



Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Settima Sezione)

5 ottobre 2023*

«Rinvio pregiudiziale – Tutela dei consumatori – Direttiva 2011/83/UE – Diritti dei consumatori – Abbonamento di un consumatore a una piattaforma di apprendimento – Rinnovo automatico del contratto – Diritto di recesso»

Nella causa C-565/22,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), con decisione del 20 luglio 2022, pervenuta in cancelleria il 26 agosto 2022, nel procedimento

Verein für Konsumenteninformation

contro

Sofatutor GmbH,

LA CORTE (Settima Sezione),

composta da M.L. Arastey Sahún (relatrice), presidente di sezione, F. Biltgen e J. Passer, giudici,

avvocato generale: A.M. Collins

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per il Verein für Konsumenteninformation, da S. Langer, Rechtsanwalt;
- per la Sofatutor GmbH, da M. Görg, Rechtsanwalt;
- per il governo dei Paesi Bassi, da K. Bulterman e A. Hanje, in qualità di agenti;
- per la Commissione europea, da I. Rubene e E. Schmidt, in qualità di agenti,

vista la decisione, adottata dopo aver sentito l'avvocato generale, di giudicare la causa senza conclusioni,

* Lingua processuale: il tedesco.

ha pronunciato la seguente

Sentenza

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 9, paragrafo 1, 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 Verein für Konsumenteninformation (associazione per l'informazione dei consumatori, Austria) (in prosieguo: il «VKI») e la Sofatutor GmbH, società di diritto tedesco, in merito alla domanda del VKI che sia ingiunto a tale società di informare i consumatori delle condizioni, dei termini e delle procedure per esercitare il loro diritto di recesso da un contratto concluso a distanza.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

- 3 Il considerando 37 della direttiva 2011/83 così recita:

«Poiché nel caso delle vendite a distanza il consumatore non è [in] grado di vedere i beni prima di concludere il contratto, dovrebbe godere di un diritto di recesso. Per lo stesso motivo, al consumatore dovrebbe essere consentito di testare e ispezionare i beni che ha acquistato nella misura necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il consumatore dovrebbe disporre del diritto di recesso in virtù del potenziale elemento di sorpresa e/o di pressione psicologica. Il recesso dal contratto dovrebbe porre termine all'obbligo delle parti contraenti di eseguire il contratto».
- 4 L'articolo 2 di tale direttiva, intitolato «Definizioni», definisce, al suo punto 7, il «contratto a distanza» come 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».

- 5 A norma dell'articolo 4 della stessa direttiva, intitolato «Livello di armonizzazione», vale 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».

- 6 L'articolo 6 della stessa direttiva, intitolato «Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», così dispone, al suo 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:

(...)

e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore. (...)

(...)

h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;

(...)

o) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;

(...)».

- 7 L'articolo 8 della direttiva 2011/83, intitolato «Requisiti formali per i contratti a distanza», recita:

«1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), e), o) e p), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine.

Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole “ordine con obbligo di pagare” o una formulazione

corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

(...)

8. Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita.

(...)».

8 L'articolo 9 di tale direttiva, intitolato «Diritto di recesso», è così formulato:

«1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 16, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14.

2. Fatto salvo l'articolo 10, il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 del presente articolo scade dopo quattordici giorni a partire:

a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

(...)

c) nel caso di contratti per la fornitura (...) di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Gli Stati membri non vietano alle parti del contratto di adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso (...)».

9 L'articolo 10 di detta direttiva, intitolato «Non adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso», prevede quanto segue:

«1. Se in violazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso scade dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 9, paragrafo 2.

2. Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 9, paragrafo 2, il periodo di recesso scade quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni».

- 10 L'articolo 11 della medesima direttiva, intitolato «Esercizio del diritto di recesso», al paragrafo 1 prevede quanto segue:

«Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; oppure
- b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

(...)».

- 11 In forza dell'articolo 12 della direttiva 2011/83, intitolato «Effetti del recesso»:

«L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali; oppure
- b) di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore».

- 12 L'articolo 14 di tale direttiva, intitolato «Obblighi del consumatore nel caso di recesso», così dispone:

«(...)

3. Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

- a) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:
 - i) il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e j); oppure
 - ii) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 8; oppure
- b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:
 - i) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 9;

- ii) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure
- iii) il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7.

5. Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 13, paragrafo 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore».

Diritto austriaco

- 13 Ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, del Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (legge relativa ai contratti a distanza e ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali), del 26 maggio 2014 (BGBl. I, 33/2014; in prosieguo: il «FAGG»):

«Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o dalla sua dichiarazione contrattuale, il professionista gli fornisce le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

(...)

- 8) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto, mettendo a disposizione il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;

(...)

- 14) la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto;

(...)».

- 14 L'articolo 11, paragrafo 1, del FAGG così dispone:

«Il consumatore può recedere da un contratto a distanza o da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali entro quattordici giorni senza dover fornire alcuna motivazione».

Procedimento principale e questione pregiudiziale

- 15 La Sofatutor gestisce piattaforme di apprendimento online per scolari e per studenti delle scuole secondarie. Essa offre i suoi servizi su tutto il territorio austriaco e instaura così rapporti giuridici con consumatori che hanno domicilio o residenza abituale in Austria. La Sofatutor stipula contratti sulla base delle sue condizioni generali di vendita.
- 16 Tali condizioni generali prevedono che, al momento della prima sottoscrizione di un abbonamento su tali piattaforme, quest'ultimo possa essere testato gratuitamente per un periodo di 30 giorni a decorrere dalla conclusione del contratto ed essere risolto, senza preavviso, in qualsiasi momento durante tale arco di tempo. Dette condizioni generali prevedono altresì che il medesimo abbonamento divenga a pagamento solo alla scadenza dei 30 giorni e che, in assenza di risoluzione durante tali 30 giorni, inizi a correre il periodo di abbonamento a pagamento convenuto al momento della sottoscrizione.

- 17 Nel caso di scadenza del periodo di abbonamento a pagamento senza che la Sofatutor o il consumatore abbiano tempestivamente risolto il contratto, le medesime condizioni generali prevedono il rinnovo automatico dell'abbonamento per una durata determinata.
- 18 Al momento della conclusione di un contratto a distanza, la Sofatutor informa i consumatori del diritto di recesso di cui dispongono a tal titolo.
- 19 Il VKI ritiene che, conformemente all'articolo 9 della direttiva 2011/83 e al FAGG, il consumatore disponga di un diritto di recesso non solo per la sua sottoscrizione a un abbonamento di prova gratuito di 30 giorni, ma anche per la trasformazione di tale abbonamento in abbonamento standard e per il rinnovo di quest'ultimo abbonamento.
- 20 In tali circostanze, il VKI ha adito lo Handelsgericht Wien (Tribunale commerciale di Vienna, Austria) con una domanda diretta a che sia ingiunto alla Sofatutor, nell'ambito dei suoi rapporti commerciali con i consumatori, in caso di rinnovo di un contratto a tempo determinato concluso a distanza, di informare tali consumatori, in maniera chiara e comprensibile, delle condizioni, dei termini e delle procedure per esercitare il loro diritto di recedere da tale contratto, mediante la messa a disposizione del modulo tipo di recesso o con modalità analoghe.
- 21 Con sentenza del 23 giugno 2021, detto giudice ha accolto la domanda.
- 22 Investito di un appello proposto dalla Sofatutor avverso tale sentenza, l'Oberlandesgericht Wien (Tribunale superiore del Land, Vienna, Austria) ha riformato quest'ultima con sentenza del 18 marzo 2022, respingendo nel merito la domanda.
- 23 Il VKI ha successivamente proposto un ricorso per cassazione («Revision») avverso tale sentenza dinanzi al giudice del rinvio, l'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria).
- 24 Tale giudice constata, da un lato, che, come risulta dai documenti preparatori relativi all'articolo 11 del FAGG, il diritto di recesso non è limitato alla prima conclusione di un contratto tra un professionista e un consumatore. Al contrario, il rinnovo di un rapporto contrattuale esistente, ma limitato nel tempo, o la modifica sostanziale di tale rapporto contrattuale, qualora siano convenuti a distanza o fuori dei locali commerciali, potrebbero anch'essi essere assoggettati al FAGG e, di conseguenza, far sorgere un diritto di recesso in capo al consumatore per quanto riguarda tale rinnovo o tale modifica.
- 25 Dall'altro lato, il medesimo giudice fa riferimento alla sentenza del 18 giugno 2000, Sparkasse Südholstein (C-639/18, EU:C:2020:477), con la quale la Corte ha dichiarato che l'articolo 2, lettera a), della direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (GU 2002, L 271, pag. 16), deve essere interpretato nel senso che una clausola aggiuntiva a un contratto di prestito non rientra nella nozione di «contratto avente per oggetto servizi finanziari», ai sensi di tale disposizione, qualora la clausola aggiuntiva si limiti a modificare il tasso d'interesse inizialmente convenuto, senza prolungare la durata del prestito né modificare il suo importo, e le clausole iniziali del contratto di prestito abbiano previsto la conclusione di siffatta clausola aggiuntiva o, in mancanza, l'applicazione di un tasso d'interesse variabile.

- 26 In tale contesto, l'Oberster Gerichtshof (Corte suprema) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:

«Se l'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva [2011/83] debba essere interpretato nel senso che il consumatore dispone di nuovo di un diritto di recesso in caso di "rinnovo automatico" [articolo 6, paragrafo 1, lettera o), di detta direttiva] di un contratto a distanza».

Sulla questione pregiudiziale

- 27 Con la sua questione il giudice del rinvio domanda, in sostanza, se l'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 debba essere interpretato nel senso che il diritto del consumatore di recedere da un contratto a distanza è garantito una sola volta in relazione ad un contratto avente ad oggetto una prestazione di servizi e che prevede un periodo iniziale gratuito per il consumatore seguito, in assenza di risoluzione o di recesso da parte del consumatore durante tale arco di tempo, da un periodo a pagamento, rinnovato automaticamente, se il contratto non è stato risolto, per una durata determinata, oppure nel senso che il consumatore dispone di tale diritto in occasione di ciascuna di tali fasi di trasformazione e di rinnovo del contratto.
- 28 In via preliminare, occorre rilevare che la direttiva 2011/83 è stata modificata dalla direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e delle direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione in materia di tutela dei consumatori (GU 2019, L 328, pag. 7). Tuttavia, la direttiva 2019/2161, entrata in vigore il 7 gennaio 2020, obbliga gli Stati membri a recepire le sue disposizioni nei loro rispettivi ordinamenti giuridici entro il 28 novembre 2021 e ad applicarle a decorrere dal 28 maggio 2022. Poiché la controversia principale è stata decisa in primo grado dallo Handelsgericht Wien (Tribunale commerciale di Vienna) il 23 giugno 2021 e il giudice del rinvio non fa alcun riferimento alle disposizioni nazionali introdotte a titolo di recepimento della direttiva 2019/2161 nell'ordinamento giuridico austriaco, occorre constatare che, nella presente causa, la direttiva 2011/83 resta applicabile nella sua versione non modificata dalla direttiva 2019/2161.
- 29 Ciò precisato, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva 2011/83, fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 16 di quest'ultima, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14 di detta direttiva.
- 30 L'articolo 9, paragrafo 2, lettere a) e c), della medesima direttiva prevede che, fatto salvo l'articolo 10 di quest'ultima, tale periodo di recesso scade dopo quattordici giorni a partire, nel caso dei contratti di servizi e dei contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.
- 31 Dall'articolo 11, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 risulta che il consumatore, se intende esercitare il suo diritto di recesso, informa il professionista, prima della scadenza di tale termine, della sua decisione di recedere dal contratto. La medesima disposizione precisa che, a tal fine, il consumatore può utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, della direttiva o presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione.

- 32 Conformemente all'articolo 12, lettera a), della medesima direttiva, l'esercizio del diritto di recesso pone termine all'obbligo delle parti di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali.
- 33 Una delle conseguenze dell'esistenza del diritto del consumatore di recedere da un tale contratto è l'obbligo di informazione previsto all'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2011/83. A norma di tale disposizione, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista gli fornisce informazioni, in maniera chiara e comprensibile, in merito alle condizioni, ai termini e alle procedure per esercitare tale diritto, conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, della suddetta direttiva, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, di quest'ultima.
- 34 A tal riguardo occorre ricordare che, tenuto conto dell'importanza del diritto di recesso per la tutela del consumatore, l'informazione precontrattuale riguardante tale diritto è di fondamentale importanza per quest'ultimo e gli consente di decidere con cognizione di causa se concludere o meno il contratto a distanza con il professionista. Per poter beneficiare pienamente di tale informazione, il consumatore deve conoscere in anticipo le condizioni, i termini e le modalità di esercizio del diritto di recesso (sentenza del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 46).
- 35 Inoltre, l'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 intende segnatamente garantire la comunicazione al consumatore, prima della conclusione di un contratto, delle informazioni necessarie alla corretta esecuzione di tale contratto e, in particolare, all'esercizio dei suoi diritti, segnatamente quello di recesso (v., in tal senso, sentenza del 10 luglio 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punto 43).
- 36 Nel caso di specie, il ricorso del VKI nel procedimento principale mira a che sia ingiunto alla Sofatutor, nell'ambito dei suoi rapporti commerciali con i consumatori, in caso di rinnovo di un contratto a tempo determinato concluso a distanza, di informare tali consumatori, in maniera chiara e comprensibile, delle condizioni, dei termini e delle procedure per esercitare il loro diritto di recedere da tale contratto, mediante la messa a disposizione del modulo tipo di recesso o con modalità analoghe.
- 37 Dalla decisione di rinvio risulta che il legislatore austriaco ha recepito l'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 nell'ordinamento giuridico austriaco adottando l'articolo 11, paragrafo 1, del FAGG, il quale prevede che il consumatore possa recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali entro un termine di quattordici giorni, senza dover motivare la propria decisione. Occorre constatare che il testo di quest'ultima disposizione non apporta una risposta alla questione se il consumatore disponga di un siffatto diritto di recesso una sola volta a titolo della conclusione di un contratto oppure se disponga nuovamente di tale diritto in occasione di un rinnovo del contratto, come il rinnovo di cui trattasi nel procedimento principale.
- 38 Orbene, poiché, conformemente all'articolo 4 della direttiva 2011/83, quest'ultima procede a un'armonizzazione in linea di principio totale della normativa degli Stati membri, la portata e le condizioni di esercizio del diritto di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 1, della medesima direttiva determinano quelle del diritto di recesso previsto dalle normative nazionali che recepiscono tale disposizione nell'ordinamento giuridico degli Stati membri.

- 39 Per quanto riguarda l'obiettivo del diritto di recesso, si reputa che tale diritto compensi lo svantaggio che risulta, per il consumatore, da un contratto a distanza, accordandogli un termine di riflessione appropriato durante il quale egli ha la possibilità di esaminare e testare il bene acquistato (sentenza del 27 marzo 2019, *slewo*, C-681/17, EU:C:2019:255, punto 33 e giurisprudenza ivi citata).
- 40 Tale conclusione è corroborata dal considerando 37 della direttiva 2011/83, il quale enuncia che il consumatore dovrebbe avere un diritto di recesso poiché «nel caso delle vendite a distanza [egli] non è in grado di vedere i beni prima di concludere il contratto». Ai suoi termini, «[p]er lo stesso motivo, al consumatore dovrebbe essere consentito di testare e ispezionare i beni che ha acquistato nella misura necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni».
- 41 A tal riguardo occorre constatare che il termine di riflessione accordato al consumatore è giustificato dagli stessi obiettivi sia nel caso della vendita di beni sia in quello della prestazione di servizi.
- 42 Il diritto di recesso, da un lato, intende consentire al consumatore di prendere conoscenza, in tempo utile, delle caratteristiche del servizio oggetto del contratto in questione. Dall'altro, promuove un processo decisionale informato in capo al consumatore, che tenga conto di tutte le condizioni contrattuali e delle conseguenze della conclusione del contratto, consentendo al consumatore di decidere se desideri vincolarsi contrattualmente ad un professionista (v., in tal senso, sentenze del 23 gennaio 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 36, e del 10 luglio 2019, *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576, punto 43).
- 43 Nel caso di specie, dalla decisione di rinvio risulta che la prestazione di servizi di cui trattasi nel procedimento principale è gratuita per 30 giorni e che, in assenza di risoluzione o di recesso da parte del consumatore durante tali 30 giorni, essa si trasforma in prestazione a pagamento per un periodo determinato rinnovabile. Per contro, la medesima decisione non contiene informazioni che indichino che una tale trasformazione o il rinnovo del contratto in questione comportino una modifica di altre condizioni del contratto.
- 44 A tal riguardo occorre rilevare che, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera e), e all'articolo 8, paragrafo 2, della direttiva 2011/83, uno degli elementi essenziali di un contratto a distanza, ai sensi di tale direttiva, è il prezzo totale dei servizi che ne sono oggetto.
- 45 In forza di detto articolo 6, paragrafo 1, lettera e), prima della conclusione di un contratto a distanza il professionista è tenuto a fornire al consumatore l'informazione su tale prezzo in forma chiara e comprensibile. Come risulta poi dall'articolo 8, paragrafo 2, se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista comunica al consumatore in modo chiaro ed evidente, direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine, il prezzo totale dei servizi oggetto di tale contratto. La medesima disposizione precisa che il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole «ordine con obbligo di pagare» o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva tale requisito, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

- 46 L'importanza della comunicazione da parte del professionista al consumatore dell'informazione esplicita sul prezzo dei servizi oggetto del contratto in questione è stata confermata dalla Corte ai punti da 25 a 30 della sentenza del 7 aprile 2022, Fuhrmann-2 (C-249/21, EU:C:2022:269).
- 47 Alla luce di quanto precede, occorre constatare che l'obiettivo del diritto del consumatore di recedere da un contratto concluso a distanza e vertente su una prestazione di servizi è soddisfatto se tale consumatore dispone, prima di concludere tale contratto, di un'informazione chiara, comprensibile ed esplicita sul prezzo dei servizi che ne sono oggetto, quale dovuto o a partire da tale conclusione o a partire da una data successiva a quest'ultima, come quella della trasformazione di detto contratto in contratto a pagamento o del rinnovo del contratto a pagamento per una durata determinata.
- 48 Pertanto, ancorché, in occasione della conclusione di un contratto che prevede un periodo gratuito di prestazione di servizi, il consumatore sia informato in modo chiaro, comprensibile ed esplicito dal professionista che, dopo tale periodo gratuito e in assenza di risoluzione o di recesso da parte del consumatore durante detto periodo, tale prestazione diverrà a pagamento, le condizioni contrattuali portate a conoscenza del consumatore non cambiano. In un caso del genere, l'obiettivo di cui al punto precedente non giustifica che il consumatore interessato disponga nuovamente di un diritto di recesso in seguito alla trasformazione di detto contratto in contratto a pagamento. Peraltro, tale consumatore non può disporre di un siffatto diritto di recesso neppure in occasione di un rinnovo di tale contratto a pagamento per una durata determinata.
- 49 Nel caso di specie, spetta al giudice del rinvio esaminare se un'informazione chiara, comprensibile ed esplicita sul prezzo totale dei servizi in oggetto sia stata comunicata dalla Sofatutor ai consumatori, conformemente alla direttiva 2011/83.
- 50 Per contro, in assenza di una comunicazione trasparente di una tale informazione al momento della conclusione del contratto in questione, supponendo che il consumatore sia vincolato da tale contratto, come risulta dal punto 45 della presente sentenza, la differenza tra, da un lato, l'informazione realmente comunicata sulle condizioni contrattuali e, dall'altro, le condizioni di detto contratto dopo un periodo di prova gratuito, come quello di cui trattasi nel procedimento principale, sarebbe talmente fondamentale che andrebbe riconosciuto un nuovo diritto di recesso dopo tale periodo di prova gratuito, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva 2011/83.
- 51 Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, occorre rispondere alla questione sollevata dichiarando che l'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che il diritto del consumatore di recedere da un contratto a distanza è garantito una sola volta in relazione a un contratto avente ad oggetto una prestazione di servizi e che prevede un periodo iniziale gratuito per il consumatore seguito, in assenza di risoluzione o di recesso da parte del consumatore durante tale arco di tempo, da un periodo a pagamento, rinnovato automaticamente, se il contratto non è stato risolto, per una durata determinata, a condizione che, in occasione della conclusione di tale contratto, il consumatore sia informato in maniera chiara, comprensibile ed esplicita dal professionista che, dopo detto periodo iniziale gratuito, la prestazione di servizi diventa a pagamento.

Sulle spese

- 52 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:

L'articolo 9, paragrafo 1, 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:

il diritto del consumatore di recedere da un contratto a distanza è garantito una sola volta in relazione a un contratto avente ad oggetto una prestazione di servizi e che prevede un periodo iniziale gratuito per il consumatore seguito, in assenza di risoluzione o di recesso da parte del consumatore durante tale arco di tempo, da un periodo a pagamento, rinnovato automaticamente, se il contratto non è stato risolto, per una durata determinata, a condizione che, in occasione della conclusione di tale contratto, il consumatore sia informato in maniera chiara, comprensibile ed esplicita dal professionista che, dopo detto periodo iniziale gratuito, la prestazione di servizi diventa a pagamento.

Firme