștere unei revendicări și în termen de cel mult treisprezece luni de la data debitării, cu excepția cazului în care, dacă este cazul, prestatorul de servicii de plată nu a furnizat sau nu a pus la dispoziție informațiile referitoare la respectiva operațiune de plată în conformitate cu titlul III din această directivă. Acest titlu III se referă la transparența condițiilor și a cerințelor în materie de informare referitoare la serviciile de plată.

36 Astfel, interpretarea articolului 58 din directiva menționată trebuie continuată pornind de la premisa că prestatorul de servicii de plată și-a îndeplinit obligațiile de informare care îi revin în temeiul titlului III din aceeași directivă.

37 În această privință, este necesar să se constate că modul de redactare a acestei dispoziții prevede obligația utilizatorului serviciilor de plată de a semnala „în cel mai scurt timp” prestatorului său de servicii de plată că a constatat printre altele o operațiune de plată neautorizată „și în cel mult” treisprezece luni de la data debitării. Prin urmare, rezultă că, potrivit modului de redactare menționat, dreptul utilizatorului de servicii de plată de a obține corectarea unei operațiuni de plată neautorizate este supus respectării prealabile a unei duble condiții temporale.

38 Desigur, nu toate versiunile lingvistice ale articolului 58 din Directiva 2007/64 utilizează conjuncția „și”. Totuși, toate aceste versiuni lingvistice arată că obligația utilizatorului serviciilor de plată de a semnala „în cel mai scurt timp” prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată este declanșată din momentul în care acest utilizator a luat cunoștință de operațiunea respectivă. În schimb, termenul de treisprezece luni începe să curgă de la data debitării. Aceasta tinde să indice că este vorba despre două condiții temporale diferite.

39 În plus, astfel cum de asemenea a arătat în esență doamna avocată generală la punctele 44, 47 și 48 din concluzii, obligația de semnalare „în cel mai scurt timp” este de natură subiectivă, în măsura în care implică faptul că utilizatorul serviciilor de plată acționează în cel mai scurt timp, ținând seama de împrejurările în care se află, din momentul în care a luat cunoștință de operațiunea de plată neautorizată. Astfel, această obligație se distinge de obligația de raportare „în termen de treisprezece luni”, care are o natură obiectivă, dat fiind că ea începe să curgă de la data debitării operațiunii care dă naștere unei revendicări.

40 Modul de redactare a articolului 58 din Directiva 2007/64 indică, așadar, că, în principiu, pentru a obține corectarea unei operațiuni, utilizatorul serviciilor de plată este obligat atât să semnaleze fără întârziere prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată, cât și să facă această semnalare cel târziu în termen de treisprezece luni de la data debitării.

41 Această interpretare literală este, în al doilea rând, confirmată de contextul în care se înscrie acest articol 58. În această privință, pe de o parte, considerentul (31) al Directivei 2007/64 face referire la necesitatea ca utilizatorul serviciilor de plată să notifice „în cel mai scurt timp” prestatorului de servicii de plată orice contestație referitoare la operațiuni de plată pretins neautorizate. Menționarea acestei obligații de notificare „în cel mai scurt timp”, întrucât se distinge de o obligație de notificare într-un termen fix, care, pe de altă parte, nu este menționată în considerentele Directivei 2007/64, confirmă că obligația de raportare „în cel mai scurt timp”, prevăzută la articolul 58 menționat, are un caracter autonom. Astfel, aceasta se distinge de obligația de raportare în termenul de treisprezece luni de la data debitării.

42 Pe de altă parte, potrivit articolului 56 alineatul (1) litera (b) din Directiva 2007/64, utilizatorul serviciilor de plată care are dreptul să utilizeze un instrument de plată are obligația ca, atunci când ia cunoștință de pierderea, furtul, deturnarea sau utilizarea neautorizată a instrumentului său de plată, să informeze fără întârziere prestatorul său de servicii de plată sau entitatea desemnată de acesta.

43 Desigur, termenul în care trebuie îndeplinită această obligație de informare se distinge de obligația de a semnala „în cel mai scurt timp” o operațiune de plată neautorizată prevăzută la articolul 58 din această directivă. Astfel, acest termen curge de la luarea la cunoștință nu numai a oricărei utilizări neautorizate a instrumentului de plată, ci, dacă este cazul, a pierderii, a furtului sau a deturnării acestui instrument. Or, cunoașterea acestor evenimente poate surveni chiar înainte ca instrumentul menționat să nu fie utilizat în scopul efectuării unei operațiuni de plată neautorizate. În plus, aceste două obligații se disting de asemenea prin faptul că este posibil ca nu prestatorul de servicii de plată, ci o entitate desemnată de acesta să fie informată cu privire la pierderea, la furtul, la deturnarea sau la utilizarea neautorizată a instrumentului în cauză.

44 Cu toate acestea, nu este mai puțin adevărat că, astfel cum arată împrejurările din cauza principală, este posibil ca obligația de informare prevăzută la articolul 56 alineatul (1) litera (b) din directiva menționată și obligația de notificare prevăzută la articolul 58 din aceasta să ia naștere concomitent. Or, într-o asemenea împrejurare, ar fi incoerent să se considere că simpla respectare a termenului de treisprezece luni de la data debitării este suficientă pentru a considera că operațiunea de plată în cauză a fost notificată în conformitate cu cerințele articolului 58 din Directiva 2007/64, în timp ce articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta impune în principiu o semnalare mai rapidă.

45 Interpretarea literală menționată este, în al treilea rând, susținută de obiectivele urmărite de Directiva 2007/64.

46 În această privință, pe de o parte, potrivit considerentului (31) al directivei menționate, care clarifică domeniul de aplicare al articolului 58 din aceasta, obligația utilizatorului serviciilor de plată de a notifica „în cel mai scurt timp” prestatorului de servicii de plată orice contestație referitoare la operațiuni de plată presupuse a fi neautorizate este menită să reducă riscurile și consecințele operațiunilor de plată neautorizate.

47 Reiese astfel din acest considerent (31) că obligația de notificare „în cel mai scurt timp” prevăzută la acest articol 58 are un obiectiv preventiv. Or, dacă simpla respectare a termenului de treisprezece luni de la data debitării ar fi suficientă în orice caz pentru a considera că utilizatorul serviciilor de plată și-a îndeplinit obligația de notificare care îi revine în temeiul articolului 58 menționat, s-ar aduce atingere acestei finalități preventive.

48 Pe de altă parte, din jurisprudența Curții rezultă că termenul de treisprezece luni este un termen maxim, la expirarea căruia utilizatorul serviciilor de plată nu mai are posibilitatea de a angaja răspunderea prestatorului de servicii de plată pentru operațiunea în cauză, chiar în temeiul unui alt regim de răspundere decât cel prevăzut la articolul 58 și la articolul 60 alineatul (1) din Directiva 2007/64. Acest termen urmărește astfel să garanteze securitatea juridică atât a utilizatorilor serviciilor de plată, cât și a prestatorilor unor asemenea servicii (a se vedea în acest sens Hotărârea din 2 septembrie 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punctele 48-52).

49 Or, faptul că acest obiectiv este diferit de cel urmărit de obligația de notificare „în cel mai scurt timp” confirmă că articolul 58 din Directiva 2007/64 conține două condiții temporale, care sunt în principiu distincte. În plus, faptul de a considera că utilizatorul serviciilor de plată are dreptul să obțină corectarea unei operațiuni de plată neautorizate de care avea cunoștință, dar pe care a întârziat să o semnaleze prestatorului său de servicii de plată ar aduce atingere securității juridice, precum și ponderării intereselor utilizatorului serviciilor de plată și, respectiv, ale prestatorului său de servicii de plată efectuate de legiuitorul Uniunii atunci când a adoptat Directiva 2007/64.

50 Astfel, în conformitate cu articolul 60 alineatul (1) din această directivă, statele membre se asigură că, fără a aduce atingere articolului 58, în cazul unei operațiuni de plată neautorizate, prestatorul de servicii de plată al plătitorului rambursează imediat plătitorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, readuce contul de plăți debitat, în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Dacă s-ar permite întârzierea până la treisprezece luni de la data debitării operațiunii, revendicarea efectuată de utilizatorul serviciilor de plată în temeiul articolului 58 menționat, chiar dacă acest utilizator a constatat operațiunea în cauză cu mult timp înainte, perioada de insecuritate juridică ar fi prelungită fără o justificare obiectivă, în detrimentul prestatorului de servicii de plată în cauză, aducând astfel atingere acestei securități juridice și acestei ponderări.

51 Din ceea ce precedă rezultă că obligația de notificare prevăzută la articolul 58 din această directivă nu este considerată îndeplinită decât cu dubla condiție ca, pe de o parte, utilizatorul serviciilor de plată să semnaleze în cel mai scurt timp prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată și, pe de altă parte, această semnalare să intervină în cel mult treisprezece luni de la data debitării.

52 În aceste împrejurări, trebuie amintit de asemenea că, în economia regimului de răspundere stabilit în capitolul 2 din titlul IV din Directiva 2007/64, obligația de notificare de către utilizatorul serviciilor de plată a oricărei operațiuni neautorizate este condiția pentru ca regimul menționat să se poată aplica în beneficiul acestui utilizator (a se vedea în acest sens Hotărârea din 2 septembrie 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punctele 38 și 39).

53 Astfel, după cum se arată în considerentul (31) al acestei directive, făcând referire în special la notificarea operațiunilor de plată „presupuse” neautorizate, această obligație de notificare este o condiție prealabilă care urmărește ca prestatorul de servicii de plată să fie informat cu privire la faptul că utilizatorul serviciilor de plată a constatat o operațiune pe care o consideră neautorizată, obținerea efectivă a corecției solicitate fiind reglementată de alte dispoziții ale directivei menționate.

54 În special, obținerea efectivă a acestei corecții este, pe de o parte, supusă condiției ca această lipsă a autorizației să fie dovedită, articolul 59 din Directiva 2007/64 conținând, în această privință, anumite precizări referitoare la dovada autentificării și a executării operațiunilor de plată. Aceasta este, pe de altă parte, supusă normelor de repartizare a răspunderii prestatorului de servicii de plată și, respectiv, a plătitorului pentru operațiunile de plată neautorizate, prevăzute în special la articolele 60 și 61 din această directivă, care urmăresc, astfel cum se arată în considerentul (35) al directivei menționate, să reglementeze repartizarea pierderilor în cazul operațiunilor de plată neautorizate. În această privință, mai trebuie precizat că, astfel cum reiese din articolul 4 punctele 7 și 10 din aceasta, noțiunea de „plătitor” este inclusă în noțiunea de „utilizator al serviciilor de plată” și vizează printre altele o persoană fizică care autorizează un ordin de plată sau care dă un ordin de plată. În plus, articolele 62 și 63 din aceeași directivă se referă la rambursarea operațiunilor de plată inițiate de către sau prin intermediul beneficiarului plății și, respectiv, la cererile privind o asemenea rambursare.

55 Pe de altă parte, potrivit articolului 51 alineatul (1) din Directiva 2007/64, în cazul în care utilizatorul serviciilor de plată nu este un consumator, părțile pot decide, pe de o parte, ca, printre altele, articolele 59, 61, 62 și 63 din acestea să nu se aplice, în totalitate sau în parte, și, pe de altă parte, să convină asupra unui termen diferit de cel prevăzut la articolul 58 din această directivă.

56 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la prima întrebare că articolul 58 din Directiva 2007/64 trebuie interpretat în sensul că utilizatorul serviciilor de plată este, în principiu, privat de dreptul de a obține corectarea unei operațiuni dacă nu a semnalat în cel mai scurt timp prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată, chiar dacă i-a semnalat-o în termen de treisprezece luni de la data debitării.

Cu privire la a doua întrebare

57 Cu titlu introductiv, trebuie amintit că, potrivit unei jurisprudențe constante, în cadrul procedurii de cooperare între instanțele naționale și Curte instituite prin articolul 267 TFUE, este de competența acesteia din urmă să ofere instanței de trimitere un răspuns util, care să îi permită să soluționeze litigiul cu care este sesizată. Din această perspectivă, Curtea trebuie, dacă este cazul, să reformuleze întrebările care îi sunt adresate. Astfel, misiunea Curții este aceea de a interpreta toate dispozițiile dreptului Uniunii care sunt necesare instanțelor naționale pentru a statua în cauzele cu care sunt sesizate, chiar dacă respectivele dispoziții nu sunt expres indicate în întrebările adresate de aceste instanțe (a se vedea Hotărârea din 18 martie 1993, Viessmann

(C-280/91, EU:C:1993:103, punctul 17), Hotărârea din 28 noiembrie 2000, Roquette Frères, C-88/99, EU:C:2000:652, punctul 18, și Hotărârea din 8 mai 2025, HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse (C-697/23, EU:C:2025:338, punctul 22).

58 În speță, din cererea de decizie preliminară reiese că, prin intermediul celei de a doua întrebări, instanța de trimitere urmărește să obțină precizări cu privire la eventuale împrejurări care permit să se considere că o întârziere a semnalării cu privire la o operațiune de plată neautorizată este efectiv de natură să priveze plătitorul de dreptul său la rambursarea acesteia, atunci când această operațiune este urmarea pierderii, a furtului, a deturnării sau a utilizării neautorizate a unui instrument de plată.

59 Or, sunt relevante în această privință nu numai dispozițiile articolului 58 din Directiva 2007/64, referitoare în special la notificarea operațiunilor de plată neautorizate, ci și cele ale articolului 60 alineatul (1) și ale articolului 61 alineatul (2) din această directivă, referitoare la responsabilitățile prestatorului de servicii de plată și, respectiv, ale plătitorului în cazul unei operațiuni de plată neautorizate, precum și cele ale articolului 56 din directiva menționată, la care face trimitere acest articol 61 alineatul (2), și în special dispozițiile alineatului (1) litera (b) al acestui articol 56, care vizează tocmai împrejurările de fapt indicate la finalul punctului precedent din prezenta hotărâre.

60 În aceste condiții și ținând seama de răspunsul furnizat la prima întrebare, este necesar să se înțeleagă că, prin intermediul celei de a doua întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 58, articolul 60 alineatul (1) și articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta trebuie interpretate în sensul că, atunci când este în discuție o operațiune de plată neautorizată ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau orice utilizare neautorizată a unui astfel de instrument și că această operațiune a fost semnalată de plătitor prestatorului său de servicii de plată în termen de treisprezece luni de la data debitării, acest plătitor nu este privat de dreptul său de a obține corectarea efectivă a operațiunii menționate decât dacă a întârziat să o semnaleze prestatorului său de servicii de plată în mod intenționat sau din neglijență gravă.

61 În această privință, în ceea ce privește, în primul rând, modul de redactare a dispozițiilor menționate, trebuie amintit că din trimiterea efectuată de articolul 60 alineatul (1) din Directiva 2007/64 la articolul 58 din aceasta, precum și din considerentul (31) al acestei directive rezultă că punerea în aplicare a regimului de răspundere pentru operațiuni de plată neautorizate stabilit în capitolul 2 din titlul IV din directiva menționată este condiționată de notificarea de către utilizatorul serviciilor de plată a oricărei operațiuni neautorizate către prestatorul de servicii de plată, cu respectarea acestui articol 58 (a se vedea în acest sens Hotărârea din 2 septembrie 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punctele 34, 35, 38 și 39), care, astfel cum rezultă din răspunsul la prima întrebare, conține o dublă condiție temporală.

62 În cadrul acestui regim de răspundere pentru operațiuni de plată neautorizate, articolul 59 din Directiva 2007/64 instituie un mecanism al sarcinii probei favorabil utilizatorului serviciilor de plată. În esență, sarcina probei revine prestatorului de servicii de plată, care trebuie să demonstreze că operațiunea a fost autentificată, înregistrată corect și introdusă în conturi. În practică, regimul probatoriu stabilit la acest articol 59 din directiva menționată conduce, dacă notificarea prevăzută la articolul 58 din această directivă a fost efectuată în termenul prevăzut la articolul respectiv, să supună prestatorul de servicii de plată unei obligații de rambursare imediată, în conformitate cu articolul 60 alineatul (1) din aceeași directivă (Hotărârea din 2 septembrie 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, punctul 40).

63 Această obligație de rambursare imediată a cuantumului operațiunii în cauză cunoaște însă anumite atenuări, prevăzute la articolul 61 din Directiva 2007/64. În special, alineatul (2) al acestui articol 61 prevede, în prima teză, că plătitorul suportă toate pierderile legate de orice operațiuni neautorizate dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării de către acesta, intenționat sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multe obligații care îi revin în temeiul articolului 56 din această directivă.

64 Astfel cum s-a arătat deja la punctul 42 din prezenta hotărâre, printre obligațiile care revin plătitorului în temeiul acestui articol 56 figurează, la alineatul (1) litera (b) al articolului menționat, obligația acestui plătitor de a informa fără întârziere prestatorul său de servicii de plată sau entitatea desemnată de acesta atunci când are cunoștință de pierderea, furtul, deturnarea sau orice utilizare neautorizată a instrumentului său de plată.

65 Prin urmare, din modul de redactare a articolului 61 alineatul (2) prima teză din Directiva 2007/64 coroborat cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) și cu articolul 60 alineatul (1) din aceasta rezultă că plătitorul este obligat să suporte pierderile cauzate de operațiunile de plată neautorizate ca urmare a utilizării instrumentului său de plată numai atunci când acționează în mod fraudulos sau atunci când a întârziat, intenționat sau din neglijență gravă, să informeze prestatorul său de servicii de plată sau entitatea desemnată de acesta cu privire la pierderea, furtul, deturnarea sau orice utilizare neautorizată a acestui instrument. Prin urmare, numai în astfel de cazuri prestatorul de servicii de plată este exonerat de obligația sa de a-i rambursa cuantumul operațiunilor de plată neautorizate.

66 Această interpretare este, în al doilea rând, confirmată de contextul în care se înscriu dispozițiile articolului 56 alineatul (1) litera (b), ale articolului 58, ale articolului 60 alineatul (1) și ale articolului 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64.

67 Astfel, pe de o parte, după cum s-a constatat deja la punctul 44 din prezenta hotărâre, se poate întâmpla ca obligația de informare prevăzută la articolul 56 alineatul (1) litera (b) din Directiva 2007/64 și obligația de notificare prevăzută la articolul 58 din aceasta să ia naștere concomitent. Prin urmare, astfel cum a arătat și doamna avocată generală la punctul 62 din concluzii, pentru a asigura o interpretare coerentă a acestei directive, respectarea obligației de notificare prevăzute la acest articol 58 trebuie, în împrejurările prevăzute la acest articol 56 alineatul (1) litera (b) și cu excepția cazului în care plătitorul a acționat fraudulos, să fie apreciată în funcție de criteriile enunțate la articolul 61 alineatul (2) din directiva menționată.

68 Pe de altă parte, în conformitate cu articolul 57 alineatul (1) litera (d) din Directiva 2007/64, prestatorul de servicii de plată care eliberează un instrument de plată are obligația să împiedice orice utilizare a acestui instrument, odată ce a fost făcută notificarea în temeiul articolului 56 alineatul (1) litera (b) din această directivă. În plus, articolul 61 alineatul (4) din aceasta prevede că, cu excepția cazului în care plătitorul a acționat fraudulos, plătitorul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat, survenită după notificarea prevăzută la acest articol 56 alineatul (1) litera (b). Prin urmare, plătitorul nu are, în orice caz, interesul de a întârzia semnalarea pe care este obligat să o efectueze în temeiul acestei din urmă dispoziții și nici, dacă este cazul, notificarea pe care trebuie să o efectueze în temeiul articolului 58 din directiva menționată dacă aceste două obligații iau naștere concomitent.

69 În al treilea rând, pe plan teleologic, trebuie arătat, pe de o parte, că interpretarea indicată la punctul 65 din prezenta hotărâre este de natură să mențină efectul util al articolului 61 alineatul (2) prima teză din Directiva 2007/64. În acest scop, trebuie să se evite ca prestatorul de servicii de plată să poată opune plătitorului o întârziere simplă în semnalarea constatării unei operațiuni de plată neautorizate pentru a evita obligația sa de rambursare în temeiul articolului 60 alineatul (1) din această directivă, atunci când această operațiune este urmarea pierderii, a furtului, a deturnării sau a oricărei utilizări neautorizate a unui instrument de plată, iar plătitorul a luat cunoștință de această pierdere, de acest furt, de această deturnare sau de această utilizare neautorizată numai la momentul la care a constatat operațiunea respectivă. Astfel, dacă prestatorul de servicii de plată ar dispune de o asemenea posibilitate, această primă teză ar fi lipsită de efect util întrucât plătitorul ar fi privat de dreptul său la rambursare chiar dacă pierderile pe care le-a suferit nu rezultă din faptul că, în mod intenționat sau din neglijență gravă, nu a informat prestatorul său de servicii de plată sau entitatea desemnată de acesta în temeiul articolului 56 alineatul (1) litera (b) din Directiva 2007/64.

70 Pe de altă parte, această interpretare este confirmată de obiectivul urmărit de Directiva 2007/64, astfel cum este exprimat în considerentul (32) al acesteia, potrivit căruia, pentru a stimula utilizatorul serviciilor de plată să anunțe, fără întârzieri nejustificate, prestatorului său orice furt sau pierdere a unui instrument de plată, reducând astfel riscul prezentat de operațiunile de plată neautorizate, utilizatorul ar trebui să fie răspunzător doar pentru o sumă limitată, cu excepția cazului în care utilizatorul serviciilor de plată a acționat fraudulos sau a făcut dovadă de neglijență gravă. Într-adevăr, acest considerent reflectă intenția legiuitorului Uniunii de a favoriza, atunci când este în discuție furtul sau pierderea unui instrument de plată, o protecție sporită a utilizatorului serviciilor de plată. Astfel, interpretarea menționată nu aduce atingere echilibrului dintre interesele plătitorului și cele ale prestatorului său de servicii de plată, astfel cum au fost ponderate de acest legiuitor.

71 În consecință, din articolul 58, din articolul 60 alineatul (1) și din articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 avute în vedere împreună și coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta rezultă că, atunci când este în discuție o operațiune de plată neautorizată care, pe de o parte, este ulterioară utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui astfel de instrument și, pe de altă parte, a fost semnalată de plătitor prestatorului său de servicii de plată în termen de treisprezece luni de la data debitării, acest plătitor nu este, în principiu și cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos, privat de dreptul său de a obține rambursarea acestei operațiuni decât dacă a întârziat să semnaleze cu intenție sau din neglijență gravă operațiunea de plată neautorizată prestatorului său de servicii de plată.

72 Revine instanței de trimitere, care este singura competentă să stabilească faptele, sarcina de a aprecia dacă aceasta este situația pentru fiecare dintre retragerile în discuție în litigiul principal, acest articol 58 vizând în mod expres notificarea operațiunilor de plată individuale.

73 În această ultimă privință, ținând seama de elementele prezentate de instanța de trimitere, rezumate la punctele 22-26 din prezenta hotărâre, trebuie adăugat că, pe de o parte, potrivit articolului 59 alineatul (2) din Directiva 2007/64, în cazul în care un utilizator al serviciilor de plată neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată, folosirea în sine a unui instrument de plată înregistrat de prestatorul de servicii de plată nu este în mod necesar suficientă pentru a dovedi fie că operațiunea de plată a fost autorizată de către plătitor, fie că plătitorul a acționat în mod fraudulos sau nu a respectat, intenționat sau din neglijență gravă, una sau mai multe dintre obligațiile care îi revin în temeiul articolului 56 din această directivă. Pe de

altă parte, considerentul (33) al acesteia precizează printre altele că, în evaluarea posibilei neglijențe a utilizatorului serviciilor de plată ar trebui să se țină seama de toate circumstanțele și că dovezile și gradul de presupusă neglijență ar trebui evaluate în conformitate cu legislația națională.

74 Cu toate acestea, printre condițiile prevăzute la articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 figurează o „neglijență gravă” din partea plătitorului, și anume, astfel cum a arătat și doamna avocată generală la punctul 65 din concluzii, o încălcare gravă a unei obligații de diligență. În plus, astfel cum s-a constatat la punctul 39 din prezenta hotărâre, trebuie să se țină seama de împrejurările în care se află plătitorul. Astfel, cu excepția cazului în care acesta din urmă a acționat în mod fraudulos și sub rezerva eventualei aplicări a articolului 51 alineatul (1) din Directiva 2007/64, nu i se poate reproșa că nu a semnalat „imediat” prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui asemenea instrument.

75 Pe de altă parte, articolul 61 din Directiva 2007/64 cuprinde precizări cu privire la întinderea pierderilor care trebuie, dacă este cazul, să fie suportate efectiv de plătitor, în special în împrejurările indicate la punctul 71 din prezenta hotărâre.

76 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la a doua întrebare că articolul 58, articolul 60 alineatul (1) și articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta trebuie interpretate în sensul că, atunci când este în discuție o operațiune de plată neautorizată ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui astfel de instrument, iar această operațiune a fost semnalată de plătitor prestatorului său de servicii de plată în termen de treisprezece luni de la data debitării, acest plătitor nu este, în principiu și cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos, privat de dreptul său de a obține corectarea efectivă a operațiunii menționate decât dacă a întârziat să o semnaleze prestatorului său de servicii de plată în mod intenționat sau din neglijență gravă constând într-o încălcare gravă a unei obligații de diligență.

Cu privire la a treia întrebare

77 Instanța de trimitere adresează a treia întrebare pentru ipoteza în care s-ar răspunde la prima întrebare că plătitorul este privat de dreptul de a obține corectarea unei operațiuni atunci când a întârziat să semnaleze prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată, chiar dacă a semnalat-o în termen de treisprezece luni de la data debitării.

78 Deși această primă întrebare a primit în esență un răspuns afirmativ, acest răspuns este totuși, astfel cum rezultă din cuprinsul punctelor 52-55 din prezenta hotărâre, condiționat de diverse elemente și în special, astfel cum reiese din analiza celei de a doua întrebări, de faptul că, cu excepția cazului în care plătitorul a acționat în mod fraudulos, atunci când operațiunea de plată neautorizată este consecința pierderii, a furtului, a deturnării sau a oricărei utilizări neautorizate a instrumentului său de plată, nu se poate considera că plătitorul care a informat prestatorul său de servicii de plată cu privire la operațiunea de plată neautorizată în termen de treisprezece luni de la data debitării acesteia a întârziat să informeze prestatorul său de servicii de plată că a constatat respectiva operațiune numai în cazul în care întârzierea este intenționată sau rezultă dintr-o neglijență gravă.

79 Pe de altă parte, revine instanței de trimitere sarcina de a aprecia și de a califica faptele în discuție în fața sa în special în raport cu precizările expuse la punctele 73 și 74 din prezenta hotărâre.

80 Prin urmare, este necesar să se reformuleze această a treia întrebare pentru a ține seama de răspunsul furnizat la prima și la a doua întrebare.

81 Astfel, trebuie să se considere că, prin intermediul celei de a treia întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 58, articolul 60 alineatul (1) și articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta trebuie interpretate în sensul că, atunci când, pe de o parte, sunt în discuție operațiuni de plată neautorizate succesive ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui asemenea instrument și că, pe de altă parte, deși a respectat termenul de treisprezece luni de la datele lor de debitare, plătitorul a întârziat în parte să le semnaleze prestatorului său de servicii de plată în mod intenționat sau din neglijență gravă, acest plătitor este privat de dreptul său la rambursarea tuturor pierderilor ocazionate de aceste operațiuni.

82 În această privință, în ceea ce privește modul de redactare a dispozițiilor menționate, trebuie amintit că, potrivit articolului 60 alineatul (1) din Directiva 2007/64, răspunderea pentru pierderile suferite ca urmare a unor operațiuni de plată neautorizate revine, în principiu, prestatorului de servicii de plată. Cu toate acestea, potrivit articolului 61 alineatul (2) din aceasta, ai cărui termeni sunt deja amintiți la punctul 63 din prezenta hotărâre, plătitorul suportă „toate” pierderile ocazionate de operațiuni de plată neautorizate dacă aceste pierderi „rezultă” printre altele din faptul că nu și-a respectat, intenționat sau din neglijență gravă, obligația de notificare care îi revine în temeiul articolului 56 alineatul (1) litera (b) din această directivă și, în acest caz, nu se aplică suma maximă de 150 de euro prevăzută la alineatul (1) al acestui articol.

83 Modul de redactare a acestui articol 61 alineatul (2) stabilește, așadar, o legătură de cauzalitate între, pe de o parte, comportamentul plătitorului și, pe de altă parte, pierderile suferite a căror corectare nu o va putea obține.

84 În plus, din răspunsul furnizat la a doua întrebare preliminară reiese că aspectul dacă semnalarea efectuată în temeiul articolului 58 din Directiva 2007/64 în împrejurări precum cele prevăzute la articolul 61 alineatul (2) menționat coroborat cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta trebuie considerat ca fiind efectiv tardivă se apreciază în mod distinct pentru fiecare operațiune.

85 Rezultă că, chiar și în cazul unor operațiuni de plată neautorizate efectuate în mod repetat în timp, toate ca urmare a aceleiași pierderi, aceluiași furt sau aceleiași deturnări a instrumentului de plată în cauză, plătitorul nu poate fi privat de dreptul de a obține corectarea decât a operațiunilor pe care, intenționat sau din neglijență gravă, a întârziat să le semnaleze prestatorului său de servicii de plată.

86 Această interpretare literală este confirmată nu numai de faptul că articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 este o dispoziție derogatorie de la principiul prevăzut la articolul 60 alineatul (1) din aceasta și că, prin urmare, trebuie să facă obiectul unei interpretări stricte, ci și de contextul în care se înscriu dispozițiile menționate la punctul 81 din prezenta hotărâre.

87 Astfel, în conformitate cu alineatul (4) al acestui articol 61, plătitorul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat după notificarea realizată în conformitate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din această directivă,

exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos. În plus, în conformitate cu alineatul (5) al articolului 61 menționat, în cazul în care prestatorul de servicii de plată nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat, astfel cum se prevede la articolul 57 alineatul (1) litera (c) din directiva menționată, plătitorul nu este răspunzător pentru consecințele financiare care rezultă din utilizarea unui astfel de instrument de plată, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos. Ambele dispoziții confirmă faptul că plătitorul nu poate fi considerat răspunzător pentru pierderile pe care nu le-ar fi putut evita.

88 Interpretarea literală menționată este de asemenea confirmată de obiectivele urmărite de Directiva 2007/64. În această privință, este necesar să se arate că cerința unei legături de cauzalitate între comportamentul plătitorului și pierderile pe care le-a suferit și a căror rambursare din partea prestatorului său de servicii de plată nu o poate obține este conformă cu ponderarea intereselor utilizatorilor serviciilor de plată și, respectiv, ale prestatorilor de servicii de plată, astfel cum a fost efectuată de legiuitorul Uniunii în această directivă. În fapt, respectiva cerință, prin responsabilizarea utilizatorului serviciilor de plată, îl stimulează pe acesta din urmă, în conformitate cu considerentele (31) și (32) ale directivei menționate, să nu întârzie în mod nejustificat semnalarea către prestatorul său de servicii de plată a operațiunilor de plată neautorizate pe care le constată. De asemenea, prin aceasta, prestatorul de servicii de plată este stimulat să respecte obligațiile care îi revin pentru ca acest utilizator să fie în măsură să constate astfel de operațiuni.

89 Cerința menționată permite, în plus, să se garanteze efectul util atât al articolului 51 alineatul (1) din Directiva 2007/64, cât și al articolului 61 alineatul (3) din aceasta. Astfel, pe de o parte, ea lasă părților posibilitatea, atunci când utilizatorul serviciilor de plată nu este un consumator, de a decide printre altele că articolul 61 din această directivă nu se aplică sau de a conveni asupra unui termen distinct de cel prevăzut la articolul 58 din aceasta și de a prevedea astfel o partajare a răspunderii diferită și care să fie, dacă este cazul, mai puțin protectoare pentru utilizatorii serviciilor de plată care nu sunt consumatori. Pe de altă parte, ea păstrează posibilitatea, pe care articolul 61 alineatul (3) din directiva menționată o oferă statelor membre, de a alege să limiteze răspunderea plătitorului prevăzută la alineatele (1) și (2) ale acestui articol 61 atunci când acesta nu a acționat în mod fraudulos și nici nu a încălcat în mod intenționat obligațiile care îi revin în temeiul articolului 56 din aceeași directivă, în special, astfel cum se arată în considerentul (34) al acesteia, pentru a menține nivelurile existente de protecție a consumatorilor și pentru a promova încrederea în utilizarea în condiții de siguranță a instrumentelor de plată electronică.

90 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, trebuie să se răspundă la a treia întrebare că articolul 58, articolul 60 alineatul (1) și articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta trebuie interpretate în sensul că, atunci când, pe de o parte, sunt în discuție operațiuni de plată neautorizate succesive ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui astfel de instrument și că, pe de altă parte, deși a respectat termenul de treisprezece luni de la datele de debitare ale acestora, plătitorul a întârziat în parte să le semnaleze prestatorului său de servicii de plată în mod intenționat sau din neglijență gravă, acest plătitor nu este privat, în principiu, de dreptul de a obține rambursarea decât pentru pierderile care rezultă din operațiuni pe care, în mod intenționat sau dintr-o neglijență gravă, a întârziat să le semnaleze prestatorului său de servicii de plată.

Cu privire la cheltuielile de judecată

91 Întrucât, în privința părților din acțiunea principală, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a patra) declară:

1) **Articolul 58 din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE și 2006/48/CE și de abrogare a Directivei 97/5/CE**

trebuie interpretat în sensul că

utilizatorul serviciilor de plată este, în principiu, privat de dreptul de a obține corectarea unei operațiuni dacă nu a semnalat în cel mai scurt timp prestatorului său de servicii de plată că a constatat o operațiune de plată neautorizată, chiar dacă i-a semnalat-o în termen de treisprezece luni de la data debitării.

2) **Articolul 58, articolul 60 alineatul (1) și articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta**

trebuie interpretate în sensul că,

atunci când este în discuție o operațiune de plată neautorizată ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui astfel de instrument, iar această operațiune a fost semnalată de plătitor prestatorului său de servicii de plată în termen de treisprezece luni de la data debitării, acest plătitor nu este, în principiu și cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos, privat de dreptul său de a obține corectarea efectivă a operațiunii menționate decât dacă a întârziat să o semnaleze prestatorului său de servicii de plată în mod intenționat sau din neglijență gravă constând într-o încălcare gravă a unei obligații de diligență.

3) **Articolul 58, articolul 60 alineatul (1) și articolul 61 alineatul (2) din Directiva 2007/64 coroborate cu articolul 56 alineatul (1) litera (b) din aceasta**

trebuie interpretate în sensul că,

atunci când, pe de o parte, sunt în discuție operațiuni de plată neautorizate succesive ca urmare a utilizării unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat sau a oricărei utilizări neautorizate a unui astfel de instrument și că, pe de altă parte, deși a respectat termenul de treisprezece luni de la datele de debitare ale acestora, plătitorul a întârziat în parte să le semnaleze prestatorului său de servicii de plată în mod intenționat sau din neglijență gravă, acest plătitor nu este privat, în principiu, de dreptul de a obține rambursarea decât pentru pierderile care rezultă din operațiuni pe care, în mod intenționat sau dintr-o neglijență gravă, a întârziat să le semnaleze prestatorului său de servicii de plată.

Semnături