



## Ġabra tal-ġurisprudenza

SENTENZA TAL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Il-Ħames Awla)

12 ta' Ġunju 2019\*

“Domanda preliminari — Protezzjoni tal-konsumaturi — Direttiva 2005/29/KE — Prattiki kummerċjali żleali tal-impriżi fir-rigward tal-konsumaturi — Kuncett ta’ “prattika kummerċjali aggressiva” — Obbligu tal-konsumatur li jieħu deċiżjoni kummerċjali finali fil-preżenza tal-messaġġier li jagħtih il-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratt”

Fil-Kawża C-628/17,

li għandha bħala suġġett talba għal deċiżjoni preliminari skont l-Artikolu 267 TFUE, imressqa mis-Sađ Najwyższy (il-Qorti Suprema, il-Polonja), permezz ta’ deċiżjoni tal-14 ta’ Settembru 2017, li waslet fil-Qorti tal-Ġustizzja fit-8 ta’ Novembru 2017, fil-proċedura

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

vs

**Orange Polska S.A.,**

IL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Il-Ħames Awla),

komposta minn E. Regan, President tal-Awla, C. Lycourgos, E. Juhász (Relatur), M. Ilešič u I. Jarukaitis, Imħallfin,

Avukat Ġenerali: M. Campos Sánchez-Bordona,

Reġistratur: K. Malacek, Amministratur,

wara li rat il-proċedura bil-miktub u wara s-seduta tat-28 ta’ Novembru 2018,

wara li kkunsidrat l-osservazzjonijiet ippreżentati:

- għal Orange Polska S.A., minn K. Szczepanowska-Kozłowska, radca prawny, u M. Gajdus, adwokat,
- għall-Gvern Pollakk, minn B. Majczyna kif ukoll minn S. Żyrek u E. Borawska-Kędzierska, bħala aġenti,
- għall-Kummissjoni Ewropea, minn N. Ruiz García u A. Szmytkowska, bħala aġenti,

wara li semgħet il-konklużjonijiet tal-Avukat Ġenerali, ippreżentati fis-seduta tat-30 ta’ Jannar 2019,

tagħti l-preżenti

\* Lingwa tal-kawża: il-Pollakk.

## Sentenza

- 1 It-talba għal deċiżjoni preliminari tirrigwarda l-interpretazzjoni tal-Artikolu 2(j), kif ukoll tal-Artikoli 8 u 9 tad-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Mejju 2005 dwar prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur fis-suq intern li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 84/450/KEE, id-Direttivi 97/7/KE, 98/27/KE u 2002/65/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, u r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (ĠU 2005, L 149, p. 22).
- 2 Din it-talba tressqet fil-kuntest ta' kawza bejn il-Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (il-President tal-Uffiċċju tal-Protezzjoni tal-Kompetizzjoni u tal-Konsumaturi, il-Polonja) u Orange Polska S.A. dwar il-klassifikazzjoni ta' prattika kummerċjali bħala "prattika kummerċjali aggressiva".

### Il-kuntest ġuridiku

#### *Id-dritt tal-Unjoni*

- 3 Il-premessi 7, 16 u 17 tad-Direttiva 2005/29 huma redatti kif ġej:

“(7) [...] Għandu jittiehed kont sħiħ tal-kuntest tal-każ individwali konċernat fl-applikazzjoni ta' din id-Direttiva, b'mod partikolari tal-klawsoli ġenerali tagħha.

[...]

(16) Id-dispożizzjonijiet dwar prattiċi kummerċjali aggressivi għandhom ikopru dawk il-prattiċi li jfixxklu sinifikattivament il-libertà ta' l-għażla tal-konsumatur. Dawk huma prattiċi li jużaw il-fastidju, il-kostrizzjoni, inkluż l-użu tal-forza fiżika, u ta' l-influwenza mhux xierqa.

(17) Hu kunsiljabbli li dawk il-prattiċi kummerċjali li huma f'kull ċirkustanza żleali għandhom jiġu identifikati sabiex tiġi provduta ċertezza legali akbar. L-Anness I għalhekk fih lista sħiħa ta' dawn il-prattiċi kollha. Dawn huma biss il-prattiċi kummerċjali li jistgħu jiġu meqjusa żleali, mingħajr l-eżami ta' kull każ għalih fid-dawl tad-dispożizzjonijiet ta' l-Artikoli 5 sa 9. Il-lista tista' tiġi modifikata biss b'reviżjoni tad-Direttiva.”
- 4 Skont l-Artikolu 2 ta' din id-direttiva, intitolat “Definizzjonijiet”:

“Għall-iskopijiet ta' din id-Direttiva:

[...]

e) ‘il-holqien ta' distorsjoni sostanzjali fl-imġieba ekonomika ta' konsumaturi’ tfisser l-użu ta' prattika kummerċjali sabiex tiġi mfixkla b'mod apprezzabbli l-kapaċità tal-konsumatur li jagħmel deċiżjoni infurmata, jew imġieghel jieħu deċiżjoni transazzjonali li ma kienx jieħu f'ċirkostanzi oħra;

[...]

j) ‘influwenza mhux xierqa’ tfisser l-isfruttament ta' pożizzjoni ta' poter fil-konfront tal-konsumatur sabiex tiġi applikata pressjoni fuqu, anke mingħajr l-użu jew it-theddid ta' l-użu tal-forza fiżika, b'mod li jillimita sostanzjalment il-kapaċità tal-konsumatur li jieħu deċiżjoni informata;

k) ‘deċiżjoni transazzjonali’ tfisser kwalunkwe deċiżjoni meħuda minn konsumatur dwar jekk, kif u taħt liema kondizzjonijiet jixtri, iħallas il-prezz sħiħ jew parti mill-prezz ta’ prodott, iżomm jew jiddisponi minn prodott jew jeżerċita xi dritt kontrattwali fir-rigward tal-prodott, kemm jekk il-konsumatur jiddeċiedi li jieħu jew ma jihux xi azzjoni;

[...]”

5 L-Artikolu 5 ta’ dik id-direttiva, intitolat “Il-Projbizzjoni ta’ Prattici Kummerċjali Żleali”, li jinsab fil-Kapitolu 2 tad-direttiva, intitolat “Prattici Kummerċjali Żleali”, jipprovdi:

“1. Il-prattici kummerċjali żleali għandhom ikunu projbiti.

2. Prattika kummerċjali tkun żleali jekk:

a) hija kuntrarja għar-rekwiżiti tad-diliġenza professjonali,

u

b) toħloq distorsjoni sostanzjali jew tista’ toħloq distorsjoni sostanzjali fl-imġieba ekonomika, fir-rigward tal-prodott, tal-konsumatur medju li tilhaq jew li lilu tkun indirizzata, jew tal-membru medju tal-grupp meta xi prattika kummerċjali tkun diretta lejn grupp partikolari ta’ konsumaturi.

3. Prattici kummerċjali li x’aktarx joħolqu distorsjoni sostanzjali fl-imġieba ekonomika biss ta’ grupp identifikabbli b’mod ċar ta’ konsumaturi li huma partikolarment vulnerabbli għall-prattika jew għall-prodott li għalih din tirriferi minhabba l-mard mentali jew fiżiku, l-età jew il-kredulità tagħhom b’mod li l-kummerċjant jista’ raġonevolment ikun mistenni li jipprevedi, għandhom jiġu eżaminati mill-perspettiva ta’ membru medju ta’ dak il-grupp. Dan huwa mingħajr preġudizzju għall-prattika komuni u leġittima ta’ reklamar ta’ stqarrijiet eżaġerati jew stqarrijiet li mhumiex intiżi sabiex jittieħdu litteralment.

4. B’mod partikolari, ikunu żleali dawk il-prattici kummerċjali li

a) jqarrqu kif stabbilit fl-Artikoli 6 u 7,

jew

b) jkunu aggressivi kif stabbilit fl-Artikoli 8 u 9.

5. Fl-Anness I tinsab lista ta’ dawk il-pratti[k]i kummerċjali li għandhom f’kull ċirkostanza jitqiesu bħala żleali. Din il-lista unika tapplika fl-Istati Membri kollha u tista’ tinbidel biss jekk id-direttiva preżenti tiġi emendata.”

6 Fl-istess Kapitolu 2 tad-Direttiva 2005/29, is-Sezzjoni 2, intitolata “Prattiki kummerċjali aggressivi”, tinkludi l-Artikoli 8 u 9 ta’ din id-direttiva.

7 L-Artikolu 8 tad-direttiva intitolat “Il-Pratti[k]i Kummerċjali Aggressivi”, jipprovdi:

“Prattika kummerċjali għandha titqies bħala aggressiva jekk, fil-kuntest fattwali tagħha, b’kont meħud tal-karatteristiċi u ċ-ċirkostanzi kollha tagħha, permezz ta’ fastidju, kostrizzjoni, inkluż l-użu tal-forza fiżika, jew ta’ influwenza mhux xierqa, tfixkel b’mod sinifikanti jew x’aktarx tfixkel konsiderevolment il-libertà ta’ l-għażla jew l-imġieba tal-konsumatur medju fir-rigward tal-prodott u b’hekk tikkawża jew x’aktarx tikkawża li huwa jieħu deċiżjoni transazzjonali li ma kienx jieħu f’ċirkostanzi oħra.”

- 8 L-Artikolu 9 tad-direttiva intitolat “L-Użu ta’ Fastidju, Kostrizzjoni u Influenza Mhux Xierqa”, huwa redatt kif ġej:

“Fid-determinazzjoni jekk prattika kummerċjali tużax il-fastidju, il-kostrizzjoni, inkluż l-użu tal-forza fiżika, jew l-influenza mhux xierqa, għandu jittieħed kont ta’ dawn li ġejjin:

- a) iż-żmien, il-lok li fihom tiġi prodotta, in-natura u l-persistenza tagħha;
  - b) l-użu tal-lingwaġġ użat jew l-imġieba ta’ theddid jew abbużiv;
  - ċ) l-isfruttament min-negozjant ta’ kwalunkwe sfortuna jew ċirkostanza speċifika ta’ tali gravità li tfixxkel il-ġudizzju tal-konsumatur, li biha l-kummerċjant ikun jaf, sabiex jinfluwenza d-deċiżjoni tal-konsumatur fir-rigward tal-prodott;
  - d) kwalunkwe ostakli mhux kontrattwali, onerużi jew sproporzjonati imposti min-negozjant fejn konsumatur ikun jixtieq jeżerċita xi drittijiet mogħtija fil-kuntratt, inklużi d-drittijiet tat-tħassir tal-kuntratt jew tal-bidla għal prodott ieħor jew għal kummerċjant ieħor;
  - e) kwalunkwe theddida li tiġi meħuda, kwalunkwe azzjoni li legalment ma tistax tittieħed.”
- 9 L-Anness I tad-Direttiva 2005/29, intitolat “Pratti[k]I Kummerċjali li f’kull Ċirkostanza huma kkunsidrati Żleali”, jelenka u jiddefinixxi, fil-paragrafi 24 sa 31, “[p]rattiki kummerċjali aggressivi”.

#### ***Id-dritt Pollakk***

- 10 Skont l-Artikolu 8(1) u (2) tal-Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej (il-Liġi dwar il-Prattiki Kummerċjali Żleali) tat-23 ta’ Awwissu 2007 (Dz. U. Nru 171, pożizzjoni 1206), fil-verżjoni applikabbli għall-avvenimenti ewlenin:

“1. Prattika kummerċjali għandha titqies bħala aggressiva jekk, bħala riżultat ta’ influwenza mhux aċċettabbli, tibdel jew tista’ taffettwa hażin il-libertà tal-għażla jew tal-aġir tal-konsumatur medju fir-rigward tal-prodott, u b’hekk tikkawża jew tista’ twasslu biex jieħu deċiżjoni relatata mal-kuntratt li kieku ma kienx jieħu.

2. Kwalunkwe tip ta’ użu ta’ pożizzjoni ta’ poter fir-rigward tal-konsumatur, inkluż l-użu jew it-theddida ta’ użu ta’ limitazzjonijiet fiżiċi jew mentali, b’tali mod li titnaqqas b’mod sinjifikattiv il-kapaċità tal-konsumatur medju li jieħu deċiżjoni kuntrattwali infurmata, għandu jitqies bħala influwenza inaċċettabbli.”

#### **Il-kawża prinċipali u d-domanda preliminari**

- 11 L-impriza li fid-drittijiet tagħha dahlet Orange Polska kkonkludiet kuntratti mal-konsumaturi għall-provvista ta’ servizzi ta’ telekomunikazzjoni u pproċediet permezz ta’ ftehimiet għal kundizzjonijiet kuntrattwali emendati permezz ta’ bejgħ mill-bogħod mill-ħanut online tagħha jew permezz ta’ telebejgħ.
- 12 Il-proċess tal-konklużjoni jew tal-modifiki tal-kuntratt permezz tal-ħanut online kien jinkludi l-istadji li ġejjin:
- il-konsultazzjoni tas-sit internet u l-għarfien dwar l-offerta tan-negozjant mill-konsumatur li jista’ jkollu aċċess permezz ta’ holqa għall-kuntratti mudell proposti;

- l-għażla mill-konsumatur ta' prodott jew kuntratt;
  - tqeghid ta' ordni mill-konsumatur, minghajn ma jigi ddikjarat li hu jkun ra l-mudell tal-kuntratt magħżul;
  - il-konferma tal-ordni mill-konsumatur;
  - l-eżekuzzjoni tal-ordni billi jintużaw is-servizzi ta' impriża ta' konsenja, fejn il-messaġġier jipprovdi lill-konsumatur bl-abbozz tal-kuntratt jew tal-ftehim u d-dokumenti li jagħmlu parti minnu, jiġifieri l-annessi, ir-regolamenti u l-iskedi, iffirmati minn qabel min-negozjant;
  - il-konklużjoni tal-kuntratt jew l-emenda u t-twassil possibbli tal-prodott, fil-mument tal-iffirmar tal-kuntratt jew l-emenda tiegħu, fil-preżenza tal-messaġġier, il-konsumatur li jiddikjara li huwa jaf bid-dokumenti sottomessi u li jaċċetta l-kontenut, filwaqt li jispeċifika li, jekk ma jkunx hemm firma, il-konsumatur irid jidhol f'hanut jew jagħmel ordni ġdida online jew bit-telefon, u
  - attivazzjoni tal-kuntratt.
- 13 Il-proċess tal-konklużjoni jew l-emenda ta' kuntratt permezz tat-telebejgħ jizvolgi b'mod simili, peress li dan il-proċess jinvolvi komunikazzjoni telefonika bejn il-konsumatur u n-negozjant.
- 14 B'deċiżjoni tat-30 ta' Diċembru 2010, il-President tal-Uffiċċju għall-Protezzjoni tal-Kompetizzjoni u l-Konsumaturi kkunsidra li l-prattika inkwistjoni kienet tikkostitwixxi Prattika kummerċjali żleali li taffettwa l-interessi kollettivi tal-konsumaturi, fis-sens tal-Liġi dwar il-Prattiki Kummerċjali Żleali, fil-verżjoni applikabbli għall-fatti fil-kawża prinċipali inkwistjoni, u ordna li din il-prattika tintemm. Skont din id-deċiżjoni, din il-prattika obligat lill-konsumaturi jiehdu deċiżjoni dwar il-kuntratt u l-mudelli ta' kuntratti fil-preżenza tal-messaġġier, minghajn ma thallihom liberament jakkwistaw għarfien tal-kontenut ta' dawn tal-aħħar.
- 15 B'sentenza tas-27 ta' Ottubru 2014, is-Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (il-Qorti Reġionali ta' Varsavja - il-Qorti għall-Protezzjoni tal-Kompetizzjoni u tal-Konsumatur, il-Polonja) annullat l-imsemmija deċiżjoni.
- 16 Din is-sentenza giet appellata mill-President tal-Uffiċċju għall-Ħarsien tal-Kompetizzjoni u tal-Konsumaturi, liema appell gie miċhud permezz tas-sentenza tal-4 ta' Marzu 2017 ta' Sąd Apelacyjny w Warszawie (il-Qorti tal-Appell ta' Varsavja, il-Polonja).
- 17 Il-President tal-Uffiċċju għall-Protezzjoni tal-Kompetizzjoni u l-Konsumaturi ppreżenta appell minn dik is-sentenza quddiem is-Sąd Najwyższy (il-Qorti Suprema, il-Polonja).
- 18 Peress li tqis li s-soluzzjoni għall-kawża li hija adita biha tehtieg l-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva 2005/29, is-Sąd Najwyższy (il-Qorti Suprema) iddeċidiet li tissospendi l-proċedura quddiemha u li tagħmel lill-Qorti tal-Gustizzja d-domanda preliminari segwenti:
- “L-Artikolu 8 [tad-Direttiva 2005/29], moqri flimkien mal-Artikolu 9 u mal-Artikolu 2(j) [tagħha], għandu jigi interpretat fis-sens li l-użu minn kummerċjant ta' mudell ta' konklużjoni ta' kuntratti mill-bogħod għall-provvista ta' servizzi ta' telekomunikazzjoni, fejn il-konsumatur irid jiehu deċiżjoni finali fir-rigward tat-tranzazzjoni kkonċernata fil-preżenza tal-courrier [messaġġier] li jagħtih il-mudell ta' kuntratt [Kundizzjonijiet generali tal-kuntratt], jikkostitwixxi Prattika aggressiva tas-suq minhabba influwenza mhux xierqa:
- a) dejjem, inkwantu fil-preżenza tal-courrier il-konsumatur ma jkunx jista' jiffamiljarizza ruħu liberament mal-kontenut tal-mudell ta' kuntratt[i] ipprovdut;

- b) biss meta l-konsumatur ma jkunx irċieva minn qabel u b'mod individwali (pereżempju fl-indirizz tal-posta elettronika tiegħu, jew fl-indirizz tar-residenza tiegħu) il-mudelli ta' kuntratt kollha, anki jekk kellu l-possibbiltà li jiffamiljarizza ruhu minn rajh dwar il-kontenut tiegħu fis-sit internet tal-kummerċjant qabel iż-żjara tal-courrier;
- c) biss meta konstatazzjonijiet ulterjuri jindikaw it-twettiq, min-negozjant jew fisem dan il-kummerċjant, ta' miżuri żleali mmirati sabiex tiġi ristretta l-libertà tal-għażla tal-konsumatur fit-teħid ta' deċiżjoni fir-rigward tat-tranzazzjoni?"

### Fuq id-domanda preliminari

- 19 Permezz tad-domanda tagħha, il-qorti tar-rinviju tistaqsi, essenzjalment, jekk l-Artikolu 2(j) u l-Artikoli 8 u 9 tad-Direttiva 2005/29 għandhomx jiġu interpretati fis-sens li l-applikazzjoni minn negozjant ta' metodu sabiex jiġu konklużi jew emendati kuntratti għall-provvista ta' servizzi ta' telekomunikazzjoni, bħal dak inkwistjoni fil-kawża prinċipali, li fih il-konsumatur irid jiehu d-deċiżjoni kummerċjali finali fil-preżenza ta' messagġier, li jikkonsenja l-mudell tal-kuntratt mingħajr ma jkun jista' jsir jaf liberament il-kontenut ta' dan tal-aħħar fil-preżenza ta' dan il-messagġier,
- tikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva fiċ-ċirkustanzi kollha;
  - tikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva, billi teżerċita influwenza mhux xierqa, fin-nuqqas ta' messagġ individwali u minn qabel lill-konsumatur, b'mod partikolari permezz ta' posta elettronika jew fl-indirizz tad-dar, tal-mudell ta' kuntratti kollha anki jekk il-konsumatur kellu l-opportunità, qabel iż-żjara tal-messagġier, li jiffamiljarizza ruhu mal-kontenut tagħhom; u/jew
  - tikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva, permezz ta' influwenza mhux xierqa, meta n-negozjant jew il-messagġier tiegħu adotta aġir ingust li jillimita l-għażla tal-konsumatur.
- 20 Fir-rigward, l-ewwel nett, ta' jekk il-metodu ta' konklużjoni tal-kuntratti inkwistjoni fil-kawża prinċipali jikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva fiċ-ċirkustanzi kollha, għandu jifakkar li l-Kapitolu 2 tad-Direttiva 2005/29, intitolat "Pratti[k]i kummerċjali żleali", jikkonsisti f'żewġ sezzjonijiet, jiġifieri s-Sezzjoni 1 dwar prattiki kummerċjali qarrieqa u s-Sezzjoni 2 dwar prattiki kummerċjali aggressivi.
- 21 L-Artikolu 5, li jissemma fil-Kapitolu 2 ta' din id-direttiva, jipprojbixxi, fil-paragrafu 1 tiegħu, prattiki kummerċjali żleali u fil-paragrafu 2 tiegħu jistabbilixxi l-kriterji sabiex jiġi ddeterminat jekk prattika kummerċjali turix natura żleali.
- 22 Dan l-Artikolu 5, fil-paragrafu 4 tiegħu, jistipula li huma żleali, b'mod partikolari, il-prattiki kummerċjali li huma "qarrieqa" fis-sens tal-Artikoli 6 u 7 tad-Direttiva 2005/29 u dawk li huma "aggressivi" fis-sens tal-Artikoli 8 u 9 ta' din id-direttiva.
- 23 Il-paragrafu 5 tal-imsemmi Artikolu 5 jipprevedi, barra minn hekk, li l-Anness I tad-Direttiva 2005/29 fih lista ta' prattiki kummerċjali li jitqiesu żleali fiċ-ċirkustanzi kollha u li dik il-lista, li tapplika fl-Istati Membri kollha, tista' tiġi emendata biss permezz ta' revizjoni ta' dik id-direttiva.
- 24 F'dan ir-rigward, il-premessa 17 tad-Direttiva 2005/29 tispeċifika li, bil-għan li tiġi pprovduta ċertezza legali ikbar, il-prattiki elenkati f'dak l-Anness I biss huma meqjusa żleali fiċ-ċirkustanzi kollha mingħajr ma jkollhom jiġu evalwati fuq bażi ta' każ b'każ skont id-dispożizzjonijiet tal-Artikoli 5 sa 9 ta' din id-direttiva.

- 25 L-Anness I tad-Direttiva 2005/29 hija lista sħiħa u eżawrjenti, u għalhekk il-prattika kummerċjali inkwistjoni fil-kawża prinċipali ma tistax tiġi kklassifikata bħala prattika kummerċjali aggressiva fiċ-ċirkustanzi kollha, fis-sens ta' din id-direttiva, sakemm ma tikkorrispondix għal waħda mis-sitwazzjonijiet elenkati fil-punti 24 sa 31 ta' dak l-anness.
- 26 Madankollu, sempliċi qari ta' dawk il-punti 24 sa 31 jagħmilha possibbli li tiġi kkonstatata l-assenza ta' tali korrispondenza, li, madankollu, ma kinitx allegata fil-kawża prinċipali.
- 27 Għalhekk għandu jiġi konkluz li l-applikazzjoni min-naħa ta' negozjant ta' metodu ta' konkluzjoni ta' kuntratti għall-provvista ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni li fil-kuntest tiegħu l-konsumatur għandu jieħu d-deċiżjoni kummerċjali finali fil-preżenza tal-messaġġier, li jagħtih il-mudell tal-kuntratt, mingħajr ma jkun jista' jsir jaf liberament dwar il-kontenut ta' dan tal-aħħar waqt li dan il-messaġġier ikun preżenti, ma jikkostitwixxix prattika li tista' tiġi kklassifikata bħala prattika kummerċjali aggressiva, fiċ-ċirkustanzi kollha.
- 28 Fit-tieni lok, fir-rigward ta' jekk il-metodu li bih jiġu konkluzi l-kuntratti inkwistjoni fil-kawża prinċipali jikkostitwixxix prattika kummerċjali aggressiva fiċ-ċirkustanzi indikati fit-tieni u t-tielet inċiż tad-domanda preliminari, mill-Artikolu 8 tad-Direttiva 2005/29 jirriżulta li prattika kummerċjali hija meqjusa bħala aggressiva jekk permezz ta' fastidju, kostrizzjoni, inkluż l-użu tal-forza fiżika, jew ta' influwenza mhux xierqa, tfixkel b'mod sinjifikattiv jew tista' tfixkel kunsiderevolment il-libertà tal-għażla jew l-imġiba tal-konsumatur medju fir-rigward tal-prodott u b'hekk tikkawża jew tista' tikkawża li huwa jieħu deċiżjoni kummerċjali li ma kienx jieħu f'ċirkustanzi oħra.
- 29 L-Artikolu 9 ta' din id-direttiva jistabbilixxi serje ta' elementi li għandhom jiġu kkunsidrati sabiex jiġi ddeterminat jekk prattika kummerċjali tirrikorrix għal fastidju, koerċizzjoni jew influwenza mhux xierqa.
- 30 Għandu jingħad ukoll li, skont il-premessa 7 tad-Direttiva 2005/29, meta tiġi applikata din id-direttiva, ikun xieraq li jiġu kkunsidrati, b'mod wiesa', iċ-ċirkustanzi ta' kull każ, fatt li huwa rifless fl-Artikolu 8 tal-imsemmija direttiva permezz ta' obbligu ta' teħid inkunsiderazzjoni tal-karatteristiċi kollha ta' aġir professjonali fil-kuntest fattwali partikolari. Għandu jinfakkar ukoll li, għall-finijiet tal-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva 2005/29, il-kunċett ta' konsumatur huwa tal-ikbar importanza u li, skont il-premessa 18 tiegħu, din id-direttiva tieħu bħala kriterju ta' evalwazzjoni l-konsumatur medju li huwa normalment infurmat u raġonevolment attent u avżat, billi tieħu kont ta' fatturi soċjali, kulturali u lingwistiċi (sentenza tat-13 ta' Settembru 2018, Wind Tre u Vodafone Italia, C-54/17 u C-55/17, EU:C:2018:710, punt 51 u l-ġurisprudenza ċċitata).
- 31 Konsegwentement, prattika kummerċjali tista' titqies li hija aggressiva, fis-sens tad-Direttiva 2005/29, biss wara evalwazzjoni konkreta u speċifika tal-elementi tagħha, billi ssir evalwazzjoni fid-dawl tal-kriterji stabbiliti fl-Artikoli 8 u 9 ta' din id-direttiva.
- 32 F'dan ir-rigward, huwa meħtieġ, minn naħa, li jiġi kkonstatat f'dan il-każ, li, fost il-motivi stabbiliti fl-Artikolu 8 tad-Direttiva 2005/29, it-talba għal deċiżjoni preliminari għandha x'taqsam biss ma' influwenza mhux xierqa.
- 33 Il-kunċett ta' "influwenza mhux xierqa", iddefinit fl-Artikolu 2(j) tad-Direttiva 2005/29, ikopri l-isfruttament ta' pożizzjoni ta' poter fil-konfront tal-konsumatur sabiex tiġi applikata pressjoni fuqu anki mingħajr l-użu jew it-theddid tal-użu tal-forza fiżika, b'mod li jillimita sostanzjalment il-kapaċità tal-konsumatur li jieħu deċiżjoni informata. Kif indika l-Avukat Ġenerali fil-punt 45 tal-konkluzjonijiet tiegħu, influwenza mhux xierqa ma hijiex neċessarjament influwenza illegali, iżda influwenza li, irrispettivament mil-legalità tagħha, tinvolvi b'mod attiv, b'ċerta pressjoni, l-ikkundizzjonar sfurzat tar-rieda tal-konsumatur.

- 34 Min-naħa l-oħra, għandu jittfakkar li l-Artikolu 8 tad-Direttiva 2005/29 jiddefinixxi l-kunċett ta' "prattika kummerċjali aggressiva" b'mod partikolari, permezz tal-fatt li hija tbiddel jew tista' tbiddel b'mod sinjifikattiv il-libertà tal-għażla jew ta' aġir tal-konsumatur medju fir-rigward ta' prodott. Minn dan isegwi li t-talba għal servizz għandha tikkonsisti f'għażla libera min-naħa tal-konsumatur. Dan jippreżupponi, b'mod partikolari, li l-informazzjoni kkomunikata min-negozjant lill-konsumatur tkun ċara u adegwata (ara, f'dan is-sens, is-sentenza tat-13 ta' Settembru 2018, Wind Tre u Vodafone Italia, C-54/17 u C-55/17, EU:C:2018:710, punt 45).
- 35 L-informazzjoni pprovduta qabel il-konklużjoni ta' kuntratt, dwar il-kundizzjonijiet kuntrattwali u l-konsegwenzi tal-imsemmija konklużjoni hija, għall-konsumatur, ta' importanza fundamentali (sentenza tat-13 ta' Settembru 2018, Wind Tre u Vodafone Italia, C-54/17 u C-55/17, EU:C:2018:710, punt 46 u l-ġurisprudenza ċċitata).
- 36 Għandu jittqies ukoll il-fatt li l-għan imfittex mid-Direttiva 2005/29 huwa, b'mod partikolari, il-protezzjoni sħiħa tal-konsumaturi kontra l-prattiki kummerċjali żleali, u li dan l-għan huwa bbażat fuq il-fatt li, fil-konfront ta' negozjant, il-konsumatur jinsab f'pożizzjoni ta' inferjorità, b'mod partikolari fir-rigward tal-livell ta' informazzjoni, iktar u iktar f'qasam daqstant tekniku kif inhu dak tas-servizzi ta' telekomunikazzjoni, fejn ma jistax jiġi miċhud li hemm asimetrija sostanzjali ta' informazzjoni u kompetenza teknika bejn dawn il-partijiet (ara, f'dan is-sens, is-sentenza tat-13 ta' Settembru 2018, Wind Tre u Vodafone Italia, C-54/17 u C-55/17, EU:C:2018:710, punt 54).
- 37 Jekk fl-aħħar mill-aħħar hija l-qorti nazzjonali li għandha tiddeciedi dwar in-natura tal-prattika kummerċjali inkwistjoni fil-kawża prinċipali, il-Qorti tal-Ġustizzja tista' tipprovdi, fuq il-bażi tal-informazzjoni ppreżentata fit-talba għal deċiżjoni preliminari, elementi li jistgħu jkunu rilevanti għall-finijiet tal-klassifikazzjoni ta' dik il-prattika.
- 38 Fir-rigward, l-ewwel nett, tal-kwistjoni, indikata fit-tieni inċiż tad-domanda preliminari, jiġifieri jekk Prattika kummerċjali li tinvolvi l-konklużjoni jew l-emendar tal-kuntratt waqt iż-żjara tal-messaġġier, bħal dik inkwistjoni fil-kawża prinċipali, tikkostitwixxi Prattika aggressiva għar-raġuni biss li l-konsumatur ma jkunx irċieva l-mudelli ta' kuntratti kollha bil-quddiem u individwalment, għandu jiġi rrilevat dan li ġej.
- 39 Huwa ċar mid-deskrizzjoni li tisemma fid-deċiżjoni tar-rinviju li, fil-kuntest tal-prattika kummerċjali inkwistjoni fil-kawża prinċipali, il-konsumaturi kellhom aċċess fuq is-sit internet tan-negozjant għall-offerti disponibbli kif ukoll għall-mudelli ta' kuntratti u li, fil-każ ta' telebejgħ, il-komunikazzjoni bit-telefon bejn il-konsumatur ikkonċernat u l-operatur tan-negozjant ippermettiet ukoll li tinkiseb din l-informazzjoni.
- 40 Minn dan isegwi li, sa fejn il-konsumatur kellu l-possibbiltà, qabel iż-żjara tal-messaġġier, li jkun jaf il-kontenut tal-mudelli ta' kuntratti disponibbli fuq is-sit internet tan-negozjant, dan il-konsumatur inġhata l-opportunità li jagħmel l-għażla kuntrattwali tiegħu liberament. Għalhekk, il-fatt li l-konsumatur għandu jieħu d-deċiżjoni kummerċjali finali fil-preżenza ta' messaġġier, mingħajr ma jkunu ntbagħtu lill-bil-quddiem il-mudelli tal-kuntratti kollha, ma jistax jittqies bħala Prattika aggressiva.
- 41 Madankollu, hija l-qorti nazzjonali li għandha tivverifika jekk il-konsumatur setax jieħu deċiżjoni infurmata billi tiżgura li huwa kellu l-opportunità li jaċċedi, jew permezz tal-informazzjoni disponibbli fuq is-sit internet tan-negozjant jew permezz ta' kwalunkwe mezz ieħor, għall-kontenut tad-diversi mudelli ta' kuntratti qabel iż-żjara tal-messaġġier.
- 42 F'dan ir-rigward, skont il-prinċipji mfakkra fil-punt 30 ta' din is-sentenza, għandhom jiġu kkunsidrati l-karatteristiċi speċifiċi ta' kull wieħed mill-mezzi tal-bejgħ tan-negozjant. B'mod partikolari, kif osserva l-Avukat Ġenerali fil-punt 62 tal-konklużjonijiet tiegħu, fil-każ ta' bejgħ bit-telefon, ma huwiex ċert li l-kwalità tal-informazzjoni miksuba minn konsumatur partikolari f'konverżazzjoni telefonika tista'



titqabbel mal-kwalità tal-informazzjoni disponibbli fuq is-sit internet. Huwa għalhekk meħtieġ li jiġi żgurat li l-informazzjoni miksuba minn konsumatur li għamel użu minn dan il-mezz ta' bejgħ tkun tista' tiggarrantixxi għażla hielsa min-naħa tiegħu.

- 43 Madankollu, għandu jiżdied li s-sempliċi fatt li l-konsumatur ma kellux effettivament aċċess għal dik l-informazzjoni ma jistax, bħala tali, iwassal għall-klassifikazzjoni tal-mod ta' konklużjoni inkwistjoni fil-kawża prinċipali bħala prattika aggressiva. Fil-fatt, sabiex tintlaħaq konklużjoni dwar l-eżistenza ta' tali prattika, xorta waħda jeħtieġ li jiġi identifikat l-aġir tan-negozjant li jista' jitqies bħala influwenza mhux xierqa fis-sens tal-punt 33 ta' din is-sentenza.
- 44 Għalhekk, mod ta' konklużjoni jew ta' emendar ta' kuntratti waqt iż-żjara ta' messaġġier, bħal dak inkwistjoni fil-kawża prinċipali, ma jikkostitwixxix prattika kummerċjali aggressiva biss minhabba l-assenza ta' komunikazzjoni minn qabel u individwali lill-konsumatur, b'mod partikolari permezz tal-posta elettronika jew posta fl-indirizz tad-dar, tal-mudelli tal-kuntratti kollha.
- 45 F'dak li jirrigwarda ċ-ċirkustanzi msemmija fit-tielet inċiż tad-domanda preliminari, għandu jiġi rrilevat li, fejn il-proċess tal-konklużjoni jew tal-emendar tal-kuntratt jiżvolgi skont id-deskrizzjoni tal-każ inkwistjoni mill-qorti tar-rinviju, li tinkludi l-fatt li l-konsumatur effettivament qiegħed f'pożizzjoni li jiffamiljarizza ruħu mal-mudelli tal-kuntratti, is-sempliċi fatt li l-messaġġier jitlob lill-konsumatur jiehu d-deċiżjoni kummerċjali finali tiegħu, mingħajr ma jkollu żmien għall-konvenjenza tiegħu li jistudja d-dokumenti li jagħtih dan il-messaġġier, ma jistax jikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva.
- 46 Madankollu, ċerti prattiki addizzjonali li jistgħu jiġu adottati min-negozjant jew mill-messaġġier tiegħu fil-proċess tal-konklużjoni jew tal-emenda tal-kuntratti kkonċernati, u li jkollhom l-għan li jillimitaw l-għażla tal-konsumatur, jistgħu jwasslu wkoll biex il-prattika kummerċjali titqies bħala aggressiva, meta dawn jikkostitwixxu aġir li jkollu l-effett li jitfa' pressjoni fuq il-konsumatur b'tali mod li l-libertà tal-għażla tiegħu tkun imxekkla b'mod sinjifikattiv.
- 47 Għalhekk, prattika aggressiva tista' tkun li l-messaġġier jenfasizza l-hteġa li jiġi ffirmat jew emendat il-kuntratt li huwa jwassal lill-konsumatur, sa fejn tali attitudni tkun ta' natura tali li toħloq inkonvenjenza għal dak il-konsumatur u b'hekk tiddisturba r-riflessjoni tal-konsumatur dwar id-deċiżjoni kummerċjali li għandha tittiehed.
- 48 Bħala eżempju, x'aktarx taqa' f'din il-kategorija ta' aġir, id-dikjarazzjoni li kwalunkwe dewmien sabiex jiġi ffirmat il-kuntratt jew l-emenda jkun jimplika li l-konklużjoni sussegwenti tal-kuntratt jew l-emenda tiegħu tkun possibbli biss taht kundizzjonijiet inqas favorevoli, jew li l-konsumatur jista' jkollu jhallas penali kuntrattwali jew, fil-każ ta' emenda tal-kuntratt, ikun sugġett għal sospensjoni tal-provvista tas-servizz min-negozjant. Min-naħa l-oħra, jista' jaqa' taht l-istess kategorija ta' aġir il-fatt li l-messaġġier jinforma lill-konsumatur li, f'każ ta' assenza jew dewmien fl-iffirmar tal-kuntratt jew tal-emenda li huwa jkun tah, huwa jista' jirċievi evalwazzjoni sfavorevoli minn min jimpjegah.
- 49 Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet preċedenti, ir-risposta li għandha tingħata għad-domanda magħmula hija li l-Artikolu 2(j) u l-Artikoli 8 u 9 tad-Direttiva 2005/29 għandhom jiġu interpretati fis-sens li l-applikazzjoni minn negozjant ta' metodu sabiex jiġu konklużi jew emendati kuntratti għall-provvista ta' servizzi ta' telekomunikazzjoni, bħal dak inkwistjoni fil-kawża prinċipali, li fih il-konsumatur irid jiehu d-deċiżjoni kummerċjali finali fil-preżenza ta' messaġġier, li jikkonsenja l-mudell tal-kuntratt mingħajr ma jkun jista' jsir jaf liberament il-kontenut ta' dan tal-aħħar fil-preżenza ta' dan il-messaġġier,

– ma tikkostitwixxix prattika kummerċjali aggressiva fiċ-ċirkustanzi kollha;

- ma tikkostitwixxix prattika kummerċjali aggressiva, billi teżerċita influwenza mhux xierqa, fin-nuqqas ta' messaggġ individwali u minn qabel lill-konsumatur, b'mod partikolari permezz ta' posta elettronika jew fl-indirizz tad-dar, tal-mudelli tal-kuntratti kollha anki jekk il-konsumatur kellu l-opportunità, qabel iż-żjara tal-messaggġier, li jiffamiljarizza ruħu mal-kontenut tagħhom; u
- tikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva, bl-eżerċizzju ta' influwenza mhux xierqa, b'mod partikolari meta n-negozjant jew il-messaggġier tiegħu jkunu wettqu aġir ingust li jkollu l-effett li jitfa' pressjoni fuq il-konsumatur b'tali mod li l-libertà tal-għażla tiegħu tkun imfixkla b'mod sinjifikattiv, bħall-aġir li jiskomoda lill-konsumatur jew jiddisturba r-riflessjoni tiegħu dwar id-deċizzjoni kummerċjali li għandha tittiehed.

### Fuq l-ispejjeż

- 50 Peress li l-proċedura għandha, fir-rigward tal-partijiet fil-kawża prinċipali, in-natura ta' kwistjoni mqajma quddiem il-qorti tar-rinviju, hija din il-qorti li tiddeċiedi fuq l-ispejjeż. L-ispejjeż sostnuti għas-sottomissjoni tal-osservazzjonijiet lill-Qorti tal-Ġustizzja, barra dawk tal-imsemmija partijiet, ma jistgħux jithallsu lura.

Għal dawn il-motivi, Il-Qorti tal-Ġustizzja (Il-Ħames Awla) taqta' u tiddeċiedi:

**L-Artikolu 2(j) u l-Artikoli 8 u 9 tad-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Mejju 2005 dwar prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur fis-suq intern u li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 84/450/KEE, id-Direttivi 97/7/KE, 98/27/KE u 2002/65/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, u r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, għandhom jiġu interpretati fis-sens li l-applikazzjoni minn negozjant ta' metodu ta' konklużjoni jew ta' emendar ta' kuntratti għall-provvista ta' servizzi ta' telekomunikazzjoni, bħal dak inkwistjoni fil-kawża prinċipali, li fil-kuntest tiegħu l-konsumatur għandu jiehu d-deċizzjoni kummerċjali finali fil-preżenza ta' messaggġier, li jagħtih il-mudell tal-kuntratt, mingħajr ma dan ikun jista' jaqra liberament il-kontenut ta' dan tal-aħħar fil-preżenza ta' dan il-messaggġier,**

- ma tikkostitwixxix prattika kummerċjali aggressiva fiċ-ċirkustanzi kollha;
- ma tikkostitwixxix prattika kummerċjali aggressiva, bl-eżerċizzju ta' influwenza mhux xierqa, minhabba biss l-assenza ta' komunikazzjoni individwali u minn qabel lill-konsumatur, b'mod partikolari permezz ta' posta elettronika jew fl-indirizz tad-dar tiegħu, tal-mudelli ta' kuntratti kollha, anki jekk il-konsumatur kellu l-opportunità, qabel iż-żjara tal-messaggġier, li jiffamiljarizza ruħu mal-kontenut tagħhom; u
- tikkostitwixxi prattika kummerċjali aggressiva, billi teżerċita influwenza mhux xierqa, b'mod partikolari meta n-negozjant jew il-messaggġier tiegħu jkunu wettqu aġir żleali li jkollu l-effett li jitfa' pressjoni fuq il-konsumatur b'tali mod li l-libertà tal-għażla tiegħu tinbidel b'mod sinjifikattiv, bħalma huwa l-aġir li jiskomoda lill-konsumatur jew jiddisturba r-riflessjoni tiegħu dwar id-deċizzjoni kummerċjali li għandha tittiehed.

Firem