KONKLUŻJONIJIET TAL-AVUKAT ĠENERALI
PITRUZZELLA
ippreżentati fit-28 ta’ Frar 2019[1]

**Kawża C-649/17**

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**
**vs**
**Amazon EU Sàrl**

(talba għal deċiżjoni preliminari mressqa mill-Bundesgerichtshof (il-Qorti Federali tal-Ġustizzja, il-Ġermanja))

“Rinviju għal deċiżjoni preliminari – Protezzjoni tal-konsumaturi – Direttiva 2011/83/UE – Obbligi ta’ informazzjoni dwar il-kuntratti mill-bogħod u l-kuntratti konklużi lil hinn mill-post tan-negozju – Informazzjoni dwar il-mezzi ta’ komunikazzjoni li jippermettu lill-konsumatur jikkuntattja lill-kummerċjant b’mod rapidu u jikkomunika miegħu b’mod effikaċi”

1. Għall-finijiet ta’ protezzjoni effikaċi tal-konsumatur, skont l-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta’ Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur[2], huwa biżżejjed li kummerċjant, fil-fażi ta’ qabel ma jiġi konkluż kuntratt mill-bogħod, jindika lill-konsumatur, b’mod ċar u komprensibbli, modalitajiet ta’ kuntatt, anki oħrajn differenti minn dawk elenkati fid-dispożizzjoni ċċitata li huma idonei biex jiżguraw komunikazzjoni rapida u effikaċi?

2. Essenzjalment, din hija l-bażi tal-kwistjoni tal-kawża ineżami li tirriżulta mir-rinviju għal deċiżjoni preliminari tal-Bundesgerichtshof (il-Qorti Federali tal-Ġustizzja, il-Ġermanja) fi proċedura prinċipali li fiha l-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., (il-Federazzjoni Ġermaniża tal-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi; iktar ’il quddiem il-“Bundesverband”) qiegħda tafferma li l-istrumenti ta’ kuntatt offruti minn Amazon EU Sàrl (iktar ’il quddiem “Amazon”) lill-konsumatur fil-fażi ta’ qabel il-konklużjoni tal-kuntratt ma humiex idonei, sa fejn huma parzjalment differenti minn dawk mitluba mir-regola ċċitata iktar ’il fuq.

3. F’dawn il-konklużjonijiet ser niddeskrivi r-raġunijiet għalfejn inqis li mid-dritt tal-Unjoni jirriżulta għall-kummerċjanti, fil-kuntratti mill-bogħod, l-obbligu li jindikaw il-mezzi ta’ kuntatt li huma idonei biex jiżguraw b’mod sħiħ l-għanijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi.

4. Dawn l-għanijiet jistgħu jitqiesu kompletament milħuqa biss permezz ta’ strumenti li jippermettu lill-konsumatur kuntatt rapidu u effikaċi mal-kummerċjant, f’konformità mal-ispeċifikazzjonijiet tal-kuntratt li jiġi konkluż.

1 Lingwa oriġinali: it-Taljan.

2 Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta’ Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (ĠU 2011, L 304, p. 64).

## I. Il-kuntest ġuridiku

### *A. Id-dritt tal-Unjoni*

5. L-Artikolu 5 tad-Direttiva 2011/83, intitolat "Rekwiżiti ta' informazzjoni dwar il-kuntratti li mhumiex kuntratti mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju" jistabbilixxi:

"1. Qabel ma l-konsumatur jintrabat b'kuntratt li mhuwiex kuntratt mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju, jew bi kwalunkwe offerta korrispondenti, il-kummerċjant għandu jagħti lill-konsumatur l-informazzjoni li ġejja b'mod ċar u komprensibbli, jekk dik l-informazzjoni mhijiex diġà evidenti mill-kuntest: […]

(b) l-identità tal-kummerċjant, bħall-isem kummerċjali tiegħu, l-indirizz ġeografiku li fih huwa stabbilit u n-numru tat-telefon;

[…]"

6. L-Artikolu 6 tad-Direttiva 2011/83, intitolat "Rekwiżiti ta' informazzjoni għal kuntratti mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negozju" jistabbilixxi:

"1. Qabel ma l-konsumatur jintrabat b'kuntratt mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju, jew bi kwanlunkwe offerta korrispondenti, il-kummerċjant għandu jipprovdi lill-konsumatur l-informazzjoni li ġejja b'mod ċar u komprensibbli: […]

(c) l-indirizz ġeografiku fejn il-kummerċjant huwa stabbilit u n-numru tat-telefon, tal-fax u l-indirizz tal-posta elettronika tiegħu, fejn ikun disponibbli, biex il-konsumatur ikun jista' jagħmel kuntatt malajr mal-kummerċjant u jikkomunika b'mod effikaċi miegħu […]".

7. L-Artikolu 21 tad-Direttiva 2011/83, intitolat "Komunikazzjoni bit-telefon" jistabbilixxi:

"L-Istati Membri għandhom jiggarantixxu li, fejn il-kummerċjant juża linja telefonika għall-iskop li jikkuntattja lill-konsumatur bit-telefon dwar il-kuntratt konkluż, il-konsumatur mhuwiex marbut iħallas aktar mit-tariffa bażika, meta jikkuntattja lill-kummerċjant […]".

### *B. Id-dritt Ġermaniż*

8. L-Artikolu 312d(1) tal-Bürgerliches Gesetzbuch (il-Kodiċi Ċivili Ġermaniż, iktar 'il quddiem il-"BGB"), intitolat "Obbligi ta' informazzjoni" jipprevedi li:

"Fil-każ ta' kuntratti konklużi lil hinn mill-post tan-negozju u ta' kuntratti mill-bogħod, il-kummerċjant għandu l-obbligu li jinforma lill-konsumatur f'konformità mal-Artikolu 246a tal-Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (il-Liġi Introduttiva għall-BGB, iktar 'il quddiem l-"EGBGB"). L-indikazzjonijiet ipprovduti mill-kummerċjant fl-eżekuzzjoni ta' dan l-obbligu jagħmlu parti integrali mill-kuntratt għajr jekk il-partijiet tal-kuntratt ma jkunux stabbilixxew mod ieħor".

9. L-Artikolu 246a tal-EGBGB, intitolat "Obbligi ta' informazzjoni dwar il-kuntratti konklużi lil hinn mill-post tan-negozju u l-kuntratti mill-bogħod, b'eċċezzjoni tal-kuntratti marbuta mas-servizzi finanzjarji" jistabbilixxi, fil-punt 2 tal-ewwel subparagrafu tal-paragrafu 1:

"Il-kummerċjant għandu, skont l-Artikolu 312d(1) tal-BGB, ipoġġi għad-dispożizzjoni tal-konsumatur l-informazzjoni li ġejja: […]

2. l-identità tiegħu, pereżempju d-denominazzjoni soċjali tiegħu, kif ukoll l-indirizz tal-post fejn huwa stabbilit, in-numru tat-telefon tiegħu u, jekk meħtieġ, in-numru tal-faks tiegħu u l-indirizz tal-posta elettronika tiegħu, kif ukoll, fejn meħtieġ, l-indirizz u l-identità tal-kummerċjant li f'ismu qiegħed jaġixxi".

## II. Il-fatti, il-kawża prinċipali u d-domandi preliminari

10. Il-Bundesverband affermat li Amazon li hija pjattaforma diġitali ta' bejgħ, ma kkonformatx b'mod ċar u komprensibbli mal-obbligi ta' informazzjoni fil-konfront tal-konsumaturi, b'tali mod li kisret il-leġiżlazzjoni Ġermaniża li timplimenta d-Direttiva 2011/83.

11. B'mod partikolari, fil-fehma tar-rikorrenti fil-kawża prinċipali, Amazon naqset milli tindika lill-konsumaturi fil-fażi ta' qabel il-bejgħ mill-bogħod (online), in-numru tal-faks u ġiegħlet lill-konsumatur jgħaddi minn numru ta' stadji fis-sit internet, fejn saħansitra saru xi mistoqsijiet dwar l-identità tal-konsumatur stess, qabel ma seta' jara n-numru tat-telefon biex jikkuntattja liċ-ċentru telefoniku.

12. B'dan il-mod ġiet miksura d-dispożizzjoni legali li tipproteġi lill-konsumaturi fis-seħħ fil-Ġermanja li, fl-implimentazzjoni tad-Direttiva 2011/83, tobbliga lill-kummerċjant jindika, b'mod ċar u komprensibbli, minbarra l-indirizz ġeografiku, in-numru tat-telefon u, jekk meħtieġ, in-numru tal-faks u l-indirizz tal-posta elettronika sabiex il-konsumatur ikun jista' jikkuntattja b'mod rapidu lill-kummerċjant u jikkomunika miegħu b'mod effikaċi.

13. Is-sistema ta' telefonata lura b'mod awtomatiku u ta' chat immedjata, ukoll offruti minn Amazon, ma humiex biżżejjed, skont ir-rikorrenti fil-kawża prinċipali, biex din tikkonforma mal-obbligi previsti mid-dritt.

14. Wara li ppreżentat rikors quddiem il-Landgericht Köln (il-Qorti Reġjonali ta' Köln, il-Ġermanja), li ċaħditu fit-13 ta' Ottubru 2015, il-Bundesverband ippreżentat appell quddiem l-Oberlandesgericht Köln (il-Qorti Reġjonali Superjuri ta' Köln, il-Ġermanja).

15. Permezz ta' sentenza tat-8 ta' Lulju 2016, il-qorti ċaħdet l-appell u kkonfermat is-sentenza fl-ewwel istanza.

16. Il-Bundesverband, finalment, ippreżentat appell ta' kassazzjoni quddiem il-Bundesgerichtshof (il-Qorti Federali tal-Ġustizzja, il-Ġermanja).

17. Il-Bundesgerichtshof (il-Qorti Federali tal-Ġustizzja) iddeċidiet li tirrinvija l-kawża lill-Qorti tal-Ġustizzja għal deċiżjoni preliminari peress li kellha dubji dwar il-konformità mad-dritt tal-Unjoni ta' leġiżlazzjoni bħal dik tal-Ġermanja li timponi l-indikazzjoni tan-numru tat-telefon tal-kummerċjant f'kull każ u mhux biss fejn ikun disponibbli.

18. Għalhekk, il-Bundesgerichtshof (il-Qorti Federali tal-Ġustizzja) iddeċidiet li tistaqsi lill-Qorti tal-Ġustizzja dwar l-interpretazzjoni korretta tal-espressjoni "fejn ikun disponibbli", li tinsab fl-Artikolu 6(1)(c) kif ukoll dwar in-natura, eżawrjenti jew le, tal-lista tal-mezzi ta' komunikazzjoni prevista mill-imsemmija dispożizzjoni u dwar il-kontenut tal-obbligu ta' trasparenza impost fuq il-kummerċjant.

19. F'dan il-kuntest, il-Bundesgerichtshof (il-Qorti tal-Ġustizzja Federali) iddeċidiet li tissospendi l-proċeduri quddiemha u tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja d-domandi preliminari li ġejjin:

"1. L-Istati Membri jistgħu jipprevedu dispożizzjoni li – bħad-dispożizzjoni li tinsab fit-tieni punt tal-ewwel sentenza tal-ewwel subparagrafu tal-Artikolu 246a(1) tal-EGBGB (il-Liġi introduttorja tal-Kodiċi Ċivili) – tobbliga lill-kummerċjant jipprovdi lill-konsumatur in-numru tat-telefon tiegħu (mhux biss meta jkun hemm bżonn, iżda f'kull każ), fil-kuntest tal-konklużjoni ta' kuntratti mill-bogħod qabel ma jiġi aċċettat il-kuntratt?

2. L-espressjoni 'gegebenenfalls' ('fejn xieraq' ['fejn ikun disponibbli']) użata (fil-verżjoni bil-lingwa Ġermaniża) fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE, tfisser li kummerċjant għandu jipprovdi biss informazzjoni dwar il-mezzi ta' komunikazzjoni diġà effettivament disponibbli fl-impriża tiegħu, fis-sens li dan ma huwiex meħtieġ li jistabbilixxi konnessjoni ġdida bit-telefon jew bil-fax jew fil-forma ta' indirizz tal-posta elettronika, meta jiddeċiedi li jibda joffri kuntratti mill-bogħod fl-impriża tiegħu?

3. Fil-każ ta' risposta fl-affermattiv għat-tieni domanda:

   L-espressjoni 'gegebenenfalls' ('fejn xieraq') użata (fil-verżjoni bil-lingwa Ġermaniża) fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE, tfisser li huma disponibbli biss dawk il-mezzi ta' komunikazzjoni li jkunu diġà disponibbli f'impriża li jkunu effettivament jintużaw ukoll mill-kummerċjant sabiex jikkuntattja lil konsumaturi meta jidħol f'kuntratti mill-bogħod, jew huma disponibbli wkoll dawk il-mezzi ta' komunikazzjoni fl-impriża li sa dak iż-żmien il-kummerċjant kien juża biss għal skopijiet oħra, bħall-komunikazzjoni ma' kummerċjanti oħra jew mal-awtoritajiet?

4. Il-lista tal-mezzi ta' komunikazzjoni speċifikata fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE, jiġifieri n-numru tat-telefon, tal-fax jew l-indirizz tal-posta elettronika, hija eżawrjenti, jew il-kummerċjant jista' wkoll juża mezzi ta' komunikazzjoni oħra li ma humiex imsemmija hemm, bħal chat fuq l-internet jew sistema ta' telefonata lura, kemm-il darba dawn ikunu jiżguraw kuntatt malajr u komunikazzjoni effiċjenti?

5. L-applikazzjoni tar-rekwiżit ta' trasparenza tal-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83/UE, li jgħid li l-kummerċjant għandu jipprovdi lill-konsumatur l-informazzjoni dwar il-mezzi ta' komunikazzjoni stabbiliti fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE b'mod ċar u komprensibbli, teħtieġ li l-informazzjoni tingħata malajr u b'mod effiċjenti?"

## III. Analiżi ġuridika

### *1. In-natura u l-għanijiet tad-Direttiva 2011/83*

20. L-għan prinċipali tad-Direttiva, kif jista' jiġi dedott mill-Artikolu 1[3] u mill-premessa 4 tagħha[4], jikkonsisti mill-kontribuzzjoni tal-funzjonament korrett tas-suq intern, b'tali mod li jintlaħaq l-aħjar bilanċ bejn livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur u l-kompetittività tal-impriżi.

3 L-Artikolu 1 tad-Direttiva 2011/83, intitolat "Suġġett", jistabbilixxi li "L-għan ta' din id-Direttiva huwa, permezz tal-ksib ta' livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi, li tikkontribwixxi għat-tħaddim tajjeb tas-suq intern billi tagħmel approssimazzjoni ta' ċerti aspetti tal-liġijiet, ir-regolamenti u d-dispożizzjonijiet amministrattivi tal-Istati Membri dwar kuntratti konklużi bejn konsumaturi u kummerċjanti".

4 "(4) […] L-armonizzazzjoni ta' ċerti aspetti tal-kuntratti tal-konsumatur mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negozju hija meħtieġa għall-promozzjoni ta' suq intern realment tal-konsumatur li jsib l-aħjar bilanċ bejn livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur u l-kompetittività tal-impriżi, filwaqt li jiżgura r-rispett għall-prinċipju ta' sussidjarjetà".

21. Għal dawn il-finijiet id-Direttiva 2011/83 tkompli bl-armonizzazzjoni ta' ċerti aspetti tad-dispożizzjonijiet leġiżlattivi, regolamentari u amministrattivi tal-Istati Membri fir-rigward ta' kuntratti konklużi bejn il-konsumaturi u l-kummerċjanti.

22. Din, "li [titbiegħed] mill-istrateġija ta' armonizzazzjoni minima fid-Direttivi ta' qabel" [5], għandha l-għan li tilħaq armonizzazzjoni sħiħa [6], li fir-rigward tagħha l-Istati Membri ma jistgħux jintroduċu jew iżommu dispożizzjonijiet derogatorji, għajr fil-każijiet fejn huwa previst b'mod espress mid-direttiva nnifisha [7].

23. Il-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva huwa wiesa' ħafna mill-mument li din tapplika, kif jinqara mill-Artikolu 3, "għal kwalunkwe kuntratt konkluż bejn kummerċjant u konsumatur" u, b'mod partikolari, għall-kuntratti kollha mill-bogħod u għall-kuntratti konklużi lil hinn mill-post tan-negozju.

24. Minħabba l-portata tal-kamp ta' applikazzjoni tad-direttiva, huwa raġonevoli li, fl-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet li jinsabu fiha, wieħed iqis li huwa possibbli li ssir distinzjoni skont il-kuntest li fih il-kummerċjant u l-konsumatur jaġixxu għall-finijiet tal-konklużjoni tal-kuntratt.

25. Madankollu, il-premessa 36, b'riferiment għall-obbligi ta' informazzjoni tal-kummerċjant, tistabbilixxi li "[f]il-każ ta' kuntratti mill-bogħod, ir-rekwiżiti ta' informazzjoni għandhom jiġu adattati biex jieħdu inkonsiderazzjoni l-limiti tekniċi ta' ċerti mezzi ta' komunikazzjoni" u, min-naħa l-oħra, l-Artikolu 8 jistabbilixxi li "[f]ir-rigward ta' kuntratti mill-bogħod, il-kummerċjant għandu jagħti l-informazzjoni prevista fl-Artikolu 6(1) lill-konsumatur jew jagħmel dik l-informazzjoni disponibbli f'mod adegwat għall-mezz ta' komunikazzjoni mill-bogħod użat".

26. Dawn id-dispożizzjonijiet jorbtu b'mod ċar il-mod ta' kif il-kummerċjant jikkomunika mal-konsumatur mal-karatteristiċi ta' mezz tekniku użat għall-konklużjoni tat-tranżazzjoni.

27. Fid-dawl tal-osservazzjonijiet imsemmija fil-punti preċedenti, il-karatteristiċi tal-ambjent li fih iseħħ in-negozjar (fid-dar tal-konsumatur, fuq il-web eċċ.) u l-istrument tekniku li permezz tiegħu l-partijiet jidħlu f'rabta (telefon, dokumenti stampati, pjattaformi diġitali) jaffettwaw il-modalitajiet li permezz tagħhom l-obbligi ta' informazzjoni tal-kummerċjant jiġu ssodisfatti.

### *2. Karatteristiċi tal-kuntratti konklużi ma' kummerċjanti li jaħdmu biss fuq l-internet u r-rilevanza tal-indikazzjonijiet li jinsabu fis-sentenza tas-16 ta' Ottubru 2008 (C-298/07, EU:C:2008:572)*

28. Il-konvenuta fil-kawża prinċipali hija pjattaforma li taħdem esklużivament fuq l-internet għall-bejgħ ta' prodotti u servizzi b'konsum għoli.

29. Meta konsumatur jiddeċiedi li jagħżel, għax-xiri ta' oġġett jew servizz, kummerċjant li jaħdem esklużivament fuq l-internet, minflok kummerċjanti "tradizzjonali" li jaħdmu ġewwa postijiet tan-negozju jew minflok kummerċjanti li jaġixxu permezz ta' mezzi oħra ta' komunikazzjoni (pereżempju t-telefon), jidħol f'kuntatt ma' sistema li tippreżumi xi għarfien u li timponi xi attivitajiet differenti minn dawk li jseħħu fil-qasam tal-mezzi ta' distribuzzjoni tradizzjonali.

5 Ara, il-premessa 2 tad-Direttiva 2011/83 li skontha "[…] Id-Direttiva għandha għalhekk tistipula regoli standard għall-aspetti komuni tal-kuntratti mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negozju li jitbiegħdu mill-istrateġija ta' armonizzazzjoni minima fid-Direttivi ta' qabel filwaqt li jippermettu lill-Istati Membri jippreservaw jew jadottaw regoli nazzjonali fir-rigward ta' ċerti aspetti".

6 Ara l-premessi 5 u 7 tad-Direttiva 2011/83 li skonthom "[…] Għalhekk l-armonizzazzjoni sħiħa tal-informazzjoni tal-konsumatur u d-dritt ta' reċess f'kuntratt mill-bogħod u dawk li jseħħu lil hinn mill-post tan-negozju se jikkontribwixxu għal livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur u għat-tħaddim aħjar tas-suq intern tan-negozju dirett lejn il-konsumatur" kif ukoll "L-armonizzazzjoni sħiħa ta' wħud mill-aspetti regolatorji ewlenin għandha żżid konsiderevolment iċ-ċertezza legali kemm għall-konsumaturi kif ukoll għall-kummerċjanti […]".

7 L-argument tal-Artikolu 4 tad-Direttiva 2011/83.

30. Fl-ewwel lok, xirja fuq l-internet tippreżumi r-reġistrazzjoni mas-sit tal-kummerċjant, il-komunikazzjoni ta' ċerta data personali idonea għall-identifikazzjoni u tal-indirizz tal-posta elettronika.

31. Bħala regola, huwa mitlub, għall-finijiet tal-ħlas tal-prezz tal-oġġett jew tas-servizz, l-użu ta' karta ta' kreditu jew ta' debitu jew ta' sistema ta' ħlas virtwali.

32. Bħala konsegwenza, il-konsumaturi li jiddeċiedu li jagħmlu kuntatt ma' kummerċjant li jaħdem esklużivament fuq l-internet għandhom livell suffiċjenti ta' għarfien tal-mekkaniżmi li jippermettulhom jinteraġixxu fil-qasam tal-web.

33. Barra minn hekk, meta konsumatur jagħmel kuntatt ma' kummerċjant li jaħdem esklużivament fuq l-internet, jagħmel għażla libera ta' konsum, peress li l-oġġetti u s-servizzi li jistgħu jinxtraw minn fuq pjattaformi diġitali, bl-istess mod jistgħu jinxtraw permezz ta' mezzi ta' distribuzzjoni "tradizzjonali".

34. Barra minn hekk, l-ebda pjattaforma diġitali, ma tiddistribwixxi esklużivament prodotti jew servizzi marbuta ma' interessi fundamentali jew ħtiġijiet primarji tal-persuni.

35. Għalhekk, jekk, fid-dawl tal-osservazzjonijiet fil-punti 28 u 29, il-modalitajiet li permezz tagħhom l-obbligi tal-kummerċjant ikunu ssodisfatti għandhom ikunu koerenti mal-karatteristiċi tal-istrument tekniku użat, meta sseħħ it-tranżazzjoni fuq il-web dawn il-modalitajiet għandhom jieħdu inkunsiderazzjoni l-karatteristiċi tal-konsumatur medju li jinqeda bil-kummerċ elettroniku.

36. Din l-ewwel konklużjoni hija msaħħa mill-ġurisprudenza ġenerali dwar il-figura tal-konsumatur u mill-ġurisprudenza iktar speċifika dwar l-obbligi ta' informazzjoni li jaqgħu taħt id-direttiva dwar il-kummerċ elettroniku.

37. Fir-rigward tal-ewwel waħda, għandu jiġi osservat li fl-interpretazzjoni tad-direttiva dwar il-prattiki kummerċjali żleali l-Qorti tal-Ġustizzja tagħmel riferiment għall-figura tal-konsumatur medju jiġifieri "konsumatur normalment informat u raġonevolment attent u avżat" [8].

38. Fir-rigward tat-tieni waħda, infakkar li l-Qorti tal-Ġustizzja diġà ħadet deċiżjoni fir-rigward tal-obbligi ta' informazzjoni tal-kummerċjant previsti mid-direttiva dwar il-kummerċ elettroniku [9]. B'mod partikolari s-sentenza tas-16 ta' Ottubru 2008 [10] tat risposta għal ċerti domandi preliminari li jippreżentaw xi analoġiji mas-suġġett tal-kawża ineżami [11].

39. Essenzjalment, il-Qorti tal-Ġustizzja ġiet mistoqsija jekk kienx meħtieġ għall-kummerċjant li jpoġġi għad-dispożizzjoni tal-konsumatur numru tat-telefon sabiex dan jikkomunika miegħu jew jekk kinitx biżżejjed modalità ta' kuntatt differenti li kienet tippermetti komunikazzjoni rapida u effikaċi.

8 Sentenza tas-7 ta' Awwissu 2018, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, EU:C:2018:642, punt 44 u l-ġurisprudenza ċċitata.

9 L-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva 2000/31/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-8 ta' Ġunju 2000 dwar ċerti aspetti legali tas-servizzi minn soċjetà ta' l-informazzjoni, partikolarment il-kummerċ elettroniku, fis-Suq Intern (iktar 'il quddiem id-"Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku"), (ĠU Edizzjoni Speċjali bil-Malti, Kapitolu 13, Vol. 25, p. 399), intitolat "Informazzjoni ġenerali li għandha tkun provduta", jobbliga lill-kummerċjant jagħmel "faċli, direttament u permanenti aċċessibbli" għall-konsumatur "id-dettalji ta' dak li jipprovdi s-servizz, inkluż l-indirizz elettroniku tiegħu, li jippermettilu li jkun ikkuntattjat u li jikkuntattja b'rapidità u b'manjiera diretta u effettiva".

10 Sentenza tas-16 ta' Ottubru 2008, deutsche internet versicherung (C-298/07, EU:C:2008:572).

11 "Il-fornitur ta' servizzi huwa obbligat, skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva [...], li jindika, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dak li jirċievi s-servizz, numru tat-telefon sabiex jippermetti l-kuntatt rapidu u komunikazzjoni diretta u effettiva? 2) F'każ ta' risposta negattiva għall-ewwel domanda: a) Il-fornitur ta' servizzi għandu, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dak li jirċievi s-servizz, minbarra li jindika l-indirizz tal-posta elettronika tiegħu, joffri mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tal-imsemmija Direttiva? b) F'każ ta' risposta affermattiva: huwa suffiċjenti sabiex jikkostitwixxi mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni li fornitur ta' servizzi jinstalla formola ta' kuntatt li permezz tagħha dak li jirċievi s-servizz jista' jindirizza ruħu permezz tal-Internet lill-fornitur ta' servizzi u l-fornitur ta' servizzi jwieġeb għad-domanda ta' dak li jirċievi s-servizz permezz tal-posta elettronika?"

40. Il-Qorti tal-Ġustizzja dwar dan il-punt affermat li "l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva għandu jiġi interpretat fis-sens li fornitur ta' servizzi huwa obbligat li jagħti lil dawk li jirċievu s-servizz, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dawn tal-aħħar, minbarra l-indirizz tiegħu ta' posta elettronika, informazzjoni oħra li tippermetti li jsir kuntatt rapidu kif ukoll komunikazzjoni diretta u effettiva. Din l-informazzjoni m'għandhiex neċessarjament tikkorrispondi għal numru ta' telefon" [12].

41. Sussegwentement ippreċiżat li "[h]ija tista' tinstab f'formola ta' kuntatt elettroniku, li permezz tagħha dawk li jirċievu s-servizz ikunu jistgħu jindirizzaw ruħhom lil fornitur ta' servizzi fuq l-Internet u li biha dan tal-aħħar ikun jista' jirrispondi permezz ta' posta elettronika, ħlief f'sitwazzjonijiet fejn min jirċievi s-servizz, peress li ma jkollux, wara l-kuntatt b'mezz elettroniku ma' fornitur ta' servizzi, aċċess għal netwerk elettroniku, jitlob lil dan tal-aħħar aċċess għal mezz ta' komunikazzjoni mhux elettroniku" [13].

42. It-test tad-dispożizzjoni leġiżlattiva li kien is-suġġett tal-interpretazzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja ma kienx fih riferiment espliċitu għal modalitajiet ta' kuntatt speċifiċi, ħlief l-indirizz tal-posta elettronika, kif min-naħa l-oħra hemm fid-dispożizzjoni leġiżlattiva li hija s-suġġett tal-kawża ineżami (telefon u faks).

43. Madankollu, dwar dan il-punt għandu jiġi osservat li r-riferiment għal modalitajiet speċifiċi ta' kuntatt (telefon u faks) huwa segwit mill-espressjoni "fejn ikun disponibbli" li ser tkun is-suġġett tal-interpretazzjoni fil-punti li ġejjin.

44. F'dan l-istadju, għandu jiġi enfasizzat li kemm id-dispożizzjoni leġiżlattiva li hija s-suġġett tal-interpretazzjoni tal-Qorti tal-Ġustizzja, kif ukoll l-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83, li huwa s-suġġett tal-kawża ineżami, jirreferu għall-ħtieġa li lill-konsumatur tingħatalu modalità ta' kuntatt li hija rapida u effikaċi.

45. Mill-ġurisprudenza tal-Qorti tal-Ġustizzja għalhekk huwa dedott li, għall-finijiet ta' kuntatt rapidu u effikaċi tal-konsumatur mal-kummerċjant li jaħdem fuq l-internet, ma huwiex meħtieġ l-użu tal-mezz telefoniku.

### *3. Obbligi ta' informazzjoni tal-kummerċjant fil-kuntratti mill-bogħod u modalitajiet ta' komunikazzjoni mal-kummerċjant*

46. L-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83 jipprevedi – taħt it-titolu "Rekwiżiti ta' informazzjoni għal kuntratti mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negozju" – l-obbligu tal-kummerċjant biex jipprovdi lill-konsumatur informazzjoni speċifika inkluża dik prevista mill-punt (c) li tagħmel riferiment għal: "l-indirizz ġeografiku fejn il-kummerċjant huwa stabbilit u n-numru tat-telefon, tal-fax u l-indirizz tal-posta elettronika tiegħu, fejn ikun disponibbli."

47. L-istess paragrafu 1(c), jipprevedi l-għan li għalih din l-informazzjoni għandha tkun disponibbli, jiġifieri, "biex il-konsumatur ikun jista' jagħmel kuntatt malajr mal-kummerċjant u jikkomunika b'mod effikaċi miegħu". B'mod iktar ġenerali, il-paragrafu 1, fir-rigward tal-informazzjoni kollha jipprevedi li din għandha tiġi pprovduta "b'mod ċar u komprensibbli".

48. Għalhekk, il-kundizzjonijiet essenzjali sabiex l-obbligu ta' informazzjoni dwar il-modalitajiet ta' kuntatt tal-kummerċjant jiġi korrettament osservat huma tnejn.

12 Sentenza tas-16 ta' Ottubru 2008, deutsche internet versicherung (C-298/07, EU:C:2008:572), punt 40.
13 Sentenza tas-16 ta' Ottubru 2008, deutsche internet versicherung (C-298/07, EU:C:2008:572), punt 40.

49. Fl-ewwel lok, l-informazzjoni dwar il-modalitajiet ta' kuntatt għandhom jiġu pprovduti "b'mod ċar u komprensibbli" [14].

50. Fit-tieni lok, il-modalitajiet ta' komunikazzjoni għandhom jippermettu lill-konsumatur "jagħmel kuntatt malajr mal-kummerċjant u jikkomunika b'mod effikaċi miegħu".

51. Dawn huma żewġ kundizzjonijiet distinti li jwettqu funzjonijiet differenti.

52. L-ewwel waħda tirriżulta minn obbligu iżjed ġenerali ta' trasparenza tal-kundizzjonijiet kuntrattwali li tapplika, ovvjament, anki għall-modalitajiet ta' kuntatt u tobbliga lill-kummerċjant jara li l-konsumatur huwa kapaċi jifhem b'mod univokali liema huma l-modalitajiet ta' kuntatt għad-dispożizzjoni tiegħu, f'każ li jkollu bżonn jikkomunika mal-kummerċjant.

53. It-tieni waħda tirrigwarda l-modalitajiet ta' kuntatt u tobbliga lill-kummerċjant jara li l-konsumatur jinsab f'kundizzjoni, f'każijiet fejn jiġi bżonn, li jikkomunika b'mod rapidu u effikaċi.

54. Li huwa importanti hawnhekk ma huwiex il-mezz ta' komunikazzjoni b'mod astratt, iżda pjuttost, il-kapaċità fil-prattika, jiġifieri fir-rigward tal-karatteristiċi speċifiċi tal-kuntest li fih tiżvolġi t-tranżazzjoni, li jiġi żgurat li l-konsumatur ikun jista' jikkuntattja b'mod rapidu lill-kummerċjant u li jikkomunika miegħu b'mod effikaċi u li l-informazzjoni tiġi pprovduta b'mod ċar u komprensibbli.

55. Biex jintlaħaq dan l-għan jeħtieġ li jittieħdu inkunsiderazzjoni, flimkien mal-kunsiderazzjonijiet li saru iktar 'il fuq fil-punti 24 sa 45, il-karatteristiċi tal-mezz tekniku użat biex tiġi nnegozjata u konkluża t-tranżazzjoni u l-karatteristiċi tal-konsumatur tipiku li jagħmel użu minn dan il-mezz.

### *4. L-interpretazzjoni tal-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83*

56. L-għanijiet li l-obbligi ta' informazzjoni tal-kummerċjant ifittxu li jilħqu ma jidhrux li qegħdin jitolbu l-użu ta' teknika ta' komunikazzjoni partikolari, bħad-disponibbiltà ta' numru telefoniku għaċ-ċempil. Pjuttost, kif diġà ntwera, dak li huwa importanti huwa li t-teknika użata fil-prattika tippermetti lill-konsumatur jikkuntattja b'mod rapidu lill-kummerċjant u jikkomunika miegħu b'mod effikaċi u li l-kummerċjant jipprovdi l-informazzjoni b'mod ċar u komprensibbli.

57. Din il-konklużjoni ma tikkontradixxix il-kontenut letterali tal-Artikolu 6(1)(c).

58. F'termini iktar ġenerali għandu jiġi osservat li l-Artikolu 6 jirreferi għall-kuntratti kollha mill-bogħod u għall-kuntratti kollha konklużi lil hinn mill-post tan-negozju u għalhekk mhux sempliċement għall-kuntratti ġestiti minn kummerċjant li jamministra pjattaforma elettronika u l-konsumatur.

59. Għal din ir-raġuni l-leġiżlatur fil-punt (c) ippreveda lista varjata u eteroġenea ta' mezzi ta' komunikazzjoni, li l-idoneità tagħhom biex jintlaħaq l-għan tal-artikolu tvarja skont il-kuntest speċifiku li fih tiżvolġi t-tranżazzjoni.

60. Għall-kuntratti konklużi bl-użu tat-telefon ikun naturali li l-mezz ta' komunikazzjoni magħżul għal komunikazzjonijiet sussegwenti jkun it-telefon, iżda għall-kuntratti konklużi fuq il-web tekniki oħra jistgħu jkunu iżjed idonei sabiex il-kummerċjant jiġi kkuntattjat b'mod rapidu u biex il-komunikazzjoni miegħu ssir b'mod effikaċi.

14 Kundizzjoni valida għall-informazzjoni kollha msemmija fl-Artikolu 6(1)(a) sa (t) tad-Direttiva 2011/83.

61. B'mod partikolari, l-espressjoni "fejn ikun disponibbli" li tinsab fl-Artikolu 6(1)(c) issaħħaħ, fuq livell letterali, l-interpretazzjoni sistematika u teleoloġika li saret fil-punti preċedenti li teskludi l-obbligu li jiġi inkluż fil-mezzi ta' kuntatt l-użu telefoniku.

62. Għalhekk, f'dan l-istadju, jeħtieġ li l-attenzjoni tiġi ffokata fuq is-sens li għandu jingħata lill-espressjoni "fejn ikun disponibbli" li, fil-verżjoni bil-Ġermaniż hija "gegebenenfalls", bil-Franċiż hija "lorsqu'ils sont disponibles", u dik bl-Ingliż hija "where available".

63. Kif inhu magħruf, skont ġurisprudenza stabbilita, għall-finijiet tal-interpretazzjoni ta' dispożizzjoni tad-dritt tal-Unjoni, għandhom jitqiesu kemm il-kliem u l-għan tagħha kif ukoll il-kuntest ta' din id-dispożizzjoni u l-għanijiet imfittxija mil-leġiżlazzjoni li minnha tagħmel parti [15].

64. Sussegwentement, sa fejn dispożizzjoni tad-dritt tal-Unjoni ma tagħmilx riferiment għad-dritt tal-Istati Membri fir-rigward ta' kunċett partikolari, dan il-kunċett għandu jsib, fl-Unjoni kollha, interpretazzjoni awtonoma u uniformi li għandha tkun imfittxija billi jitqiesu mhux biss il-kliem tad-dispożizzjoni kkonċernata, iżda wkoll il-kuntest tagħha u l-għan li għandu jintlaħaq mil-leġiżlazzjoni li din id-dispożizzjoni tagħmel parti minnha [16].

65. Il-kelma Ġermaniża "gegebenenfalls", li fid-dizzjunarju Ġermaniż hija spjegata bl-espressjoni "wenn ein fall eintritt" ("jekk dan kellu jseħħ") għandha b'mod ċar natura kundizzjonali u tagħmel riferiment għal sempliċement eventwalità. Fil-verżjoni Taljana din ġiet tradotta bħala "ove disponibili" li fil-lingwa Taljana tikkorrispondi għal "eventwalment" jew "jekk meħtieġ".

66. L-istess jista' jingħad għall-espressjonijiet użati fil-verżjonijiet lingwistiċi l-oħra tad-direttiva, "lorsqu'ils sont disponibles" bil-Franċiż, "where available" bl-Ingliż.

67. Fuq il-bażi ta' interpretazzjoni letterali, l-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83 ma jimponix fuq il-kummerċjanti obbligu assolut u inkundizzjonat li jiġu indikati l-modalitajiet kollha ta' kuntatt elenkati fih.

68. Fit-tieni lok, fit-test tal-Artikolu 6(1)(c), it-tliet modalitajiet ta' kuntatt (telefon, faks u l-indirizz tal-posta elettronika) huma stabbiliti fuq l-istess livell u segwiti mill-espressjoni "fejn ikun disponibbli" li, għalhekk, b'mod neċessarju qiegħda tagħmel riferiment għat-tliet mezzi ta' komunikazzjoni [17], għall-kuntrarju tal-indirizz ġeografiku li huwa stabbilit fil-bidu tal-lista li hija separata u għalhekk b'tali mod li jobbliga lill-kummerċjant jipprovdi l-indikazzjoni fi kwalunkwe każ.

69. Għalhekk, f'dan l-istadju jeħtieġ li jiġi ċċarat jekk l-espressjoni "fejn ikun disponibbli" tinvolvix, f'każ li l-impriża jkollha linja telefonika, li din il-linja titpoġġa għad-dispożizzjoni sabiex ikun hemm komunikazzjoni mal-konsumatur.

70. Ma nqisx li din l-interpretazzjoni hija korretta.

15 Sentenza tat-22 ta' Novembru 2012, Brain Products, (C-219/11, EU:C:2012:742), punt 13 u l-ġurisprudenza ċċitata; tat-12 ta' Ġunju 2014, Lukoyl Neftohim Burgas (C-330/13, EU:C:2014:1757), punt 59.

16 Sentenza tat-8 ta' Marzu 2018, DOCERAM, C-395/16, EU:C:2018:172, punt 20 u l-ġurisprudenza ċċitata; sentenza tas-7 ta' Awwissu 2018, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, EU:C:2018:642, punt 27.

17 F'dan is-sens anki d-Dokument ta' Gwida tad-DĠ Ġustizzja ta' Ġunju 2014 dwar id-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar id-drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, punt 4.3.2.3, fejn il-Kummissjoni tafferma li t-terminu "fejn ikun disponibbli" għandu jiġi interpretat bħala "applikabbli għat-tliet mezzi ta' komunikazzjoni mill-bogħod imsemmija f'din id-dispożizzjoni, jiġifieri telefown, faks u posta elettronika".

71. Fl-ewwel lok, meta d-direttiva ġiet ifformulata, l-eżistenza ta' impriża mingħajr linja telefonika kienet, u kif inhu llum ukoll, fatt li prattikament huwa impossibbli li jseħħ. Kieku l-leġiżlatur tal-Unjoni xtaq jimponi fuq l-impriżi li għandhom linja telefonika (prattikament kollha) l-użu tat-telefon biex dawn jikkomunikaw mal-konsumatur, l-użu tal-espressjoni "fejn ikun disponibbli" ma kien ikollu l-ebda sens.

72. Biex din l-espressjoni jkollha sens jeħtieġ, għall-kuntrarju, li jsir riferiment għall-ipoteżi fejn mhux biss il-linja telefonika tkun preżenti iżda li din titpoġġa mill-kummerċjant għad-dispożizzjoni tas-servizz tal-komunikazzjoni mal-konsumatur.

73. Sussegwentement fir-rigward tal-interpretazzjoni tal-espressjoni "disponibbli", din hija sinonimu għal "li jista' jiġi użat, aċċessibbli, liberu, diżimpenjat".

74. Mhux kulma jeżisti u huwa preżenti f'kuntest partikolari huwa, fil-fatt, disponibbli jew għad-dispożizzjoni ta' dawk kollha li jixtiequ jużawh.

75. Fl-istess direttiva jeżistu dispożizzjonijiet oħra li jikkonfermaw in-natura eventwali tal-użu tal-linja telefonika għall-komunikazzjoni bejn il-konsumatur u l-kummerċjant.

76. L-Artikolu 21, intitolat "Komunikazzjoni bit-telefon", fl-impożizzjoni fuq l-Istati Membri biex ma jippermettux li l-kummerċjant japplika tariffi ogħla minn dawk bażiċi għall-kuntatt mal-kummerċjant, fih l-espressjoni "fejn il-kummerċjant juża linja telefonika għall-iskop li jikkuntattja lill-konsumatur bit-telefon", li tikkonferma n-natura sempliċement possibbli tal-użu tat-telefon bħala mezz ta' komunikazzjoni mal-konsumatur fil-kuntratti mill-bogħod.

77. Sussegwentement, l-Artikolu 5(1)(b) huwa ċar ħafna fl-impożizzjoni, fost l-obbligi ta' informazzjoni għall-kuntratti li ma humiex mill-bogħod jew konklużi fil-post tan-negozju, "[tal-]identità tal-kummerċjant, bħall-isem kummerċjali tiegħu, l-indirizz ġeografiku li fih huwa stabbilit u n-numru tat-telefon" mingħajr l-ebda riferiment għall-possibbiltà jekk it-telefon ikunx "disponibbli" jew le. B'dan ġie kkonfermat li huwa biss f'ċerti tranżazzjonijiet li l-kummerċjant huwa obbligat jipprovdi n-numru tat-telefon tiegħu.

78. L-osservazzjonijiet li żvolġew sa issa wassluni biex inqis li l-uniku sinjifikat attribwibbli lill-espressjoni "fejn ikun disponibbli", jekk tintuża b'riferiment partikolari għall-użijiet telefoniċi, huwa: fil-każ fejn il-kummerċjant ikollu fl-organizzazzjoni tan-negozju tiegħu d-disponibbiltà ta' linja telefonika ddedikata għall-komunikazzjoni mal-konsumaturi.

79. L-interpretazzjoni letterali, għalhekk, hija koerenti mar-riżultati li nkisbu fil-punti preċedenti 1 sa 3 dwar il-livell tal-interpretazzjoni sistematika u teleoloġika.

80. Tista' ssir kunsiderazzjoni oħra proprju fir-rigward tal-għanijiet li għandhom jintlaħqu mid-direttiva.

81. L-għan tad-Direttiva 2011/83 huwa l-ilħuq ta' livell li dejjem jogħla ta' protezzjoni tal-konsumaturi iżda li fl-istess ħin, kif jinqara mill-premessa 4, tiġi żgurata l-kompetittività tal-impriżi.

82. Livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur li jwettaq tranżazzjonijiet fuq l-internet, kif diġà ġie osservat, ma huwiex żgurat mill-possibbiltà astratta tal-użu ta' kuntatt telefoniku mal-kummerċjant li jamministra l-pjattaforma, iżda mill-fatt li fil-prattika hemm strumenti adegwati biex isir kuntatt rapidu u effikaċi.

83. Għall-kuntrarju, is-sempliċi disponibbiltà ta' numru telefoniku għall-kuntatt tista' tiżvela ruħha bħala mhux effikaċi għall-finijiet ta' protezzjoni, meta, pereżempju, il-ħinijiet ta' stennija jkunu twal ħafna.

84. Min-naħa l-oħra, konsumatur, li proprju għaliex iwettaq xirjiet bl-użu ta' pjattaforma elettronika u għalhekk għandu biżżejjed kapaċità biex ifittex fuq l-internet, jista' jieħu vantaġġ minn mezzi iktar effikaċi sabiex jikkomunika mal-kummerċjant.

85. Barra minn hekk, fid-dawl tal-għanijiet tad-direttiva, id-dispożizzjonijiet tad-dritt tal-Unjoni dwar dan il-punt għandhom jiġu interpretati b'tali mod li jiżguraw l-iktar livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur mingħajr ma jaffettwaw il-libertà tal-organizzazzjoni tal-imprenditur jekk mhux fil-portata li hija strettament meħtieġa biex tintlaħaq din il-protezzjoni.

86. F'dan il-kuntest, protezzjoni effikaċi tal-konsumaturi ma tintlaħaqx billi tiġi imposta modalità ta' kuntatt speċifika waħda (pereżempju t-telefon) iżda billi tiġi żgurata għall-konsumaturi l-possibbiltà li jgawdu minn mezzi ta' komunikazzjoni marbuta mal-mezz li permezz tiegħu tkun qiegħda titwettaq it-tranżazzjoni [18].

87. Soluzzjoni differenti, li tkun timponi l-istabbiliment ta' modalità speċifika ta' komunikazzjoni bħall-użu tat-telefon, li ma hijiex meħtieġa għall-finijiet ta' protezzjoni effikaċi tal-konsumatur, li għandha applikazzjoni ġenerali – u għalhekk mhux limitata għall-"ġganti tal-web" bħal Amazon –, tirriskja li tkun miżura sproporzjonata fir-rigward tal-għanijiet ta' protezzjoni tal-konsumatur li tista' tpoġġi fuq l-impriżi kkonċernati piżijiet mhux xierqa, b'dannu, speċjalment, għall-impriżi ż-żgħar li jkunu qegħdin ifittxu li jużaw il-web biex ikabbru s-swieq tagħhom.

88. Minħabba f'hekk, ikun hemm nuqqas ta' omoġeneità fl-għanijiet: b'motivazzjoni mill-idea ta' protezzjoni tal-konsumatur bis-saħħa tad-disponibbiltà ta' kuntatt telefoniku, jispiċċa jiġi kkawżat fuqu dannu, billi tiġi limitata l-libertà tal-għażla tiegħu bejn diversi operaturi ekonomiċi fis-suq jew billi jiġu imposti fuqu prezzijiet ogħla minħabba ż-żieda fl-ispejjeż sostnuti minn ċerti impriżi.

89. Il-konklużjonijiet li ntlaħqu ma jidhrux imxekkla mill-fatt li premessa tad-direttiva tistabbilixxi li hemm bżonn li jittieħdu inkunsiderazzjoni "l-ħtiġijiet speċifiċi ta' konsumaturi li huma partikolarment vulnerabbli minħabba l-infermità mentali, fiżika jew psikoloġika, età jew inġenwità tagħhom" [19].

90. Għal darba oħra, f'dan ir-rigward huwa meħtieġ li tiġi mfakkra l-portata tal-kamp ta' applikazzjoni tad-direttiva li tirrigwarda l-kuntratti kollha mill-bogħod jew dawk konklużi lil hinn mill-post tan-negozju. Fosthom hemm ukoll dawk it-tipi ta' kuntratti li fihom huwa l-kummerċjant li jikkuntattja lill-konsumatur u jipproponilu offerta speċifika. F'dawn il-każijiet, hija imposta b'qawwa partikolari l-ħtieġa li l-informazzjoni trażmessa tkun tali li tissodisfa l-ħtiġijiet speċifiċi tal-konsumaturi li jkunu b'mod partikolari vulnerabbli għar-raġunijiet indikati iktar 'il fuq.

91. Madankollu, minbarra ċ-ċirkustanzi li skont l-istess premessa, "il-kunsiderazzjoni ta' dawn il-ħtiġijiet speċifiċi ma għandhiex twassal għal livelli differenti ta' ħarsien tal-konsumaturi", ma hijiex evidenti r-raġuni għalfejn l-użu tat-telefon bħala mezz ta' komunikazzjoni jista' jirriżulta iktar protettiv fil-konfront ta' konsumaturi vulnerabbli minħabba l-infermità mentali, fiżika jew psikoloġika, età jew inġenwità tagħhom.

18 F'dan is-sens anki d-Dokument ta' Gwida tad-DĠ Ġustizzja ta' Ġunju 2014 iċċitat, punt 4.3.2.3, fejn il-Kummissjoni tappoġġja l-interpretazzjoni mogħtija billi tafferma li "[b]'mod ġenerali, il-kummerċjanti għandhom għall-inqas jipprovdu d-dettalji ta' dawk il-mezzi ta' komunikazzjoni mill-bogħod li huma jużaw għall-attivitajiet ta' kummerċjalizzazzjoni. Pereżempju, il-kummerċjanti li jikkonkludu kuntratti fuq it-telefown għandhom jipprovdu d-dettalji tat-telefown tagħhom".

19 Il-premessa 34 tad-Direttiva 2011/83 li tistabbilixxi li "[l]-kummerċjant għandu jagħti lill-konsumatur informazzjoni ċara u komprensibbli qabel ma l-konsumatur jintrabat b'kuntratt mill-bogħod jew kuntratt lil hinn mill-post tan-negozju, kuntratt li ma jkunx kuntratt mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju, jew kwalunkwe offerta korrispondenti. Bil-forniment ta' din l-informazzjoni, il-kummerċjant għandu jikkunsidra l-ħtiġijiet speċifiċi ta' konsumaturi li huma partikolarment vulnerabbli minħabba l-infermità mentali, fiżika jew psikoloġika, età jew inġenwità tagħhom b'tali mod li l-kummerċjant jista' raġonevolment jipprevedi. Madankollu, il-kunsiderazzjoni ta' dawn il-ħtiġijiet speċifiċi ma għandhiex twassal għal livelli differenti ta' ħarsien tal-konsumaturi".

92. Fi kliem ieħor, l-impożizzjoni tal-obbligu tal-użu ta' linja telefonika, għall-finijiet tal-komunikazzjoni mal-konsumatur, tkun miżura nieqsa minn kwalunkwe rabta raġonevoli ta' strumentalità mal-għan indikat iktar 'il fuq.

### *5. In-natura illustrattiva tal-lista msemmija fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83*

93. Mill-osservazzjonijiet preċedenti tista' wkoll tirriżulta l-konsegwenza tan-natura mhux eżawrjenti, iżda illustrattiva, tal-lista msemmija fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83.

94. L-interpretazzjoni sistematika, teleoloġika u letterali żviluppata fil-punti preċedenti wasslet biex jiġi meqjus li l-Artikolu 6 jimponi fuq il-kummerċjanti l-obbligu li jpoġġu għad-dispożizzjoni tal-konsumatur mezzi ta' komunikazzjoni rapidi u effikaċi u li jiżguraw iċ-ċarezza u l-komprensibbiltà tal-informazzjoni.

95. Sakemm jiġu osservati l-kundizzjonijiet imsemmija iktar 'il fuq, l-għażla ta' liema mezzi għandhom effettivament jitpoġġew għad-dispożizzjoni għandha titħalla f'idejn il-kummerċjant, anki b'teħid inkunsiderazzjoni tal-karatteristiċi tal-kuntest li fih jiżvolġi n-negozjar mal-konsumatur.

96. Minn din il-premessa, l-Artikolu 6(1)(c) ġie interpretat fis-sens li ma fihx l-obbligu għall-kummerċjant li jpoġġi għad-dispożizzjoni tal-konsumatur it-tliet mezzi ta' komunikazzjoni indikati u lanqas li jpoġġi neċessarjament numru tat-telefon għas-sempliċi fatt li l-impriża għandha linja telefonika waħda jew iktar.

97. Ladarba tintlaqa' din l-interpretazzjoni, ikun imur kontra l-għan ta' protezzjoni sħiħa tal-konsumatur il-fatt li wieħed iqis li l-lista msemmija fl-Artikolu 6(1)(c) hija eżawrjenti. B'dan il-mod, il-konsumatur ikun qiegħed jiġi miċħud mill-possibbiltà li juża l-mezzi ta' kuntatt li huma b'mod partikolari rapidi u effikaċi mqiegħda għad-dispożizzjoni mill-iżvilupp teknoloġiku.

98. Kif inhu magħruf, l-evoluzzjoni teknoloġika li hija, b'mod partikolari, avvanzata u veloċi fil-qasam diġitali, trendi obsoleti b'mod mgħaġġel ċerti mezzi ta' komunikazzjoni (pereżempju kif sparixxa b'mod sostanzjali l-faks) u dejjem tintroduċi apparati ġodda għall-interazzjoni fuq il-web.

99. Fi kwalunkwe każ, l-għan li jiġi żgurat livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur u ċ-ċirkustanza msemmija fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83 li fiha lista illustrattiva ta' diversi mezzi ta' komunikazzjoni jidhru li qegħdin jimplikaw il-ħtieġa li l-kummerċjant ipoġġi għad-dispożizzjoni tal-konsumatur diversi mezzi ta' komunikazzjoni, sabiex tiġi żgurata l-libertà tal-għażla tiegħu.

100. F'din il-kawża ser nillimita ruħi li nosserva li mill-proċess jirriżulta li ma huwiex ikkontestat il-fatt li s-sistema ta' telefonata lura b'mod awtomatiku mħaddma minn Amazon hija iktar effiċjenti minn kuntatt telefoniku ma' ċentru telefoniku u li fi kwalunkwe każ din tikkostitwixxi evoluzzjoni teknoloġika ta' dan l-aħħar servizz.

101. B'din is-sistema l-konsumatur, meta jikkomunika bin-numru tat-telefon tiegħu, jista' jagħżel li jċemplulu lura immedjatament jew f'xi mument fil-futur. It-telefonata lura immedjata għandha, kif jirriżulta mill-proċess, tul qasir.

102. Fir-rigward tas-sistema ta' chat online, din tista' titqies bħala sempliċement suċċessjoni tal-posta elettronika f'ħin reali, u tikkostitwixxi forma ta' evoluzzjoni teknoloġika tal-faks. Din is-sistema hija użata ħafna fit-tranżazzjonijiet diġitali u fil-proċess ma ġewx ikkontestati xi ineffiċjenzi.

103. Kontestazzjoni, li tirriżulta mill-proċess, fuq dawn il-modalitajiet ta' komunikazzjoni hija dik dwar il-protezzjoni tad-data personali tal-konsumatur.

104. Kif inhu magħruf, il-konsumatur li jiddeċiedi li jistabbilixxi rabta kuntrattwali ma' kummerċjant li jaħdem biss fuq l-internet, bħala regola għandu jirreġistra ruħu u din ir-reġistrazzjoni diġà titlob l-għoti ta' ċerta data personali, li ċertament tinkludi l-indirizz tal-posta elettronika.

105. Barra minn hekk, it-trattament tad-data personali li l-konsumatur jittrażmetti lill-kummerċjant (pereżempju n-numru tat-telefon fil-każ tal-użu tas-sistema ta' telefonata lura b'mod awtomatiku) hija protetta b'mod adegwat minn dispożizzjonijiet oħra tad-dritt tal-Unjoni u l-kwistjoni, għalhekk, ma hijiex rilevanti għas-suġġett tal-kawża ineżami.

### *6. Il-kontenut tal-obbligu ta' trasparenza msemmi fl-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83*

106. Il-kummerċjant għandu l-obbligu li jipprovdi, qabel ma l-konsumatur jiġi marbut minn kuntratt mill-bogħod, informazzjoni dwar l-elementi essenzjali kollha tat-tranżazzjoni (inklużi l-modalitajiet ta' kuntatt) "b'mod ċar u komprensibbli".

107. L-obbligu ta' trasparenza jikkonsisti minn żewġ dimensjonijiet essenzjali. Iċ-ċarezza, li għandha tagħmel riferiment għall-modalitajiet esterjuri li bihom l-informazzjoni tidher għall-konsumatur u, għalhekk, għal-leġġibbiltà tagħha u kemm wieħed jista' jagħrafha fl-ambjent li fih tiżvolġi t-tranżazzjoni. Il-komprensibbiltà, min-naħa l-oħra tagħmel riferiment għall-kontenut speċifiku tal-informazzjoni, li għandu jkun idoneu biex iġib lill-konsumatur konxju tal-konsegwenzi legali tal-għażliet li jagħmel. Iċ-ċarezza u l-komprensibbiltà għandhom ikunu adegwati għall-mezz ta' komunikazzjoni użat.

108. L-Artikolu 6 tad-Direttiva 2011/83 ma jistabbilixxix kundizzjonijiet oħra li għandu josserva l-kummerċjant għajr dawk indikati iktar 'il fuq.

109. B'mod partikolari, l-Artikolu 6 ma jistabbilixxix il-ħinijiet meħtieġa biex tinkiseb l-informazzjoni permezz ta' navigazzjoni fuq il-web. Madankollu, ma tkunx kompatibbli mal-għanijiet tad-direttiva navigazzjoni li minħabba l-kumplessitajiet tagħha tagħmel l-aċċess għall-informazzjoni diffiċli. Fil-fatt, informazzjoni li hija diffiċli biex tinkiseb minnha nnifisha ma hijiex komprensibbli, u b'hekk tikser id-dispożizzjoni tal-Artikolu 6(1).

110. Il-kummerċjant jista' jagħżel il-mezzi ta' komunikazzjoni li jkunu ser jitpoġġew għad-dispożizzjoni tal-konsumatur bil-kundizzjoni li l-kuntatt ikun rapidu u l-komunikazzjoni tkun effikaċi, iżda l-konsumatur għandu jkun jista' jaċċessa l-informazzjoni dwar dawn il-mezzi b'mod sempliċi, effikaċi u raġonevolment rapidu.

### *7. Il-kompatibbiltà mad-dritt tal-Unjoni ta' leġiżlazzjoni nazzjonali, bħal dik Ġermaniża, li timponi l-użu tat-telefon bħala mezz ta' komunikazzjoni bejn kummerċjant u konsumatur*

111. Il-premessi 2, 5 u 7 u l-Artikolu 4 tad-Direttiva 2011/83 [20] jattribwixxu natura ta' armonizzazzjoni sħiħa lir-regoli introdotti mill-istess direttiva.

112. B'mod partikolari, l-Artikolu 4 intitolat "Livell ta' armonizzjoni [armonizzazzjoni]" jistabbilixxi li "L-Istati Membri m' għandhomx jippreservaw jew jintroduċu, fil-liġi nazzjonali tagħhom, dispożizzjonijiet diverġenti minn dawk stipulati f'din id-Direttiva, inklużi dispożizzjonijiet iktar jew inqas strinġenti biex jiżguraw livell differenti ta' protezzjoni tal-konsumatur, sakemm din id-Direttiva ma tipprovdix mod ieħor".

20 Ara l-punti 20 sa 22 iktar 'il fuq.

113. Għalhekk, leġiżlazzjoni nazzjonali, fl-assenza ta' dispożizzjoni differenti tad-direttiva, ma tistax tintroduċi dispożizzjonijiet ulterjuri, anki iktar stretti, li jimponu fuq il-kummerċjant l-obbligu tal-użu ta' mezz speċifiku ta' komunikazzjoni mal-konsumatur, li ma huwiex previst bħala obbligatorju mill-istess direttiva.

114. Bħala konsegwenza, fid-dawl tal-interpretazzjoni pprovduta tal-Artikolu 6(1)(c), li teskludi l-obbligu għall-kummerċjant li juża t-telefon bħala modalità ta' komunikazzjoni mal-konsumatur, obbligu simili ma jistax jiġi impost mil-leġiżlazzjoni nazzjonali.

115. Din l-aħħar konklużjoni ma tostakolax l-Artikolu 6(8) li skontu "[r]-rekwiżiti ta' informazzjoni stabbiliti f'din id-Direttiva jiżdiedu mar-rekwiżiti ta' informazzjoni li jinsabu fid-Direttiva 2006/123/KE u d-Direttiva 2000/31/KE u ma jimpedixxux lill-Istati Membri milli jimponu rekwiżiti ta' informazzjoni supplementari skont dawk id-Direttivi".

116. Din l-aħħar dispożizzjoni ma tagħmilx riferiment għall-mezzi ta' komunikazzjoni użati mill-kummerċjant.

117. Madankollu, għandu qabel kollox jiġi enfasizzat li, skont l-Artikolu 8(10), "L-Istati Membri ma għandhom jimponu l-ebda rekwiżit formali ulterjuri ta' informazzjoni prekuntrattwali biex jiġu ssodisfatti l-obbligi ta' informazzjoni stabbiliti f'din id-Direttiva".

## IV. Konklużjonijiet

118. Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet preċedenti nipproponi lill-Qorti tal-Ġustizzja biex tirrispondi għad-domandi preliminari magħmula lill-Qorti tal-Ġustizzja mill-Bundesgerichtshof (il-Qorti Federali tal-Ġustizzja, il-Ġermanja) kif ġej:

1) Id-Direttiva 2011/83 fir-rigward tal-funzjoni tagħha ta' armonizzazzjoni sħiħa, u fid-dawl tal-interpretazzjoni letterali, sistematika u teleoloġika tagħha, tipprekludi leġiżlazzjoni nazzjonali li timponi fuq il-kummerċjant, fil-kuntest tal-konklużjoni ta' kuntratt mill-bogħod, l-obbligu li jpoġġi għad-dispożizzjoni tal-konsumatur, fi kwalunkwe każ u mhux biss fejn ikun disponibbli, in-numru tat-telefon tiegħu qabel ma l-konsumatur jimmanifesta r-rieda kuntrattwali tiegħu.

2) L-espressjoni "gegebenenfalls", użata fil-verżjoni Ġermaniża tal-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE għandha tiġi interpretata, għal raġunijiet letterali, sistematiċi u teleoloġiċi, fis-sens li ma tobbligax lill-kummerċjant jattiva linja tat-telefon jew tal-faks ġdida jew indirizz tal-posta elettronika ġdid meta dan jiddeċiedi li jikkonkludi kuntratti mill-bogħod.

3) L-espressjoni "gegebenenfalls" li tinsab fil-verżjoni Ġermaniża tal-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE għandha tiġi interpretata, għal raġunijiet letterali, sistematiċi u teleoloġiċi, fis-sens li fl-impriża għandhom jitqiesu biss bħala "disponibbli" dawk il-mezzi ta' komunikazzjoni li l-kummerċjant jiddeċiedi li juża għar-relazzjonijiet mal-konsumaturi fil-kuntest tal-konklużjoni ta' kuntratti mill-bogħod.

4) Il-lista tal-mezzi ta' komunikazzjoni li tinsab fl-Artikolu 6(1)(c) tad-Direttiva 2011/83/UE, jiġifieri n-numru tat-telefon, tal-faks jew l-indirizz tal-posta elettronika, ma hijiex eżawrjenti u l-kummerċjant jista' juża wkoll mezzi oħra ta' komunikazzjoni li ma humiex indikati fiha, bħal, pereżempju, chat fuq l-internet jew sistema ta' telefonata lura, bil-kundizzjoni li, ikun xi jkun il-mezz ta' komunikazzjoni użat, dan fil-prattika jiżgura lill-konsumatur diversi għażliet fir-rigward tal-mezz ta' komunikazzjoni li għandu jintuża, kuntatt rapidu u komunikazzjoni effikaċi u bil-kundizzjoni li l-informazzjoni marbuta ma' dawn il-mezzi tkun ipprovduta b'mod ċar u komprensibbli.

5) Għall-finijiet tal-applikazzjoni tal-obbligu ta' trasparenza msemmi fl-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83/UE, l-informazzjoni dwar il-mezzi ta' komunikazzjoni mpoġġija għad-dispożizzjoni tal-konsumatur min-naħa tal-kummerċjant għandha tkun aċċessibbli b'mod sempliċi, effikaċi u raġonevolment rapidu.