Repertoriul jurisprudenței

CONCLUZIILE AVOCATULUI GENERAL
DOMNUL ANDREA BIONDI
prezentate la 18 septembrie 2025[1]

Cauza C-564/24

Eisenberger Gerüstbau GmbH
împotriva
JK

[cerere de decizie preliminară formulată de Kammergericht (Tribunalul Regional Superior al Landului Berlin, Germania)]

„Trimitere preliminară – Contract la distanță încheiat între comerciant și consumator – Dreptul de retragere al consumatorului – Dreptul comerciantului la o plată compensatorie – Contact încheiat între consumator și comerciant prin intermediul unui terț mandatat de consumator”

I. Introducere

1. Întrebările privind interpretarea Directivei 2011/83[2] adresate de instanța națională privesc în principal definiția noțiunii de „contract la distanță” și modul în care trebuie stabilit echilibrul corect între diferitele obiective urmărite de legiuitorul Uniunii în cazul retragerii consumatorului. Obiectivul principal al directivei este clar: protecția consumatorilor. Cu toate acestea, se impune ca acesta să fie armonizat cu necesitatea de a menține securitatea juridică și buna-credință între părți în cadrul raporturilor contractuale. Prin urmare, cauza oferă Curții ocazia de a clarifica aspecte importante legate de aplicarea directivei.

2. Prin intermediul întrebărilor formulate, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă în sfera noțiunii de „contract la distanță”, în sensul articolului 2 din Directiva 2011/83, poate fi inclusă și situația în care consumatorul, anterior încheierii contractului, a beneficiat de asistența unui terț comerciant, precum și dacă o convenție ulterioară privind prestarea unor servicii suplimentare poate fi calificată drept contract la distanță. În cele din urmă, considerăm că problematica de importanță majoră privește ipoteza în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după executarea contractului, chiar și în lipsa informațiilor legale privind retragerea; în acest context, se ridică întrebarea dacă el poate fi ținut să acorde comerciantului o despăgubire rezonabilă, întrucât, în lipsa unei asemenea obligații, s-ar putea configura un abuz de drept.

[1] Limba originală: italiana.

[2] Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p. 64), astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 (JO 2015, L 326, p. 1) și prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 (JO 2019, L 328, p. 7).

II. Cadrul juridic

A. Dreptul Uniunii

3. Articolul 2 din Directiva 2011/83 prevede:

„În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții:

1. «consumator» înseamnă orice persoană fizică ce, în cadrul contractelor reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale;

2. «comerciant» înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei directive; […]

7. «contract la distanță» înseamnă orice contract încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multe mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.”

4. Articolul 6 din aceeași directivă, intitulat „Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, are următorul cuprins:

„(1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil: […]

(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B;

(i) acolo unde este cazul, faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor;

(j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) sau cu articolul 8 alineatul (8), informația potrivit căreia consumatorul este ținut să achite comerciantului costuri rezonabile, în conformitate cu articolul 14 alineatul (3);

(k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu articolul 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere; […]”

5. Articolul 9 alineatul (1), intitulat „Dreptul de retragere”, prevede:

„Cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14.”

6. Articolul 10, intitulat „Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere”, prevede:

„(1) În cazul în care comerciantul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform articolului 6 alineatul (1) litera (h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu articolul 9 alineatul (2).

(2) În cazul în care comerciantul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alineatul (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la articolul 9 alineatul (2), perioada de retragere expiră după 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective sau, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu articolul 9 alineatul (1a), după 30 de zile de la data respectivă.”

7. Articolul 12, intitulat „Efectele retragerii”, prevede:

„Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale:

(a) de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial; sau

(b) de a încheia un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.”

8. Articolul 13 alineatul (1), intitulat „Obligațiile care revin comerciantului în cazul retragerii”, are următorul cuprins:

„(1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu articolul 11.

[…]”

9. Articolul 14 alineatul (4) litera (a), intitulat „Obligațiile consumatorului în cazul retragerii”, prevede:

„(4) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

(a) prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau încălzirea centralizată furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere, dacă:

   (i) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (h) sau (i); sau

(ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) și cu articolul 8 alineatul (8); sau […]”

B. Dreptul german

10. Articolul 242 din Bürgerliches Gesetzbuch [3] (Codul civil, denumit în continuare „BGB”) prevede:

„Debitorul este obligat să efectueze prestația cu bună-credință, ținând seama de practicile acceptate.”

11. Articolul 312c din BGB, intitulat „Contractele la distanță”, prevede:

„(1) Prin «contracte la distanță» se înțelege contractele în care comerciantul sau o persoană care acționează în numele sau în contul acestuia și consumatorul utilizează exclusiv mijloace de comunicare la distanță pentru a negocia și a încheia contractul, cu excepția cazului în care încheierea contractului nu se înscrie în cadrul unui sistem organizat de vânzare sau de prestare de servicii la distanță.

(2) În sensul prezentei legi, prin mijloace de comunicare la distanță se înțelege toate mijloacele de comunicare care pot fi utilizate pentru inițierea sau pentru încheierea unui contract, fără ca părțile contractante să fie prezente fizic simultan, precum scrisori, cataloage, apeluri telefonice, mesaje fax, e-mailuri, mesaje trimise prin intermediul unui serviciu de telefonie mobilă (SMS), precum și mesaje transmise prin radiodifuziune și televiziune.”

12. Articolul 357 din BGB, intitulat „Consecințele juridice ale retragerii din contractele încheiate în afara spațiilor comerciale și la distanță, cu excepția contractelor de servicii financiare”, prevede:

„(1) Prestațiile primite trebuie restituite în termen de cel mult 14 zile.

[…]

(8) În cazul în care consumatorul se retrage dintr-un contract de prestări de servicii […] acesta datorează comerciantului o compensație pentru valoarea serviciului furnizat până la momentul retragerii dacă a solicitat în mod expres comerciantului să înceapă furnizarea serviciului înainte de expirarea perioadei de retragere. Dreptul care rezultă din prima teză nu există decât în cazul în care comerciantul a informat consumatorul în mod corespunzător, conform articolului 246a secțiunea 1 alineatul (2) prima teză punctele 1 și 3 din Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (Legea de punere în aplicare a Codului civil). […] La calcularea despăgubirii, trebuie să se ia în considerare prețul total convenit. Dacă prețul total convenit este excesiv de ridicat, despăgubirea trebuie calculată pe baza valorii de piață a prestației furnizate.”

[3] Codul civil în versiunea publicată la 2 ianuarie 2002 (Monitorul Oficial Federal [*Bundesgesetzblatt*] I, p. 42, 2909; 2003 I, p. 738), astfel cum a fost modificat ultima dată prin articolul 1 din Legea din 10 august 2021 (Monitorul Oficial Federal I, p. 3515).

III. Litigiul principal și întrebările preliminare

13. În anul 2020, JK, pârâtul , proprietarul unui imobil cu mai multe etaje situat în Berlin, a decis extinderea construcției existente prin adăugarea a două etaje suplimentare. În acest scop, el a mandatat un arhitect pentru elaborarea proiectului, pentru coordonarea execuției lucrărilor, precum și pentru a-i acorda asistență la încheierea contractelor aferente.

14. Arhitectul, după ce a selectat Eisenberger Gerüstbau GmbH (denumită în continuare „Eisenberger") ca întreprindere specializată în montarea schelelor, a transmis prin e-mail atât către Eisenberger, cât și către JK, un proiect de contract pe care îl redactase. Cu toate acestea, respectivul proiect de contract nu conținea nicio mențiune referitoare la dreptul de retragere al lui JK și, în luna decembrie 2020, a fost semnat, fără modificări, de ambele părți.

15. După montarea schelelor, în luna ianuarie 2021, Eisenberger, prin e-mail, i-a prezentat lui JK o ofertă suplimentară privind montarea a încă două schele. Această ofertă a fost acceptată de JK prin semnarea contractului aferent, tot prin e-mail.

16. Ulterior, Eisenberger a pus la dispoziția lui JK schelele în vederea executării lucrărilor de construcție prevăzute pentru imobil.

17. În luna decembrie 2021, deși lucrările de construcție pentru care fusese necesară utilizarea schelelor erau deja finalizate, JK a anunțat retragerea sa din contractul de eșafodaj, inclusiv din actul adițional, refuzând efectuarea oricăror plăți suplimentare și solicitând restituirea sumelor achitate în temeiul facturilor emise până în luna mai 2021.

18. După ce, la cererea lui JK, a demontat schelele, Eisenberger l-a chemat în judecată pe JK în fața Landgericht Berlin (Tribunalul Regional din Berlin, Germania) pentru a obține plata restului de preț neachitat. În cadrul aceleiași proceduri, JK a formulat o cerere reconvențională având ca obiect restituirea sumelor plătite până la acel moment.

19. Prin hotărârea din 19 mai 2023, Landgericht Berlin, admițând cererea reconvențională, a respins acțiunea. Eisenberger a decis să declare apel împotriva hotărârii menționate.

20. Kammergericht (Tribunalul Regional Superior al landului Berlin, Germania) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții patru întrebări preliminare:

„1) Există un contract la distanță în sensul articolului 2 punctul 7 din Directiva 2011/83/[UE], pentru care articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83/[UE] prevede dreptul de retragere, și în cazul în care consumatorul este asistat anterior încheierii contractului sau cu ocazia încheierii sale de un comerciant pe care l-a mandatat independent de prestatorul serviciului?

2) În cazul în care Curtea va răspunde afirmativ la prima întrebare:

Există un contract la distanță în sensul articolului 2 punctul 7 din Directiva 2011/83/[UE], pentru care articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83/[UE] prevede dreptul de retragere, și în cazul în care este îndeplinită una dintre următoarele condiții suplimentare:

a) contactul dintre consumator și prestatorul de servicii s-a încheiat la inițiativa comerciantului care l-a asistat pe consumator;

b) comerciantul care l-a asistat pe consumator a influențat, anterior încheierii contractului, elemente esențiale din conținutul său (de exemplu, întocmirea unei liste de prestații sau propunerea unui proiect de contract)?

3) Dacă Curtea va considera că în cazul primei întrebări și al celei de a doua întrebări literele a) sau b) nu există un contract la distanță din care [consumatorul] se poate retrage:

dacă, după încheierea acestui contract, părțile încheie, folosind din nou mijloace de comunicare la distanță, o altă convenție care are ca obiect prestații suplimentare din partea prestatorului cu o importanță secundară în raport cu primul contract,

acest act adițional constituie în sine un contract la distanță în sensul articolului 2 punctul 7 din Directiva 2011/83/[UE] din care consumatorul se poate retrage în conformitate cu articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83/[UE] sau, la fel ca în cazul contractului principal pe care îl completează, acesta nu constituie un contract la distanță din care consumatorul se poate retrage?

4) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere dintr-un contract la distanță reziliabil după ce cocontractantul a prestat deja servicii:

consumatorul poate fi obligat, în pofida articolului 14 alineatul (4) litera (a) și alineatul (5) din Directiva 2011/83/[UE], să restituie comerciantului într-o proporție adecvată valoarea serviciului prestat de acesta atunci când orice altă soluție ar fi abuzivă sau contrară bunei-credințe în raport cu toate împrejurările din cazul concret?”

IV. Analiză

21. Primele trei întrebări preliminare au un caracter declarativ, întrucât Curții i se solicită să clarifice limitele noțiunilor de „consumator” și de „contract la distanță”: în opinia noastră, un răspuns util poate fi dat fără dificultăți excesive pe baza jurisprudenței existente. A patra întrebare reprezintă, după cum am menționat, aspectul principal al cauzei, întrucât, în opinia noastră, Curții i se solicită să se pronunțe cu privire la o chestiune sensibilă: cum se poate concilia dreptul de retragere al consumatorului, care, în cazul nefurnizării de informații de către comerciant, se întinde până la un an de la încheierea contractului, cu protecția încrederii legitime a comerciantului și cu principiul bunei-credințe în materie contractuală. Necesitatea respectării drepturilor consumatorilor, în calitate de părți mai vulnerabile la contract, nu poate fi astfel limitată la situațiile în care se produc „abuzuri”, pe care dreptul Uniunii nu le poate proteja în niciun fel. Acest lucru este valabil cu atât mai mult atunci când obligația asumată de comerciant a fost în esență executată integral.

A. Cu privire la prima și la a doua întrebare preliminară

22. Pentru a răspunde la prima și la a doua întrebare preliminară adresate de instanța de trimitere, trebuie să se stabilească dacă, în temeiul Directivei 2011/83, un contract încheiat prin e-mail între un comerciant și un consumator asistat de un comerciant terț înainte de încheierea contractului poate fi calificat drept contract la distanță în scopul aplicării sau nu a dreptului de retragere în conformitate cu articolul 9 alineatul (1) din Directiva 2011/83[4].

[4] Pentru o mai completă înțelegere, instanța de trimitere întreabă dacă, în acest caz, contractul poate fi clasificat drept contract la distanță din care este posibilă retragerea în prezența unor condiții diverse; a se vedea punctul 20 din prezentele concluzii.

23. Pentru ca un contract să fie calificat drept „contract la distanță”, trebuie îndeplinite cumulativ patru condiții: (i) contractul trebuie să fie încheiat între un consumator și un comerciant, (ii) contractul trebuie să fie încheiat în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau prestări de servicii la distanță, (iii) încheierea contractului trebuie să aibă loc fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului și (iv) relația contractuală trebuie determinată prin utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multe mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul [5].

24. În ceea ce privește prima condiție menționată la *punctul* (i) [6], trebuie să se examineze mai întâi dacă JK poate fi considerat consumator în pofida asistenței acordate de arhitect înainte de încheierea contractului.

25. Potrivit Directivei 2011/83, consumator înseamnă orice persoană fizică care, în cadrul contractelor reglementate de directiva menționată, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale [7]. Comerciant este orice persoană fizică sau juridică care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa, în legătură cu contractele care intră sub incidența directivei înseși [8].

26. Noțiunea de „consumator”, în special în ceea ce privește protecția în cadrul contractual, este o noțiune autonomă a dreptului Uniunii, care trebuie interpretată în mod uniform [9]. În această privință, definiția cuprinsă în Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii [10], astfel cum a fost interpretată de Curte, este deosebit de pertinentă: calitatea de „consumator” trebuie determinată având în vedere un criteriu funcțional care constă în a aprecia dacă raportul contractual în cauză se înscrie în cadrul unor activități străine de exercitarea unei profesii [11]. În plus, Curtea a precizat că noțiunea de consumator are un caracter obiectiv și este independentă de cunoștințele concrete pe care persoana în cauză le poate avea sau de informațiile de care respectiva persoană dispune [12].

27. În realitate, din dosar nu reiese dacă executarea a fost solicitată în scopuri personale sau în scopuri comerciale (de exemplu, pentru închiriere sau vânzare) ori în ambele scopuri. Cu privire la acest aspect, astfel cum se arată în considerentul (17) al directivei, în cazul contractelor cu dublu scop, și anume atunci când contractul este încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale și parțial aflate în afara acesteia, trebuie să se verifice dacă scopul comercial are sau

5 Conform definiției de la articolul 2 punctul 7 din Directiva 2011/83.

6 (i) contractul trebuie să fie încheiat între un consumator și un comerciant.

7 A se vedea articolul 2 punctul 1 din Directiva 2011/83.

8 A se vedea articolul 2 punctul 2 din Directiva 2011/83.

9 A se vedea în acest sens Hotărârea din 5 decembrie 2013, Vapenik (C-508/12, EU:C:2013:790, punctele 23 și 25), și Hotărârea din 30 aprilie 2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, punctul 34).

10 Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO 1993, L 95, p. 29, Ediție specială, 15/vol. 2, p. 273).

11 A se vedea Ordonanța din 19 noiembrie 2015, Tarcău (C-74/15, EU:C:2015:772, punctul 27), și Hotărârea din 8 iunie 2023, YYY. (Noțiunea de „consumator”) (C-570/21, EU:C:2023:456, punctul 30 și jurisprudența citată). A se vedea recent Hotărârea din 30 aprilie 2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, punctul 37 și jurisprudența citată).

12 A se vedea Hotărârea din 3 septembrie 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, punctul 21). Prin analogie, a se vedea de asemenea Hotărârea din 10 decembrie 2020, Personal Exchange International (C-774/19, EU:C:2020:1015, punctele 38-40). Noțiunea de „comerciant” trebuie să fie apreciată în mod obiectiv și prin intermediul unei aprecieri globale a criteriului funcțional, de la caz la caz, după cum raportul contractual a luat naștere în cursul activității sale profesionale [a se vedea Hotărârea din 4 octombrie 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808, punctul 37)].

nu are o pondere predominantă în contextul general al contractului. În cazul în care ponderea este atât de limitată încât nu este predominantă, persoana în cauză poate fi calificată drept consumator [13].

28. În speță, considerăm că stabilirea calității de consumator revine instanței naționale, care va trebui să efectueze o apreciere globală a tuturor elementelor pertinente. În special, vor trebui luate în considerare clauzele contractului, acordând o atenție deosebită naturii bunului sau a serviciului care face obiectul contractului vizat, care sunt susceptibile să demonstreze în ce scop este dobândit bunul sau serviciul respectiv [14].

29. În ceea ce privește în special asistența acordată de arhitect consumatorului, această împrejurare, în opinia noastră, nu îl face în mod automat *mai slab* sau *mai puțin experimentat* și, prin urmare, nu are nicio incidență directă asupra calificării sale drept „consumator". Astfel, potrivit unei jurisprudențe constante, față de un comerciant, consumatorul se găsește într-o poziție de inferioritate, fiind „mai slab din punct de vedere economic și mai puțin experimentat din punct de vedere juridic decât cocontractantul său" [15], indiferent de competențele tehnice pe care le poate deține [16].

30. Pe baza considerațiilor care precedă, considerăm că împrejurarea că a fost asistat de un comerciant terț înainte de încheierea contractului nu se opune în sine calificării sale drept „consumator" în sensul articolului 2 punctul 1 din Directiva 2011/83.

31. În ceea ce privește celelalte condiții [17] prevăzute la articolul 2 punctul 7, care trebuie analizate împreună, dispozițiile Directivei privind contractele la distanță urmăresc să evite ca utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță să determine o diminuare a informațiilor furnizate consumatorului, în special în ceea ce privește informațiile prevăzute la articolul 6 din directiva menționată, care sunt de o importanță fundamentală pentru consumator [18].

32. Astfel cum se arată în considerentul (20) al Directivei 2011/83, noțiunea de „contract la distanță" nu ar trebui să includă cazurile în care contractul a fost negociat în spațiile comerciale ale comerciantului și în final încheiat prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță și nici cazurile în care contractul a fost inițiat prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță, dar încheiat în final în spațiile comerciale ale comerciantului. În plus, același considerent precizează că noțiunea de sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat ar trebui să includă acele sisteme oferite de terți, alții decât comerciantul, dar care sunt

[13] A se vedea Hotărârea din 8 mai 2025, Pielatak (C-410/23, EU:C:2025:325, punctele 41 și 42), și Hotărârea din 9 martie 2023, Wurth Automotive (C-177/22, EU:C:2023:185, punctul 27).

[14] A se vedea Hotărârea din 3 septembrie 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, punctele 22 și 23).

[15] A se vedea Hotărârea din 19 ianuarie 1993, Shearson Lehman Hutton (C-89/91, EU:C:1993:15, punctul 18), și Hotărârea din 5 decembrie 2024, Guldbrev (C-379/23, EU:C:2024:1002, punctul 38).

[16] În Hotărârea din 3 septembrie 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538), Curtea a considerat că chiar și un avocat, „chiar dacă s-ar considera că […] dispune de un nivel ridicat de competențe tehnice", poate fi considerat consumator atunci când încheie un contract care se află în afara activității sale profesionale (a se vedea punctele 26 și 27).

[17] A se vedea punctul 23 din prezentele concluzii pentru celelalte condiții.

[18] A se vedea Hotărârea din 23 ianuarie 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, punctele 35 și 36), și Hotărârea din 21 decembrie 2023, BMW Bank ș.a. (C-38/21, C-47/21 și C-232/21, EU:C:2023:1014, punctul 169 și jurisprudența citată).

utilizate de comerciant, cum ar fi platformele online. Sunt astfel excluse cazurile în care site-urile internet oferă doar informații despre comerciant, bunurile și/sau serviciile acestuia și datele de contact [19].

33. În speță, sub rezerva verificării de către instanța de trimitere, rezultă că arhitectul, care a fost mandatat de consumator să îi acorde asistență la încheierea contractului prin redactarea de proiecte de contract, a contactat Eisenberger și i-a solicitat să prezinte o ofertă. În continuare, din dosarul de care dispune Curtea reiese că arhitectul a trimis ambelor părți prin e-mail proiectul de contract, care nu conținea nicio informație privind dreptul de retragere al consumatorului [20]. Ulterior, Eisenberger a semnat contractul fără modificări și l-a trimis consumatorului, care a returnat prin poștă contractul semnat. Aceste elemente de fapt par să indice că contractul a fost încheiat exclusiv prin mijloace de comunicare la distanță, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului. În schimb, în dosar nu există niciun element cu privire la sistemul de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat instituit de comerciant, și anume, de exemplu, dacă acesta din urmă a fost cel care a determinat încheierea contractului prin intermediul unui mijloc de comunicare la distanță.

34. Prin urmare, s-ar putea deduce că arhitectul s-a limitat să permită consumatorului să colecteze informații cu privire la obiectul contractului, fără a discuta însă cu niciuna dintre părțile la contract și fără a furniza consumatorului informațiile prevăzute la articolul 6 din Directiva 2011/83. Într-o situație similară, Curtea a statuat că, dacă aceste condiții sunt îndeplinite, contractul în cauză poate fi considerat un „contract la distanță” [21].

35. Având în vedere cele de mai sus, considerăm că, sub rezerva verificării de către instanța de trimitere a îndeplinirii celor patru condiții [22] pentru calificarea unui contract drept contract la distanță, un contract precum cel încheiat între Eisenberger și pârât poate fi considerat un „contract la distanță” în sensul articolului 2 punctul 7 din Directiva 2011/83, cu posibilitatea ulterioară de a se retrage din contract în conformitate cu articolul 9 alineatul (1) din aceeași directivă.

[19] În această privință, a se vedea Comunicarea Comisiei, Orientări privind interpretarea și aplicarea Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind drepturile consumatorilor (JO 2021, C 525, p. 1). În special, capitolul 4.1 oferă exemple utile pentru o mai bună înțelegere a definiției unui contract la distanță și în special a noțiunii de sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat. De exemplu, în cazul în care comerciantul încheie în mod excepțional un contract cu un consumator prin e-mail sau telefon, după ce a fost contactat de consumator, un astfel de contract nu ar intra sub incidența definiției contractului la distanță. În schimb, în cazul în care comerciantul încurajează utilizarea e-mailului sau a telefonului ca mijloc de încheiere a unui contract cu un consumator, un astfel de contract ar fi un contract încheiat la distanță, cu aplicarea în consecință a Directivei 2011/83.

[20] Cu toate acestea, nu se poate deduce dacă consumatorul a avut posibilitatea de a adresa arhitecților întrebări cu privire la conținutul contractului pentru a înlătura eventual orice incertitudine cu privire la întinderea angajamentului său contractual cu comerciantul.

[21] A se vedea Hotărârea din 21 decembrie 2023, BMW Bank ș.a. (C-38/21, C-47/21 și C-232/21, EU:C:2023:1014, punctul 171). Din motive de exhaustivitate, precizăm că respectiva cauză privea situația în care, „în etapa inițierii contractului cu comerciantul, consumatorul s-a aflat în prezența fizică a unui intermediar care acționează în numele sau în contul comerciantului, acest intermediar limitându-se totuși la a permite consumatorului să se informeze cu privire la obiectul contractului și, dacă este cazul, la a primi și a transmite comerciantului cererea consumatorului fără a negocia cu acesta din urmă și fără a-i furniza informațiile prevăzute la articolul 6 din directiva menționată”. În schimb, la punctul 170, Curtea a exclus posibilitatea calificării unui contract drept contract la distanță atunci când, în etapa anterioară încheierii contractului, consumatorul s-a aflat în prezența fizică a intermediarului care acționa în numele sau în contul comerciantului și a fost în măsură să adreseze întrebări intermediarului și a primit informațiile prevăzute la articolul 6 din Directiva 2011/83.

[22] A se vedea punctul 23 din prezentele concluzii referitor la cele patru condiții pentru existența unui „contract la distanță”.

B. Cu privire la a treia întrebare preliminară

36. Prin intermediul celei de a treia întrebări, instanța de trimitere solicită în esență să se stabilească dacă, atunci când părțile încheie, utilizând exclusiv mijloace de comunicare la distanță, o convenție privind prestarea unor servicii suplimentare față de cele prevăzute într-un contract care nu este un contract la distanță, o astfel de convenție constituie un contract la distanță în sensul articolului 2 punctul 7 din Directiva 2011/83.

37. Trebuie să se observe mai întâi că această întrebare prezintă pertinență numai în ipoteza în care s-ar răspunde la primele două întrebări că contractul inițial nu poate fi calificat drept „contract la distanță”. Cu toate acestea, ne vom limita la câteva observații după cum urmează.

38. Sub rezerva verificării de către instanța de trimitere, considerăm că condițiile pentru calificarea unui contract drept contract la distanță se pot aplica și unui act adițional ulterior [23]. Astfel, ulterior încheierii contractului și montării schelelor, Eisenberger i-a transmis lui JK, prin e-mail, o ofertă suplimentară pentru alte două schele. Consumatorul a semnat oferta și a trimis-o prin e-mail.

39. Desigur, astfel cum se arată în considerentul (14) [24] al directivei și la articolul 3 alineatul (5) [25] din aceasta, Directiva 2011/83 nu aduce atingere dreptului intern în domeniul dreptului contractelor în ceea ce privește aspectele care vizează dreptul contractelor care nu sunt reglementate de directivă.

40. Rezultă că aspecte de drept al contractelor precum natura unui act adițional, care nu este reglementat de Directiva 2011/83, ar trebui să fie reglementate de dreptul național.

41. Pe baza acestor considerații, în măsura în care contractul principal poate fi calificat drept contract la distanță, revine instanței naționale de trimitere sarcina de a verifica natura actului adițional.

C. Cu privire la a patra întrebare preliminară

42. A patra întrebare oferă Curții ocazia de a preciza mai bine dispozițiile Directivei 2011/83 referitoare la situația din litigiul principal în ceea ce privește dreptul de retragere.

[23] Din motive de exhaustivitate, precizăm că, în opinia noastră, convenția în discuție în prezenta cauză are un caracter suplimentar, iar nu „auxiliar”, în sensul definiției de la articolul 2 punctul 15 din Directiva 2011/83, întrucât, potrivit elementelor din dosarul de care dispune Curtea, nu a existat nicio convenție între arhitect și Eisenberger cu ocazia suplimentării contractului inițial. Astfel, potrivit articolului menționat, un „contract auxiliar” este „un contract prin care consumatorul obține bunurile sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial, iar aceste bunuri sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de comerciant sau de o parte terță pe baza unui acord între partea terță respectivă și comerciant”. Observăm că Eisenberger a adaptat contractul principal la cerințele specifice care au decurs din furnizarea bunului sau a serviciului care făcea obiectul contractului, completând obiectul contractului, astfel încât această convenție are un caracter complementar, iar nu accesoriu.

[24] Considerentul (14) are următorul cuprins: „[p]rezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în domeniul dreptului contractelor în ceea ce privește aspectele care privesc dreptul contractelor care nu sunt reglementate de prezenta directivă. Prin urmare, prezenta directivă ar trebui să nu aducă atingere dreptului intern care reglementează, de exemplu, încheierea sau valabilitatea unui contract (de exemplu, în cazul lipsei consimțământului). În mod similar, prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în ceea ce privește remediile juridice contractuale, normele privind ordinea publică economică, de exemplu normele privind prețurile excesive sau de speculă, și normele privind tranzacțiile juridice neetice.”

[25] Articolul 3 alineatul (5) prevede: „[p]rezenta directivă nu afectează dreptul intern general al contractelor precum normele privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract, în măsura în care aspectele dreptului general al contractelor nu sunt reglementate de prezenta directivă.”

43. Cu titlu introductiv, trebuie menționat că, în ceea ce privește o situație referitoare la contracte negociate în afara spațiilor comerciale care intră sub incidența Directivei 2011/83, Curtea a concluzionat că articolul 14 alineatul (4) litera (a) punctul (i) și alineatul (5) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în sensul că exonerează un consumator de orice obligație de a plăti prestațiile furnizate, în cazul în care comerciantul în cauză nu i-a transmis informațiile menționate la articolul 14 alineatul (4) litera (a) punctul (i), iar consumatorul respectiv și-a exercitat dreptul după executarea contractului în cauză. Această soluție este coerentă cu „importanța fundamentală pe care Directiva 2011/83 o conferă informării precontractuale privind dreptul de retragere din contractele negociate în afara spațiilor comerciale” [26].

44. Însă Curtea a precizat, raportat la o cauză referitoare la dispozițiile Directivei 2008/48 privind contractele de credit pentru consumatori [27], că „executarea integrală a contractului de credit determină stingerea dreptului de retragere” [28]. Mai precis, Curtea a precizat că, „întrucât executarea unui contract constituie mecanismul natural de stingere a obligațiilor contractuale, [consumatorul] nu se mai poate prevala de dreptul de retragere odată ce contractul de credit a fost executat integral de părți, iar obligațiile reciproce care decurg din acest contract au încetat ca urmare a acestui fapt” [29].

45. Prezenta cauză oferă o perspectivă interesantă pentru o aplicare a dispozițiilor directivei care să concilieze diferitele exigențe de protecție concurente. Pe de o parte, protecția necesară a consumatorului în momentul delicat anterior încheierii contractului și, prin urmare, consolidarea dispozițiilor care îi conferă drepturi suplimentare în cazul omiterii unor informații relevante de către comerciant: în speță, prelungirea termenului de retragere la un an [30]. Pe de altă parte, necesitatea ca dreptul Uniunii să nu devină un instrument favorabil unor comportamente abuzive, având în vedere ansamblul împrejurărilor cauzei, care ar putea conduce la o protecție disproporționată a dreptului consumatorului și la un prejudiciu nejustificat pentru comerciant.

46. Instanța de trimitere se întreabă astfel dacă faptul că consumatorul invocă excluderea rambursării sumelor ar putea fi contrar principiului bunei-credințe, în ipoteza în care sunt întrunite cumulativ patru condiții: (i) nu se poate stabili că respectivul comerciant a omis în mod intenționat să furnizeze informațiile prevăzute la articolul 14 alineatul (4) litera (a) din Directiva 2011/83, (ii) comerciantul a furnizat consumatorului un serviciu care, din rațiuni de fapt sau economice, nu mai poate fi restituit, (iii) consumatorul utilizează deja respectivul serviciu în mod permanent sau și-a însușit valoarea aferentă serviciului prestat și (iv) cuantumul compensației nu este excesiv de ridicat.

47. În esență, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă, în aprecierea tuturor împrejurărilor cauzei și, prin urmare, a gradului de culpă în ceea ce privește omisiunea furnizării informațiilor de către comerciant, a naturii lucrării executate, precum și a cuantumului sumelor solicitate, este posibilă o apreciere în conformitate cu canoanele bunei-credințe contractuale a comportamentului părților care să conducă la o soluție diferită față de cea susținută de consumator, și anume aceea de a fi exonerat de orice cost, în pofida faptului că a beneficiat pe deplin de serviciul care a făcut obiectul contractului.

[26] Hotărârea din 17 mai 2023, DC (Retragere după executarea contractului) (C-97/22, EU:C:2023:413, punctul 32).

[27] Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului (JO 2008, L 133, p. 66).

[28] Hotărârea din 21 decembrie 2023, BMW Bank ș.a. (C-38/21, C-47/21 și C-232/21, EU:C:2023:1014, punctul 292).

[29] Hotărârea din 21 decembrie 2023, BMW Bank ș.a. (C-38/21, C-47/21 și C-232/21, EU:C:2023:1014, punctul 279).

[30] A se vedea articolul 10 alineatul (1) din Directiva 2011/83.

48. Trebuie arătat mai întâi că Directiva 2011/83 nu conține nicio dispoziție referitoare la exercitarea abuzivă de către consumator a drepturilor conferite de această directivă. Pentru acest motiv, considerăm că articolul 14 alineatul (4) litera (a) și alineatul (5) din Directiva 2011/83 trebuie interpretat în lumina contextului și a obiectivelor urmărite de această directivă, precum și a principiilor generale referitoare la abuzul de drept și la buna-credință, ținând seama în special de elementele de fapt specifice speței.

49. Dreptul Uniunii recunoaște un principiu general de drept potrivit căruia justițiabilii nu se pot prevala în mod fraudulos sau abuziv de normele dreptului Uniunii [31]. Abuzul de drept, ca principiu general al dreptului european al contractelor, trebuie interpretat în lumina principiului bunei-credințe, care, după cum se știe, are o funcție de limitare a exercitării drepturilor: este legitim, așadar, doar exercițiul acelor drepturi care se mențin în concordanță cu rațiunea pentru care au fost recunoscute și care nu cauzează un prejudiciu disproporționat celeilalte părți. Rezultă, așadar, că exercitarea unui drept nu poate fi niciodată nelimitată, întrucât este supusă unei limite așa-numite funcționale: respectarea scopului pentru care a fost instituit acel drept în ordinea juridică.

50. În plus, trebuie amintit din nou faptul că directiva în sine nu aduce atingere „dreptului intern în domeniul dreptului contractelor în ceea ce privește aspectele care privesc dreptul contractelor care nu sunt reglementate de prezenta directivă” și că „directiv[a] nu ar trebui să aducă atingere dreptului intern în ceea ce privește remediile juridice contractuale” [32].

51. Potrivit unei jurisprudențe constante, proba practicii abuzive impune existența a două elemente, unul obiectiv și unul subiectiv [33]. În ceea ce privește elementul obiectiv, trebuie să se constate că, în pofida unei respectări formale a condițiilor prevăzute de reglementarea Uniunii, obiectivul urmărit de reglementarea respectivă nu a fost atins. În schimb, în ceea ce privește elementul subiectiv, se poate considera că acesta există atunci când se stabilește că există intenția de a obține un avantaj rezultat din reglementarea Uniunii creând în mod artificial condițiile necesare pentru obținerea acestuia.

52. În analiza noastră, ne vom axa în special pe elementul obiectiv, întrucât, în ceea ce privește elementul subiectiv, numai instanța de trimitere va putea verifica, pe baza normelor naționale referitoare la sarcina probei și pornind de la toate elementele de care dispune, dacă operațiunea a avut drept scop obținerea unui avantaj necuvenit ca urmare a aplicării dreptului Uniunii [34].

53. În ceea ce privește elementul obiectiv de probă a practicii abuzive, Directiva 2011/83 urmărește să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, conferindu-le o serie de drepturi, în special în materia contractelor la distanță sau a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, printre care figurează dreptul de retragere [35].

[31] A se vedea printre altele Hotărârea din 12 mai 1998, Kefalas ș.a. (C-367/96, EU:C:1998:222, punctul 20). În plus, „aplicarea reglementării [Uniunii] nu poate fi extinsă pentru a se aplica operațiunilor care sunt realizate cu scopul de a beneficia în mod abuziv de avantajele prevăzute de dreptul [Uniunii]”, a se vedea Hotărârea din 21 februarie 2006, Halifax și alții (C-255/02, EU:C:2006:121, punctul 69 și jurisprudența citată).

[32] A se vedea considerentul (14) și articolul 3 alineatul (5) din Directiva 2011/83, precum și punctul 39 din prezentele concluzii.

[33] A se vedea Hotărârea din 14 decembrie 2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, punctele 52 și 53), și Hotărârea din 13 martie 2014, SICES ș.a. (C-155/13, EU:C:2014:145, punctul 31).

[34] A se vedea în acest sens Hotărârea din 14 decembrie 2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, punctul 58), și Hotărârea din 21 februarie 2006, Halifax ș.a. (C-255/02, EU:C:2006:121, punctul 81).

[35] A se vedea Hotărârea din 23 ianuarie 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, punctele 33 și 35).

54. Directiva stabilește o serie de obligații ale comerciantului, în special în ceea ce privește informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului. Astfel, obiectivul legiuitorului Uniunii este acela de a se evita ca utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță să conducă la o diminuare a informațiilor furnizate consumatorului [36].

55. Având în vedere importanța fundamentală a informațiilor comunicate consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță, retragerea – astfel cum este prevăzută la articolul 14 în ceea ce privește obligațiile consumatorilor – are ca scop să permită consumatorului să revină asupra deciziei sale în cazul în care, după încheierea contractului, consideră că acesta nu mai este adecvat nevoilor sale și, în consecință, să renunțe la efectele contractului [37].

56. Cu toate acestea, în cazul în care comerciantul nu furnizează informații cu privire la dreptul de retragere, în conformitate cu articolul 14 alineatul (4) litera (a) punctul (i) din Directiva 2011/83, consumatorul nu trebuie să suporte niciun cost. În plus, potrivit articolului 14 alineatul (5), „exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului”. În acest context, legiuitorul Uniunii a intenționat, prin intermediul articolului 14 alineatele (4) și (5), să *sancționeze* comerciantul care nu își îndeplinește obligațiile de informare, în vederea asigurării unui nivel ridicat de protecție a consumatorului [38].

57. Cu toate acestea, trebuie examinate în continuare obiectivele urmărite de directivă.

58. Astfel cum se arată în considerentul (4) al Directivei 2011/83, aceasta urmărește să promoveze un echilibru corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor. În această privință, considerăm că dispozițiile enunțate în considerentul (4) al Directivei 2011/83 se corelează cu cele din considerentul (50) al aceleiași directive, potrivit cărora, pe de o parte, consumatorul ar trebui să își poată exercita dreptul de retragere chiar și în cazul în care a solicitat prestarea serviciilor înainte de terminarea perioadei de retragere, iar pe de altă parte, comerciantul ar trebui să aibă garanția că va fi plătit în mod adecvat pentru serviciul prestat [39].

59. Pornind de la această premisă, ar fi contrar finalității urmărite de directivă să se considere că un consumator ar putea denunța unilateral un contract după ce acesta a fost executat integral, fără a fi ținut de nicio obligație de plată. O asemenea soluție ar fi disproporționată în raport cu pretențiile economice ale societății contractante, întrucât ar transfera asupra acesteia costuri nejustificate.

60. Această concluzie este (de asemenea) confirmată de anumite elemente specifice situației de fapt: contractul nu conținea nicio informație cu privire la dreptul de retragere; retragerea a avut loc după efectuarea lucrărilor; contractul a fost întocmit de un comerciant (arhitect) care, potrivit dosarului de care dispune Curtea, a asistat consumatorul pe parcursul negocierilor.

[36] *Ibidem.*

[37] A se vedea prin analogie Hotărârea din 9 septembrie 2021, Volkswagen Bank ș.a. (C-33/20, C-155/20 și C-187/20, EU:C:2021:736, punctul 123 și jurisprudența citată).

[38] A se vedea prin analogie Hotărârea din 9 septembrie 2021, Volkswagen Bank ș.a. (C-33/20, C-155/20 și C-187/20, EU:C:2021:736, punctul 124).

[39] Prin analogie, în cazul unui contract având ca obiect bunuri, considerentul (47) al Directivei 2011/83 prevede că „[u]nii consumatori își exercită dreptul de retragere după ce au utilizat bunurile într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. În acest caz, consumatorul nu ar trebui să își piardă dreptul de retragere, ci să răspundă pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor. […]”

61. Astfel, în acest context, nu se poate ignora asistența furnizată de arhitect, care, deși nu afectează calitatea de consumator, poate, în opinia noastră, să joace un rol în aprecierea globală. Ar fi puțin probabil ca arhitectul să nu cunoască obligațiile și drepturile consumatorului în legătură cu contractul pe care l-a încheiat și ca acesta să nu îl poată informa pe consumator în consecință [40]. În orice caz, revine instanței de trimitere sarcina de a aprecia influența exercitată de arhitect în cadrul analizei privind existența abuzului de drept.

62. Având în vedere aceste considerații, nu suntem de acord cu observațiile Comisiei potrivit cărora, având în vedere simplul fapt că retragerea a avut loc în termenul de 12 luni, o astfel de practică nu ar îndeplini condițiile unui abuz. În opinia noastră, ar fi reductiv să se considere că simpla respectare a termenelor de exercitare a dreptului de retragere este suficientă, *în mod automat*, pentru a exclude existența unei practici abuzive.

63. Astfel cum s-a arătat mai sus, a considera că consumatorul se poate retrage din contract, astfel cum se menționează în Directiva 2011/83, fără a suporta niciun cost ar însemna, în opinia noastră, să se interpreteze obiectivul de protecție a consumatorului dincolo de limitele proprii acestuia. Este necesar, dimpotrivă, ca la interpretarea dispozițiilor dreptului Uniunii să se țină seama de consecințele care pot decurge din exercitarea dreptului de retragere.

64. În acest context, având în vedere echilibrul corect dintre protecția consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor urmărit de directivă, înclinăm să considerăm că exercitarea dreptului de retragere ar trebui să fie limitată, astfel încât prerogativele comerciantului să poată fi de asemenea protejate. În caz contrar, exercitarea acestui drept fără remunerarea comerciantului s-ar îndepărta de obiectivul nu numai al dreptului de retragere, ci și al Directivei 2011/83, astfel cum se arată în considerentul (4) al acesteia [41].

65. În special, trebuie căutat un punct de echilibru între aplicarea strictă a dispozițiilor privind protecția consumatorului și, prin urmare, garantarea dreptului acestuia de a se retrage din contract ca urmare a lipsei de informații în delicata etapă precontractuală și dreptul comerciantului de a i se recunoaște o remunerație pentru prestația efectuată, în condițiile în care lucrarea a fost integral executată în beneficiul consumatorului. Acest punct de echilibru ar putea, în urma verificărilor efectuate de instanța națională, să se găsească în acordarea unei compensații rezonabile [42].

66. Cu toate acestea, revine instanței de trimitere sarcina de a efectua verificările corespunzătoare și în special de a aprecia gradul de executare a contractului, respectiv dacă a fost integral executat sau nu, valoarea lucrării și a serviciului furnizat, influența pe care a avut-o asupra voinței contractuale a consumatorului intervenția arhitectului în calitate de comerciant-consultant, existența unui comportament abuziv din partea comerciantului în sensul conturat anterior și, în

[40] Cu privire la asimetria de informare dintre arhitecți și consumatori, a se vedea Hotărârea din 4 iulie 2019, Comisia/Germania (C-377/17, EU:C:2019:562, punctul 77).

[41] A se vedea în acest sens Hotărârea din 3 septembrie 2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502), în care Curtea a statuat că „dispozițiile articolului 6 alineatul (1) a doua teză și alineatul (2) din Directiva 97/7 […] nu se opun ca plata unei despăgubiri pentru utilizarea acestui bun să fie impusă consumatorului în ipoteza în care acesta ar fi utilizat bunul menționat într-un mod incompatibil cu principiile de drept civil, precum buna-credință sau îmbogățirea fără justă cauză, cu condiția de a nu se aduce atingere finalității directivei menționate și în special eficacității și efectivității dreptului de retractare, ceea ce revine instanței naționale să stabilească” (punctul 29).

[42] Astfel cum se poate observa în Concluziile avocatului general Pitruzzella prezentate în cauza YYY. (Noțiunea de „consumator”) (C-570/21, EU:C:2022:1002), „evoluția izvoarelor de drept al Uniunii și a jurisprudenței Curții este în sensul unei protecții sporite a consumatorului, însă întotdeauna printr-o evaluare comparativă și cu alte libertăți și, în final, asigurându-se funcționarea eficientă a pieței unice, lăsând totuși o marjă de flexibilitate suficientă în ceea ce privește noțiunea în discuție, pentru a-i permite să includă toate situațiile în care se realizează în mod obiectiv cerințe de protecție” (punctul 43).

ipoteza în care instanța însăși ar constata existența unui comportament abuziv, cuantumul adecvat al remunerației datorate comerciantului de către consumator ca urmare a finalizării lucrării și a prestării serviciului.

V. Concluzie

67. Având în vedere ansamblul considerațiilor care precedă, propunem Curții să răspundă la întrebările preliminare adresate de Kammergericht (Tribunalul Regional Superior al landului Berlin, Germania) după cum urmează:

Articolul 2 punctul 7 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului, trebuie interpretat în sensul că,

sub rezerva verificării de către instanța națională de trimitere a condițiilor referitoare la definirea unui contract la distanță și după ce s-a stabilit că persoana în cauză poate fi considerată consumator, există un contract la distanță, cu aplicarea în consecință a exercitării dreptului de retragere, chiar dacă consumatorul în cauză a fost asistat, înainte sau la momentul încheierii contractului, de un terț comerciant mandatat de acesta.

Există un contract la distanță din care este posibilă retragerea în sensul articolului 9 alineatul (1) din această directivă, chiar dacă este îndeplinită una dintre următoarele condiții: (i) comerciantul care oferă asistență consumatorului este responsabil de inițierea contactului dintre consumator și furnizorul de servicii; (ii) comerciantul care oferă asistență consumatorului a contribuit la formularea unor părți esențiale ale conținutului contractului înainte de încheierea acestuia.

După ce s-a stabilit că contractul principal constituie un contract la distanță, actul adițional constituie de asemenea un contract la distanță, sub rezerva verificării de către instanța de trimitere a îndeplinirii condițiilor necesare pentru încadrarea și a acestuia în categoria contractelor la distanță și fără a aduce atingere normelor naționale privind validitatea și efectele unui act adițional.

Articolul 14 alineatul (4) litera (a) și alineatul (5) din Directiva 2011/83

trebuie interpretat în sensul că

consumatorul care și-a exercitat dreptul de retragere după executarea contractului este obligat să ramburseze comerciantului valoarea serviciului deja prestat și care nu poate fi restituit, într-o măsură rezonabilă stabilită de instanța națională, în cazul în care se constată, în lumina tuturor împrejurărilor de fapt, existența unui comportament abuziv din partea consumatorului însuși.