HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a zecea)

23 octombrie 2025 *

„Trimitere preliminară – Directiva (UE) 2015/2302 – Pachete de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate – Executarea pachetului – Neconformitatea serviciilor furnizate – Articolul 14 alineatul (1) – Dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului – Articolul 14 alineatul (2) – Dreptul de a primi despăgubiri adecvate – Articolul 14 alineatul (3) litera (b) – Circumstanțe care exclud dreptul călătorului de a primi despăgubiri – Neconformitate a serviciilor furnizate imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă – Demonstrarea unei culpe – Articolul 4 – Nivel de armonizare – Rambursare completă în pofida serviciilor furnizate parțial – Articolul 1 – Nivel ridicat de protecție a consumatorilor – Articolul 25 – Sancțiuni – Articolul 3 punctul 12 – Noțiunea de «circumstanțe inevitabile și extraordinare» – Act de putere publică”

În cauza C-469/24 [Tuleka] [i],

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Sąd Rejonowy w Rzeszowie (Tribunalul districtual din Rzeszów, Polonia), prin decizia din 27 martie 2024, primită de Curte la 3 iulie 2024, în procedura

B.F. (1),

B.F. (2)

împotriva

Z. sp. z o.o.,

CURTEA (Camera a zecea),

compusă din domnul E. Regan, îndeplinind funcția de președinte de cameră, și domnii D. Gratsias și B. Smulders (raportor), judecători,

avocat general: doamna L. Medina,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

* Limba de procedură: polona.

[i] Numele prezentei cauze este un nume fictiv. El nu corespunde numelui real al niciuneia dintre părțile la procedură.

luând în considerare observațiile prezentate:

– pentru guvernul polonez, de B. Majczyna și D. Lutostańska, în calitate de agenți;

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

– pentru guvernul elen, de Z. Chatzipavlou et C. Kokkosi, în calitate de agenți;

– pentru Comisia Europeană, de I. Rubene și A. Szmytkowska, în calitate de agenți,

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatei generale,

pronunță prezenta

Hotărâre

1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 1, a articolului 3 punctul 12, a articolului 4 și a articolului 14 alineatele (1)-(3) din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, 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 (JO 2015, L 326, p. 1).

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între doi călători, B.F. (1) și B.F. (2), pe de o parte, și un organizator de călătorii, Z. sp. z. o.o., în legătură cu o cerere de rambursare și de despăgubiri formulată de acești călători cu privire la un pachet de servicii de călătorie care nu s-a desfășurat așa cum se convenise.

Cadrul juridic

Dreptul Uniunii

3 Considerentele (3) și (31) ale Directivei 2015/2302 au următorul cuprins:

„(3) La articolul 169 alineatul (1) și la articolul 169 alineatul (2) litera (a) [TFUE] se prevede că Uniunea contribuie la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor prin măsuri adoptate în temeiul articolului 114 [TFUE].

[…]

(31) De asemenea, călătorii ar trebui să aibă posibilitatea de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul plății unui comision de reziliere adecvat și justificabil, ținând cont de economiile de costuri previzibile și de venitul din desfășurarea alternativă a serviciilor de călătorie. De asemenea, călătorii ar trebui să aibă dreptul de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unui comision de reziliere, în cazul în care circumstanțe inevitabile și extraordinare afectează în mod semnificativ executarea pachetului. Acestea pot include, de exemplu, războaie, alte probleme grave de securitate precum terorismul,

riscuri semnificative pentru sănătatea umană precum epidemia unei boli grave în locul de destinație al călătoriei sau dezastre naturale precum inundațiile, cutremurele sau condițiile meteorologice care fac imposibilă deplasarea în condiții de siguranță către destinație, astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie.”

4 Articolul 1 din această directivă, intitulat „Obiect”, prevede:

„Scopul prezentei directive este de a contribui la funcționarea corespunzătoare a pieței interne și la asigurarea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor prin apropierea anumitor aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre referitoare la contractele încheiate între călători și comercianți privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.”

5 Articolul 3 din directiva menționată, intitulat „Definiții”, prevede:

„În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

[…]

12. «circumstanțe inevitabile și extraordinare» înseamnă o situație care nu poate fi controlată de partea care invocă o astfel de situație și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile;

13. «neconformitate» înseamnă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse într-un pachet;

[…]”

6 Articolul 4 din aceeași directivă, intitulat „Nivelul de armonizare”, are următorul cuprins:

„Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în dreptul intern dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai stricte sau mai puțin stricte, care ar asigura un nivel diferit de protecție a călătorilor.”

7 Articolul 13 din Directiva 2015/2302, intitulat „Răspunderea pentru executarea pachetului”, prevede:

„(1) Statele membre se asigură că organizatorul este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie.

Statele membre pot menține sau introduce în dreptul lor intern dispoziții în temeiul cărora comerciantul cu amănuntul este responsabil de executarea pachetului. În această situație, dispozițiile articolului 7 și ale capitolului III, ale prezentului capitol și ale capitolului V care se aplică organizatorului se aplică, de asemenea, *mutatis mutandis*, comerciantului cu amănuntul.

[…]

(3) Dacă oricare dintre serviciile de călătorie nu se execută în conformitate cu contractul privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul remediază neconformitatea, cu excepția cazului în care:

(a) este imposibil; sau

(b) implică cheltuieli disproporționate, ținând cont de anvergura neconformității și de valoarea serviciilor de călătorie afectate.

Dacă organizatorul, în conformitate cu primul paragraf litera (a) sau (b) din prezentul alineat, nu remediază neconformitatea, se aplică articolul 14.

[…]

(5) Atunci când o parte semnificativă din serviciile de călătorie nu poate fi executată astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul oferă, fără costuri suplimentare pentru călător, servicii alternative corespunzătoare pentru continuarea derulării pachetului, pe cât posibil echivalente sau de mai bună calitate decât cele specificate în contract, inclusiv în cazul în care întoarcerea călătorului la locul de plecare nu este asigurată astfel cum s-a convenit.

În cazul în care serviciile alternative propuse au drept consecință un pachet de o calitate mai scăzută decât cea specificată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul acordă călătorului o reducere adecvată a prețului.

Călătorul poate respinge serviciile alternative propuse doar în cazul în care acestea nu sunt comparabile cu ceea ce s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau reducerea de preț acordată este inadecvată.

[…]”

8 Articolul 14 din această directivă, intitulat „Reducerea prețului și despăgubiri”, prevede:

„(1) Statele membre asigură dreptul călătorului de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului.

(2) Călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități. Despăgubirea se acordă fără întârzieri nejustificate.

(3) Călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care organizatorul dovedește că neconformitatea este:

(a) imputabilă călătorului;

(b) imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă; sau

(c) cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

[…]”

9 Potrivit articolului 25 din directiva menționată, intitulat „Sancțiuni”:

„Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile încălcărilor dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și întreprind toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute sunt eficace, proporționale și disuasive.”

Dreptul polonez

10 Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Legea privind evenimentele turistice și serviciile turistice conexe) din 24 noiembrie 2017 (Dz. U. din 2017, poziția 2361), în versiunea aplicabilă litigiului principal (denumită în continuare „Legea privind călătoriile”), prevede la articolul 4:

„[…]

15) «circumstanțe inevitabile și extraordinare» înseamnă o situație care nu poate fi controlată de partea care invocă o astfel de situație și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile;

16) «neconformitate» înseamnă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse într-un pachet;

[…]”

11 Articolul 50 din această lege prevede:

„1. Călătorul are dreptul la o reducere de preț pentru orice perioadă în care neconformitatea este stabilită, cu excepția cazului în care neconformitatea a fost cauzată exclusiv de o acțiune sau de o omisiune a călătorului.

2. Călătorul are dreptul la despăgubiri sau la repararea prejudiciului suferit ca urmare a neconformității. Organizatorul de călătorii plătește imediat compensația sau reparația.

3. Călătorul nu are dreptul la compensație sau la reparații în caz de neconformitate dacă organizatorul de călătorii dovedește că:

1) neconformitatea este imputabilă culpei călătorului;

2) neconformitatea este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă;

3) neconformitatea este cauzată circumstanțe inevitabile și extraordinare.

[…]”

Litigiul principal și întrebările preliminare

12 La 27 iulie 2022, reclamanții din litigiul principal au încheiat cu pârâta din litigiul principal, pentru prețul de 8 696 de zloți polonezi (PLN) (aproximativ 2 048 de euro), un contract referitor la o călătorie și la un sejur „all inclusive” într-un hotel de cinci stele din Albania pentru perioada cuprinsă între 1 septembrie și 8 septembrie 2023.

13 În prima zi a acestui sejur, reclamanții din litigiul principal au fost treziți de zgomotul asurzitor al lucrărilor de demolare a celor două piscine ale acestui hotel. Aceste lucrări au durat din prima până în a patra zi a sejurului reclamanților, de la 7.30 până la 19.30. Ele au fost dispuse de autoritățile albaneze și au fost efectuate în prezența a diverse mass-media și a poliției. La sfârșitul lucrărilor menționate, aceste piscine, promenada de pe malul mării, promenada pavată de pe malul mării, cu acces la mare, și infrastructura de pe malul mării au fost demolate.

14 În timpul aceluiași sejur, reclamanții din litigiul principal au trebuit să își aștepte îndelung rândul pentru a putea lua masa și au fost nevoiți să vină la începutul intervalului orar indicat întrucât era servit numai un număr mic de mese. În plus, serviciul de gustare prevăzut la ora 17 a fost suprimat.

15 Pe de altă parte, în cursul ultimelor trei zile ale sejurului respectiv au fost inițiate lucrări pentru adăugarea unui al cincilea etaj la hotelul în cauză. Materialele de construcție necesare pentru aceste lucrări au fost transportate de ascensoarele utilizate de clienții hotelului respectiv.

16 În urma acestui sejur, reclamanții din litigiul principal au solicitat pârâtei din litigiul principal plata unei despăgubiri în cuantum de 22 696 PLN (aproximativ 5 346 de euro), corespunzătoare sumei de 8 696 PLN (aproximativ 2 048 de euro), cu titlu de reparare a daunelor materiale pe care le-au suferit ca urmare a neexecutării culpabile de către pârâta din litigiul principal a contractului privind pachetul de servicii de călătorie în cauză, și sumei de 14 000 PLN (aproximativ 3 298 de euro), cu titlu de reparare a prejudiciului moral pe care l-au suferit.

17 Pârâta din litigiul principal s-a opus acestei plăți. Aceasta a arătat că, din moment ce lucrările de demolare în cauză erau consecința unei decizii a autorităților albaneze la care trebuia să se supună, a fost plasată în circumstanțe inevitabile și extraordinare care ar exonera-o de obligația de a-i despăgubi pe reclamanții din litigiul principal. Aceasta arată, în plus, că le-a oferit acestora un voucher de vacanță în valoare de 750 PLN (aproximativ 165 de euro) cu titlu de despăgubire pentru neconformitățile cauzate de aceste lucrări de demolare.

18 Sesizată cu acest litigiu, instanța de trimitere ridică, în primul rând, problema compatibilității articolului 50 alineatul (3) punctul 2 din Legea privind călătoriile cu Directiva 2015/2302, în măsura în care această dispoziție prevede că, în caz de neconformitate, călătorul nu are dreptul la despăgubire în cazul în care organizatorul de călătorii dovedește că neconformitatea este imputabilă culpei unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și că această neconformitate este imprevizibilă sau inevitabilă.

19 Potrivit acestei instanțe, articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302 exclude despăgubirea unui călător de către organizatorul de călătorii în cauză dacă acesta din urmă dovedește că neconformitatea este imputabilă unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie în cauză și că această neconformitate este imprevizibilă sau inevitabilă, fără ca organizatorul în discuție să fie obligat să dovedească culpa terțului respectiv. Obligația organizatorului de călătorii de a dovedi

culpa unui terț, prevăzută la articolul 50 alineatul (3) punctul 2 din Legea privind călătoriile, ar contraveni armonizării complete efectuate de Directiva 2015/2302, așa cum este prevăzută la articolul 4 din aceasta și după cum este confirmată de o interpretare istorică ce decurge din articolul 8 din Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO 1990, L 158, p. 59, Ediție specială, 13/vol. 9, p. 248), care a fost abrogată prin Directiva 2015/2302. Condiția privind culpa ar impune o examinare atât obiectivă, și anume aprecierea nelegalității comportamentului, cât și subiectivă, și anume aprecierea comportamentului autorului, fără ca acest lucru să fie prevăzut de Directiva 2015/2302.

20 În al doilea rând, ținând seama de faptul că pârâta din litigiul principal a furnizat doar în foarte mică parte reclamanților din litigiul principal serviciile prevăzute de contractul privind pachetul de servicii de călătorie în discuție, instanța menționată ridică problema dacă, în temeiul articolului 14 alineatul (1) din Directiva 2015/2302, poate fi admisă cererea acestor reclamanți având ca obiect obținerea rambursării întregului preț pe care l-au plătit pârâtei din litigiul principal pentru pachetul lor de servicii de călătorie.

21 În această privință, ea observă că, din punct de vedere lexical, termenii „reducere corespunzătoare a prețului” includ o reducere maximă și, prin urmare, că acești termeni ar permite rambursarea întregului preț plătit de călători. O asemenea reducere maximă s-ar justifica atunci când se consideră că organizatorul de călătorii în discuție a furnizat un serviciu fără valoare.

22 Potrivit instanței de trimitere, această reducere maximă ar putea fi justificată și în cazul în care călătorii se confruntă cu o neconformitate gravă. Considerentul (3) al Directivei 2015/2302, din care reiese că obiectivul acestei directive este de a contribui la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, ar susține această abordare. Având în vedere acest obiectiv, un nivel de neconformitate care ar avea drept consecință faptul că serviciul furnizat de organizatorul de călătorii în cauză era lipsit de valoare ar trebui să corespundă unei neconformități grave.

23 Această instanță ridică însă problema dacă, atunci când călătorii au beneficiat de servicii minime în pofida unei neconformități grave, se poate admite totuși o cerere a acestor călători având ca obiect rambursarea întregului preț plătit de ei, ținând seama de obiectivele urmărite de legiuitorul Uniunii. Instanța consideră că această situație se regăsește în speță.

24 În al treilea rând, instanța menționată apreciază că, având în vedere conflictul tot mai acut și mediatizat dintre autoritățile albaneze și proprietarul hotelului în discuție în litigiul principal, pârâta din litigiul principal ar putea, în calitate de profesionist, să fie considerată răspunzătoare pentru faptul că nu a anticipat acest conflict.

25 În acest context, instanța de trimitere ridică problema dacă dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă de neconformitate, precum și dreptul de a primi despăgubiri adecvate pentru orice daune pe care le suferă ca urmare a unei neconformități, prevăzute la articolul 14 alineatele (1) și (2) din Directiva 2015/2302, au ca obiectiv numai restabilirea echilibrului contractual dintre părțile în cauză în caz de neconformitate sau dacă aceste drepturi se caracterizează de asemenea printr-un element de sancțiune și de descurajare pentru asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

26 Potrivit instanței de trimitere, dacă s-ar considera că, prin adoptarea Directivei 2015/2302, legiuitorul Uniunii a dorit de asemenea să descurajeze organizatorii de pachete de servicii de călătorie să tolereze o neconformitate, atunci faptul că consumatorii au beneficiat de anumite servicii nu ar împiedica rambursarea tuturor sumelor pe care le-au plătit. Într-adevăr, ar fi posibil

să se impună organizatorilor de călătorii să efectueze o analiză a pieței călătoriilor verificând existența unor riscuri concrete de neconformitate. Așadar, un drept la o reducere corespunzătoare a prețului ar conduce la o protecție deplină a consumatorilor dacă s-ar prevedea sancțiuni în cazurile în care această analiză nu este efectuată în mod corect.

27 În al patrulea și ultimul rând, această instanță dorește să afle dacă un act de putere publică poate intra sub incidența noțiunii de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, în sensul articolului 3 punctul 12 din Directiva 2015/2302. În această privință, ea arată că un asemenea act nu face obiectul controlului destinatarului său, în sensul că acesta din urmă se află într-un raport de subordonare față de autoritatea publică respectivă. Aceasta apreciază însă că procedura administrativă care conduce la adoptarea unui asemenea act se întemeiază pe norme de drept, durează un anumit timp și permite participarea destinatarului acestui act. De altfel, acestui destinatar i s-ar acorda posibilitatea de a introduce o acțiune împotriva actului respectiv. În plus, instanța subliniază că, în considerentul (31) al Directivei 2015/2302, legiuitorul Uniunii precizează noțiunea de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”. Este vorba printre altele despre un război, despre terorism, despre apariția unei boli grave la locul de destinație sau despre catastrofe naturale, cum ar fi inundațiile, cutremurele sau condițiile meteorologice care fac imposibilă deplasarea în siguranță către destinația stipulată în contractul privind pachetul de servicii de călătorie. Această enumerare nu ar permite să se presupună că un act de putere publică precum o decizie prin care se dispune distrugerea unei părți a unei infrastructuri turistice este o împrejurare inevitabilă și extraordinară.

28 În aceste împrejurări, Sąd Rejonowy w Rzeszowie (Tribunalul Districtual din Rzeszów, Polonia) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Dispozițiile coroborate ale articolului 14 alineatul (3) litera (b) și ale articolului 4 din Directiva [2015/2302] trebuie interpretate în sensul că se opun aplicării unei dispoziții de drept național precum articolul 50 alineatul (3) punctul 2 din [Legea privind călătoriile], în măsura în care această dispoziție impune unui organizator de călătorii obligația de a dovedi existența unei culpe în cazul unei neconformități imputabile unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, atunci când neconformitatea este imprevizibilă sau inevitabilă?

2) Articolul 14 alineatul (1) din Directiva [2015/2302] trebuie interpretat în sensul că nu se opune unei interpretări a dispozițiilor de drept național potrivit căreia reducerea corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate poate conduce la rambursarea completă a prețului plătit de călători, ca urmare a unei neconformități grave, în pofida faptului că acei călători au beneficiat de o parte din serviciile furnizate de organizator?

3) Articolul 14 alineatele (1) și (2) din Directiva [2015/2302] trebuie interpretat în sensul că dreptul la reducerea prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate și dreptul de a primi despăgubiri pentru orice daune care rezultă din neconformitate sunt doar de natură să restabilească echilibrul contractual sau au și un caracter de sancțiune, urmărind a descuraja organizatorul să tolereze neconformitatea?

4) Articolul 3 punctul 12 din Directiva [2015/2302] trebuie interpretat în sensul că actele de putere publică, inclusiv o decizie privind demolarea unui hotel luată de un reprezentant al guvernului, nu intră în sfera noțiunii de «circumstanțe inevitabile și extraordinare»?”

Cu privire la întrebările preliminare

Cu privire la prima întrebare

29 Prin intermediul primei întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302 coroborat cu articolul 4 din această directivă trebuie interpretat în sensul că se opune unei dispoziții de drept național care prevede că, atunci când neconformitatea serviciilor de călătorie este imputabilă unui terț care nu are legătură cu furnizarea acestor servicii și are un caracter imprevizibil sau inevitabil, organizatorul de călătorii trebuie să facă dovada că această neconformitate este cauzată de culpa terțului respectiv pentru a se putea exonera de răspunderea sa față de călător.

30 În temeiul articolului 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva [2015/2302], călătorul nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă.

31 În lipsa unei definiții în cuprinsul Directivei 2015/2302 a termenului „imputabil” care figurează în această dispoziție sau în lipsa unei trimiteri exprese prin această directivă la dreptul statelor membre pentru a se stabili sensul acestui termen, trebuie să se realizeze o interpretare autonomă a acestuia, ținând seama de sensul său obișnuit în limbajul curent, de contextul în care este utilizat și de obiectivul urmărit de directiva în cauză (a se vedea în acest sens Hotărârea din 8 iunie 2023, UFC – Que choisir și CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, punctul 24, precum și jurisprudența citată, și Hotărârea din 30 aprilie 2025, Galte, C-63/24, EU:C:2025:292, punctele 28 și 29, precum și jurisprudența citată).

32 Potrivit sensului lor obișnuit în limbajul curent, termenul „imputabil” unei persoane înseamnă că un fapt este rezultatul comportamentului acestei persoane, fără a se implica în mod necesar că acest comportament constituie o încălcare, săvârșită cu intenție sau din neglijență, a unei obligații impuse persoanei respective fie prin dreptul național aplicabil, fie printr-o clauză contractuală. Prin urmare, este adevărat că termenii „imputabilă unui terț” incluși la articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302 acoperă ipoteza în care neconformitatea serviciilor de călătorie ar rezulta dintr-o „culpă” a acestui terț. Ele au însă un sens mai larg și înglobează de asemenea ipoteza în care această neconformitate și-ar avea originea într-un comportament al terțului respectiv care nu constituie o „culpă”.

33 Prin urmare, având în vedere sensul obișnuit al termenului „imputabil” care figurează la articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302, este necesar să se considere că această dispoziție permite unui organizator de călătorii să se exonereze de obligația sa de despăgubire față de un călător, în caz de neconformitate a serviciilor furnizate, dacă demonstrează că neconformitatea respectivă poate fi atribuită unui terț, fără a fi necesar să demonstreze că neconformitatea menționată rezultă dintr-o culpă săvârșită de acesta.

34 Această interpretare este confirmată de contextul în care este utilizat acest termen. Într-adevăr, articolele 13 și 14 din Directiva 2015/2302, care fac parte din capitolul IV din aceasta, intitulat „Executarea pachetului”, instituie un regim armonizat de răspundere contractuală a organizatorilor de călătorii, care se caracterizează printr-o răspundere obiectivă a organizatorilor în cauză și printr-o definire limitativă a situațiilor în care ei se poate exonera de această răspundere [a se vedea în acest sens Hotărârea din 12 ianuarie 2023, FTI Touristik (Pachet de servicii de călătorie în Insulele Canare), C-396/21, EU:C:2023:10, punctul 25].

35 Mai precis, articolul 13 din această directivă, intitulat „Răspunderea pentru executarea pachetului”, prevede la alineatul (1) că statele membre se asigură că organizatorul de călătorii respectiv este răspunzător de executarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă aceste servicii urmează să fie furnizate de organizator sau de un alt furnizor de servicii de călătorie. Alineatul (3) al acestui articol precizează în această privință că, dacă oricare dintre serviciile menționate nu se execută în conformitate cu acest contract, organizatorul respectiv trebuie, în principiu, să remedieze neconformitatea și, în situațiile în care acesta nu o remediază, călătorul respectiv are dreptul la o reducere de preț, precum și la o despăgubire, în conformitate cu articolul 14 alineatele (1) și (2) din directiva menționată. Așadar, organizatorul de călătorii este răspunzător, în principiu, în cazul neexecutării serviciilor din cadrul pachetului de servicii de călătorie, independent de existența unei eventuale culpe pe care el sau furnizorii săi de servicii ar fi săvârșit-o cu ocazia executării acestor servicii.

36 Deși articolul 14 alineatul (2) din Directiva 2015/2302 stabilește principiul unei răspunderi obiective a organizatorului de călătorii pentru orice prejudiciu suferit de călător ca urmare a neconformității serviciilor furnizate, alineatul (3) al acestui articol permite organizatorului să se exonereze de această răspundere dovedind că neconformitatea în discuție se încadrează în unul dintre cele trei cazuri pe care le enumeră limitativ la respectivul alineat (5) literele (a)-(c). Aceste trei cazuri au în comun faptul că neconformitatea poate fi atribuită unei surse externe organizatorului, și anume călătorului însuși, unui terț care nu are legătură cu prestarea serviciilor de călătorie sau unor circumstanțe extraordinare. Respectivul alineat (3) literele (b) și (c) prevede condiția suplimentară potrivit căreia neconformitatea cauzată de un terț sau de circumstanțe extraordinare trebuie să fie inevitabilă. În schimb, în niciunul dintre cele trei cazuri menționate nu este vorba despre o „culpă”.

37 În sfârșit, în ceea ce privește obiectivul urmărit de Directiva 2015/2302, reiese din articolul 1 din aceasta că acest obiectiv constă în special în a contribui la asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Interpretarea articolului 14 alineatul (3) litera (b) din această directivă reținută la punctul 33 din prezenta hotărâre permite garantarea unui asemenea nivel de protecție a consumatorilor, din moment ce organizatorul de călătorii care, în temeiul acestei dispoziții, dorește să se exonereze de răspundere ca urmare a neconformității serviciilor de călătorie în cauză trebuie să demonstreze nu numai că această neconformitate este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea acestor servicii de călătorie, ci și că neconformitatea menționată este imprevizibilă sau inevitabilă. Prin urmare, obiectivul de a asigura un astfel de nivel de protecție a consumatorilor, urmărit de această directivă, nu poate să justifice prin el însuși ca un organizator de călătorii să fie obligat să demonstreze culpa unui terț pentru a se putea exonera de răspundere față de consumatorul în cauză în caz de neconformitate.

38 Pe de altă parte, din moment ce, potrivit dispozițiilor articolului 4 din Directiva 2015/2302, dacă nu se prevede altfel, statele membre nu pot menține sau introduce în dreptul intern dispoziții mai stricte sau mai puțin stricte care ar asigura un nivel diferit de protecție a călătorilor în raport cu cele prevăzute de această directivă, iar aceasta nu conține nicio dispoziție care să permită statelor membre să introducă sau să mențină dispoziții care ar asigura un nivel diferit de protecție a călătorilor în raport cu cel prevăzut la articolul 14 alineatul (3) litera (b), statele membre nu pot menține sau adopta o dispoziție de drept național în temeiul căreia organizatorii de călătorii sunt exonerați de obligația lor de despăgubire în cazul în care neconformitatea serviciilor din cadrul pachetelor de servicii de călătorie furnizate este imputabilă unei părți terțe

care nu are legătură cu furnizarea acestor servicii decât în cazul în care acești organizatori demonstrează că neconformitatea respectivă este cauzată de culpa respectivei părți terțe și că este imprevizibilă sau inevitabilă.

39 În consecință, articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302 se opune unei dispoziții de drept național, cum este cea în discuție în litigiul principal, care prevede că un călător nu are dreptul la nicio despăgubire din partea organizatorului de călătorii în discuție în caz de neconformitate a serviciilor de călătorie furnizate imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea acestor servicii decât în cazul în care organizatorul respectiv demonstrează că această neconformitate este cauzată de culpa terțului respectiv și că este imprevizibilă sau inevitabilă.

40 Cu toate acestea, la aplicarea dreptului intern, instanțele naționale sunt obligate, în măsura posibilului, să interpreteze dispozițiile acestuia în lumina textului și a finalității directivei în cauză pentru a atinge rezultatul urmărit de aceasta și, prin urmare, pentru a se conforma articolului 288 al treilea paragraf TFUE (Hotărârea din 11 iulie 2024, Plamaro, C-196/23, EU:C:2024:596, punctul 41 și jurisprudența citată).

41 Or, astfel cum a arătat Comisia în observațiile sale scrise, o asemenea interpretare conformă ar fi posibilă în cazul în care termenul polonez „culpă”, utilizat la articolul 50 alineatul (3) din Legea privind călătoriile, ar fi înțeles ca însemnând „imputabil”, în sensul reținut la punctul 33 din prezenta hotărâre, aspect a cărui apreciere revine instanței de trimitere.

42 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la prima întrebare că articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302 coroborat cu articolul 4 din această directivă trebuie interpretat în sensul că se opune unei dispoziții de drept național care prevede că, atunci când neconformitatea pachetelor de servicii de călătorie este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu prestarea acestor servicii și este imprevizibilă sau inevitabilă, organizatorul de călătorii trebuie să demonstreze că această neconformitate este cauzată de culpa terțului respectiv pentru a se putea exonera de răspundere față de călător.

Cu privire la a doua întrebare

43 Prin intermediul celei de a doua întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 14 alineatul (1) din Directiva 2015/2302 trebuie interpretat în sensul că, chiar dacă un călător a beneficiat de o parte din serviciile furnizate de un organizator de călătorii, reducerea corespunzătoare a prețului la care acest călător are dreptul în cazul neconformității acestor servicii poate corespunde unei rambursări integrale a prețului pachetului de servicii de călătorie în cauză atunci când această neconformitate este gravă.

44 Potrivit articolului 14 alineatul (1) din Directiva 2015/2302, călătorul are „dreptul […] de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă călătorului”.

45 Așadar, reducerea de preț prevăzută în această dispoziție trebuie să fie în concordanță cu întreaga perioadă în care are loc neconformitatea. În plus, s-a statuat deja că aprecierea acestui caracter adecvat trebuie efectuată, la fel ca o constatare a unei neconformități, în mod obiectiv, ținând

seama de obligațiile organizatorului în temeiul contractului privind pachetul de servicii de călătorie încheiat [Hotărârea din 12 ianuarie 2023, FTI Touristik (Pachet de servicii de călătorie în Insulele Canare), C-396/21, EU:C:2023:10, punctul 39].

46 Astfel, reiese din coroborarea articolului 14 alineatul (1) cu articolul 3 punctul 13 din Directiva 2015/2302 că obligația organizatorilor de călătorii de a acorda o atare reducere de preț nu se apreciază decât în raport cu serviciile de călătorie cuprinse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie care fac obiectul unei neexecutări sau al unei executări necorespunzătoare, plecând de la premisa că obligațiile organizatorului de călătorii care rezultă dintr-un asemenea contract nu pot fi interpretate în mod restrictiv și le cuprind nu numai pe cele care sunt stipulate în mod explicit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie, ci și pe cele asociate care decurg din scopul acestui contract [a se vedea în acest sens Hotărârea din 12 ianuarie 2023, FTI Touristik (Pachet de servicii de călătorie în Insulele Canare), C-396/21, EU:C:2023:10, punctele 37 și 38].

47 În consecință, aprecierea caracterului adecvat al reducerii de preț în discuție trebuie să se întemeieze pe o estimare a valorii serviciilor de călătorie cuprinse în pachetul în cauză care nu au fost executate sau care au fost executate necorespunzător, ținând seama de durata acestei neexecutări sau a acestei executări necorespunzătoare și de valoarea acestui pachet. Reducerea prețului pachetului menționat trebuie să corespundă valorii serviciilor de călătorie care sunt neconforme [Hotărârea din 12 ianuarie 2023, FTI Touristik (Pachet de servicii de călătorie în Insulele Canare), C-396/21, EU:C:2023:10, punctul 39]. Cu cât neexecutarea sau executarea necorespunzătoare este mai gravă, cu atât reducerea prețului trebuie să fie mai importantă pentru a putea fi considerată corespunzătoare.

48 Așadar, atunci când toate serviciile de călătorie furnizate unui călător sunt neconforme, iar organizatorul de călătorii în discuție nu dovedește că această neconformitate este imputabilă călătorului, acesta are dreptul la o rambursare integrală a prețului pachetului în cauză din partea organizatorului respectiv, în temeiul articolului 14 alineatul (1) din Directiva 2015/2302.

49 Pe de altă parte, având în vedere obiectivul Directivei 2015/2302 de a contribui la asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, așa cum este prevăzut la articolul 1 din această directivă, un călător trebuie să aibă de asemenea dreptul la o rambursare integrală a prețului pachetului în cauză, în temeiul articolului 14 alineatul (1) din directiva menționată, atunci când, în pofida furnizării anumitor servicii, neconformitatea serviciilor furnizate este de o asemenea gravitate încât acest pachet nu mai are obiect și, prin urmare, pachetul de servicii de călătorie nu mai are în mod obiectiv interes pentru acest călător. Într-adevăr, atunci când această neconformitate este de o asemenea amploare încât lipsește de interes și de valoare, în raport cu obiectul pachetului menționat, serviciile care au fost furnizate, neconformitatea respectivă echivalează în fapt cu o neexecutare a aceluiași pachet de servicii de călătorie care conferă un drept la o rambursare integrală a prețului acestuia, în temeiul acestei din urmă dispoziții.

50 În speță, va reveni, prin urmare, instanței de trimitere sarcina de a aprecia, având în vedere ansamblul circumstanțelor, dacă lucrările de demolare, lucrările de construcții și deficiențele care au afectat serviciile de restaurant în discuție în litigiul principal au avut drept consecință faptul că pachetul de servicii de călătorie al reclamanților din litigiul principal a rămas fără obiect și a devenit deci, în mod obiectiv, lipsit de interes pentru aceștia din urmă. În cazul în care instanța de trimitere ajunge la această concluzie, reclamanții respectivi trebuie să aibă dreptul, în temeiul reglementării naționale prin care se urmărește transpunerea articolului 14 alineatul (1) din

Directiva 2015/2302 în dreptul polonez, la o rambursare integrală a prețului acestui pachet de servicii de călătorie din partea pârâtei din litigiul principal, în calitatea ei de organizator de călătorii.

51 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la a doua întrebare că articolul 14 alineatul (1) din Directiva 2015/2302 trebuie interpretat în sensul că, chiar dacă un călător a beneficiat de o parte din serviciile prestate de un organizator de călătorii, reducerea corespunzătoare a prețului la care acest călător are dreptul în caz de neconformitate a acestor servicii poate corespunde unei rambursări integrale a prețului pachetului de servicii de călătorie în cauză atunci când această neconformitate este atât de gravă încât, având în vedere obiectul său, acest pachet de servicii de călătorie nu mai prezintă în mod obiectiv interes pentru călătorul menționat.

Cu privire la a treia întrebare

52 Prin intermediul celei de a treia întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 14 alineatele (1) și (2) din Directiva 2015/2302 trebuie interpretat în sensul că dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate și dreptul de a primi despăgubiri pentru orice prejudiciu suferit ca urmare a unei neconformități, prevăzute în această dispoziție, au ca obiect numai restabilirea echilibrului contractual dintre organizatorii de călătorii și călători, ținând seama de serviciile furnizate efectiv de acești organizatori și de prețul plătit de acești călători, sau dacă aceste drepturi au de asemenea ca obiect sancționarea organizatorilor menționați pentru a-i descuraja să tolereze o neconformitate.

53 Guvernul polonez pune sub semnul întrebării admisibilitatea acestei întrebări având în vedere că motivele pentru care instanța de trimitere ridică problema obiectului drepturilor menționate nu reies în suficientă măsură din decizia de trimitere.

54 În această privință, trebuie amintit că, în cadrul cooperării dintre Curte și instanțele naționale, instituită prin articolul 267 TFUE, numai instanța națională care este sesizată cu soluționarea litigiului și care trebuie să își asume răspunderea pentru hotărârea judecătorească ce urmează a fi pronunțată are competența să aprecieze, luând în considerare particularitățile cauzei, atât necesitatea unei decizii preliminare pentru a fi în măsură să pronunțe propria hotărâre, cât și pertinența întrebărilor pe care le adresează Curții. În consecință, întrucât întrebările adresate au ca obiect interpretarea dreptului Uniunii, Curtea este, în principiu, obligată să se pronunțe (Hotărârea din 27 iunie 2024, Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, punctul 29 și jurisprudența citată).

55 Rezultă că întrebările privind dreptul Uniunii beneficiază de o prezumție de pertinență. Refuzul Curții de a se pronunța asupra unei întrebări preliminare adresate de o instanță națională este posibil numai dacă este evident că interpretarea unei norme a Uniunii solicitate nu are nicio legătură cu realitatea ori cu obiectul litigiului principal, atunci când problema are caracter ipotetic ori atunci când Curtea nu dispune de elementele de fapt și de drept necesare pentru a răspunde în mod util la întrebările care i-au fost adresate (Hotărârea din 27 iunie 2024, Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, punctul 30 și jurisprudența citată).

56 Or, reiese în suficientă măsură din cererea de decizie preliminară că instanța de trimitere dorește să afle dacă drepturile călătorilor la o reducere corespunzătoare a prețului și la despăgubiri adecvate, prevăzute la articolul 14 alineatele (1) și (2) din Directiva 2015/2302, au de asemenea ca

obiect sancționarea și descurajarea organizatorilor de călătorii astfel încât, la stabilirea cuantumului acestei reduceri și al acestor despăgubiri, ar fi necesar să se ia în considerare faptul că ele au ca obiect sancționarea acestor organizatori. Prin urmare, a treia întrebare este admisibilă.

57 În ceea ce privește răspunsul care trebuie dat la această întrebare, este necesar să se arate că din modul de redactare a articolului 14 alineatele (1) și (2) din Directiva 2015/2302 reiese că, sub rezerva excepțiilor prevăzute în aceste dispoziții, statele membre trebuie să se asigure că, pentru orice perioadă de neconformitate a serviciilor prestate și pentru orice prejudiciu suferit ca urmare a acestei neconformități, călătorii au dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului și, respectiv, la despăgubiri adecvate din partea organizatorilor de călătorii. Conferind aceste drepturi călătorilor, dispoziția în cauză permite restabilirea echilibrului contractual existent în momentul încheierii contractelor privind pachetele de servicii de călătorie, în măsura în care permite, pe de o parte, să se solicite din partea organizatorilor de călătorii restabilirea unui preț care să corespundă serviciilor efectiv prestate și, pe de altă parte, să se obțină despăgubiri din partea acestor organizatori pentru prejudiciul pe care călătorii în discuție l-au suferit ca urmare a neconformității serviciilor furnizate.

58 În schimb, nici modul de redactare a articolului 14 alineatele (1) și (2) din Directiva 2015/2302, nici contextul în care se înscrie această dispoziție nu permit să se considere că acordarea de drepturi călătorilor prevăzuți în aceasta are de asemenea ca obiectiv să permită sancționarea organizatorilor de călătorii în cazul unei neconformități. Nici dispoziția menționată, nici articolul 13 din această directivă, care prevede un regim de răspundere contractuală armonizat al acestor organizatori, nu prevăd posibilitatea de a impune acestora daune interese punitive. Articolul 25 din Directiva 2015/2302, care prevede că statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile încălcărilor dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul acestei directive, confirmă că acordarea aceste drepturi călătorilor nu are obiectivul de a permite sancționarea organizatorilor respectivi.

59 În plus, obiectivul Directivei 2015/2302 de a contribui la asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor nu poate justifica în sine o interpretare a articolului 14 alineatele (1) și (2) din această directivă potrivit căreia această dispoziție ar avea de asemenea ca obiectiv sancționarea organizatorilor de călătorii. Astfel, un asemenea nivel de protecție este deja atins de directiva menționată prin aceea că conferă drepturile respective călătorilor pentru restabilirea echilibrului contractual dintre ei înșiși și acești organizatori ca urmare a neconformităților serviciilor furnizate.

60 Pentru motivele care precedă, este necesar să se răspundă la a treia întrebare că articolul 14 alineatele (1) și (2) din Directiva 2015/2302 trebuie interpretat în sensul că dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate și dreptul de a primi despăgubiri pentru orice prejudiciu suferit ca urmare a unei neconformități, prevăzute în această dispoziție, au ca obiect restabilirea echilibrului contractual dintre organizatorii de călătorii și călători, iar nu sancționarea acestor organizatori.

Cu privire la a patra întrebare

61 Prin intermediul celei de a patra întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă articolul 3 punctul 12 din Directiva 2015/2302 trebuie interpretat în sensul că situațiile care rezultă din acte de putere publică, precum demolarea unei infrastructuri turistice în executarea unei decizii a unei autorități publice, nu intră în sfera noțiunii de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, în sensul acestei dispoziții.

62 În această privință, trebuie precizat că articolul 3 punctul 12 din Directiva 2015/2302 definește noțiunea de „circumstanțe inevitabile și extraordinare” ca fiind „o situație care nu poate fi controlată de partea care invocă o astfel de situație și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile”.

63 Considerentul (31) al acestei directive ilustrează întinderea acestei noțiuni, precizând că „[a]cestea pot include, de exemplu, războaie, alte probleme grave de securitate precum terorismul, riscuri semnificative pentru sănătatea umană precum epidemia unei boli grave în locul de destinație al călătoriei sau dezastre naturale precum inundațiile, cutremurele sau condițiile meteorologice care fac imposibilă deplasarea în condiții de siguranță către destinație, astfel cum s-a convenit în contractul privind pachetul de servicii de călătorie”.

64 În plus, Curtea a statuat deja că noțiunea de „circumstanțe inevitabile și extraordinare” se aseamănă cu noțiunea de „forță majoră”, în sensul de împrejurări străine celui care o invocă, neobișnuite și imprevizibile, ale căror consecințe nu s-ar fi putut evita, în pofida diligenței manifestate. Astfel, deși în Directiva 2015/2302 nu se face nicio referire la forța majoră, Curtea a considerat că această noțiune de „circumstanțe inevitabile și extraordinare” concretizează și constituie o punere în aplicare exhaustivă a noțiunii de „forță majoră” în cadrul acestei directive (a se vedea în acest sens Hotărârea din 8 iunie 2023, UFC – Que choisir și CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, punctele 54 și 56, precum și jurisprudența citată).

65 Pe de altă parte, Curtea a statuat că termenii „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, vizați la articolul 3 punctul 12 din Directiva 2015/2302, se referă numai la situații care erau imprevizibile (a se vedea în acest sens Hotărârea din 29 februarie 2024, Tez Tour, C-299/22, EU:C:2024:181, punctul 74).

66 Rezultă că situațiile care rezultă din acte de putere publică pot intra sub incidența noțiunii de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, în sensul articolului 3 punctul 12 din Directiva 2015/2302, numai în cazul în care aceste situații nu pot fi controlate de partea care o invocă și au consecințe care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile, ceea ce implică faptul că aceste circumstanțe sunt străine celui care o invocă și sunt imprevizibile.

67 Or, adoptarea actelor de putere publică este reglementată în general prin norme atât procedurale, cât și de fond care garantează printre altele că aceste acte sunt adoptate în mod transparent în urma unei evaluări comparative a diverselor interese. În plus, executarea actelor menționate este precedată în general de o anumită publicitate. Așadar, în general, situațiile ce rezultă din adoptarea unor astfel de acte nu sunt imprevizibile.

68 În speță, pârâta din litigiul principal apreciază că lucrările de demolare în cauză sunt consecința unui act de putere publică căruia trebuia să i se supună, astfel încât neconformitatea ce rezultă din acest act corespunde unei împrejurări inevitabile și extraordinare care o exonerează de obligația de despăgubiri față de reclamanții din litigiul principal.

69 În această privință, trebuie amintit că, în temeiul articolului 14 alineatul (3) litera (c) din Directiva 2015/2302, călătorul nu are dreptul la nicio despăgubire în cazul în care organizatorul dovedește că neconformitatea este cauzată de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

70 Prin urmare, revine instanței de trimitere sarcina de a aprecia dacă, în speță, demolarea infrastructurilor în discuție în litigiul principal, în executarea unei decizii a autorităților albaneze, a creat o situație care nu putea fi controlată de organizatorul de călătorii în cauză și a avut

consecințe care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi fost luate toate măsurile rezonabile. În această privință, va reveni instanței de trimitere sarcina de a stabili dacă, înainte de adoptarea acestei decizii, organizatorul sau administratorul infrastructurii turistice în cauză a fost informat cu privire la procedura care a condus la adoptarea deciziei menționate sau chiar a participat la această procedură ori dacă aceste persoane au fost informate cu privire la conținutul aceleiași decizii înainte ca ea să fi fost pusă în aplicare. O asemenea informare sau participare a acestui administrator este suficientă în măsura în care, în temeiul articolului 13 alineatul (1) din Directiva 2015/2302, respectivul organizator poate fi ținut răspunzător pentru orice neconformitate cauzată de furnizorii de servicii de călătorie (a se vedea în acest sens Hotărârea din 18 martie 2021, Kuoni Travel, C-578/19, EU:C:2021:213, punctul 35).

71 În prezența unei asemenea participări sau a unei asemenea informări, demolarea infrastructurilor în cauză nu poate fi considerată ca fiind imprevizibilă. Neconformitatea serviciilor furnizate ca urmare a unei astfel de demolări nu poate fi considerată o situație care nu poate fi controlată de organizatorul de călătorii în cauză și ale cărei consecințe nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile. Într-adevăr, dacă acest organizator sau furnizorul său de servicii este informat cu privire la o asemenea decizie, iar organizatorul menționat beneficiază de un termen suficient pentru a putea propune călătorului în cauză, cu diligența necesară, servicii alternative corespunzătoare în conformitate cu articolul 13 alineatul (5) din Directiva 2015/2302, înainte de punerea în aplicare a acestei decizii, nu se poate considera că consecințele care decurg din decizia menționată nu ar fi putut fi evitate de același organizator. În asemenea împrejurări, această demolare nu ar putea intra sub incidența noțiunii de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, în sensul articolului 14 alineatul (3) litera (c) din Directiva 2015/2302.

72 Dacă este cazul, caracterul previzibil al demolării infrastructurilor în discuție în executarea unei decizii a autorităților albaneze ar exclude de asemenea ca organizatorul de călătorii în cauză să se poată exonera de obligația de a-i despăgubi pe reclamanții din litigiul principal în temeiul articolului 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva 2015/2302, care prevede că un călător nu are dreptul la despăgubiri pentru daune în cazul în care organizatorul dovedește că neconformitatea este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu furnizarea serviciilor de călătorie incluse în contractul privind pachetul de servicii de călătorie și este imprevizibilă sau inevitabilă.

73 Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, este necesar să se răspundă la a patra întrebare că articolul 3 punctul 12 din Directiva 2015/2302 trebuie interpretat în sensul că situațiile care rezultă din adoptarea unor acte de putere publică, precum demolarea unei infrastructuri turistice în executarea unei decizii a unei autorități publice, nu intră în sfera noțiunii de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, în sensul acestei dispoziții, atunci când actele respective au fost adoptate în urma unei proceduri care a permis persoanelor interesate, precum organizatorul de călătorii în cauză sau eventualii săi furnizori de servicii de călătorie, să aibă cunoștință de acestea în timp util înainte de executarea lor.

Cu privire la cheltuielile de judecată

74 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, 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 zecea) declară:

1) **Articolul 14 alineatul (3) litera (b) din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, 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 coroborat cu articolul 4 din această directivă**

   trebuie interpretat în sensul că

   se opune unei dispoziții de drept național care prevede că, atunci când neconformitatea pachetelor de servicii de călătorie este imputabilă unei părți terțe care nu are legătură cu prestarea acestor servicii și este imprevizibilă sau inevitabilă, organizatorul de călătorii trebuie să demonstreze că această neconformitate este cauzată de culpa terțului respectiv pentru a se putea exonera de răspundere față de călător.

2) **Articolul 14 alineatul (1) din Directiva (UE) 2015/2302**

   trebuie interpretat în sensul că,

   chiar dacă un călător a beneficiat de o parte din serviciile prestate de un organizator de călătorii, reducerea corespunzătoare a prețului la care acest călător are dreptul în cazul unei neconformități a acestor servicii poate corespunde unei rambursări integrale a prețului pachetului de servicii de călătorie în cauză atunci când această neconformitate este atât de gravă încât, având în vedere obiectul său, acest pachet de servicii de călătorie nu mai prezintă în mod obiectiv interes pentru călătorul menționat.

3) **Articolul 14 alineatele (1) și (2) din Directiva (UE) 2015/2302**

   trebuie interpretat în sensul că

   dreptul de a beneficia de o reducere corespunzătoare a prețului pentru orice perioadă în care a existat o neconformitate și dreptul de a primi despăgubiri pentru orice prejudiciu suferit ca urmare a unei neconformități, prevăzute în această dispoziție, au ca obiect restabilirea echilibrului contractual dintre organizatorii de călătorii și călători, iar nu sancționarea acestor organizatori.

4) **Articolul 3 punctul 12 din Directiva (UE) 2015/2302**

   trebuie interpretat în sensul că

   situațiile care rezultă din adoptarea unor acte de putere publică, precum demolarea unei infrastructuri turistice în executarea unei decizii a unei autorități publice, nu intră în sfera noțiunii de „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, în sensul acestei dispoziții, atunci când actele respective au fost adoptate în urma unei proceduri care a permis persoanelor interesate, precum organizatorul de călătorii în cauză sau eventualii săi furnizori de servicii de călătorie, să aibă cunoștință de acestea în timp util înainte de executarea lor.

Semnături