



Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Settima Sezione)

2 marzo 2017¹

«Rinvio pregiudiziale — Tutela dei consumatori — Direttiva 2011/83/UE — Articolo 21 — 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”»

Nella causa C-568/15,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dal Landgericht Stuttgart (tribunale regionale di Stoccarda, Germania), con decisione del 15 ottobre 2015, pervenuta in cancelleria il 5 novembre 2015, nel procedimento

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

contro

comtech GmbH,

LA CORTE (Settima Sezione),

composta da A. Prechal (relatore), presidente di sezione, C. Toader e E. Jarašiūnas, giudici,

avvocato generale: M. Szpunar

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per la Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, da M. Ross e M. Hammer, Rechtsanwälte;
- per il governo estone, da K. Kraavi-Käerdi, in qualità di agente;
- per il governo lituano, da D. Kriauciūnas e K. Mickutė, in qualità di agenti;
- per il governo dei Paesi Bassi, da J. Langer e M. Bulterman, in qualità di agenti;
- per il governo finlandese, da S. Hartikainen, in qualità di agente;
- per la Commissione europea, da D. Roussanov e S. Grünheid, in qualità di agenti,

¹ — Lingua processuale: il tedesco.

sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 10 novembre 2016,
ha pronunciato la seguente

Sentenza

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'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 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 proposta nell'ambito di una controversia tra la Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, un'associazione per la lotta alle pratiche commerciali sleali, e la comtech GmbH, società tedesca la cui attività economica consiste nella commercializzazione di apparecchi elettrici ed elettronici, riguardo alla tariffa delle telefonate stabilita da tale società nell'ambito del suo servizio postvendita.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

- 3 L'articolo 1 della direttiva 2011/83 definisce l'oggetto di quest'ultima nei seguenti termini:
«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».
- 4 L'articolo 6 di tale direttiva, intitolato «Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali» stabilisce, al paragrafo 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 13, paragrafo 1, primo comma, di detta direttiva:
«Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11».

6 L'articolo 19 della direttiva 2011/83 prevede quanto segue:

«Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti».

7 L'articolo 21 della medesima direttiva, intitolato «Comunicazione telefonica», 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.

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

Il diritto tedesco

8 Il Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile), all'articolo 312a, intitolato «Obblighi e principi generali nei contratti con i consumatori; limiti agli accordi in materia di corrispettivi», dispone quanto segue:

«(...)

(5) 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 alcun 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 inefficace con il consumatore».

(...)».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

9 La comtech pubblica sul proprio sito Internet un numero di telefono che consente di accedere a un servizio di assistenza, segnatamente per clienti che abbiano già concluso con essa un contratto di compravendita e desiderino ottenere informazioni o intendano presentare un reclamo. Tale numero telefonico inizia con il prefisso 0180, generalmente utilizzato in Germania per servizi di assistenza assoggettati a una tariffa nazionale. Il costo delle chiamate verso tale numero, indicato come «non geografico» è superiore a quello di una chiamata standard verso un numero di linea fissa, denominato «geografico» o verso un numero di telefonia mobile. Risulta dalla decisione di rinvio che il costo delle chiamate verso il numero di telefono della comtech che inizia con il prefisso 0180 è di EUR 0,14 al minuto a partire dalla linea telefonica fissa e di EUR 0,42 al minuto a partire da una linea telefonica mobile.

10 Secondo la Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, la messa a disposizione di una linea telefonica per servizi di assistenza a una tariffa superiore a quella delle chiamate standard costituisce una pratica commerciale sleale, in violazione dell'articolo 312a,

paragrafo 5, del codice civile. Per tale motivo essa ha intimato alla comtech di porre fine alla prassi contestata e l'ha convenuta in giudizio dinanzi al Landgericht Stuttgart (tribunale regionale di Stoccarda, Germania).

- 11 Dinanzi a tale giudice, la comtech ha rilevato che l'articolo 312a, paragrafo 5, del codice civile, letto alla luce dell'articolo 21 della direttiva 2011/83, vieta al professionista di realizzare profitti mediante una linea di assistenza telefonica. Tali disposizioni non osterebbero pertanto all'applicazione, alle chiamate dirette verso una linea di assistenza telefonica, di tariffe più elevate di quelle applicate alle cosiddette chiamate «standard», per consentire al professionista di compensare i costi sostenuti per la messa a disposizione di una linea del genere, senza comunque trarne profitto.
- 12 Il giudice del rinvio dichiara 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 codice civile. Posto che le tariffe delle linee telefoniche di assistenza come quella di cui al procedimento principale hanno costituito oggetto di un'armonizzazione a livello europeo, ai sensi dell'articolo 21 della direttiva 2011/83, occorrerebbe altresì interpretare quest'ultimo articolo. Orbene, secondo tale giudice, tale articolo prevede che il consumatore non sia tenuto a pagare più della «tariffa di base» per contatti telefonici successivi alla conclusione di un contratto.
- 13 A parere di detto giudice il legislatore tedesco intendeva evitare che il professionista conseguisse profitto mediante la predisposizione di una linea telefonica non geografica di assistenza. Una siffatta interpretazione dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 e, pertanto, dell'articolo 312a, paragrafo 5, del codice civile, non escluderebbe che il consumatore paghi di più per una chiamata verso una linea non geografica che per una chiamata standard, purché i ricavi corrispondenti non eccedano il costo della predisposizione di una linea siffatta.
- 14 Orbene, il giudice del rinvio si chiede se, al fine di garantire ai consumatori un più elevato livello di tutela, sia necessaria un'interpretazione della nozione di «tariffa di base» più restrittiva di quella esposta al punto precedente. In tal caso, l'assenza di profitto non sarebbe sufficiente, dal momento che le chiamate verso una linea come quella di cui trattasi nel caso di specie possono sempre essere più costose di quelle verso linee standard. Il testo di detto articolo 21 e la finalità dello stesso sosterebbero un'interpretazione siffatta.
- 15 In tale contesto, il Landgericht Stuttgart (giudice regionale di Stoccarda) 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 chiamata verso un numero fisso (geografico) o verso 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 chiamata verso un numero fisso (geografico) o verso un numero di cellulare standard.

Se l'articolo 21, primo comma, della direttiva [2011/83] 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)».

Sulle questioni pregiudiziali

- 16 Con le sue questioni, che occorre esaminare unitamente, il giudice del rinvio chiede, sostanzialmente, se la nozione di «tariffa di base» di cui all'articolo 21 della direttiva 2011/83, debba essere interpretata nel senso che il costo di una chiamata relativa a un contratto concluso diretta verso una linea di assistenza telefonica gestita da un professionista non può eccedere il costo di una chiamata verso un numero fisso (geografico) o verso un numero di cellulare standard e, se sia rilevante, al riguardo, che tale professionista realizzi o meno profitti mediante tale linea di assistenza telefonica.
- 17 Ai sensi dell'articolo 21, primo comma, della direttiva 2011/83, gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base per le chiamate su questa linea.
- 18 Orbene, la nozione di «tariffa di base», cui tale articolo si riferisce, non è definita dalla direttiva 2011/83.
- 19 Ciò considerato, il significato e la portata di tale nozione devono essere stabiliti conformemente al loro senso abituale nel linguaggio corrente, tenendo conto al contempo del contesto in cui detta nozione è utilizzata e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui fa parte (v., in tal senso, sentenza del 5 ottobre 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, punto 26 e giurisprudenza ivi citata).
- 20 Riguardo al suo senso abituale, la nozione di «tariffa di base» evoca la tariffa prevista per una chiamata standard. Occorre verificare se il contesto e la finalità dell'articolo 21 della direttiva 2011/83 consentano di constatare che tale nozione è utilizzata in questo articolo nel suo senso abituale.
- 21 Con riferimento al contesto in cui tale articolo s'inscrive, si deve rilevare che la nozione di «tariffa di base» figura altresì all'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), di detta direttiva. Tale disposizione prevede che il professionista ha l'obbligo di informare il consumatore se il costo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base.
- 22 In assenza di indicazioni contrarie, da tale disposizione discende che la tariffa di base ivi indicata corrisponde al costo standard di una chiamata abituale che il consumatore può attendersi, e che è superfluo che il professionista informi il consumatore dell'applicazione di detta tariffa.
- 23 Anche se l'articolo 6 della direttiva 2011/83 si riferisce alla fase precontrattuale, nondimeno tale interpretazione della nozione di «tariffa di base» contiene indicazioni per l'interpretazione della stessa nozione contenuta nell'articolo 21 di tale direttiva, relativa alla fase successiva alla conclusione del contratto. Infatti, è importante che il consumatore possa utilizzare la linea telefonica messa a sua disposizione dal professionista sostenendo costi normali, a maggior ragione dopo la conclusione del contratto, per poter far valere i propri diritti.
- 24 Inoltre, risulta da diversi articoli della direttiva 2011/83 che, in linea di principio, il consumatore non deve sostenere altri costi oltre a quelli abituali se esercita diritti sanciti da tale direttiva, e che eventuali costi aggiuntivi sono di conseguenza a carico del professionista.

- 25 In tal senso, l'articolo 19 di tale direttiva stabilisce, con riferimento all'utilizzazione di un determinato mezzo di pagamento, che «[g]li Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti».
- 26 L'articolo 13, paragrafo 1, di detta direttiva prevede, a sua volta, che nel caso in cui il consumatore eserciti il suo diritto di recesso, tutti i pagamenti effettuati da quest'ultimo, comprensivi delle spese di consegna, gli saranno rimborsati dal professionista. La Corte ha già dichiarato, riguardo al diritto di recesso, quale figurava nella 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), che ha preceduto la direttiva 2011/83, che in linea di principio il venditore non può chiedere al consumatore un'indennità per l'uso di un bene acquistato tramite un contratto a distanza nel caso in cui quest'ultimo abbia esercitato il suo diritto di recesso entro i termini (v., in tal senso, sentenza del 3 settembre 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punto 29). Inoltre, un professionista non può addebitare le spese di consegna dei beni al consumatore qualora questi eserciti il suo diritto di recesso (v., in tal senso, sentenza del 15 aprile 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, punto 59).
- 27 Risulta quindi dal contesto in cui s'inscrive l'articolo 21 della direttiva 2011/83 che la nozione di «tariffa di base» indica la tariffa abituale di una comunicazione telefonica, senza costi aggiuntivi per il consumatore.
- 28 Come ha rilevato l'avvocato generale al paragrafo 32 della sue conclusioni, tale interpretazione riflette altresì l'obiettivo, perseguito dalla direttiva 2011/83, di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori, quale indicato ai considerando da 3 a 5 e 7 di tale direttiva e all'articolo 1 della stessa. Inoltre, la tutela dei consumatori nelle politiche dell'Unione europea è sancita all'articolo 169 TFUE e all'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.
- 29 Infatti, un'interpretazione della nozione di «tariffa di base» nel senso che i professionisti sarebbero autorizzati a fatturare tariffe superiori a quella di una chiamata standard verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare, dissuaderebbe i consumatori dall'utilizzare una linea telefonica di assistenza per ottenere informazioni relative al contratto concluso o far valere i loro diritti riguardo, in particolare, alla garanzia o al recesso.
- 30 Il fatto che, ai sensi dell'articolo 21, secondo comma, della direttiva 2011/83, gli operatori di servizi telefonici abbiano il diritto di fatturare ai consumatori le telefonate, non incide sulle precedenti considerazioni, a condizione che gli importi fatturati non eccedano i costi abituali che questi ultimi avrebbero sostenuto per una chiamata standard.
- 31 Ne consegue che il professionista può imputare al consumatore soltanto le spese non eccedenti il costo di una chiamata standard. Pertanto, purché tale limite sia rispettato, la circostanza che un professionista realizzi o meno profitti mediante una linea di assistenza telefonica non geografica è priva di pertinenza.
- 32 Dall'insieme delle considerazioni che precedono, risulta che alle questioni sottoposte occorre rispondere che la nozione di «tariffa di base», di cui all'articolo 21 della direttiva 2011/83, dev'essere interpretata nel senso che il costo di una chiamata relativa a un contratto concluso, effettuata su una linea di assistenza telefonica gestita da un professionista, non può eccedere il costo di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard. Poché tale limite sia rispettato, la circostanza che il professionista interessato realizzi o meno profitti mediante tale linea di assistenza telefonica è priva di pertinenza.

Sulle spese

- 33 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 (Settima Sezione) dichiara:

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 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 il costo di una chiamata relativa a un contratto concluso, effettuata su una linea di assistenza telefonica gestita da un professionista, non può eccedere il costo di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard. Purché tale limite sia rispettato, la circostanza che il professionista interessato realizzi o meno profitti mediante tale linea di assistenza telefonica è priva di pertinenza.

Firme