



Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Prima Sezione)

16 aprile 2015*

«Rinvio pregiudiziale — Direttiva 2005/29/CE — Pratiche commerciali sleali — Informazione errata fornita da un'impresa di telecomunicazioni ad un abbonato che ha causato costi aggiuntivi a quest'ultimo — Qualificazione come “pratica commerciale ingannevole”»

Nella causa C-388/13,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dalla Kúria (Ungheria), con decisione del 14 maggio 2013, pervenuta in cancelleria l'8 luglio 2013, nel procedimento promosso da

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

con l'intervento di

UPC Magyarország Kft.,

LA CORTE (Prima Sezione),

composta da A. Tizzano, presidente di sezione, A. Borg Barthet, E. Levits, M. Berger e F. Biltgen (relatore), giudici,

avvocato generale: N. Wahl

cancelliere: I. Illéssy, amministratore

vista la fase scritta del procedimento e in seguito all'udienza dell'11 settembre 2014,

considerate le osservazioni presentate:

- per l'UPC Magyarország Kft., da A. Simon, ügyvéd;
- per il governo ungherese, da M. Fehér e K. Szijjártó, in qualità di agenti;
- per la Commissione europea, da M. van Beek e A. Tokár, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 23 ottobre 2014,

ha pronunciato la seguente

* Lingua processuale: l'ungherese.

Sentenza

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali») (GU L 149, pag. 22, e rettifica GU 2009, L 253, pag. 18).
- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra la Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Autorità ungherese per la tutela dei consumatori) e l'UPC Magyarország Kft. (in prosieguo: l'«UPC») in merito a un'informazione errata che l'UPC aveva fornito a uno dei suoi abbonati, dalla quale sono derivati costi aggiuntivi per quest'ultimo.

Contesto normativo

Il diritto dell'Unione

- 3 I considerando da 5 a 9, da 11 a 14, 18 e 22 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali sono così formulati:
 - «(5) (...) gli ostacoli alla libera circolazione di servizi e di merci transfrontaliera o alla libertà di stabilimento (...) dovrebbero essere eliminati. Ciò è possibile solo introducendo a livello comunitario norme uniformi che prevedono un elevato livello di protezione dei consumatori e chiarendo alcuni concetti giuridici, nella misura necessaria per il corretto funzionamento del mercato interno e per soddisfare il requisito della certezza del diritto.
 - (6) La presente direttiva ravvicina pertanto le legislazioni degli Stati membri sulle pratiche commerciali sleali, tra cui la pubblicità sleale, che ledono direttamente gli interessi economici dei consumatori e, quindi, indirettamente gli interessi economici dei concorrenti legittimi. (...)
 - (7) La presente direttiva riguarda le pratiche commerciali il cui intento diretto è quello di influenzare le decisioni di natura commerciale dei consumatori relative a prodotti. (...)
 - (8) La presente direttiva tutela direttamente gli interessi economici dei consumatori dalle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori. Essa, quindi, tutela indirettamente le attività legittime da quelle dei rispettivi concorrenti che non rispettano le regole previste dalla presente direttiva e, pertanto, garantisce nel settore da essa coordinato una concorrenza leale. (...)
 - (9) La presente direttiva non pregiudica i ricorsi individuali proposti da soggetti che sono stati lesi da una pratica commerciale sleale. Non pregiudica neppure l'applicazione delle disposizioni comunitarie e nazionali relative al diritto contrattuale (...)
- (...)
- (11) L'elevata convergenza conseguita mediante il ravvicinamento delle disposizioni nazionali attraverso la presente direttiva dà luogo a un elevato livello comune di tutela dei consumatori. La presente direttiva introduce un unico divieto generale di quelle pratiche commerciali sleali che falsano il comportamento economico dei consumatori. (...)

- (12) Dall'armonizzazione deriverà un notevole rafforzamento della certezza del diritto sia per i consumatori sia per le imprese, che potranno contare entrambi su un unico quadro normativo fondato su nozioni giuridiche chiaramente definite che disciplinano tutti gli aspetti inerenti alle pratiche commerciali sleali nell'UE. (...)
- (13) Il divieto unico generale comune (...) dovrebbe applicarsi parimenti a pratiche commerciali sleali che si verificano (...) in seguito alla conclusione di un contratto e durante la sua esecuzione. Il divieto generale si articola attraverso norme riguardanti le due tipologie di pratiche commerciali più diffuse, vale a dire le pratiche commerciali ingannevoli e quelle aggressive.
- (14) È auspicabile che nella definizione di pratiche commerciali ingannevoli rientrino quelle pratiche, tra cui la pubblicità ingannevole, che inducendo in errore il consumatore gli impediscono di scegliere in modo consapevole e, di conseguenza, efficiente. (...)
- (...)
- (18) (...) Conformemente al principio di proporzionalità, e per consentire l'efficace applicazione delle misure di protezione in essa previste, la presente direttiva prende come parametro il consumatore medio che è normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto, tenendo conto di fattori sociali, culturali e linguistici, secondo l'interpretazione della Corte di giustizia (...)
- (...)
- (22) È necessario che gli Stati membri determinino le sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni della presente direttiva e ne garantiscano l'applicazione. Le sanzioni devono essere effettive, proporzionate e dissuasive».

4 A termini dell'articolo 1 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali:

«La presente direttiva intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori mediante l'armonizzazione delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di pratiche commerciali sleali lesive degli interessi economici dei consumatori».

5 L'articolo 2 di tale direttiva così dispone:

«Ai fini della presente direttiva, si intende per:

- a) “consumatore”: qualsiasi persona fisica che, nelle pratiche commerciali oggetto della presente direttiva, agisca per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- b) “professionista”: qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto della presente direttiva, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisca in nome o per conto di un professionista;
- c) “prodotto”: qualsiasi bene o servizio (...);
- d) “pratiche commerciali delle imprese nei confronti dei consumatori” (in seguito denominate “pratiche commerciali”): qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresi la pubblicità e il marketing, posta in essere da un professionista, direttamente connessa alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori;

(...)

- h) “diligenza professionale”: rispetto a pratiche di mercato oneste e/o al principio generale della buona fede nel settore di attività del professionista, il normale grado della speciale competenza e attenzione che ragionevolmente si possono presumere essere esercitate da un professionista nei confronti dei consumatori;

(...))».

- 6 L'articolo 3 della suddetta direttiva dispone quanto segue:

«1. La presente direttiva si applica alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori, come stabilite all'articolo 5, poste in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale relativa a un prodotto.

2. La presente direttiva non pregiudica l'applicazione del diritto contrattuale, in particolare delle norme sulla (...) efficacia di un contratto.

(...))».

- 7 L'articolo 5 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, rubricato «Divieto delle pratiche commerciali sleali», è formulato come segue:

«1. Le pratiche commerciali sleali sono vietate.

2. Una pratica commerciale è sleale se:

- a) è contraria alle norme di diligenza professionale,

e

- b) falsa o è idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori.

(...)

4. In particolare, sono sleali le pratiche commerciali:

- a) ingannevoli di cui agli articoli 6 e 7

(...)

5. L'allegato I riporta l'elenco di quelle pratiche commerciali che sono considerate in ogni caso sleali. Detto elenco si applica in tutti gli Stati membri e può essere modificato solo mediante revisione della presente direttiva».

- 8 Come emerge dalla loro rubrica, gli articoli 6 e 7 di tale direttiva definiscono rispettivamente le «azioni ingannevoli» e le «omissioni ingannevoli».

9 L'articolo 6, paragrafo 1, della suddetta direttiva prevede quanto segue:

«È considerata ingannevole una pratica commerciale che contenga informazioni false e sia pertanto non veritiera o in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, inganni o possa ingannare il consumatore medio, anche se l'informazione è di fatto corretta, riguardo a uno o più dei seguenti elementi e in ogni caso lo induca o sia idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso:

- a) l'esistenza o la natura del prodotto;
- b) le caratteristiche principali del prodotto, quali la sua disponibilità, i vantaggi, i rischi, l'esecuzione, la composizione, gli accessori, l'assistenza post-vendita al consumatore e il trattamento dei reclami, il metodo e la data di fabbricazione o della prestazione, la consegna, l'idoneità allo scopo, gli usi, la quantità, la descrizione, l'origine geografica o commerciale o i risultati che si possono attendere dal suo uso, o i risultati e le caratteristiche fondamentali di prove e controlli effettuati sul prodotto;
- c) la portata degli impegni del professionista (...)
- d) il prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo;
- (...)
- g) i diritti del consumatore (...).

10 A termini dell'articolo 11 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali:

«1. Gli Stati membri assicurano che esistano mezzi adeguati ed efficaci per combattere le pratiche commerciali sleali al fine di garantire l'osservanza delle disposizioni della presente direttiva nell'interesse dei consumatori.

Tali mezzi includono disposizioni giuridiche ai sensi delle quali le persone o le organizzazioni che secondo la legislazione nazionale hanno un legittimo interesse a contrastare le pratiche commerciali sleali, inclusi i concorrenti, possono:

- a) promuovere un'azione giudiziaria contro tali pratiche commerciali sleali,
e/o
- b) sottoporre tali pratiche commerciali sleali al giudizio di un'autorità amministrativa competente a giudicare in merito ai ricorsi oppure a promuovere un'adeguata azione giudiziaria.
- (...)

2. Nel contesto delle disposizioni giuridiche di cui al paragrafo 1, gli Stati membri conferiscono all'organo giurisdizionale o amministrativo il potere, qualora ritengano necessari detti provvedimenti tenuto conto di tutti gli interessi in causa e, in particolare, dell'interesse generale:

- a) di far cessare le pratiche commerciali sleali o di proporre le azioni giudiziarie appropriate per ingiungere la loro cessazione,
o

b) qualora la pratica commerciale sleale non sia stata ancora posta in essere ma sia imminente, di vietare tale pratica o di proporre le azioni giudiziarie appropriate per vietarla,

anche in assenza di prove in merito alla perdita o al danno effettivamente subito, oppure in merito all'intenzionalità o alla negligenza da parte del professionista.

(...)).».

11 L'articolo 13 di tale direttiva così dispone:

«Gli Stati membri determinano le sanzioni da irrogare in caso di violazione delle disposizioni nazionali adottate in applicazione della presente direttiva e adottano tutti i provvedimenti necessari per garantirne l'applicazione. Le sanzioni devono essere effettive, proporzionate e dissuasive».

Il diritto ungherese

12 La direttiva sulle pratiche commerciali sleali è stata recepita nel diritto ungherese con la legge n. XLVII del 2008, relativa al divieto delle pratiche commerciali sleali nei confronti dei consumatori.

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

13 Dalla decisione di rinvio emerge che, nel corso del mese di aprile 2010, un privato, il sig. Szabo, che era un abbonato di lunga data all'UPC, fornitore di servizi di televisione via cavo, e che intendeva porre fine al contratto che lo legava a tale società, ha chiesto a quest'ultima di indicargli il periodo esatto al quale si riferiva la fattura emessa nel corso dell'anno 2010, dato che tale fattura non conteneva menzione di tale periodo.

14 L'UPC ha risposto all'interessato che l'ultima fattura annuale si riferiva al «periodo compreso tra l'11.01.2010 e il 10.02.2011 incluso».

15 Il sig. Szabó, che voleva far coincidere il termine dell'abbonamento che aveva sottoscritto presso l'UPC con l'ultimo giorno della prestazione di servizi già pagata, ha chiesto il recesso dal relativo contratto a far data dal 10 febbraio 2011.

16 La prestazione di servizi ha avuto termine solamente il 14 febbraio 2011 e, il 12 marzo 2011, l'interessato ha ricevuto dall'UPC un documento con cui gli veniva richiesto il versamento della somma di 5 243 fiorini ungheresi (HUF) a titolo di arretrati di pagamento fino al 14 febbraio 2011.

17 Il sig. Szabó ha depositato una denuncia presso il Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Autorità di vigilanza per la tutela dei consumatori presso i servizi governativi di Budapest), lamentando di aver ricevuto un'informazione errata in conseguenza della quale doveva pagare una somma aggiuntiva di HUF 5 243, poiché era tenuto a corrispondere le spese di abbonamento a due prestatori diversi per uno stesso periodo, sebbene la prestazione di servizi di cui trattarsi fosse di natura tale da non poter essere ottenuta da due prestatori contemporaneamente.

18 Il suddetto organismo, con decisione dell'11 luglio 2011, ha condannato l'UPC al pagamento di una sanzione di HUF 25 000 per pratica commerciale sleale, ai sensi della legge n. XLVII del 2008 relativa al divieto delle pratiche commerciali sleali nei confronti dei consumatori. Detta decisione è stata confermata il 10 ottobre 2011 dalla Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, in qualità di autorità di secondo grado, che ha ritenuto che la comunicazione di un'informazione errata rappresenti di per sé una violazione delle norme di diligenza professionale, senza che sia necessario un esame distinto della questione della violazione di tali norme nel caso di specie.

- 19 Adita dall'UPC, la Fővárosi Törvényszék (Corte di Budapest) ha riformato la decisione della suddetta autorità nazionale del 10 ottobre 2011 e ha annullato la sanzione inflitta a tale società. Detto giudice ha dichiarato che la questione della violazione delle norme di diligenza professionale doveva essere oggetto di esame anche in caso di comunicazione di un'informazione errata, e che non poteva ravvisarsi una violazione siffatta qualora da tale esame fosse emersa l'assenza di intenzione, da parte del professionista interessato, di indurre in errore il consumatore.
- 20 Orbene, nel caso di specie, la condotta contestata all'UPC non si iscriverebbe in un comportamento continuato, e un errore amministrativo isolato e riguardante un solo cliente non potrebbe essere qualificato come «pratica». Nella fattispecie, verrebbe in rilievo un mero rifiuto verificatosi nella scrittura di una cifra («2» per indicare il mese di febbraio anziché «1» per designare quello di gennaio) e, peraltro, il consumatore interessato avrebbe potuto procurarsi l'informazione esatta da varie altre fonti.
- 21 Tale giudice ha aggiunto che la controversia sottopostagli non verteva né sul prezzo né sul modo in cui questo è calcolato, e neppure sull'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera d), della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, ragion per cui l'informazione fornita dall'UPC non risulterebbe ingannevole, ma sarebbe soltanto errata. Questa valutazione sarebbe confermata dal fatto che la Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (Autorità nazionale dei media e delle telecomunicazioni) avrebbe respinto la denuncia presentata per lo stesso caso.
- 22 A sostegno del ricorso per cassazione proposto dalla Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság dinanzi alla Kúria (Corte suprema), tale autorità nazionale rileva, anzitutto, che l'UPC non nega di aver comunicato un'informazione errata, sulla base della quale il consumatore ha determinato la data di recesso dal suo abbonamento.
- 23 Essa sostiene, poi, che, in caso di comunicazione di una simile informazione, non è necessario esaminare separatamente la questione della violazione delle norme di diligenza professionale.
- 24 Inoltre, la Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság contesta la tesi secondo cui non si potrebbe ravvisare la sussistenza di una «pratica commerciale» se la condotta addebitata riguarda un solo consumatore. Infatti, gli articoli da 6 a 9 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali utilizzerebbero il termine «consumatore» sempre al singolare e tale direttiva dovrebbe essere interpretata conformemente all'obiettivo da essa perseguito.
- 25 Infine, l'informazione errata di cui trattasi riguarderebbe il modo in cui il prezzo è calcolato, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera d), della suddetta direttiva o, quanto meno, la determinazione del periodo coperto dalla prestazione e ricadrebbe nell'ambito dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b), della medesima direttiva, in quanto caratteristica principale del servizio fornito.
- 26 Alla luce di queste considerazioni, la Kúria ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:
- «1) Se l'articolo 5 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali debba essere interpretato nel senso che, in caso di pratiche ingannevoli ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4, di tale direttiva, non è possibile procedere a uno specifico esame dei criteri previsti dall'articolo 5, paragrafo 2, lettera a).
 - 2) Se la comunicazione di un'informazione non veritiera a un solo consumatore debba essere considerata come una pratica commerciale ai sensi della summenzionata direttiva».

Sulle questioni pregiudiziali

- 27 Occorre in limine rilevare che la prima questione presuppone che una situazione come quella di cui al procedimento principale ricada nel campo di applicazione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali.
- 28 Orbene, da un lato, solamente nel caso in cui una comunicazione di informazioni, come quella di cui al procedimento principale, possa essere qualificata come «pratica commerciale», ai sensi dell'articolo 2, lettera d), di tale direttiva, si devono valutare le caratteristiche che tale pratica deve presentare per essere considerata «ingannevole», ai sensi degli articoli 6 e 7 della suddetta direttiva.
- 29 Dall'altro, è nel contesto dell'esame della seconda questione che la Corte dovrà pronunciarsi sulla determinazione del significato e della portata della nozione di «pratica commerciale» ai fini dell'applicazione della medesima direttiva.
- 30 Ciò considerato, occorre rispondere in primo luogo alla seconda questione.

Sulla seconda questione

- 31 La seconda questione è volta, in sostanza, a determinare se la direttiva sulle pratiche commerciali sleali debba essere interpretata nel senso che la comunicazione, da parte di un professionista a un consumatore, di un'informazione errata, come quella di cui al procedimento principale, possa essere qualificata come «pratica commerciale ingannevole», ai sensi della suddetta direttiva, anche quando tale comunicazione abbia interessato un solo consumatore.
- 32 A tale riguardo, si deve ricordare che, da un lato, la direttiva sulle pratiche commerciali sleali mira al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori mediante un'armonizzazione completa delle norme relative alle pratiche commerciali sleali (v., in particolare, sentenze *Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag*, C-540/08, EU:C:2010:660, punto 27; *Citroën Belux*, C-265/12, EU:C:2013:498, punto 20; *CHS Tour Services*, C-435/11, EU:C:2013:574, punto 47, e *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punto 34).
- 33 Dall'altro, tanto l'applicazione uniforme del diritto dell'Unione quanto il principio di uguaglianza esigono che una disposizione di diritto dell'Unione che non contenga alcun espresso richiamo al diritto degli Stati membri per quanto riguarda la determinazione del suo senso e della sua portata debba di norma dar luogo, in tutta l'Unione, ad un'interpretazione autonoma e uniforme (v., in particolare, sentenza *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punto 25 e giurisprudenza ivi citata).
- 34 In primo luogo, la Corte ha già avuto occasione di dichiarare che la direttiva sulle pratiche commerciali sleali è contraddistinta da un ambito di applicazione *ratione materiae* particolarmente esteso (sentenze *Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag*, C-540/08, EU:C:2010:660, punto 21, e *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punto 40), avendo il legislatore dell'Unione abbracciato un concetto molto ampio della nozione di «pratica commerciale», ai sensi della medesima, poiché l'articolo 2, lettera d), di tale direttiva la definisce come «qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresi la pubblicità e il marketing, posta in essere da un professionista».
- 35 Così, il solo criterio indicato in tale disposizione riguarda il fatto che la pratica del professionista deve essere direttamente connessa alla promozione, vendita o fornitura di un bene o di un servizio al consumatore (v., in particolare, sentenze *Plus Warenhandels-gesellschaft*, C-304/08, EU:C:2010:12, punto 39, e *CHS Tour Services*, C-435/11, EU:C:2013:574, punto 27).

- 36 In secondo luogo, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 1, della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, in combinato disposto con l'articolo 2, lettera c), della stessa, la nozione di «pratica commerciale» di cui a tale direttiva racchiude le attività del professionista conseguenti a un'operazione commerciale relativa a qualsiasi bene o servizio. In modo analogo, dal considerando 13 di tale direttiva emerge che questa si applica alle pratiche commerciali nei rapporti tra un professionista e un consumatore in seguito alla conclusione di un contratto e durante la sua esecuzione.
- 37 Alla luce di quanto sopra esposto, deve ritenersi che la comunicazione di un'informazione effettuata, come nel caso del procedimento principale, da un'impresa nell'ambito dell'assistenza post-vendita relativa a un abbonamento a un servizio di diffusione televisiva via cavo sottoscritto da un privato rientri nella nozione di «pratica commerciale», ai sensi della direttiva sulle pratiche commerciali sleali.
- 38 Inoltre, conformemente all'articolo 5, paragrafi 1 e 4, di tale direttiva, sono sleali e vietate, in particolare, le pratiche commerciali ingannevoli.
- 39 Come emerge dalla stessa formulazione dell'articolo 6, paragrafo 1, di detta direttiva, è considerata ingannevole una pratica commerciale che contenga informazioni false e sia pertanto non veritiera o, in qualsiasi modo, inganni o possa ingannare il consumatore medio per quanto riguarda, in particolare, le caratteristiche principali del bene o del servizio, tra cui l'assistenza post-vendita, il prezzo o il modo in cui questo è calcolato nonché i diritti del consumatore, e che induca il consumatore o sia idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.
- 40 Orbene, si deve constatare che, come emerge dalla decisione di rinvio, in una situazione come quella di cui al procedimento principale ricorrono tutti gli elementi indicati nella suddetta disposizione. Tale situazione è caratterizzata, infatti, dalla circostanza che un consumatore, a seguito della sua domanda finalizzata ad esercitare il proprio diritto di recesso da un contratto di servizi stipulato con un professionista, ha ricevuto da quest'ultimo un'informazione errata circa la durata del rapporto che legava le due parti, e dal fatto che l'errore commesso dall'impresa ha impedito al privato di effettuare una scelta consapevole e ha comportato, inoltre, spese aggiuntive per il medesimo.
- 41 A tale riguardo, è necessario precisare che la circostanza che la condotta del professionista coinvolto sia stata tenuta una sola volta e abbia interessato un solo consumatore è del tutto irrilevante in questo contesto.
- 42 Infatti, né le definizioni fornite agli articoli 2, lettere c) e d), 3, paragrafo 1, nonché 6, paragrafo 1, della direttiva sulle pratiche commerciali sleali né quest'ultima, considerata nel suo insieme, contengono indizi secondo cui l'azione o l'omissione da parte del professionista dovrebbe presentare carattere reiterato o riguardare più di un consumatore.
- 43 Orbene, alla luce della finalità di tutela del consumatore posta alla base della suddetta direttiva, queste disposizioni non possono essere interpretate nel senso che impongono condizioni di tal tipo, quando invece non le indicano in maniera esplicita (v., in tal senso, sentenza CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, punto 41).
- 44 Peraltro, dalla tesi sostenuta dall'UPC, secondo cui non può ritenersi che un comportamento isolato di un professionista, che abbia riguardato un solo consumatore, costituisca una «pratica» ai sensi della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, potrebbero derivare seri inconvenienti.
- 45 In primo luogo, tale direttiva non fissa alcuna soglia, in termini di frequenza oppure di numero di consumatori, superata la quale un atto o un'omissione dovrebbero rientrare nella sfera di applicazione della direttiva medesima, ragion per cui la tesi difesa dall'UPC non è compatibile con il principio della certezza del diritto.

- 46 In secondo luogo, questa tesi implicherebbe l'onere in capo al consumatore di dimostrare che altri privati sono stati lesi dal medesimo operatore, sebbene, di fatto, tale prova sia estremamente difficile da fornire.
- 47 Inoltre, non ha alcuna rilevanza la natura asseritamente non intenzionale di una condotta come quella discussa nel procedimento principale.
- 48 L'articolo 11 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, infatti, prevede espressamente che l'applicazione delle misure adottate dagli Stati membri per lottare contro simili pratiche prescinde dalla prova dell'intenzionalità o della negligenza del professionista, così come da quella di un danno effettivamente subito dal consumatore.
- 49 Ad ogni modo, come si evince dall'utilizzo dei termini «possa» e «idonea», l'articolo 6 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali ha natura essenzialmente preventiva, con la conseguenza che, ai fini dell'applicazione di tale articolo, è sufficiente che il professionista abbia comunicato un'informazione oggettivamente errata, tale da esercitare un'influenza sfavorevole sulla decisione commerciale del consumatore.
- 50 Orbene, nella fattispecie, emerge chiaramente che, in mancanza dell'errore sulla data commesso dall'UPC, la sua controparte contrattuale non avrebbe proceduto al recesso dal contratto con effetto dal 10 febbraio 2011, quando invece la data appropriata era il 10 gennaio 2011, e che, per il lasso di tempo intercorso tra queste due date, le è stato imposto un costo aggiuntivo. Peraltro, come già rilevato al punto 48 della presente sentenza e per analogia con quanto dichiarato dalla Corte nella sentenza *Purely Creative e a.* (C-428/11, EU:C:2012:651, punto 57), è irrilevante, a tale riguardo, il fatto che il costo aggiuntivo imposto al consumatore sia trascurabile.
- 51 La suesposta interpretazione è corroborata dal fatto che essa consente di dare pieno effetto alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali, garantendo che, conformemente all'esigenza di conseguire un livello elevato di tutela dei consumatori, esigenza espressa segnatamente all'articolo 1 della suddetta direttiva, le pratiche commerciali sleali siano, ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 1, primo comma, di quest'ultima, efficacemente combattute «nell'interesse dei consumatori». Come emerge, in particolare, dai suoi considerando 7, 8, 11, 13 e 14, la stessa direttiva stabilisce, a tal fine, un divieto generale delle pratiche commerciali sleali che falsano il comportamento economico dei consumatori (v. sentenza *Trento Sviluppo e Centrale Adriatica*, C-281/12, EU:C:2013:859, punto 32).
- 52 Inoltre, la Corte ha già avuto occasione di dichiarare che le disposizioni della direttiva sulle pratiche commerciali sleali sono concepite essenzialmente nell'ottica del consumatore quale destinatario e vittima di pratiche commerciali sleali (v. sentenza *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punto 36 e giurisprudenza ivi citata).
- 53 L'obiettivo perseguito dalla direttiva sulle pratiche commerciali sleali, consistente nel tutelare pienamente i consumatori contro pratiche di tal genere, trae origine dal fatto che, rispetto ad un professionista, il consumatore si trova in una posizione di inferiorità, in particolare per quanto riguarda il livello di informazione, in quanto dev'essere considerato economicamente più debole e meno esperto sul piano giuridico rispetto alla controparte contrattuale (v. sentenza *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punto 35).
- 54 Alla luce delle suesposte considerazioni, deve pertanto essere considerata priva di pertinenza l'affermazione dell'UPC secondo cui il consumatore, nel caso di specie, avrebbe potuto procurarsi lui stesso l'informazione corretta.
- 55 Ciò considerato, occorre concludere che una condotta come quella che, nel procedimento principale, è contestata all'UPC rientra nell'ambito di applicazione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali e, di conseguenza, è soggetta alle prescrizioni sancite da quest'ultima.

- 56 Fatte queste precisazioni, si deve ancora rilevare che tale direttiva si limita a prevedere, al suo articolo 5, paragrafo 1, che le pratiche commerciali sleali «sono vietate».
- 57 Come già dichiarato dalla Corte, tale direttiva lascia pertanto alla discrezionalità degli Stati membri la scelta delle misure nazionali destinate a combattere, ai sensi degli articoli 11 e 13 della direttiva medesima, le pratiche commerciali sleali, purché esse siano adeguate ed efficaci e le sanzioni in tal modo previste siano effettive, proporzionate e dissuasive (sentenza Köck, C-206/11, EU:C:2013:14, punto 44).
- 58 Ne consegue che spetta agli Stati membri prevedere un regime adeguato di sanzioni nei confronti dei professionisti che si avvalgono di pratiche commerciali sleali, assicurandosi che tali sanzioni rispondano, in particolare, al principio di proporzionalità. È in tale contesto che potranno essere presi in debita considerazione fattori quali la frequenza della pratica addebitata, la sua intenzionalità o meno e l'importanza del danno che ha cagionato al consumatore.
- 59 Nel caso di specie, spetterà al giudice del rinvio valutare – prendendo in considerazione tutte le circostanze che caratterizzano la causa al suo esame – se le conseguenze derivanti, in applicazione del diritto nazionale che recepisce la direttiva sulle pratiche commerciali sleali, dal divieto della pratica commerciale ingannevole utilizzata nella fattispecie dal professionista siano conformi ai requisiti di tale direttiva e, più specificamente, al principio di proporzionalità.
- 60 Alla luce dell'insieme delle suesposte considerazioni, occorre rispondere alla seconda questione che la direttiva sulle pratiche commerciali sleali dev'essere interpretata nel senso che la comunicazione, da parte di un professionista a un consumatore, di un'informazione errata, come quella di cui al procedimento principale, dev'essere qualificata come «pratica commerciale ingannevole», ai sensi di tale direttiva, anche qualora tale comunicazione abbia riguardato un solo consumatore.

Sulla prima questione

- 61 Con la sua prima questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se la direttiva sulle pratiche commerciali sleali debba essere interpretata nel senso che, nell'ipotesi in cui una pratica commerciale sleale soddisfi tutti i criteri indicati all'articolo 6, paragrafo 1, di tale direttiva per essere qualificata come pratica ingannevole nei confronti del consumatore, occorre ulteriormente verificare se una pratica siffatta sia parimenti contraria alle norme di diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, lettera a), della suddetta direttiva, perché tale pratica possa legittimamente essere ritenuta sleale e, pertanto, essere vietata ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della stessa direttiva.
- 62 Orbene, la Corte è già stata chiamata a pronunciarsi su tale questione nella sentenza CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) e la risposta che vi ha fornito è interamente trasponibile alla presente causa.
- 63 Ciò considerato, per motivi identici a quelli esposti ai punti da 31 a 47 della sentenza CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), occorre rispondere alla prima questione che la direttiva sulle pratiche commerciali sleali dev'essere interpretata nel senso che, nell'ipotesi in cui una pratica commerciale sleale soddisfi tutti i criteri indicati all'articolo 6, paragrafo 1, di tale direttiva per essere qualificata come pratica ingannevole nei confronti del consumatore, non occorre ulteriormente verificare se una pratica siffatta sia parimenti contraria alle norme di diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, lettera a), della suddetta direttiva, perché tale pratica possa legittimamente essere ritenuta sleale e, pertanto, essere vietata ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della stessa direttiva.

Sulle spese

⁶⁴ 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 (Prima Sezione) dichiara:

- 1) **La direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali»), dev'essere interpretata nel senso che la comunicazione, da parte di un professionista a un consumatore, di un'informazione errata, come quella di cui al procedimento principale, dev'essere qualificata come «pratica commerciale ingannevole», ai sensi di tale direttiva, anche qualora tale comunicazione abbia riguardato un solo consumatore.**
- 2) **La direttiva 2005/29 dev'essere interpretata nel senso che, nell'ipotesi in cui una pratica commerciale sleale soddisfi tutti i criteri indicati all'articolo 6, paragrafo 1, di tale direttiva per essere qualificata come pratica ingannevole nei confronti del consumatore, non occorre ulteriormente verificare se una pratica siffatta sia parimenti contraria alle norme di diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, lettera a), della suddetta direttiva, perché tale pratica possa legittimamente essere ritenuta sleale e, pertanto, essere vietata ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della stessa direttiva.**

Firme