Сборник съдебна практика

РЕШЕНИЕ НА СЪДА (десети състав)

23 октомври 2025 година*

„Преюдициално запитване — Директива (ЕС) 2015/2302 — Пакетни туристически пътувания и свързани пътнически услуги — Изпълнение на туристическия пакет — Липса на съответствие на предоставените услуги — Член 14, параграф 1 — Право на подходящо намаление на цената — Член 14, параграф 2 — Право на подходящо обезщетение — Член 14, параграф 3, буква б) — Обстоятелства, изключващи правото на пътуващия на обезщетение — Липса на съответствие на предоставените услуги, която се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и не може да се предвиди или избегне — Доказване на наличието на вина — Член 4 — Равнище на хармонизация — Пълно връщане на цената въпреки частичното предоставяне на услугите — Член 1 — Високо равнище на защита на потребителите — Член 25 — Санкции — Член 3, точка 12 — Понятие „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ — Акт на публична власт“

По дело C-469/24 [Tuleka] [i]

с предмет преюдициално запитване, отправено на основание член 267 ДФЕС от Sąd Rejonowy w Rzeszowie (Районен съд Жешув, Полша) с акт от 27 март 2024 г., постъпил в Съда на 3 юли 2024 г., в рамките на производство по дело

B.F. (1),

B.F. (2),

срещу

Z. sp. z o.o.,

СЪДЪТ (десети състав),

състоящ се от: E. Regan, изпълняващ функцията на председател на състава, D. Gratsias и B. Smulders (докладчик), съдии,

генерален адвокат: L. Medina,

секретар: A. Calot Escobar,

* Език на производството: полски.

[i] Името на настоящото дело е измислено. То не съвпада с истинското име на никоя от страните в производството.

предвид изложеното в писмената фаза на производството,

като има предвид становищата, представени:

– за полското правителство, от B. Majczyna и D. Lutostańska, в качеството на представители,

– за чешкото правителство, от M. Smolek, S. Šindelková и J. Vláčil, в качеството на представители,

– за гръцкото правителство, от Z. Chatzipavlou и C. Kokkosi, в качеството на представители,

– за Европейската комисия, от I. Rubene и A. Szmytkowska, в качеството на представители,

предвид решението, взето след изслушване на генералния адвокат, делото да бъде разгледано без представяне на заключение,

постанови настоящото

Решение

1 Преюдициалното запитване се отнася до тълкуването на член 1, член 3, точка 12, член 4 и член 14, параграфи 1—3 от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 2015 г., стр. 1).

2 Запитването е отправено в рамките на спор между двама пътници, B.F. (1) и B.F. (2), от една страна, и организатора на пътуването Z. sp. z. o.o., от друга страна, по повод на подадено от тези пътници искане за възстановяване и обезщетение вследствие на пакетно туристическо пътуване, което не е протекло в съответствие с уговореното.

Правна уредба

Правото на Съюза

3 Съображения 3 и 31 от Директива 2015/2302 гласят:

„(3) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от [ДФЕС] предвиждат, че Съюзът трябва да допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерки, приемани съгласно член 114 ДФЕС.

[…]

(31) Пътуващите следва да разполагат и с възможност да прекратят договора за пакетно туристическо пътуване по всяко време преди започване на изпълнението на туристическия пакет срещу заплащане на подходяща и обоснована такса за прекратяването, като се вземат предвид очакваните икономии и приходи от алтернативно реализиране на пътническите услуги. Те следва да имат и право да прекратяват договора за пакетно туристическо пътуване без заплащане на такса за прекратяване, когато изпълнението на туристическия пакет ще бъде засегнато в значителна степен от непредотвратими и извънредни обстоятелства. Това може да включва например война, други сериозни проблеми със сигурността, като терористични актове, значителни рискове за човешкото здраве, като огнище на сериозна болест на мястото на пътуването или природни бедствия, като наводнения или земетресения или атмосферни условия, които правят невъзможно безопасното пътуване до дестинацията, съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване“.

4 Член 1 от тази директивата е озаглавен „Предмет“ и предвижда:

„Целта на настоящата директива е да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар и за постигането на високо и възможно най-единно равнище на защита на потребителите посредством сближаване на определени аспекти на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на договорите между пътуващи и търговци свързани с пакетни туристически пътувания и свързани пътнически услуги“.

5 Член 3 от посочената директива е озаглавен „Определения“ и гласи:

„За целите на настоящата директива се прилагат следните определения:

[…]

12) „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ означава ситуация извън контрола на страната, която се позовава на тази ситуация, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки;

13) „липса на съответствие“ означава неизпълнение или неточно изпълнение на пътническите услуги, включени в туристически пакет;

[…]“.

6 Текстът на член 4 от същата директива, озаглавен „Степен на хармонизация“, е следният:

„Държавите членки не могат да запазват или да въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да се гарантира различно равнище на защита на пътуващите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго“.

7 Член 13 от същата Директива 2015/2302 е озаглавен „Отговорност за изпълнението на туристическия пакет“ и предвижда:

„1. Държавите членки гарантират, че организаторът носи отговорност за изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, независимо дали те се извършват от него или от други доставчици на пътнически услуги.

Държавите членки могат да запазят или да въведат в националното си право разпоредби, съгласно които търговецът на дребно също носи отговорност за изпълнението на туристическия пакет. В такъв случай разпоредбите на член 7 и глава III, настоящата глава и глава V, които се прилагат спрямо организатора, се прилагат също mutatis mutandis за търговеца на дребно.

[…]

3. Ако някоя от пътническите услуги не се изпълнява съгласно предвиденото в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът коригира липсата на съответствие, освен ако:

а) това е невъзможно; или

б) предполага непропорционално високи разходи предвид степента на несъответствието и стойността на засегнатите пътнически услуги.

Ако организаторът, в съответствие с буква а) или буква б) от първа алинея от настоящия параграф, не коригира липсата на съответствие, се прилага член 14.

[…]

5. Когато значителна част от пътническите услуги не може да бъде изпълнена съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът предлага, без допълнителни разходи за пътуващия, подходящи алтернативни услуги, когато е възможно, със същото или по-високо качество от предвидените в договора, за продължаването на изпълнението на туристическия пакет, включително когато връщането на пътуващия до началния пункт на пътуването не е осигурено съгласно договореното.

Ако предложените алтернативни услуги водят до пакет с по-ниско качество от предвиденото в договора за пакетно туристическо пътуване, организаторът предлага на пътуващия подходящо намаление на цената.

Пътуващият може да отхвърли предложените алтернативни услуги само ако същите са несъвместими с уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване или ако предложеното намаление на цената е неадекватно.

[…]“.

8 Член 14 от тази директива е озаглавен „Намаление на цената и обезщетение за претърпени вреди“ и гласи:

„1. Държавите членки гарантират, че пътуващият има право на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало липса на съответствие, освен ако организаторът докаже, че липсата на съответствие се дължи на пътуващия.

2. Пътуващият има право да получи обезщетение от организатора за всички вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие с договора. Обезщетението се извършва без необосновано забавяне.

3. Пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, ако организаторът докаже, че липсата на съответствие:

а) се дължи на пътуващия;

б) се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и не може да се предвиди или избегне; или

в) се дължи на непредотвратими и извънредни обстоятелства.

[…]“.

9 Съгласно член 25 от посочената директива, озаглавен „Санкции“:

„Държавите членки определят правила за санкциите, приложими при нарушаване на националните разпоредби, приети в изпълнение на настоящата директива, и вземат всички необходими мерки за гарантиране, че тези правила се прилагат. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи“.

Полското право

10 Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Закон за пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги) от 24 ноември 2017 г. (Dz. U., 2017 г., позиция 2361), в редакцията му, приложима към спора в главното производство (наричан по-нататък „Законът за пътуванията“), предвижда в член 4:

„[…]

15) „Непредотвратими и извънредни обстоятелства“ означава ситуация извън контрола на страната, която се позовава на тази ситуация, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки;

16) „Липса на съответствие“ означава неизпълнение или неточно изпълнение на пътническите услуги, включени в туристически пакет;

[…]“.

11 Член 50 от този закон гласи:

„1. Пътуващият има право на намаление на цената за времето, за което е установена липса на съответствие, освен ако същата е причинена изцяло от действие или бездействие на пътуващия.

2. Пътуващият има право на обезщетение за имуществените и неимуществените вреди, които е претърпял вследствие на липсата на съответствие. Организаторът на пътуването изплаща обезщетението без забавяне.

3. Пътуващият няма право на обезщетение за имуществените и неимуществените вреди от липсата на съответствие, ако организаторът на пътуването докаже, че:

1) вина за липсата на съответствие носи пътуващият;

2) вина за липсата на съответствие носи трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и липсата на съответствие не може да се предвиди или избегне;

3) липсата на съответствие се дължи на непредотвратими и извънредни обстоятелства.

[…]“.

Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

12 На 27 юли 2022 г. ищците в главното производство сключват с ответника в главното производство договор на цена от 8 696 полски злоти (PLN) (около 2 048 евро) за пътуване и почивка „ол инклузив“ в петзвезден хотел в Албания за периода от 1 до 8 септември 2023 г.

13 На първия ден от престоя си ищците в главното производство са събудени от шума от дейности по разрушаване на двата плувни басейна на този хотел. Тези дейности са продължили от първия до четвъртия ден на престоя, от 7,30 ч. до 19,30 ч. Дейностите са разпоредени от албанските власти и са извършени в присъствието на различни медии и полицията. С приключването на посочените дейности са разрушени плувните басейни, крайморската алея, павираният бряг с кей в морето и крайбрежната инфраструктура.

14 По време на престоя си ищците в главното производство се редят на дълги опашки, за да получат храна, и са принудени да се явяват в самото начало на часовете за хранене поради недостатъчното количество на сервираната храна. Освен това е прекратено сервирането на закуска за гостите в 17 ч.

15 Нещо повече, през последните три дни от този престой започват строителни дейности по доизграждането на пети етаж във въпросния хотел. Необходимите за тези дейности строителни материали се пренасят с асансьорите, които се ползват и от гостите на хотела.

16 След този престой ищците в главното производство искат от ответника в главното производство да заплати обезщетение в размер на 22 696 PLN (около 5 346 евро), съответстващо на сумата от 8 696 PLN (около 2 048 евро), за имуществените вреди, които са претърпели поради виновното неизпълнение от страна на ответника в главното произ-

водство на разглеждания договор за пакетно туристическо пътуване, и на сумата от 14 000 PLN (около 3 298 евро) като обезщетение за претърпените от тях неимуществени вреди.

17 Ответникът в главното производство възразява срещу това плащане. Той изтъква, че тъй като съответните дейности по разрушаване са били следствие от решение на албанските власти, с което е трябвало да се съобрази, е бил изправен пред непредотвратими и извънредни обстоятелства, които го освобождавали от задължението да обезщети ищците в главното производство. Освен това той посочва, че им е предложил ваканционен ваучер на стойност 750 PLN (около 165 EUR) като обезщетение за липсата на съответствие, дължаща се на тези дейности по разрушаване.

18 Сезирана с този спор, запитващата юрисдикция иска да се установи, на първо място, дали член 50, параграф 3, точка 2 от Закона за пътуванията е съвместим с Директива 2015/2302, доколкото тази разпоредба предвижда, че пътуващият няма право на обезщетение при липсата на съответствие, ако организаторът на пътуването докаже, че вина за липсата на съответствие носи трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и че липсата на съответствие не може да се предвиди или избегне.

19 Според тази юрисдикция член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302 изключва обезщетяването на пътуващия от съответния организатор на пътуването, ако последният докаже, че липсата на съответствие се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и че липсата на съответствие не може да се предвиди или избегне, без организаторът да е длъжен да доказва вината на третото лице. Задължението на организатора на пътуването да докаже вината на трето лице, предвидено в член 50, параграф 3, точка 2 от Закона за пътуванията, противоречало на пълната хармонизация, извършена с Директива 2015/2302, предвидена в член 4 от нея, която се потвърждава от историческото тълкуване, произтичащо от член 8 от Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 година относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (ОВ L 158, 1990 г., стр. 59; Специално издание на български език, 2007 г., глава 13, том 9, стр. 248), отменена с Директива 2015/2302. Условието за вина изисквало както обективна проверка, а именно преценка на противоправността на поведението, така и субективна проверка, а именно преценка на поведението на извършителя, без това да е предвидено в Директива 2015/2302.

20 На второ място, като се има предвид, че ответникът в главното производство само частично е предоставил на ищците в главното производство услугите, предвидени в разглеждания договор за пакетно туристическо пътуване, посочената юрисдикция иска да се установи дали в съответствие с член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302 може да се уважи искането на тези ищци за възстановяване на цялата цена, която са платили на ответника в главното производство за своето пакетно туристическо пътуване.

21 В това отношение тя отбелязва, че от лексикална гледна точка изразът „подходящо намаление на цената“ обхваща максимално намаление, вследствие на което този израз позволява възстановяването на цялата цена, платена от пътуващите. Подобно максимално намаление би било обосновано, когато се приеме, че съответният организатор на пътуването е предоставил услуга без стойност.

22 Според запитващата юрисдикция това максимално намаление би могло да бъде оправдано и когато пътуващите са изправени пред наличието на грубо несъответствие. Този подход се подкрепял от съображение 3 от Директива 2015/2302, от което било видно, че целта на тази директива е да допринесе за постигането на високо равнище на защита на потребителите. С оглед на тази цел равнище на несъответствие, което би довело до това, че услугата, предоставена от съответния организатор на пътуване, е без стойност, би трябвало да отговаря на грубо несъответствие.

23 Тази юрисдикция обаче иска да се установи дали с оглед на целите на законодателя на Съюза би могло все пак да се уважи искане на тези пътуващи за връщане на цялата цена, платена от тях, когато те са ползвали минимални услуги въпреки грубото им несъответствие. Тя счита, че това би трябвало да е така.

24 На трето място, посочената юрисдикция счита, че с оглед на засилващия се и широко отразяван в медиите конфликт между албанските власти и собственика на разглеждания в главното производство хотел ответникът в главното производство би могъл в качеството си на търговец да носи отговорност за това, че не е предвидил този конфликт.

25 В този контекст тя иска да се установи дали правото на подходящо намаление на цената за времето на липса на съответствие, както и правото на подходящо обезщетение за всички вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие, посочени в член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302, служат само за възстановяване на договорното равновесие между съответните страни при липса на съответствие, или те имат и елемент на санкция и на възпиране, за да се гарантира високо равнище на защита на потребителите.

26 Според запитващата юрисдикция, ако се счита, че с приемането на Директива 2015/2302 законодателят на Съюза е имал намерението да възпира организаторите на пакетни туристически пътувания от допускането на несъответствия, то фактът на използването на някои услуги от страна на потребители не би бил пречка за цялостно връщане на платените от тях парични суми. Всъщност от организаторите на пътувания било възможно да се изисква да извършват анализи на туристическия пазар и да преценяват конкретните рискове от липса на съответствие. Така правото да се иска подходящо намаление на цената, би осигурявало пълна защита на потребителите, тъй като биха били предвидени санкции в случаите, когато тези анализи не са извършени правилно.

27 На четвърто и последно място, тази юрисдикция иска да се установи дали акт на публична власт може да попада в обхвата на понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ по смисъла на член 3, точка 12 от Директива 2015/2302. В това отношение тя отбелязва, че издаването на такъв акт е извън контрола на неговия адресат, доколкото последният се намира в отношения на подчинение спрямо съответния орган на публична власт. Тя обаче счита, че административното производство, което води до приемането на такъв акт, се основава на правни норми, продължава определено време и позволява участието на адресата на този акт. Освен това на този адресат се предоставяла възможността да оспори посочения акт. Нещо повече, запитващата юрисдикция отбелязва, че в съображение 31 от Директива 2015/2302 законодателят на Съюза е уточнил как разбира понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“. То включва например война, терористични актове, огнище на сериозна болест на мястото на пътуването или природни бедствия, като наводнения или земетресения, или атмосферни условия, които правят невъзможно безопасното пътуване до дестинацията съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване. Това изброяване не допускало да се приеме, че

извънредно и непредотвратимо обстоятелство са и актовете на публична власт, като например решенията, с които се разпорежда разрушаването на част от туристическа инфраструктура.

28 При тези обстоятелства Sąd Rejonowy w Rzeszowie (Районен съд Жешув, Полша) решава да спре производството и да постави на Съда следните преюдициални въпроси:

„1) Трябва ли член 14, параграф 3, буква б) във връзка с член 4 от Директива [2015/2302] да се тълкува в смисъл, че не допуска да се прилага разпоредба от националното право като член 50, параграф 3, точка 2 от [Закона за пътуванията], доколкото тази разпоредба предвижда задължение за организатора на пътуването да докаже, че вина за липсата на съответствие носи трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, когато липсата на съответствие не може да се предвиди или избегне?

2) Трябва ли член 14, параграф 1 от Директива [2015/2302] да се тълкува в смисъл, че допуска тълкуване на разпоредбите на националното право, съгласно което подходящото намаление на цената за времето на липса на съответствие може да доведе до връщане на цялата платена от пътуващите цена поради наличието на грубо несъответствие, въпреки че пътуващите са използвали част от предоставените от организатора услуги?

3) Трябва ли член 14, параграфи 1 и 2 от Директива [2015/2302] да се тълкува в смисъл, че правото да се иска намаление на цената за времето на липса на съответствие и правото да се иска обезщетение за всички вреди, настъпили заради липсата на съответствие, представляват само средство за възстановяване на договорното равновесие между страните, или тези права имат и санкционен характер, възпиращ организатора от допускането на липса на съответствие?

4) Трябва ли член 3, точка 12 от Директива [2015/2302] да се тълкува в смисъл, че актовете на публична власт, включително издаденото от представител на правителството решение за разрушаването на хотел, не попадат в обхвата на понятието за непредотвратими и извънредни обстоятелства?“.

По преюдициалните въпроси

По първия въпрос

29 С първия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302 във връзка с член 4 от тази директива трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска разпоредба от националното право, която предвижда, че когато липсата на съответствие на услугите в рамките на пакетно туристическо пътуване се дължи на трето лице, което не е свързано с предоставянето на тези услуги, и не може да се предвиди или избегне, организаторът на пътуването, за да може да се освободи от отговорността си спрямо пътуващия, трябва да докаже, че третото лице носи вина за липсата на съответствие.

30 Съгласно член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302 пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, ако организаторът докаже, че липсата на съответствие на предоставените услуги се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и не може да се предвиди или избегне.

31 При липсата на определение в Директива 2015/2302 на израза „се дължи на“, съдържащ се в тази разпоредба, или на изрично препращане от тази директива към правото на държавите членки за определяне на смисъла на този израз, той следва да се тълкува самостоятелно, като се вземат предвид обичайното му значение в общоупотребимия език, контекстът, в който той се използва, и преследваната с посочената директива цел (вж. в този смисъл решения от 8 юни 2023 г., UFC — Que choisir и CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, т. 24 и цитираната съдебна практика, и от 30 април 2025 г., Galte, C-63/24, EU:C:2025:292, т. 28 и 29 и цитираната съдебна практика).

32 Според обичайното си значение в общоупотребимия език изразът „се дължи на“ дадено лице означава, че даден факт е резултат от поведението на това лице, без непременно да предполага, че това поведение представлява неизпълнение, допуснато умишлено или поради небрежност, на задължение, което посоченото лице носи по силата на приложимото национално право или на договорна клауза. Следователно изразът „се дължи на трето лице“, съдържащ се в член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302, несъмнено обхваща хипотезата, при която липсата на съответствие на пътническите услуги произтича от „вина“ на това трето лице. Той обаче има по-широк смисъл и обхваща също хипотезата, при която в основата на тази липса на съответствие е поведение на посоченото трето лице, което не представлява „виновно“ поведение.

33 Ето защо с оглед на обичайното значение на израза „се дължи на“, съдържащ се в член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302, следва да се приеме, че тази разпоредба позволява на организатора на пътуването да се освободи от задължението си да обезщети пътуващия в случай на липса на съответствие на предоставените услуги, ако докаже, че тази липса на съответствие се дължи на трето лице, без да е необходимо да се доказва, че посочената липса на съответствие произтича от допусната от него грешка.

34 Това тълкуване се потвърждава от контекста, в който се използва този израз. Всъщност членове 13 и 14 от Директива 2015/2302, които са част от глава IV от нея, озаглавена „Изпълнение на туристическия пакет“, въвеждат хармонизиран режим на договорна отговорност на организаторите на пътувания, който се характеризира с обективна отговорност на тези организатори и с изчерпателно определяне на случаите, в които те могат да се освободят от тази отговорност (вж. в този смисъл решение от 12 януари 2023 г., FTI Touristik (Пакетно туристическо пътуване до Канарските острови) (C-396/21, EU:C:2023:10, т. 25).

35 Всъщност член 13 от тази директива е озаглавен „Отговорност за изпълнението на туристическия пакет“ и предвижда в параграф 1, че държавите членки гарантират, че организаторът на пътуването носи отговорност за изпълнението на пътническите услуги, включени в договора за пакетно туристическо пътуване, независимо дали те се извършват от него, или от други доставчици на пътнически услуги. В това отношение параграф 3 от този член уточнява, че ако някоя от посочените услуги не е изпълнена съгласно предвиденото в този договор, организаторът трябва по принцип да коригира липсата на несъответствие, а в случаите, в които не успее да направи това, съответният пътуващ има

право на намаление на цената и на обезщетение за вреди съгласно член 14, параграфи 1 и 2 от посочената директива. Следователно организаторът на пътуването по принцип носи отговорност в случай на неизпълнение на услугите в рамките на пакетно туристическо пътуване, при това независимо от наличието на евентуално виновно поведение, допуснато от него или неговите доставчици на услуги при изпълнението на тези услуги.

36 Макар член 14, параграф 2 от Директива 2015/2302 да установява принципа на обективна отговорност на организатора на пътуването за всяка вреда, претърпяна от пътуващия поради липсата на съответствие на предоставените услуги, параграф 3 от този член позволява на организатора да се освободи от тази отговорност, като докаже, че липсата на съответствие попада в една от хипотезите, изчерпателно изброени в букви а)—в) от този параграф 3. Общото между тези три хипотези е, че липсата на съответствие се дължи на външен спрямо организатора източник, а именно на самия пътуващ, на трето лице, несвързано с предоставянето на пътническите услуги, или на непредотвратими и извънредни обстоятелства. Посоченият параграф 3, букви б) и в) предвижда допълнителното условие, че липсата на съответствие, дължаща се на трето лице или на извънредни обстоятелства, не може да се избегне. За разлика от това в нито една от тези три хипотези не става въпрос за „вина“.

37 Накрая, що се отнася до преследваната с Директива 2015/2302 цел, от член 1 от тази директива следва, че тя цели по-специално да допринесе за постигането на високо равнище на защита на потребителите. Възприетото в точка 33 от настоящото решение тълкуване на член 14, параграф 3, буква б) от тази директива позволява да се гарантира такова равнище на защита на потребителите, тъй като организаторът на пътуването, който в приложение на тази разпоредба иска да се освободи от отговорност поради липсата на съответствие на разглежданите пътнически услуги, трябва да докаже не само че тази липса на съответствие се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на тези пътнически услуги, но и че посочената липса на съответствие не може да се предвиди или избегне. Следователно преследваната от посочената директива цел да се осигури такова равнище на защита на потребителите, сама по себе си не може да обоснове задължение на организатора на пътуването да докаже вината на трето лице, за да може да се освободи от отговорността си спрямо съответния потребител в случай на липса на съответствие.

38 Освен това, тъй като член 4 от Директива 2015/2302 предвижда, че освен ако не е предвидено друго, държавите членки не могат да запазват или да въвеждат в своето национално право разпоредби за гарантиране на различно равнище на защита на пътуващите, които са по-строги или по-гъвкави от предвидените в тази директива, и след като тя не съдържа разпоредба, позволяваща на държавите членки да въвеждат или запазват разпоредби, гарантиращи равнище на защита на пътуващите, различно от предвиденото в член 14, параграф 3, буква б) от нея, държавите членки не могат да запазят или приемат разпоредба от националното право, по силата на която организаторите на пътувания са освободени от задължението си за обезщетяване в случай на липса на съответствие на услугите, предоставени в рамките на пакетно туристическо пътуване, която се дължи на трето лице, което не е свързано с предоставянето на тези услуги, само ако организаторите докажат, че третото лице носи вина за липсата на съответствие и че тази липса не може да се предвиди или избегне.

39 Следователно член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302 не допуска разпоредба от националното право като разглежданата в главното производство, която предвижда, че пътуващият няма право на никакво обезщетение от страна на съответния организатор на

пътуването в случай на липса на съответствие на услугите, предоставени в рамките на пакетно туристическо пътуване, която се дължи на трето лице, което не е свързано с предоставянето на тези услуги, само ако организаторът докаже, че третото лице носи вина за липсата на съответствие и че тази липса не може да се предвиди или избегне.

40 При това положение от националните юрисдикции се изисква при прилагане на вътрешното право да го тълкуват, доколкото е възможно, с оглед на текста и целите на съответната директива, за да постигнат предвидения от последната резултат и следователно да спазят член 288, трета алинея ДФЕС (решение от 11 юли 2024 г., Plamaro, C-196/23, EU:C:2024:596, т. 41 и цитираната съдебна практика).

41 Както обаче изтъква Комисията в писменото си становище, такова съответстващо тълкуване би било възможно, в случай че използваният в член 50, параграф 3 от Закона за пътуванията термин на полски език „вина“ се разбира като означаващ „се дължи на“ в смисъла, възприет в точка 33 от настоящото решение, което запитващата юрисдикция следва да прецени.

42 С оглед на всички изложени по-горе съображения на първия въпрос следва да се отговори, че член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302 във връзка с член 4 от тази директива трябва да се тълкува в смисъл, че не допуска разпоредба от националното право, която предвижда, че когато липсата на съответствие на услугите в рамките на пакетно туристическо пътуване се дължи на трето лице, което не е свързано с предоставянето на тези услуги, и не може да се предвиди или избегне, организаторът на пътуването, за да може да се освободи от отговорността си спрямо пътуващия, трябва да докаже, че третото лице носи вина за липсата на съответствие.

По втория въпрос

43 С втория си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302 трябва да се тълкува в смисъл, че дори пътуващият да е използвал част от услугите, предоставени от организатора на пътуването, подходящото намаление на цената, на което пътуващият има право в случай на липса на съответствие на тези услуги, може да отговаря на връщането на цялата цена на съответното пакетно туристическо пътуване, когато е налице грубо несъответствие.

44 Съгласно текста на член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302 пътуващият има право „на подходящо намаление на цената за времето, през което е имало липса на съответствие, освен ако организаторът докаже, че липсата на съответствие се дължи на пътуващия“.

45 Така, посоченото в тази разпоредба намаление на цената трябва да отговаря на целия период, през който е налице липсата на съответствие. Освен това вече е постановено, че преценката дали това намаление на цената е подходящо, както и установяването на липса на съответствие трябва да се извършват обективно, като се вземат предвид задълженията на съответния организатор на пътуването по силата на сключения договор за пакетно туристическо пътуване (решение от 12 януари 2023 г., FTI Touristik (Пакетно туристическо пътуване до Канарските острови), C-396/21, EU:C:2023:10, т. 39).

46 Всъщност от член 14, параграф 1 във връзка с член 3, точка 13 от Директива 2015/2302 следва, че задължението на организаторите на пътуването да предоставят такова намаление на цената, се преценява само с оглед на включените в договора за пакетно

туристическо пътуване пътнически услуги, които са предмет на неизпълнение или на неточно изпълнение, като се има предвид, че задълженията, произтичащи за съответния организатор на пътуването от такъв договор, не могат да се тълкуват стеснително и следователно обхващат не само изрично предвидените в този договор, но и свързаните с тях задължения, които произтичат от целта на посочения договор (вж. в този смисъл решение от 12 януари 2023 г., FTI Touristik (Пакетно туристическо пътуване до Канарските острови), C-396/21, EU:C:2023:10, т. 37 и 38).

47 Ето защо преценката дали въпросното намаление на цената е подходящо, трябва да се основава на прогнозна стойност на пътническите услуги, включени в съответния туристически пакет, които не са били изпълнени или са били неточно изпълнени, като се вземат предвид продължителността на това неизпълнение или на това неточно изпълнение и стойността на разглеждания пакет. Намалението на цената на посочения пакет трябва да съответства на стойността на несъответстващите на изискванията пътнически услуги (решение от 12 януари 2023 г., FTI Touristik (Пакетно туристическо пътуване до Канарските острови), C-396/21, EU:C:2023:10, т. 39) Колкото по-сериозно е неизпълнението или неточното изпълнение, толкова по-голямо трябва да бъде намалението на цената, за да се счита за подходящо.

48 По този начин, когато всички пътнически услуги, предоставени на пътуващ, не съответстват на изискванията и съответният организатор на пътуването не докаже, че тази липса на съответствие се дължи на пътуващия, последният има право на връщане от страна на организатора на цялата цена на съответния туристически пакет на основание член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302.

49 Освен това с оглед на целта на Директива 2015/2302 да допринесе за постигането на високо равнище на защита на потребителите, посочена в член 1 от тази директива, пътуващият трябва да има право на връщане на цялата цена на съответния туристически пакет в приложение на член 14, параграф 1 от посочената директива, когато въпреки предоставянето на някои услуги е налице толкова грубо несъответствие на предоставените услуги, че туристическият пакет става безпредметен и оттук пакетното туристическо пътуване обективно вече не представлява интерес за пътуващия. Всъщност, когато тази липса на съответствие е толкова съществена, че с оглед на предмета на туристическия пакет предоставените услуги стават безполезни и губят стойността си, посочената липса на съответствие фактически е равнозначна на неизпълнение на същия пакет, което дава право на връщане на цялата му цена в приложение на последната разпоредба.

50 Ето защо в настоящия случай запитващата юрисдикция следва да прецени с оглед на всички обстоятелства дали разглежданите в главното производство дейности по разрушаване, строителни дейности и нарушения при извършването на ресторантьорски услуги са довели до отпадане на предмета на пакетното туристическо пътуване на ищците в главното производство, вследствие на което то е станало обективно безполезно за тях. Ако запитващата юрисдикция стигне до този извод, съгласно националната правна уредба, с която се транспонира член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302 в полското право, ищците трябва да имат право на връщане на цялата цена на това пакетно туристическо пътуване от страна на ответника в главното производство в качеството му на организатор на пътуването.

51 С оглед на всички изложени по-горе съображения на втория въпрос следва да се отговори, че член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302 трябва да се тълкува в смисъл, че дори пътуващият да е използвал част от услугите, предоставени от организатора на пътуването, подходящото намаление на цената, на което пътуващият има право в случай на липса на съответствие на тези услуги, може да отговаря на връщането на цялата цена на съответното пакетно туристическо пътуване, когато е налице толкова грубо несъответствие, че с оглед на своя предмет пакетното туристическо пътуване обективно вече не представлява интерес за пътуващия.

По третия въпрос

52 С третия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302 трябва да се тълкува в смисъл, че целта на предвидените в тази разпоредба право на подходящо намаление на цената за времето на липса на съответствие и право на обезщетение за всички вреди, претърпени в резултат на липса на съответствие, е само да се възстанови договорното равновесие между организаторите на пътуването и пътуващите, като се имат предвид действително предоставените от тези организатори услуги и платената от пътуващите цена, или тези такси имат за цел и да санкционират организаторите, за да ги възпрат от допускането на несъответствия.

53 Полското правителство оспорва допустимостта на този въпрос с мотива, че причините, поради които запитващата юрисдикция повдига въпроси относно целта на посочените права, не проличават в достатъчна степен от акта за преюдициално запитване.

54 В това отношение трябва да се припомни, че в рамките на въведеното с член 267 ДФЕС сътрудничество между Съда и националните юрисдикции само националният съд, който е сезиран със спора и трябва да поеме отговорността за последващото му съдебно решаване, може да прецени — предвид особеностите на делото — както необходимостта от преюдициално решение, за да може да се произнесе, така и релевантността на въпросите, които поставя на Съда. Следователно, щом като отправените въпроси се отнасят до тълкуването на правото на Съюза, Съдът по принцип е длъжен да се произнесе (решение от 27 юни 2024 г., Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, т. 29 и цитираната съдебна практика).

55 От това следва, че въпросите относно правото на Съюза се ползват с презумпция за релевантност. Съдът може да откаже да се произнесе по отправеното от национална юрисдикция преюдициално запитване само ако е съвсем очевидно, че исканото тълкуване на норма от правото на Съюза няма никаква връзка с действителността или с предмета на спора в главното производство, когато проблемът е от хипотетично естество или още когато Съдът не разполага с необходимите данни от фактическа и правна страна, за да бъде полезен с отговора на поставените му въпроси (решение от 27 юни 2024 г., Gestore dei Servizi Energetici, C-148/23, EU:C:2024:555, т. 30 и цитираната съдебна практика).

56 От акта за преюдициално запитване обаче проличава в достатъчна степен, че запитващата юрисдикция иска да се установи дали предвидените в член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302 права на пътуващите на подходящо намаление на цената и на подходящо обезщетение имат за цел да санкционират и възпират организаторите на пътуването, така

че при определянето на размера на това намаление и на това обезщетение да е необходимо се вземе предвид фактът, че те имат за цел да санкционират тези организатори. Следователно третият въпрос е допустим.

57 Що се отнася до отговора, който трябва да се даде на този въпрос, следва да се отбележи, че от текста на член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302 е видно, че при спазване на предвидените в тези разпоредби изключения държавите членки трябва да гарантират, че за времето на липса на съответствие на предоставените услуги и за всички вреди, претърпени в резултат на липсата на съответствие, пътуващите имат право съответно на намаление на цената и на подходящо обезщетение от страна на организаторите на пътуването. Като предоставя тези права на пътуващите, посочената разпоредба дава възможност да се възстанови договорното равновесие, съществувало при сключването на договори за пакетно туристическо пътуване, доколкото позволява, от една страна, да се изисква от организаторите на пътуването да върнат цена, която съответства на действително предоставените услуги, и от друга страна, да се получи обезщетение от тези организатори за вредите, които съответните пътуващи са претърпели в резултат на липсата на съответствие на предоставените услуги.

58 За разлика от това нито текстът на член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302, нито контекстът, в който се вписва тази разпоредба, позволяват да се приеме, че предоставянето на предвидените в нея права в полза на пътуващите има за цел и да даде възможност за санкционирането на организаторите на пътуването в случай на липса на съответствие. Нито посочената разпоредба, нито член 13 от тази директива, който предвижда хармонизиран режим на договорна отговорност на тези организатори, предвиждат възможност те да бъдат задължени да заплатят наказателно обезщетение за вреди. Член 25 от Директива 2015/2302, който предвижда, че държавите членки определят правила за санкциите, приложими при нарушаване на националните разпоредби, приети в изпълнение на тази директива, потвърждава, че предоставянето на тези права на пътуващите няма за цел да се даде възможност за санкциониране на посочените организатори.

59 Освен това целта на Директива 2015/2302 да допринесе за постигането на високо равнище на защита на потребителите, не може да обоснове сама по себе си тълкуване на член 14, параграфи 1 и 2 от тази директива в смисъл, че тази разпоредба има за цел и да санкционира организаторите на пътуването. Всъщност такава степен на защита вече е постигната с посочената директива, като на пътуващите са предоставени посочените права, за да се възстанови договорното равновесие между тях и посочените организатори вследствие на липсата на съответствие на предоставените услуги.

60 По изложените по-горе съображения на третия въпрос следва да се отговори, че член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302 трябва да се тълкува в смисъл, че целта на предвидените в тази разпоредба право на подходящо намаление на цената за времето на липса на съответствие и право на обезщетение за всички вреди, претърпени в резултат на липса на съответствие, е да се възстанови договорното равновесие между организаторите на пътуването и пътуващите, а не да се санкционират организаторите.

По четвъртия въпрос

61 С четвъртия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да се установи дали член 3, точка 12 от Директива 2015/2302 трябва да се тълкува в смисъл, че положенията, произтичащи от актове на публична власт, като разрушаването на туристическа инфраструктура в изпълнение на решение на орган на публична власт, не попадат в обхвата на понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ по смисъла на тази разпоредба.

62 В това отношение следва да се отбележи, че съгласно определението в член 3, точка 12 от Директива 2015/2302 „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ означава ситуация извън контрола на страната, която се позовава на тази ситуация, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки“.

63 В съображение 31 от тази директива се изяснява обхватът на това понятие, като се посочва, че „[т]ова може да включва например война, други сериозни проблеми със сигурността, като терористични актове, значителни рискове за човешкото здраве, като огнище на сериозна болест на мястото на пътуването или природни бедствия, като наводнения или земетресения или атмосферни условия, които правят невъзможно безопасното пътуване до дестинацията, съгласно уговореното в договора за пакетно туристическо пътуване“.

64 Освен това Съдът вече е постановил, че понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ е сходно с понятието „непреодолима сила“ в смисъл на извънредни, непредвидими и външни за позоваващия се на него обстоятелства, чиито последици не е можело да бъдат избегнати въпреки положената дължима грижа. Това е така, защото въпреки липсата на каквото и да било позоваване на непреодолима сила в Директива 2015/2302, Съдът е приел, че понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ конкретизира и представлява цялостно прилагане на понятието „непреодолима сила“ в рамките на тази директива (вж. в този смисъл решение от 8 юни 2023 г., UFC — Que choisir и CLCV, C-407/21, EU:C:2023:449, т. 54 и 56 и цитираната съдебна практика).

65 Освен това Съдът е постановил, че изразът „непредотвратими и извънредни обстоятелства“, съдържащ се в член 3, точка 12 от Директива 2015/2302, се отнася само до положения, които са били непредвидими (вж. в този смисъл решение от 29 февруари 2024 г., Tez Tour, C-299/22, EU:C:2024:181, т. 74).

66 От това следва, че положенията, произтичащи от актове на публична власт, могат да попадат в обхвата на понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ по смисъла на член 3, точка 12 от Директива 2015/2302 само ако тези положения са извън контрола на страната, която се позовава на тях, и имат последици, които не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки, което означава, че тези обстоятелства са външни за позоваващия се на тях и са непредвидими.

67 Приемането на актове на публичната власт обаче се урежда поначало както от процесуални, така и от материалноправни норми, които гарантират по-специално, че тези актове се приемат при условията на прозрачност след претегляне на различни интереси. Освен това изпълнението на посочените актове обикновено се предшества от известна публичност. Следователно положенията, произтичащи от приемането на такива актове, по принцип не са непредвидими.

68 В случая ответникът в главното производство счита, че разглежданите дейности по разрушаване са били следствие от акт на публична власт, с който е трябвало да се съобрази, така че произтичащата от този акт липса на съответствие отговаря на непредотвратимо и извънредно обстоятелство, което го освобождава от задължението да обезщети ищците в главното производство.

69 В това отношение следва да се припомни, че съгласно член 14, параграф 3, буква в) от Директива 2015/2302 пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, ако организаторът докаже, че липсата на съответствие се дължи на непредотвратими и извънредни обстоятелства.

70 Ето защо запитващата юрисдикция следва да прецени дали в случая разрушаването на разглежданата в главното производство инфраструктура в изпълнение на решение на албанските власти е създало положение, което е било извън контрола на съответния организатор на пътуването и е имало последици, които не е можело да бъдат избегнати, дори да са били взети всички разумни мерки. В това отношение запитващата юрисдикция следва да прецени дали преди приемането на това решение този организатор или управителят на разглежданата туристическа инфраструктура е бил уведомен за процедурата, вследствие на която е прието посоченото решение, и дори е участвал в тази процедура, и дали тези лица са били уведомени за съдържанието на същото решение, преди то да бъде приведено в изпълнение. Подобно уведомяване или участие на този управител е достатъчно, тъй като съгласно член 13, параграф 1 от Директива 2015/2302 посоченият организатор може да носи отговорност за всяка липса на съответствие, причинена от неговите доставчици на пътнически услуги (вж. в този смисъл решение от 18 март 2021 г., Kuoni Travel, C-578/19, EU:C:2021:213, т. 35).

71 При наличието на такова участие или на такова уведомяване разрушаването на разглежданите инфраструктури не може да се счита за непредвидимо. Произтичащата от такова разрушаване липса на съответствие на предоставените услуги не може да се счита за положение извън контрола на съответния организатор на пътуването, чиито последици не биха могли да бъдат избегнати дори при вземането на всички разумни мерки. Всъщност, ако този организатор или неговият доставчик на услуги бъдат уведомени за такова решение и посоченият организатор разполага с достатъчно време, за да може, при полагане на дължимата грижа, да предложи на съответния пътуващ други подходящи услуги в съответствие с член 13, параграф 5 от Директива 2015/2302 преди изпълнението на това решение, не може да се приеме, че същият организатор не е могъл да избегне последиците от това решение. При подобни обстоятелства това разрушаване не може да попадне в обхвата на понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ по смисъла на член 14, параграф 3, буква в) от Директива 2015/2302.

72 Евентуално предвидимостта на разрушаването на разглежданата инфраструктура в изпълнение на решение на албанските власти би изключила и възможността съответният организатор на пътуването да се освободи от задължението си да обезщети ищците в главното производство съгласно член 14, параграф 3, буква б) от Директива 2015/2302, който предвижда, че пътуващият няма право на обезщетение за претърпени вреди, ако организаторът докаже, че липсата на съответствие се дължи на трето лице, несвързано с предоставянето на включените в договора за пакетно туристическо пътуване пътнически услуги, и не може да се предвиди или избегне.

73 С оглед на всички изложени по-горе съображения на четвъртия въпрос следва да се отговори, че член 3, точка 12 от Директива 2015/2302 трябва да се тълкува в смисъл, че положенията, произтичащи от приемането на актове на публична власт, като разрушаването на туристическа инфраструктура в изпълнение на решение на орган на публична власт, не попадат в обхвата на понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ по смисъла на тази разпоредба, когато тези актове са приети вследствие на процедура, която е дала възможност на заинтересованите лица, каквито са съответният организатор на пътуването или евентуалните му доставчици на пътнически услуги, да узнаят за посочените актове своевременно преди изпълнението им.

По съдебните разноски

74 С оглед на обстоятелството, че за страните по главното производство настоящото дело представлява отклонение от обичайния ход на производството пред запитващата юрисдикция, последната следва да се произнесе по съдебните разноски. Разходите, направени за представяне на становища пред Съда, различни от тези на посочените страни, не подлежат на възстановяване.

По изложените съображения Съдът (десети състав) реши:

1) **Член 14, параграф 3, буква б) от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета във връзка с член 4 от тази директива**

   трябва да се тълкува в смисъл, че

   не допуска разпоредба от националното право, която предвижда, че когато липсата на съответствие на услугите в рамките на пакетно туристическо пътуване се дължи на трето лице, което не е свързано с предоставянето на тези услуги, и не може да се предвиди или избегне, организаторът на пътуването, за да може да се освободи от отговорността си спрямо пътуващия, трябва да докаже, че третото лице носи вина за липсата на съответствие.

2) **Член 14, параграф 1 от Директива 2015/2302**

   трябва да се тълкува в смисъл, че

   дори пътуващият да е използвал част от услугите, предоставени от организатора на пътуването, подходящото намаление на цената, на което пътуващият има право в случай на липса на съответствие на тези услуги, може да отговаря на връщането на цялата цена на съответното пакетно туристическо пътуване, когато е налице толкова грубо несъответствие, че с оглед на своя предмет пакетното туристическо пътуване обективно вече не представлява интерес за пътуващия.

3) **Член 14, параграфи 1 и 2 от Директива 2015/2302**

   трябва да се тълкува в смисъл, че

целта на предвидените в тази разпоредба право на подходящо намаление на цената за времето на липса на съответствие и право на обезщетение за всички вреди, претърпени в резултат на липса на съответствие, е да се възстанови договорното равновесие между организаторите на пътуването и пътуващите, а не да се санкционират организаторите.

4) Член 3, точка 12 от Директива 2015/2302

трябва да се тълкува в смисъл, че

положенията, произтичащи от приемането на актове на публична власт, като разрушаването на туристическа инфраструктура в изпълнение на решение на орган на публична власт, не попадат в обхвата на понятието „непредотвратими и извънредни обстоятелства“ по смисъла на тази разпоредба, когато тези актове са приети вследствие на процедура, която е дала възможност на заинтересованите лица, каквито са съответният организатор на пътуването или евентуалните му доставчици на пътнически услуги, да узнаят за посочените актове своевременно преди изпълнението им.

Подписи