



## Raccolta della giurisprudenza

CONCLUSIONI DELL'AVVOCATO GENERALE  
MACIEJ SZPUNAR  
presentate il 10 novembre 2016<sup>1</sup>

**Causa C-568/15**

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V.  
contro  
comtech GmbH**

[domanda di pronuncia pregiudiziale presentata dal Landgericht Stuttgart (tribunale regionale di Stoccarda, Germania)]

«Direttiva 2011/83/UE — Tutela dei consumatori — Comunicazione telefonica — Predisposizione da parte del professionista di una linea telefonica affinché il consumatore possa contattarlo in merito a un contratto concluso — Divieto di applicare una tariffa superiore alla tariffa di base — Nozione di “tariffa di base”»

### I – Introduzione

1. Nella presente causa, la Corte è chiamata a fornire chiarimenti in materia di tutela dei consumatori, in particolare per quanto concerne le comunicazioni telefoniche e, precisamente, la predisposizione, da parte di un professionista, di una linea telefonica di servizio postvendita per i propri clienti.
2. Le questioni pregiudiziali sollevate vertono sull'interpretazione della nozione di «tariffa di base» ai sensi dell'articolo 21 della direttiva 2011/83/UE<sup>2</sup>, della quale la direttiva stessa non contiene alcuna definizione. Detta causa offre dunque alla Corte l'opportunità di pronunciarsi, per la prima volta, riguardo all'interpretazione di tale articolo e, in particolare, della nozione di «tariffa di base» ivi contenuta.

### II – Contesto normativo

#### A – Diritto dell'Unione

3. L'articolo 4 della direttiva 2011/83, intitolato «Livello di armonizzazione», è così formulato:

«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».

1 — Lingua originale: il francese.

2 — Direttiva 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).

4. L'articolo 6, paragrafo 1, di tale direttiva, intitolato «Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», afferma 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:

(...)

f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;

(...)».

5. Ai sensi dell'articolo 21 di tale direttiva, intitolato «Comunicazione telefonica»:

«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.

Il primo comma lascia impregiudicato il diritto degli operatori di servizi di telecomunicazione di applicare una tariffa per dette telefonate».

*B – Diritto tedesco*

6. L'articolo 312a, paragrafo 5, del Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile, in prosieguo: il «BGB»), intitolato «Obblighi e principi generali nei contratti con i consumatori; limiti agli accordi in materia di corrispettivi», che recepisce l'articolo 21 della direttiva 2011/83, dispone quanto segue:

«L'accordo in base al quale il consumatore si obbliga a versare un corrispettivo qualora contatti il professionista per quesiti o spiegazioni attinenti a un contratto tra di essi stipulato avvalendosi di un numero telefonico predisposto, a tal fine, dal professionista, è invalido se il corrispettivo concordato supera quello dovuto per il mero utilizzo del servizio di telecomunicazione. In caso di invalidità di un accordo ai sensi del primo periodo, il consumatore non è tenuto – neppure nei confronti dell'operatore di telecomunicazioni – a versare nessun corrispettivo per la chiamata. L'operatore di telecomunicazioni può esigere il pagamento del corrispettivo dovuto per il mero utilizzo del servizio di telecomunicazione dal professionista che ha concluso l'accordo invalido con il consumatore».

**III – Fatti all'origine del procedimento principale, questioni pregiudiziali e procedimento dinanzi alla Corte**

7. La comtech GmbH è una società tedesca la cui attività economica consiste nella commercializzazione di apparecchi elettrici ed elettronici. Essa pubblica sul proprio sito Internet un numero di telefono corrispondente a un servizio di assistenza indirizzato ai clienti che hanno già concluso con essa un contratto di compravendita e che desiderano ottenere chiarimenti o delucidazioni in merito al loro contratto. Tale numero telefonico è un numero speciale con il prefisso 0180, utilizzato in Germania per servizi di assistenza a una tariffa unica nazionale. Il costo di una telefonata diretta a tale numero speciale (non geografico) è superiore all'importo che sarebbe stato addebitato al consumatore per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di

cellulare standard alle abituali tariffe di collegamento<sup>3</sup>.

8. La Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V. (in prosieguo: la «Zentrale») è un'associazione per lo sviluppo degli interessi commerciali dei suoi membri, in particolare associazioni e imprese. La Zentrale ha avviato dinanzi al giudice del rinvio un'azione inibitoria avverso la comtech contestando una violazione dell'articolo 312a, paragrafo 5, del BGB, che traspone l'articolo 21 della direttiva 2011/83. Nell'ambito di tale azione, la Zentrale ha rilevato che la predisposizione di una linea telefonica di servizio postvendita a una tariffa più elevata delle telefonate standard integra una pratica commerciale sleale<sup>4</sup>.

9. La comtech si oppone a tale azione inibitoria. Tale società ha rilevato che l'articolo 312a, paragrafo 5, del BGB, letto alla luce dell'articolo 21 della direttiva 2011/83, implica che il professionista non consegua profitto mediante una linea di assistenza telefonica. Pertanto, secondo tale società, non è vietato che i costi delle telefonate siano più elevati delle tariffe delle telefonate cosiddette «standard» al fine di coprire il corrispettivo dovuto all'operatore telefonico per la predisposizione di una linea di assistenza, a condizione che il professionista non ne tragga utili<sup>5</sup>.

10. Il giudice del rinvio espone che, per risolvere la controversia nel procedimento principale, è necessario interpretare la nozione di «corrispettivo dovuto per il mero utilizzo del servizio di telecomunicazione» di cui all'articolo 312a, paragrafo 5, del BGB. Posto che le tariffe delle linee telefoniche come quella di cui al procedimento principale hanno costituito l'oggetto di un'armonizzazione a livello europeo, disciplinata all'articolo 21 della direttiva 2011/83, occorre altresì interpretare tale disposizione della direttiva 2011/83. Orbene, quest'ultima dispone che il consumatore non è tenuto a pagare più della «tariffa di base» per contatti telefonici successivi alla conclusione di un contratto.

11. Secondo il giudice del rinvio, il legislatore tedesco intendeva evitare che il professionista conseguisse profitto mediante la predisposizione di una linea telefonica non geografica. Una siffatta interpretazione dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 e, pertanto, dell'articolo 312a, paragrafo 5, del BGB, non esclude che il consumatore paghi di più per una telefonata a una linea non geografica rispetto a una telefonata standard, purché i ricavi non eccedano il costo della predisposizione di una linea siffatta.

12. Orbene, il giudice del rinvio nutre dubbi riguardo a tale interpretazione e si chiede se sia necessaria un'interpretazione della nozione di «tariffa di base» più restrittiva di quella del legislatore tedesco al fine di garantire al consumatore un più elevato livello di tutela. Esso ritiene che il testo dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 nonché la sua finalità confermino una siffatta interpretazione più restrittiva. Infatti, sebbene la disposizione nazionale controversa proibisca, come abbiamo osservato, di conseguire profitto mediante la predisposizione di una linea telefonica non geografica, essa non impedisce tuttavia che alle telefonate effettuate verso detta linea sia applicata una tariffa superiore rispetto a quelle effettuate verso le linee standard.

3 — Dalla decisione di rinvio emerge che le telefonate dirette al numero speciale con prefisso 0180 sono addebitate al consumatore al costo di EUR 0,14 al minuto in caso di chiamata da rete fissa tedesca e di EUR 0,42 al minuto in caso di chiamata da rete mobile.

4 — Dalla decisione del rinvio emerge altresì che, componendo tale numero, il consumatore manifesta, mediante comportamento concludente, la sua volontà di accettare l'offerta della comtech di stipulare un accordo ai sensi dell'articolo 312a, paragrafo 5, del BGB, in forza del quale, selezionando il suddetto numero speciale al costo indicato nella dichiarazione di offerta, possono essere discusse telefonicamente con il consumatore questioni attinenti al contratto concluso e, tramite lo stesso numero, sono scambiate informazioni riferite a tale contratto.

5 — Dalla decisione del rinvio emerge che l'operatore di servizi di telecomunicazione cui la convenuta ha dato incarico di predisporre la linea di assistenza telefonica, non versa a quest'ultima parte del corrispettivo che i consumatori gli corrispondono per le telefonate al suddetto numero speciale.

13. In presenza di tali quesiti, il Landgericht Stuttgart (Tribunale regionale di Stoccarda, Germania), con decisione del 15 ottobre 2015, pervenuta nella cancelleria della Corte il 5 novembre 2015, ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

- «1) Se l'articolo 21, primo comma, della direttiva 2011/83 debba essere interpretato nel senso che qualora il professionista predisponga una linea telefonica affinché il consumatore possa contattarlo per telefono in merito a un contratto concluso, il consumatore non possa essere tenuto a sostenere costi superiori rispetto a quelli che gli sarebbero stati addebitati per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard.
- 2) Se l'articolo 21, primo comma, della direttiva 2011/83 osti a una disposizione nazionale secondo cui, qualora il professionista predisponga, fornendo un numero speciale (con prefisso 0180), un servizio di assistenza telefonica affinché il consumatore possa contattarlo in merito al contratto concluso, quest'ultimo deve sostenere i costi quantificatigli dall'operatore di telecomunicazioni per l'utilizzo di questo servizio di telecomunicazioni e ciò anche se tali costi superano quelli che gli sarebbero stati addebitati per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard.

Se l'articolo 21, primo comma, della direttiva non osti, in ogni caso, a una siffatta disposizione nazionale quando l'operatore di telecomunicazioni non versa al professionista una quota del corrispettivo che egli addebita al consumatore per contattare il numero speciale (con prefisso 0180)».

14. La Zentrale, i governi estone, lituano, olandese e finlandese, nonché la Commissione europea hanno presentato osservazioni scritte. La Corte ha deciso di statuire senza udienza di discussione poiché nessuno degli interessati ne ha fatto richiesta.

#### IV – **Analisi**

##### *A – Sul trattamento congiunto delle questioni pregiudiziali*

15. Con le sue questioni pregiudiziali, il giudice del rinvio chiede, da una parte, se la nozione di «tariffa di base» debba essere interpretata nel senso che i costi addebitati al consumatore, quando telefona al professionista utilizzando una linea telefonica di servizio postvendita, non possono essere superiori rispetto a quelli che gli sarebbero stati addebitati per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard e, dall'altra, quale rilievo si debba attribuire alla questione se il professionista realizzi o meno utili mediante tale linea telefonica.

16. Mi sembra opportuno, come implicitamente suggerito dalla Commissione, trattare tali questioni congiuntamente, dal momento che esse vertono sull'interpretazione di un'unica e medesima nozione.

17. Pertanto, con le sue due questioni pregiudiziali, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, come debba essere interpretata la nozione di «tariffa di base» di cui all'articolo 21 della direttiva 2011/83.

18. Occorre in primo luogo precisare che la Zentrale, i governi estone e lituano, nonché la Commissione hanno sostenuto, nelle loro osservazioni scritte, il punto di vista secondo il quale il consumatore, quando telefona al professionista utilizzando una linea telefonica di servizio postvendita, non deve pagare per la comunicazione telefonica un prezzo superiore rispetto a quello che gli sarebbe addebitato per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard.

B – Sulla nozione di «tariffa di base» ai sensi dell'articolo 21 della direttiva 2011/83

1. Il testo dell'articolo 21 della direttiva 2011/83

19. Ai sensi dell'articolo 21, primo comma, della direttiva 2011/83, «[g]li 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».

20. In assenza di definizioni della nozione di «tariffa di base» nella direttiva 2011/83 nonché nel contesto della normativa emanata dal legislatore dell'Unione in materia di prestazione di servizi di telecomunicazione<sup>6</sup>, da una giurisprudenza costante della Corte emerge che la determinazione del significato e della portata dei termini per i quali il diritto dell'Unione non fornisce alcuna definizione va operata conformemente al loro senso abituale nel linguaggio corrente, tenendo conto al contempo del contesto in cui essi sono utilizzati e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui essi fanno parte<sup>7</sup>.

21. Con riferimento al senso abituale attribuito alla nozione di «tariffa di base» nella lingua tedesca, essa rimanda, come rileva il giudice del rinvio, alla nozione di «tariffa locale», la quale indica il costo di una telefonata locale a un numero standard. Il giudice del rinvio sottolinea inoltre che in Germania l'interpretazione di tale nozione non è univoca<sup>8</sup>.

22. A tal riguardo, secondo una giurisprudenza costante, la formulazione utilizzata in una delle versioni linguistiche di una disposizione del diritto dell'Unione non può servire quale unico fondamento per l'interpretazione di tale disposizione e non può vedersi riconosciuto un carattere prioritario rispetto alle altre versioni linguistiche. Le norme del diritto dell'Unione devono essere infatti interpretate ed applicate in modo uniforme, alla luce delle versioni vigenti in tutte le lingue dell'Unione europea. In caso di difformità tra le diverse versioni linguistiche di un testo del diritto dell'Unione, la disposizione in questione deve essere interpretata in funzione dell'economia generale e della finalità della normativa di cui essa costituisce un elemento<sup>9</sup>.

6 — V., in particolare, direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale) (GU 2002, L 108, pag. 51).

7 — Sentenza del 24 giugno 2015, Hotel Sava Rogaška (C-207/14, EU:C:2015:414, punto 25 e la giurisprudenza ivi citata).

8 — Secondo un orientamento, l'articolo 312a, paragrafo 5, del BGB non è considerato una trasposizione fedele delle disposizioni contenute nell'articolo 21 della direttiva 2011/83, in quanto, se da un lato esso esclude il rimborso diretto al professionista, visibile per chi chiama, dei corrispettivi pagati per l'utilizzo del servizio di telecomunicazione, dall'altro esso tuttavia non esclude, in particolare, la possibilità, frequente, di «sovvenzioni incrociate» che consentono a un professionista di usufruire, a titolo di corrispettivo per il sovrapprezzo applicato alla linea di assistenza telefonica, di altri servizi di telecomunicazione forniti dallo stesso prestatore a condizioni di vantaggio o gratuitamente. Secondo un altro orientamento, invece, si deve intendere la nozione di «tariffa di base» quale comprensiva anche del corrispettivo dovuto all'operatore di servizi di telecomunicazione per l'utilizzo della linea di assistenza telefonica, e ciò anche quando l'operatore di servizi di telecomunicazione non versa al professionista alcun corrispettivo per la chiamata.

9 — Sentenze del 27 ottobre 1977, Bouchereau (30/77, EU:C:1977:172, punto 14); del 19 settembre 2013, Brey (C-140/12, EU:C:2013:565, punto 74), e del 7 luglio 2016, Ambisig (C-46/15, EU:C:2016:530, punto 48).

23. Nel caso di specie, come osserva correttamente la Commissione, anche se non sussiste in linea di principio alcuna ambiguità nel testo delle differenti versioni linguistiche<sup>10</sup>, tenuto conto della diversità delle tariffe proposte agli utenti finali per la predisposizione dei servizi di telecomunicazione negli Stati membri<sup>11</sup> e della rapida evoluzione in seno al settore dinamico delle telecomunicazioni, non sembra possibile definire un uso nel linguaggio corrente relativo alla nozione di «tariffa di base». Pertanto, il senso comune del termine impiegato nelle altre versioni linguistiche non consente, di per sé, di fornire una risposta alla questione pregiudiziale sollevata.

24. Occorre dunque interpretare la nozione di «tariffa di base» in funzione dell'economia generale, della finalità e del contesto normativo della direttiva 2011/83. La genesi di tale direttiva può altresì costituire una fonte affidabile che permette di rinvenire, in certa misura, l'intento del legislatore dell'Unione in un settore sensibile, come quello della tutela dei consumatori.

2. L'interpretazione dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 collocato nel contesto di quest'ultima

25. L'interpretazione dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 deve essere fornita tenendo conto delle disposizioni che contornano detto articolo in tale direttiva.

26. A tal riguardo, occorre sottolineare che alla lettera f), paragrafo 1, dell'articolo 6, della direttiva 2011/83, che disciplina gli obblighi di informazione precontrattuali per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, sono utilizzati altresì i termini «tariffa di base». Tale disposizione enuncia che il professionista ha l'obbligo di comunicare al consumatore, prima della conclusione del contratto, il «costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza *per la conclusione del contratto*, quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base»<sup>12</sup>.

27. Secondo la Commissione, tale obbligo di informare il consumatore permette a quest'ultimo di decidere se accettare o no di concludere il contratto con il professionista essendo a conoscenza dei costi relativi al metodo di comunicazione a distanza<sup>13</sup>. La Commissione afferma altresì che possono essere considerati come «tariffa di base», ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), della direttiva 2011/83 solamente i costi che il consumatore deve aspettarsi, ossia quelli di una comunicazione telefonica abituale, addebitati in caso di telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard. Posto che il consumatore conosce tali costi sulla base del contratto concluso con il suo operatore di servizi di telecomunicazione, al professionista non è imposto alcun obbligo di informazione nell'ambito di tale articolo. Invece, se la comunicazione telefonica tra il consumatore e il professionista avviene attraverso un numero telefonico che comporta per il consumatore costi superiori a quelli di un'abituale comunicazione telefonica diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard, il consumatore deve essere informato dal professionista in maniera chiara e comprensibile.

10 — In particolare le versioni in lingua bulgara (*основната тарифа*), tedesca (*Grundtarif*), estone (*põhitariifi*), spagnola (*tarifa básica*), italiana (*tariffa di base*), lituana (*bazinė kaina*), polacca (*taryfa podstawowa*) e inglese (*basic rate*).

11 — Le tariffe possono essere calcolate, segnatamente, in funzione del tipo (locale o a lunga distanza) e della durata delle telefonate, eventualmente in combinazione con un prezzo forfettario (*flatrate*). Secondo la Commissione, nessuna di tali differenti interpretazioni può essere esclusa sulla base del senso comune della nozione di «tariffa di base». A tal riguardo, dalle osservazioni del governo finlandese emerge che l'articolo 14, del capitolo 2, del Kuluttajansuojalaki (legge sulla tutela dei consumatori) dispone che l'espressione «tariffa di base» indica in particolare ogni tariffa prevista dal contratto di abbonamento di un consumatore.

12 — Tale disposizione è analoga all'articolo 4, paragrafo 1, lettera g), della direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza (GU 1997, L 144, pag. 19), abrogato dalla direttiva 2011/83. Il corsivo è mio.

13 — A tal riguardo, ricordo che il considerando 12 della direttiva 97/7 stabilisce che «in caso di comunicazione telefonica è opportuno che il consumatore ottenga sufficienti informazioni all'inizio della conversazione per decidere se continuare o meno».

28. Se l'interpretazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), della direttiva 2001/83, e della nozione di «tariffa di base» ivi contenuta è nel senso che siano inclusi in quest'ultima esclusivamente i costi sostenuti abitualmente per una comunicazione telefonica diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard, non può, a mio avviso, valere diversamente con riguardo all'interpretazione della nozione di «tariffa di base» ai sensi dell'articolo 21 di tale direttiva.

29. Pertanto, l'articolo 21 della direttiva 2001/83, collocato nel contesto di quest'ultima, deve essere interpretato nel senso che comprende solamente i costi sostenuti dal consumatore per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard.

30. Tale interpretazione è l'unica idonea a garantire la realizzazione degli obiettivi perseguiti dalla direttiva 2011/83, come intendo ora dimostrare.

3. Sulla nozione di «tariffa di base» alla luce dell'obiettivo della tutela dei consumatori

31. La direttiva 2011/83, ai sensi dell'articolo 1 della stessa, «tramite il conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno»<sup>14</sup>.

32. A tal riguardo, i considerando 3<sup>15</sup>, 4, 5 e 7 della direttiva 2011/83 ricordano che la finalità di tale direttiva è contribuire al conseguimento di un «livello elevato di protezione dei consumatori». In particolare, il considerando 7 di tale direttiva indica che i «consumatori dovrebbero beneficiare di un elevato livello di tutela in tutta l'Unione»<sup>16</sup>.

33. Secondo il governo olandese, la normativa tedesca oggetto del procedimento principale non è contraria all'articolo 21 della direttiva 2011/83 e, in particolare, all'obiettivo della tutela dei consumatori riconosciuto dai considerando 3, 4, 5 e 7 e dall'articolo 1 di tale direttiva. Infatti, diversamente dai governi estone<sup>17</sup> e lituano, il governo olandese ritiene che la nozione di «tariffa di base» includa i costi supplementari della tariffa di informazione che derivano dalla predisposizione del numero di servizio interessato<sup>18</sup>.

34. Tale argomento non mi persuade.

14 — V., altresì, il considerando 4 di tale direttiva.

15 — Rilevo che il considerando 3 della direttiva 2011/83 stabilisce che l'«articolo 169, paragrafo 1, e paragrafo 2, lettera a), del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) prevedono che l'Unione deve contribuire al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del medesimo».

16 — Rilevo altresì che l'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea dispone che un «[n]elle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori».

17 — Il governo estone, nelle proprie osservazioni scritte, evidenzia che, ai sensi dell'articolo 28<sup>1</sup>, paragrafo 3, della *Võlaõigusseadus* (legge sul diritto delle obbligazioni), che traspone l'articolo 21, primo comma, della direttiva 2011/83, il professionista non può pretendere che il consumatore paghi un prezzo supplementare quando quest'ultimo lo contatta. Pertanto, tale governo dichiara che, al momento della trasposizione della direttiva 2011/83 nel diritto estone, esso si è fondato sulla ratio dell'articolo 21, primo comma, di tale direttiva, che consiste nel garantire che il consumatore, quando contatta il professionista, non sia tenuto a pagare una tariffa supplementare rispetto a quella di una comunicazione telefonica standard.

18 — Secondo il governo olandese, il costo totale che un consumatore paga per un numero di servizio si suddivide in due tariffe. Si tratta, da una parte, della tariffa di traffico, ossia la tariffa che il consumatore paga per il servizio stesso di comunicazione elettronica, segnatamente il costo sostenuto per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard, e, dall'altra, della tariffa di informazione, ossia il supplemento di tariffa fissato dal professionista e che consiste in un aumento del costo che tale professionista applica per la prestazione di servizi di informazione, nel caso di specie il numero di servizio. Secondo tale governo, i servizi supplementari che l'operatore di servizi di telecomunicazione fornisce al professionista sono, in particolare, le funzioni di messa in attesa e i menù di scelta.

35. Il considerando 2 della direttiva 2011/83 sottolinea che tale direttiva si distanzia dall'approccio di armonizzazione minima delle direttive 85/577/CEE<sup>19</sup> e 97/7 a vantaggio di un'*armonizzazione completa*. Dunque, nell'interesse della certezza giuridica, l'obiettivo di «beneficiare di un elevato livello di tutela in tutta l'Unione» è perseguito mediante l'armonizzazione completa di alcuni aspetti chiave dei contratti tra imprese e consumatori<sup>20</sup>. Pertanto, ai sensi dell'articolo 4 della direttiva 2011/83, «[s]alvo 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», circostanza che, ribadisco, non è prevista con riferimento all'articolo 21 della stessa<sup>21</sup>.

36. Come correttamente rilevato dai governi estone e lituano e dalla Commissione, l'articolo 21 della direttiva 2011/83 concerne la situazione nella quale, dopo la conclusione di un contratto, un consumatore si rivolge al professionista in merito ad esso, in particolare per chiarire questioni relative all'esecuzione di quest'ultimo<sup>22</sup> o, dopo la sua esecuzione, per fare valere diritti di garanzia o predisporre un reclamo. Posto che la linea telefonica mediante la quale il professionista è contattabile è da lui predisposta, egli ha il potere di condizionare l'importo dei costi addebitati ai consumatori per una telefonata da lui ricevuta. Infatti, se il professionista sceglie un numero fisso (geografico) o un numero di cellulare standard, la telefonata del consumatore al professionista comporta solamente i costi calcolati sulla base del contratto concluso tra il consumatore e il suo operatore di servizi di telecomunicazione. Invece, se il professionista sceglie una linea telefonica speciale le cui tariffe di comunicazione sono più elevate delle tariffe abituali di mercato, sussiste il rischio che il consumatore, per ragioni economiche, eviti, a proprio svantaggio, un contatto telefonico con il professionista, perché ciò gli comporterebbe costi supplementari.

37. Pertanto, un prezzo da pagare superiore a quello di una telefonata su una linea telefonica standard potrebbe dissuadere i consumatori dal prendere contatto con il professionista a causa dei costi supplementari che ciò comporta<sup>23</sup>. Inoltre, dall'economia generale della direttiva emerge la presunzione irrefragabile che il servizio di assistenza telefonica sia incluso nelle previsioni delle parti, e dunque nel prezzo già pagato dal consumatore. L'uso di un numero cui è applicato un sovrapprezzo equivarrebbe a far pagare al consumatore costi supplementari per lo stesso servizio<sup>24</sup>. Ciò vale ancor più se il valore del bene oggetto del contratto è modico.

19 — Direttiva del Consiglio del 20 dicembre 1985 per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali (GU 1985, L 372, pag. 31).

20 — Il considerando 7 della direttiva 2011/83 afferma che «[l']armonizzazione completa di alcuni aspetti normativi chiave dovrebbe aumentare considerevolmente la certezza giuridica sia per i consumatori che per i professionisti. (...) 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».

21 — Ai sensi del considerando 13 della direttiva 2011/83, gli Stati membri «possono mantenere o introdurre una legislazione nazionale corrispondente alla presente direttiva, o a talune delle sue disposizioni, in materia di contratti che non rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva». Tuttavia, tale margine di discrezionalità riguarda unicamente il trattamento delle materie non disciplinate dalla direttiva, circostanza che, insisto, non ricorre nel caso dell'articolo 21 di tale direttiva.

22 — Segnatamente per stabilire una data di consegna o per questioni relative alla fatturazione.

23 — Su questa linea, la dottrina sottolinea che l'«obiettivo dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 è (...) impedire che il costo delle chiamate verso i servizi di assistenza proposti dal professionista sia eccessivamente oneroso. Tale disposizione di tutela determina dunque la fine dei costi supplementari per i servizi telefonici postvendita. (...)». V., Pôle de droit privé de l'Université Saint-Louis – Bruxelles, «La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs», *Revue générale de droit civil belge*, 2013, n. 4, pagg. da 174 a 207, e, in particolare, pagg. 204 e 206. V., altresì, Laffineur, J., e Stretmans, G., «La directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs: les modifications della réglementation concernant les ventes aux consommateurs et les "autres droits des consommateurs"», *Revue européenne de droit de la consommation*, 2013, n. 3, pagg. da 475 a 498. Tali autori sottolineano che il legislatore dell'Unione non ha esaminato la questione relativa al tempo di attesa telefonica, talvolta lungo, che precede la risposta effettiva dell'interlocutore. V., a tal riguardo, Rott, P., «More coherence? A higher level of consumer protection? A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU», *European Journal of Consumer Law*, 2012, n. 3, pagg. da 371 a 392, e, in particolare, pag. 391.

24 — V., al riguardo, paragrafo 42 delle presenti conclusioni.

38. Una siffatta interpretazione dell'articolo 21, primo comma, della direttiva 2011/83 non è contraddetta dal suo secondo comma, il quale precisa semplicemente che tale «primo comma lascia impregiudicato il diritto degli operatori di servizi di telecomunicazione di applicare una tariffa per dette telefonate». Condivido l'argomento del governo lituano e della Commissione, secondo il quale è determinante è il fatto che il corrispettivo addebitato al consumatore non possa essere superiore a quello di una telefonata standard ai costi abituali di mercato.

39. A mio avviso, il sistema di armonizzazione completa istituito dalla direttiva 2011/83 e il livello elevato di tutela dei consumatori rischierebbero di perdere il loro effetto utile se la Corte adottasse, nel caso in esame, un'interpretazione dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 che consentisse agli Stati membri di introdurre a livello nazionale disposizioni come quella oggetto del procedimento principale, che non comprendono solo i costi abituali di mercato per una comunicazione telefonica diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard.

40. Come illustrerò adesso, tale interpretazione è altresì confermata dalla genesi dell'articolo 21 della direttiva 2011/83.

4. L'interpretazione dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 con riguardo alla sua genesi

41. L'interpretazione sistematica e l'interpretazione teleologica dell'articolo 21 della direttiva 2011/83, esposte ai paragrafi 29 e 39 delle presenti conclusioni, corrispondono altresì alla genesi di tale disposizione.

42. Infatti, avendo constatato, durante il procedimento legislativo<sup>25</sup>, la mancanza di norme uniformi relative alle questioni in materia di servizi telefonici di assistenza ai clienti a pagamento, il Parlamento europeo aveva proposto, nel suo emendamento 1378, di aggiungere un articolo 28 bis (nuovo), intitolato «Comunicazione e contatti»<sup>26</sup>. La motivazione di tale emendamento era che «[i] professionisti trasferiscono sempre di più i loro servizi di assistenza alla clientela e reclami verso call centre. I consumatori, allorquando sono indirizzati verso *numeri speciali a pagamento*, si vedono allora addebitati costi talvolta non indifferenti (...). La comunicazione e il contatto dovrebbero essere quindi previsti dalla normativa come obblighi contrattuali accessori per i quali *non è previsto alcun corrispettivo supplementare durante il rapporto contrattuale esistente o per il periodo di durata della garanzia*»<sup>27</sup>.

43. A tal riguardo, nelle sue memorie, la Commissione ha rilevato che la nozione di «tariffa di base» è stata introdotta al momento dell'approvazione e della riformulazione della proposta del Parlamento<sup>28</sup>. Pertanto, in prima lettura, dopo un accordo tra il Parlamento e il Consiglio dell'Unione europea, la proposta di direttiva contenente l'articolo 21 è stata adottata<sup>29</sup>. L'obiettivo del legislatore dell'Unione era dunque di tutelare i consumatori da costi di comunicazione eccessivamente onerosi quando essi desiderano telefonare al professionista o al suo servizio di assistenza in merito a un contratto già concluso.

44. Tale volontà del legislatore dell'Unione è confermata, inoltre, dal documento di orientamento della DG Giustizia concernente la direttiva 2011/83<sup>30</sup>. Al punto 10 di tale documento, si ribadisce, in primo luogo, che lo scopo dell'articolo 21 di tale direttiva è «evitare che il consumatore che ha necessita' di chiamare il professionista con il quale ha concluso un contratto, per esempio in caso di reclamo,

25 — Proposta di direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori, COM(2008) 614 definitivo.

26 — Doc. PE452.545v01-00, motivazione dell'emendamento 1378.

27 — Doc. PE452.545v01-00, motivazione dell'emendamento 1378. Il corsivo è mio.

28 — V. emendamento 165, proposta di direttiva, articolo 28 bis (nuovo), doc. P7\_TA(2011)0116 (GU 2012, C 247 E, pag. 99).

29 — V. documento 9507/11 CONSOM 65 JUSTCIV 107, pagg. 4 e 15.

30 — Documento di orientamento della DG Giustizia concernente la direttiva 2011/83/UE, giugno 2014, pag. 70.

*incorra in spese aggiuntive*. Per queste telefonate il consumatore non deve pagare più della “tariffa di base”. Benché la direttiva non contenga una definizione esplicita di «tariffa di base», la sua logica esige che i professionisti si assicurino che le telefonate di cui all’articolo 21 «siano fatturate ai consumatori non oltre il mero costo del servizio di comunicazione elettronica»<sup>31</sup>. Tale documento precisa, inoltre, che per rispettare l’obbligo della tariffa di base, «i professionisti devono usare numeri telefonici non soggetti a regimi tariffari speciali, per esempio *numeri fissi (geografici) o numeri di cellulare standard*. Tra questi figurano anche i numeri non geografici che gli operatori di servizi di comunicazioni elettroniche offrono di solito nei forfait di minuti a un prezzo fisso mensile e i numeri con tariffe non superiori a quelle delle chiamate verso i numeri fissi»<sup>32</sup>.

45. A mio avviso, dai paragrafi da 25 a 40 delle presenti conclusioni emerge chiaramente che un’interpretazione dell’articolo 21 della direttiva 2011/83 nel senso che la nozione di «tariffa di base» comprende tutti i costi addebitati per l’utilizzo del servizio di telecomunicazione, e ciò indipendentemente dall’importo di tali costi, sarebbe contraria allo scopo normativo perseguito dal legislatore dell’Unione.

*C – Sulla questione se il professionista tragga o no un profitto dalla linea telefonica nell’ambito dell’interpretazione dell’articolo 21 della direttiva 2011/83*

46. Come ho esposto al paragrafo 38 delle presenti conclusioni, il fattore determinante ai fini dell’interpretazione dell’articolo 21 della direttiva 2011/83 e della nozione di «tariffa di base» è che il corrispettivo addebitato al consumatore non può essere superiore a quello di una telefonata standard ai costi abituali di mercato. Pertanto, come confermato dall’interpretazione sistematica e teleologica e dalla genesi di tale disposizione, se i costi addebitati al consumatore eccedono le tariffe di comunicazione abituali per telefonate standard, non si tratta di una «tariffa di base» ai sensi dell’articolo 21 della direttiva 2011/83.

47. Infatti, come correttamente osservato dai governi estone, lituano e finlandese e dalla Commissione, l’obiettivo di tutelare il consumatore dall’applicazione di tariffe di comunicazione eccessivamente onerose nell’ambito delle comunicazioni contrattuali o post contrattuali con il professionista prevale indipendentemente dalla questione di chi percepisca in ultima istanza il corrispettivo dovuto dal consumatore per l’utilizzo del servizio di telecomunicazione<sup>33</sup>. Inoltre, l’articolo 21 della direttiva 2011/83 perderebbe il suo effetto utile se la tutela del consumatore da costi di comunicazione eccessivamente onerosi dipendesse dal fatto che il professionista percepisca o meno una quota del corrispettivo versato dal consumatore.

## V – Conclusione

48. Alla luce di tutte le suesposte considerazioni, suggerisco alla Corte di rispondere alle questioni pregiudiziali sollevate dal Landgericht Stuttgart (Tribunale regionale di Stoccarda, Germania) nel seguente modo:

La nozione di «tariffa di base», di cui all’articolo 21 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

31 — Il corsivo è mio.

32 — Tale documento indica che «i professionisti dovranno invece evitare in particolare quei numeri telefonici tramite i quali finanziano o coprono in parte i costi dei call centre o traggono ulteriore profitto dalle chiamate condividendo le entrate con gli operatori delle telecomunicazioni, per esempio i numeri per servizi a tariffa maggiorata». V. documento di orientamento della DG Giustizia concernente la direttiva 2011/83/UE, giugno 2014, pag. 67. Il corsivo è mio.

33 — Mi sembra, inoltre, che alcuni tipi di remunerazioni indirette da corrispondere al professionista come corrispettivo per l’utilizzo del servizio di comunicazione telefonica come, in particolare, le sovvenzioni incrociate, non siano facili da verificare.

abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dev'essere interpretata nel senso che, quando il consumatore telefona al professionista nell'ambito di un servizio postvendita, nel caso in cui quest'ultimo abbia predisposto una linea telefonica affinché il consumatore possa contattarlo in merito a un contratto concluso, i costi che gli sono addebitati non possono essere superiori ai costi abituali che gli sarebbero stati addebitati per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard.