

**La Corte di Giustizia si pronuncia in materia di tutela dei consumatori nei contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali  
(CGUE, Sez. I, Sentenza 10 luglio 2019, C-649/17)**

L'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, deve essere interpretato nel senso che, da un lato, esso osta a una normativa nazionale, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, che impone al professionista, prima di concludere con un consumatore un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, contemplato all'articolo 2, punti 7 e 8, di tale direttiva, di fornire, in ogni caso, il proprio numero di telefono. Dall'altro lato, detta disposizione non implica un obbligo per il professionista di attivare una linea telefonica, o di fax, o di creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo e impone di comunicare tale numero o quello del fax o il suo indirizzo di posta elettronica soltanto nel caso in cui detto professionista già disponga di tali mezzi di comunicazione con i consumatori.

L'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che, sebbene tale disposizione imponga al professionista di mettere a disposizione del consumatore un mezzo di comunicazione atto a soddisfare i criteri di una comunicazione diretta ed efficace, essa non osta a che detto professionista fornisca mezzi di comunicazione diversi da quelli elencati nella medesima disposizione al fine di soddisfare tali criteri.

\*\*\*

SENTENZA DELLA CORTE (Prima Sezione)

10 luglio 2019 (\*)

«Rinvio pregiudiziale – Tutela dei consumatori – Direttiva 2011/83/UE – Articolo 6, paragrafo 1, lettera c) – Obblighi d'informazione riguardanti i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali – Obbligo, per il professionista, di indicare il suo numero di telefono e il suo numero di fax “ove disponibili” – Portata»

Nella causa C-649/17,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dal Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), con decisione del 5 ottobre 2017, pervenuta in cancelleria il 21 novembre 2017, nel procedimento

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV**

contro

**Amazon EU Sàrl,**

LA CORTE (Prima Sezione),

composta da J.-C. Bonichot, presidente di sezione, K. Lenaerts, presidente della Corte, facente funzione di giudice della Prima Sezione, C. Toader, L. Bay Larsen e M. Safjan (relatore), giudici, avvocato generale: G. Pitruzzella

cancelliere: R. Şereş, amministratrice

vista la fase scritta del procedimento e in seguito all'udienza del 22 novembre 2018,

considerate le osservazioni presentate:

- per il Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, da J. Kummer e P. Wassermann, Rechtsanwälte;
  - per l'Amazon EU Sàrl, da C. Rohnke, Rechtsanwalt;
  - per il governo tedesco, inizialmente da T. Henze e M. Hellmann, successivamente da M. Hellmann e U. Bartl, in qualità di agenti;
  - per il governo francese, da J. Traband e A.-L. Desjonquères, in qualità di agenti;
  - per la Commissione europea, da C. Hödlmayr, N. Ruiz García e C. Valero, in qualità di agenti,
- sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 28 febbraio 2019, ha pronunciato la seguente

**Sentenza**

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU 2011, L 304, pag. 64).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Unione federale delle centrali e delle associazioni dei consumatori, Germania) (in prosieguo: l'«Unione federale») e l'Amazon EU Sàrl in relazione a un'azione inibitoria proposta dall'Unione federale, riguardante le pratiche dell'Amazon EU in materia di visualizzazione delle informazioni che consentono al consumatore di contattare tale società.

**Contesto normativo**

*Diritto dell'Unione*

3 I considerando 4, 5, 7, 12, 21 e 34 della direttiva 2011/83 così recitano:

«(4) (...) L'armonizzazione di taluni aspetti dei contratti a distanza conclusi dai consumatori e dei contratti da essi negoziati fuori dei locali commerciali è necessaria per promuovere un effettivo mercato interno dei consumatori, che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese (...)

(5) (...) La completa armonizzazione delle informazioni e il diritto di recesso nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali contribuirà quindi a un livello elevato di protezione dei consumatori e a un migliore funzionamento del mercato interno tra imprese e consumatori.

(...)

(7) L'armonizzazione completa di alcuni aspetti normativi chiave dovrebbe aumentare considerevolmente la certezza giuridica sia per i consumatori che per i professionisti. Entrambi dovrebbero poter fare affidamento su un unico quadro normativo basato su concetti giuridici chiaramente definiti che regolamentano taluni aspetti dei contratti tra imprese e consumatori

nell'Unione. Grazie ad una tale armonizzazione dovrebbe essere possibile eliminare gli ostacoli derivanti dalla frammentazione delle norme e completare il mercato interno in questo settore. Tali barriere possono essere superate soltanto mediante un insieme di norme uniformi a livello dell'Unione. Inoltre, i consumatori dovrebbero beneficiare di un elevato livello di tutela in tutta l'Unione.

(...)

(12) Gli obblighi di informazione di cui alla presente direttiva dovrebbero completare gli obblighi di informazione previsti dalla direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno [(GU 2006, L 376 pag. 36),] e dalla direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno ("direttiva sul commercio elettronico") [(GU 2000, L 178, pag. 1)]. Gli Stati membri dovrebbero mantenere la possibilità di imporre obblighi di informazione aggiuntivi applicabili ai prestatori di servizi stabiliti nel loro territorio.

(...)

(21) (...) Fuori dei locali commerciali il consumatore può essere sottoposto a una potenziale pressione psicologica o può trovarsi di fronte a un elemento di sorpresa, indipendentemente dal fatto che [abbia] richiesto o meno la visita del professionista. (...)

(...)

(34) Prima che il consumatore assuma gli obblighi derivanti da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, da un contratto diverso dalle due tipologie appena menzionate o da una corrispondente offerta, il professionista dovrebbe fornire al consumatore informazioni chiare e comprensibili. Nella fornitura di tali informazioni, il professionista dovrebbe tenere in considerazione le esigenze specifiche dei consumatori che sono particolarmente vulnerabili a motivo della loro infermità mentale, fisica o psicologica, della loro età o ingenuità, in un modo che il professionista può ragionevolmente prevedere. Tuttavia, la presa in considerazione di tali esigenze specifiche non dovrebbe condurre a discrepanze nei livelli di tutela dei consumatori.»

4 Ai sensi dell'articolo 1 della direttiva 2011/83, intitolato «Oggetto»:

«La presente direttiva, tramite il conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti conclusi tra consumatori e professionisti.»

5 L'articolo 2 di tale direttiva, intitolato «Definizioni», dispone quanto segue:

Ai fini della presente direttiva si intende per:

(...)

7) "contratto a distanza": qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;

8) "contratto negoziato fuori dei locali commerciali": qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:

a) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista;

- b) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui alla lettera a);
  - c) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore; oppure
  - d) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore;
- (...)

6 L'articolo 4 di detta direttiva, intitolato «Livello di armonizzazione», prevede quanto segue: «Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o adottano nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello di tutela diverso».

7 Il capo II della direttiva 2011/83, intitolato «Informazioni per i consumatori per contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali», comprende l'articolo 5 della stessa.

8 Ai sensi di tale articolo 5, intitolato «Obblighi d'informazione per contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali»:

«1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto diverso da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto:

(...)

b) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono;

(...)

4. Gli Stati membri possono emanare o mantenere obblighi aggiuntivi di informazione precontrattuale per i contratti ai quali si applica il presente articolo».

9 Il capo III della direttiva 2011/83, intitolato «Informazioni per il consumatore e diritto di recesso per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», comprende gli articoli da 6 a 16 della stessa.

10 L'articolo 6 della medesima direttiva, intitolato «Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», dispone quanto segue:

«1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

(...)

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

(...)

4. Le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j) se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate.

5. Le informazioni di cui al paragrafo 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.

(...)

8. Gli obblighi di informazione stabiliti nella presente direttiva si aggiungono agli obblighi di informazione contenuti nella direttiva [2006/123] e nella direttiva [2000/31], e non ostano a che gli Stati membri impongano obblighi di informazione aggiuntivi conformemente a tali direttive.

Fatto salvo il primo comma, in caso di conflitto tra una disposizione della direttiva [2006/123] o della direttiva [2000/31] sul contenuto e le modalità di fornitura delle informazioni e una disposizione della presente direttiva, prevale la disposizione della presente direttiva.

(...».

11 L'articolo 21 della direttiva 2011/83, dal titolo «Comunicazione telefonica», al suo primo comma così recita:

«Gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista».

12 L'allegato I di tale direttiva, intitolato «Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso», comprende una parte A, intitolata «Istruzioni tipo sul recesso», e una parte B, intitolata «Modulo di recesso tipo».

13 La parte A di tale allegato fornisce segnatamente le istruzioni che il professionista deve seguire per comunicare al consumatore le informazioni tipo relative al suo diritto di recesso e, più in particolare, l'istruzione seguente:

«Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica».

14 La parte B di detto allegato contiene una rubrica così formulata:

«Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]».

#### ***Diritto tedesco***

15 L'articolo 312d, paragrafo 1, del Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile), intitolato «Obblighi d'informazione», prevede quanto segue:

«Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e di contratti a distanza, il professionista ha l'obbligo d'informare il consumatore in conformità dell'articolo 246a dell'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(legge introduttiva al codice civile; in prosieguo: l'"EGBGB")]. Le indicazioni fornite dal professionista in esecuzione di quest'obbligo fanno parte integrante del contratto salvo che le parti del contratto non abbiano convenuto diversamente».

16 L'articolo 246a dell'EGBGB, intitolato «Obblighi d'informazione concernenti i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza, a eccezione dei contratti relativi ai servizi finanziari», al paragrafo 1, primo comma, punto 2, così dispone:

«Il professionista è tenuto, in virtù dell'articolo 312d, paragrafo 1, del [codice civile], a mettere a disposizione del consumatore le informazioni seguenti:

(...)

2. la sua identità, ad esempio la sua denominazione sociale, nonché l'indirizzo del luogo dove egli è stabilito, il suo numero di telefono e, se del caso, il suo numero di fax e il suo indirizzo di posta elettronica, nonché, eventualmente, l'indirizzo e l'identità del professionista per conto del quale agisce».

### **Procedimento principale e questioni pregiudiziali**

17 L'Amazon EU gestisce in particolare il sito Internet [www.amazon.de](http://www.amazon.de), che propone la vendita online di diversi prodotti.

18 Effettuando un ordine su tale sito Internet, un consumatore aveva la possibilità, nel mese di agosto 2014, prima di ultimare il suo ordine, di cliccare su un collegamento elettronico recante la dicitura «Contattaci». Il consumatore perveniva in tal modo su una pagina Internet in cui, alla rubrica «Contattaci», figurava una menzione «Come preferisci contattarci?», esso aveva la scelta tra tre opzioni, ossia inviare un messaggio di posta elettronica, entrare in contatto telefonico o avviare una conversazione online tramite messaggeria istantanea («chat»). Per contro, tale pagina non comunicava alcun numero di fax. Se il consumatore sceglieva l'opzione di contatto telefonico, si apriva un'altra pagina Internet, sulla quale egli aveva la possibilità di lasciare il proprio numero di telefono e di farsi richiamare. Sulla stessa pagina, inoltre, figurava l'indicazione: «Se preferisci, puoi chiamare il numero di telefono del Servizio Clienti». Il collegamento «Il numero di telefono del Servizio Clienti» apriva una finestra che indicava i numeri di telefono dell'Amazon EU e conteneva il seguente testo:

«Il numero di telefono del Servizio Clienti

Nota: Per ricevere assistenza più rapidamente, ti consigliamo di utilizzare la funzionalità «Chiamami». Ti potremo aiutare subito in base alle informazioni già fornite.

Se preferisci chiamare il numero di telefono del Servizio Clienti, tieni conto che dovrai rispondere a una serie di domande volte a verificare la tua identità.

Se preferisci contattarci in maniera tradizionale, siamo raggiungibili anche ai seguenti numeri telefonici: (...)».

19 Il consumatore poteva pervenire alla pagina recante l'opzione di richiamata anche cliccando sull'icona «Contattaci» di cui alla voce «Impressum [informazione legale]», figurante sulla pagina Internet [www.amazon.de](http://www.amazon.de).

20 L'Unione federale ha ritenuto che l'Amazon EU non rispettasse il suo obbligo legale consistente nel fornire al consumatore i mezzi efficaci per entrare in contatto con essa, in quanto tale società non comunicava adeguatamente ai consumatori i suoi numeri di telefono e di fax. Inoltre, l'Unione federale ha ritenuto che l'Amazon EU non indicasse un numero di telefono in maniera chiara e comprensibile e che il servizio di richiamata non soddisfacesse i requisiti d'informazione, atteso che il consumatore doveva superare una serie di passaggi per entrare in contatto con un interlocutore di tale società.

21 L'Unione federale ha adito il Landgericht Köln (Tribunale regionale di Colonia, Germania) con un'azione inibitoria delle pratiche dell'Amazon EU in materia di visualizzazione delle informazioni contenute nel suo sito Internet.

22 Poiché tale giudice ha respinto detta azione inibitoria con sentenza del 13 ottobre 2015, l'Unione federale ha proposto appello contro tale decisione dinanzi all'Oberlandesgericht Köln (Tribunale superiore del Land, Colonia, Germania).

23 Con sentenza dell'8 luglio 2016, l'Oberlandesgericht Köln (Tribunale superiore del Land, Colonia) ha respinto l'appello dell'Unione federale, ritenendo che l'Amazon EU soddisfacesse i requisiti di informazione precontrattuali offrendo ai consumatori sufficienti possibilità di comunicazione, grazie al suo sistema di richiamata e alla facoltà di entrare in contatto con essa tramite chat o posta elettronica.

24 In tali circostanze, l'Unione federale ha proposto un ricorso per cassazione («Revision») dinanzi al giudice del rinvio, il Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania).

25 Il giudice del rinvio ritiene che, al fine di fornire una soluzione alla controversia di cui è investito, occorra precisare, in particolare, la portata dell'espressione «lorsqu'ils sont disponibles» [«ove disponibili»], «gegebenenfalls» o «where available», che figura all'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, rispettivamente nelle versioni in lingua francese, tedesca e inglese di tale disposizione.

26 A tale riguardo, da un documento orientativo della Commissione europea, pubblicato nel mese di giugno 2014 e riguardante la direttiva 2011/83, risulterebbe che tale espressione si applichi alle tre tecniche di comunicazione a distanza di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), di detta direttiva, ossia il telefono, il fax e la posta elettronica.

27 Pertanto, secondo il giudice del rinvio, le informazioni che il professionista deve fornire devono riguardare soltanto i mezzi di comunicazione già esistenti all'interno della sua impresa. Esso non sarebbe invece tenuto ad attivare una nuova linea telefonica o di fax o a creare un nuovo indirizzo di posta elettronica quando decide di concludere anche contratti a distanza.

28 In tali circostanze, si porrebbe la questione se il professionista che, pur disponendo di mezzi di comunicazione come il telefono, il fax e un indirizzo di posta elettronica, li utilizzi, tuttavia, esclusivamente per comunicare con professionisti o con autorità pubbliche, sia tenuto, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, a fornire informazioni riguardo a tali mezzi di comunicazione nell'ambito della conclusione di contratti a distanza con i consumatori.

29 In caso affermativo, il professionista che inizia una nuova attività consistente nel concludere contratti a distanza con i consumatori sarebbe costretto a modificare l'organizzazione della propria impresa e ad assumere nuovi collaboratori, il che potrebbe pregiudicare la sua libertà d'impresa, sancita all'articolo 16 e all'articolo 17, paragrafo 1, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (in prosieguo: la «Carta»).

30 Peraltro, una siffatta interpretazione contrasterebbe con l'obiettivo della direttiva 2011/83, enunciato al considerando 4 della medesima, che consiste nello stabilire un giusto equilibrio tra un elevato livello di protezione dei consumatori e la competitività delle imprese.

31 È in tale contesto che il Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se gli Stati membri possano prevedere una disposizione che, come quella di cui all'articolo 246a, paragrafo 1, comma 1, primo periodo, punto 2, dell'EGBGB, nell'ambito della conclusione di contratti a distanza obbliga il professionista a mettere a disposizione del consumatore sempre [e non solo ove disponibile] il suo numero di telefono prima che detto consumatore manifesti la sua volontà contrattuale.

2) Se l'espressione “gegebenenfalls” (“ove disponibili”) utilizzata nell[la versione tedesca dell]’articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE significhi che un professionista deve unicamente fornire informazioni riguardanti i mezzi di comunicazione già effettivamente presenti nella sua impresa e che egli non è pertanto tenuto ad attivare ex novo una linea telefonica o fax oppure un account di posta elettronica quando decide di concludere, nell'ambito della sua impresa, anche contratti a distanza.

3) In caso di risposta affermativa alla seconda questione:

Se l'espressione “gegebenenfalls” (“ove disponibili”) contenuta nell[la versione tedesca dell]’articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE significhi che si considerano già presenti in un'impresa solo quei mezzi di comunicazione che, in ogni caso, sono effettivamente impiegati dal professionista anche nei rapporti con i consumatori nell'ambito della conclusione di contratti a distanza o se si considerino tali anche quei mezzi di comunicazione impiegati in precedenza dal

professionista unicamente per altri fini come, ad esempio, per comunicare con gli operatori economici o le autorità.

4) Se l'elencazione dei mezzi di comunicazione – vale a dire telefono, fax e posta elettronica – contenuta nell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE sia tassativa o se il professionista possa utilizzare anche altri mezzi di comunicazione ivi non indicati – quali, ad esempio, una chat su Internet o un sistema di richiamata telefonica – a condizione che siano in tal modo garantiti contatti rapidi e una comunicazione efficace.

5) Se ai fini dell'applicazione dell'obbligo di trasparenza di cui all'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83/UE, secondo cui il professionista deve fornire al consumatore in maniera chiara e comprensibile le informazioni sui mezzi di comunicazione indicate nella lettera c) della disposizione succitata, rilevi il fatto che le informazioni siano fornite in modo rapido ed efficace».

### **Sulle questioni pregiudiziali**

32 Con le sue questioni, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 debba essere interpretato nel senso che esso osta a una normativa nazionale, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, che impone al professionista, prima di concludere con un consumatore un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, contemplato all'articolo 2, punti 7 e 8, di tale direttiva, di fornire, in ogni caso, il proprio numero di telefono, e se la stessa disposizione obblighi il professionista ad attivare una linea telefonica, o di fax, o a creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo. Il giudice del rinvio chiede inoltre se tale professionista, in circostanze come quelle di cui al procedimento principale, possa ricorrere a mezzi di comunicazione non menzionati da tale prima disposizione, quali un sistema di messaggia istantanea o di richiamata telefonica.

33 In via preliminare, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, le informazioni riguardanti l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e il suo indirizzo di posta elettronica, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce.

34 In particolare, dalla domanda di pronuncia pregiudiziale, nonché dalle osservazioni presentate dalle parti nel procedimento principale e dagli altri interessati nella presente causa, risulta che sarebbero possibili due interpretazioni del testo dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83. Da un lato, tale disposizione potrebbe essere interpretata nel senso di prevedere un obbligo, per il professionista, di comunicare al consumatore il suo numero di telefono e il suo numero di fax nell'ipotesi in cui tale professionista disponga di tali numeri. Dall'altro lato, detta disposizione porrebbe a carico del professionista un siffatto obbligo soltanto qualora quest'ultimo utilizzi il telefono o il fax nei suoi contatti con i consumatori.

35 Si deve rilevare che il testo di tale disposizione e, più in particolare, l'espressione «ove disponibili» in essa contenuta, non consente, di per sé, di determinare la portata esatta di tale disposizione.

36 Tale dubbio non è fugato dall'analisi delle diverse versioni linguistiche dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83. Sebbene, infatti, la maggior parte di tali versioni, in particolare le versioni nelle lingue inglese («where available»), francese («lorsqu'ils sont

disponibles»), italiana («ove disponibili»), neerlandese («indien beschikbaar»), polacca («o ile jest dostępny») e finlandese («jos nämä ovat käytettävissä») suggeriscano che, in forza di tale disposizione, l'obbligo imposto al professionista di comunicare al consumatore i suoi numeri di telefono e di fax valga soltanto se tale professionista dispone di siffatti mezzi di comunicazione, tuttavia talune altre versioni di detta disposizione, in particolare quelle nelle lingue spagnola («cuando proceda») e tedesca («gegebenenfalls»), non permettono di determinare in quali circostanze tale obbligo non si applichi.

37 Occorre, pertanto, interpretare la medesima disposizione in funzione del suo contesto e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui essa fa parte (v., per analogia, sentenze del 24 gennaio 2019, Balandin e a., C-477/17, EU:C:2019:60, punto 31, nonché del 26 febbraio 2019, Rimševičs e BCE/Lettonia, C-202/18 e C-238/18, EU:C:2019:139, punto 45).

38 Per quanto riguarda, da un lato, il contesto in cui si inserisce l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 e l'impianto sistematico di tale direttiva, occorre constatare che detta disposizione prevede un obbligo di informazione precontrattuale per quanto riguarda i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali di cui all'articolo 2, punti 7 e 8, della stessa direttiva.

39 Per quanto riguarda, dall'altro lato, lo scopo della direttiva 2011/83, come risulta dal suo articolo 1, letto alla luce dei suoi considerando 4, 5 e 7, tale direttiva mira a garantire un elevato livello di tutela dei consumatori assicurando la loro informazione e la loro sicurezza nelle transazioni con i professionisti. Inoltre, la tutela dei consumatori nelle politiche dell'Unione è sancita all'articolo 169 TFUE nonché all'articolo 38 della Carta.

40 La direttiva 2011/83 è volta a far beneficiare i consumatori di una tutela ampia, conferendo loro una serie di diritti in materia, in particolare, di contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali (v., in tal senso, sentenza del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 35).

41 In particolare, occorre constatare che la possibilità, per il consumatore, di contattare il professionista rapidamente e di comunicare efficacemente con lui, come previsto dall'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, riveste un'importanza fondamentale per la salvaguardia e l'effettiva attuazione dei diritti del consumatore e, in particolare, del diritto di recesso le cui modalità e condizioni di esercizio sono indicate agli articoli da 9 a 16 di tale direttiva.

42 È questa del resto la ragione per cui la parte A, intitolata «Istruzioni tipo sul recesso», ripresa parzialmente nella parte B, intitolata «Modulo di recesso tipo», di cui all'allegato I della direttiva 2011/83, prevede l'indicazione dell'indirizzo geografico del professionista e, qualora disponibili, del suo numero di telefono, del suo numero di fax, nonché del suo indirizzo di posta elettronica.

43 In tale prospettiva, l'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 intende garantire la comunicazione al consumatore, prima della conclusione di un contratto, sia delle informazioni vertenti sulle condizioni contrattuali e le conseguenze di tale conclusione, che consentano a tale consumatore di decidere se desidera vincolarsi contrattualmente a un professionista (v., in tal senso, sentenza del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 36), sia delle informazioni necessarie alla corretta esecuzione di tale contratto e, in particolare, all'esercizio dei suoi diritti, segnatamente quello di recesso (v., per analogia, sentenza del 5 luglio 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punto 34).

44 A tale riguardo, se è vero che la possibilità, per il consumatore, di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui, come previsto dall'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, riveste un'importanza fondamentale per la tutela dei suoi diritti, com'è

stato ricordato al punto 41 della presente sentenza, tuttavia, nell'interpretare tale disposizione, occorre garantire un giusto equilibrio tra un livello elevato di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese, come enunciato al considerando 4 della stessa direttiva, rispettando al contempo la libertà di impresa dell'imprenditore, come sancita all'articolo 16 della Carta (v., per analogia, sentenza del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punti 41 e 42).

45 In tale contesto occorre constatare che, adottando le disposizioni della direttiva 2011/83 e in particolare il suo articolo 6, paragrafo 1, lettera c), il legislatore dell'Unione ha ritenuto, come enunciato dal considerando 34 di tale direttiva, che, nella fornitura delle informazioni precontrattuali, il professionista dovrebbe tenere in considerazione le esigenze specifiche dei consumatori che sono particolarmente vulnerabili a motivo della loro infermità mentale, fisica o psicologica, della loro età o ingenuità, in un modo che il professionista può ragionevolmente prevedere.

46 Da quanto precede risulta che, sebbene l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 non determini la natura precisa del mezzo di comunicazione che deve essere attivato dal professionista, tale disposizione obbliga necessariamente il professionista a mettere a disposizione del consumatore un mezzo di comunicazione che consenta a quest'ultimo di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui.

47 Spetta al giudice del rinvio valutare se, tenuto conto del complesso delle circostanze in cui il consumatore prende contatto con il professionista per mezzo di un sito Internet e in particolare della presentazione e della funzionalità di tale sito, i mezzi di comunicazione messi a disposizione di tale consumatore da detto professionista consentano al consumatore di contattare il professionista rapidamente e di comunicare efficacemente con lui, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83.

48 Inoltre, un obbligo incondizionato di mettere a disposizione del consumatore, in ogni caso, un numero di telefono, o addirittura di attivare una linea telefonica, o di fax, o di creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per permettere ai consumatori di contattare il professionista appare sproporzionato, in particolare nel contesto economico del funzionamento di talune imprese, specialmente le più piccole, che possono cercare di ridurre il loro costo di funzionamento organizzando la vendita o la prestazione di servizi a distanza o fuori dei locali commerciali.

49 Per di più, l'articolo 5, paragrafo 1, lettera b), della direttiva 2011/83, relativo agli obblighi d'informazione a carico del professionista nell'ambito della conclusione di contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali, prevede, inequivocabilmente, che il professionista fornisca al consumatore, prima che quest'ultimo sia vincolato da un siffatto contratto o da una corrispondente offerta, «le seguenti informazioni in modo chiaro e comprensibile, qualora esse non siano già apparenti dal contesto: (...) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono». Ne consegue che, se l'intenzione del legislatore dell'Unione fosse stata quella di attribuire all'obbligo di comunicare il proprio numero di telefono, posto a carico del professionista dall'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), di tale direttiva, la stessa portata di quello che grava, inequivocabilmente, sul medesimo professionista in forza dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera b), di detta direttiva, sembra plausibile che esso avrebbe adottato la stessa formulazione.

50 Infine, come rilevato dall'avvocato generale al paragrafo 76 delle sue conclusioni, l'articolo 21 della direttiva 2011/83, che impone agli Stati membri di non consentire che il professionista che gestisce una linea telefonica allo scopo di contattare il consumatore applichi tariffe superiori a quella

di base quando il consumatore lo contatta in merito a un contratto concluso, depone parimenti a favore di un'interpretazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 secondo la quale l'utilizzo, da parte di un professionista, del telefono come mezzo di comunicazione con il consumatore nei contratti a distanza non è imposto neanche nell'ambito di un rapporto precontrattuale.

51 Tenuto conto delle considerazioni che precedono, occorre interpretare i termini «ove disponibili», figuranti all'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, nel senso che essi si riferiscono ai casi in cui il professionista disponga di un numero di telefono o di fax e che non li utilizzi unicamente a fini diversi dal contatto con i consumatori. In caso contrario, tale disposizione non gli impone di comunicare al consumatore tale numero di telefono, o addirittura di attivare una linea telefonica, o di fax, oppure di creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo.

52 Peraltro, si deve ritenere che tale disposizione non osti a che il professionista fornisca mezzi di comunicazione diversi da quello telefonico o mediante fax o posta elettronica al fine di soddisfare i criteri di una comunicazione diretta ed efficace, come, in particolare, un modulo di contatto elettronico, mediante il quale i consumatori possono rivolgersi ai professionisti tramite un sito Internet e attraverso il quale essi ricevono una risposta scritta o possono essere rapidamente richiamati. Più in particolare, essa non osta a che un professionista che offra beni o servizi online e che posseda un numero di telefono disponibile in alcuni clic, incoraggi l'utilizzo, da parte del consumatore, di altri mezzi di comunicazione non menzionati in tale disposizione, come un sistema di messaggia istantanea o di richiamata telefonica, per consentire al consumatore di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui, purché le informazioni che il professionista è tenuto a fornire in forza dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, e, in particolare, detto numero di telefono, siano resi accessibili in maniera chiara e comprensibile, circostanza che spetta al giudice del rinvio verificare. A quest'ultimo proposito, il fatto che il numero di telefono sia disponibile solo a seguito di una serie di clic non implica, di per sé, che la maniera utilizzata non sia chiara e comprensibile, in una situazione come quella di cui alla controversia principale, che riguarda un professionista che propone la vendita online di diversi prodotti, esclusivamente tramite un sito Internet.

53 Alla luce delle osservazioni che precedono occorre rispondere nel modo seguente alle questioni sollevate:

- l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che, da un lato, esso osta a una normativa nazionale, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, che impone al professionista, prima di concludere con un consumatore un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, contemplato all'articolo 2, punti 7 e 8, di tale direttiva, di fornire, in ogni caso, il proprio numero di telefono. Dall'altro lato, detta disposizione non implica un obbligo per il professionista di attivare una linea telefonica, o di fax, o di creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo e impone di comunicare tale numero o quello del fax o il suo indirizzo di posta elettronica soltanto nel caso in cui detto professionista già disponga di tali mezzi di comunicazione con i consumatori;
- l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che, sebbene tale disposizione imponga al professionista di mettere a disposizione del consumatore un mezzo di comunicazione atto a soddisfare i criteri di una comunicazione diretta ed efficace, essa non osta a che detto professionista fornisca mezzi di comunicazione diversi da quelli elencati nella medesima disposizione al fine di soddisfare tali criteri.

### **Sulle spese**

54 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Prima Sezione) dichiara:

L'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, deve essere interpretato nel senso che, da un lato, esso osta a una normativa nazionale, come quella di cui trattasi nel procedimento principale, che impone al professionista, prima di concludere con un consumatore un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, contemplato all'articolo 2, punti 7 e 8, di tale direttiva, di fornire, in ogni caso, il proprio numero di telefono. Dall'altro lato, detta disposizione non implica un obbligo per il professionista di attivare una linea telefonica, o di fax, o di creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo e impone di comunicare tale numero o quello del fax o il suo indirizzo di posta elettronica soltanto nel caso in cui detto professionista già disponga di tali mezzi di comunicazione con i consumatori.

L'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che, sebbene tale disposizione imponga al professionista di mettere a disposizione del consumatore un mezzo di comunicazione atto a soddisfare i criteri di una comunicazione diretta ed efficace, essa non osta a che detto professionista fornisca mezzi di comunicazione diversi da quelli elencati nella medesima disposizione al fine di soddisfare tali criteri.

Firme

