

**Causa C-536/20****Sintesi della domanda di pronuncia pregiudiziale ai sensi dell'articolo 98, paragrafo 1, del regolamento di procedura della Corte di giustizia****Data di deposito:**

22 ottobre 2020

**Giudice del rinvio**

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Lituania)

**Data della decisione di rinvio:**

21 ottobre 2020

**Ricorrente:**

UAB Tiketa

**Resistenti:**

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

**Oggetto del procedimento principale**

Il presente procedimento riguarda una controversia relativa al rimborso dell'importo pagato da un consumatore per i biglietti di un evento e al risarcimento del danno morale subito in conseguenza dell'annullamento dell'evento.

**Oggetto e fondamento giuridico della domanda di pronuncia pregiudiziale**

Interpretazione delle disposizioni della direttiva 2011/83 relative alla nozione di professionista; articolo 267, terzo comma, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea

**Questioni pregiudiziali**

- 1) Se la nozione di professionista definita all'articolo 2, punto 2, della direttiva 2011/83 debba essere interpretata nel senso che una persona che agisce in

qualità di intermediario, in caso di acquisto di un biglietto da parte di un consumatore, può essere considerata un professionista tenuto al rispetto degli obblighi previsti dalla direttiva 2011/83 e, pertanto, una parte del contratto di vendita o del contratto di servizi contro cui il consumatore può proporre reclamo o agire in giudizio.

1.1. Se, ai fini dell'interpretazione della nozione di professionista definita all'articolo 2, punto 2, della direttiva 2011/83, sia rilevante la circostanza che la persona che agisce in qualità di intermediario, in caso di acquisto di un biglietto da parte di un consumatore, abbia fornito al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, tutte le informazioni relative al professionista principale di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e d), della direttiva 2011/83.

1.2. Se l'intermediazione debba essere considerata palese qualora la persona coinvolta nel processo di acquisto dei biglietti, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, fornisca il nome e la forma giuridica del professionista principale, nonché l'informazione che il professionista principale assume la piena responsabilità dell'evento, della sua qualità, del suo contenuto e delle relative informazioni fornite, indicando che agisce solo quale distributore di biglietti e in qualità di mandatario palese.

1.3. Se la nozione di professionista definita all'articolo 2, punto 2, della direttiva 2011/83 possa essere interpretata nel senso che, tenuto conto del rapporto giuridico di duplice servizio (distribuzione di biglietti e organizzazione di eventi) tra le parti, tanto il venditore del biglietto quanto l'organizzatore dell'evento possono essere considerati professionisti, vale a dire parti del contratto stipulato con un consumatore.

- 2) Se l'obbligo di fornire informazioni e di metterle a disposizione del consumatore in un linguaggio semplice e comprensibile, come previsto all'articolo 8, paragrafo 1, della direttiva 2011/83, debba essere interpretato e applicato in modo tale che l'obbligo di informare il consumatore è considerato correttamente assolto quando tali informazioni sono fornite nel regolamento dell'intermediario relativo alla prestazione di servizi, messo a disposizione del consumatore sul sito Internet [tiketa.lt](http://tiketa.lt) prima che il consumatore effettui il pagamento che conferma che ha preso conoscenza del regolamento dell'intermediario relativo alla prestazione di servizi e si impegna a rispettarlo in quanto parte integrante dei termini e delle condizioni dell'operazione da concludere mediante un cosiddetto accordo «click-wrap», vale a dire barrando attivamente una specifica casella nel sistema online e cliccando su uno specifico link.

2.1. Se, ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione di tale obbligo, rilevi la circostanza che tali informazioni non siano fornite su un supporto durevole e che non vi sia una successiva conferma del contratto contenente

tutte le informazioni necessarie ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 su un supporto durevole, come richiesto dall'articolo 8, paragrafo 7, della direttiva 2011/83.

2.2. Se, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 5, della direttiva 2011/83, le informazioni fornite nel regolamento dell'intermediario relativo alla prestazione di servizi formino parte integrante del contratto a distanza, a prescindere dal fatto che tali informazioni non siano fornite su un supporto durevole e/o non vi siano ulteriori conferme del contratto su un supporto durevole.

### **Disposizioni di diritto dell'Unione fatte valere**

Articolo 169 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (in prosieguo: il «TFUE»)

Articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (in prosieguo: la «Carta»)

Articolo 1, articolo 2, punto 2, articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e d), articolo 6, paragrafo 5, articolo 8, paragrafo 1 e articolo 8, paragrafo 7, lettera a) della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (in prosieguo: la «direttiva 2011/83»)

Articolo 2, lettera b), 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 (in prosieguo: la «direttiva sulle pratiche commerciali sleali»)

### **Disposizioni nazionali fatte valere**

Codice civile della Repubblica di Lituania (in prosieguo: il «codice civile»)

Articolo 6.228<sup>1</sup>, paragrafo 3 («Nozione di contratto con il consumatore e altre nozioni»):

*«3. Per “imprenditore” si intende una persona fisica o giuridica o un'altra organizzazione, o una sua unità, che intende concludere o conclude contratti ai fini della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, comprese le persone che agiscono per conto o a vantaggio dell'imprenditore. Una*

*persona giuridica può essere considerata imprenditore indipendentemente dalla forma giuridica delle sue parti costitutive».*

Articolo 2.133 («Effetti giuridici di un contratto concluso da un mandatario»):

- «1. *Un contratto concluso da una persona (mandatario) in nome di un'altra persona (mandante), rappresentando in tal modo il rapporto di mandato e senza eccedere i diritti conferiti, crea, modifica ed estingue direttamente in capo al mandante i diritti e gli obblighi di carattere civile.*
2. *I diritti di un mandatario possono essere altresì dedotti dalle circostanze in cui lo stesso agisce (venditore nel commercio al dettaglio, cassiere, ecc.). Qualora la condotta di una persona fornisca ai terzi ragionevoli motivi per ritenere che detta persona, in qualità di mandante, abbia nominato l'altra persona quale suo mandatario, i contratti conclusi da tale ultima persona a nome del mandante vincolano il mandante.*
3. *Nel caso in cui, al momento della conclusione di un contratto, un mandatario ometta di informare che agisce in nome e nell'interesse del mandante, quest'ultimo acquisisce i diritti e assume gli obblighi derivanti dal contratto solo se l'altra parte del medesimo contratto era in grado di comprendere, sulla base delle circostanze della conclusione stessa, che il contratto è stato concluso con un mandatario, oppure nel caso in cui l'identità della persona con cui si è concluso il contratto era irrilevante per tale parte.*

(...))».

Articolo 2, paragrafo 24 («Nozioni fondamentali della presente legge») della legge della Repubblica di Lituania sulla tutela dei diritti dei consumatori (la versione applicabile al caso di specie è quella in vigore dall'11 novembre 2017 al 1° agosto 2018; in prosieguo: la «legge sulla tutela dei consumatori»):

«24. *Per “imprenditore” si intende una persona fisica o giuridica o un'altra organizzazione, o una sua unità, che intende concludere o conclude contratti per scopi commerciali, industriali, artigianali o professionali, comprese le persone che agiscono per conto o a vantaggio dell'imprenditore. Una persona giuridica può essere considerata imprenditore indipendentemente dalla forma giuridica delle sue parti costitutive».*

### **Breve esposizione dei fatti e del procedimento**

- 1 Il richiedente, M. Š., acquistava online dalla società Tiketa dei biglietti per uno spettacolo organizzato dalla Baltic Music (in prosieguo: l'«organizzatore dell'evento»). La Tiketa esercita attività di distribuzione di biglietti per eventi (concerti, spettacoli e altri eventi) organizzati da terzi. La Tiketa non esercita essa stessa attività di organizzazione di eventi.

- 2 Il sito Internet della Tiketa conteneva l'informazione che l'evento era organizzato dalla Baltic Music e che la Baltic Music era l'organizzatore dell'evento che assumeva la piena responsabilità dello stesso, della sua qualità e del suo contenuto, nonché delle eventuali informazioni fornite riguardo all'evento. La Tiketa stessa era menzionata quale distributore di biglietti operante in qualità di mandatario palese («atsiskleidęs tarpininkas»; letteralmente, l'«intermediario dichiarato») [sebbene il diritto nazionale utilizza normalmente la nozione di «atstovas» (mandatario) ogniqualevolta un contratto sia concluso in nome o per conto di un'altra persona].
- 3 Le informazioni sull'evento pubblicamente accessibili non indicavano ulteriori informazioni su chi fosse parte del contratto né sulla procedura di rimborso dei biglietti nel caso in cui l'evento fosse annullato. Le informazioni relative al prestatore di servizi e ai rimborsi dei biglietti sono fornite nel regolamento relativo alla prestazione di servizi pubblicato sul sito Internet della Tiketa. Né tale regolamento, né la conferma del contratto concluso contenente le informazioni che figuravano nel regolamento in questione sono state messe a disposizione del consumatore su un supporto durevole. Una parte del regolamento relativo alla prestazione di servizi (comprese le informazioni secondo cui, in caso di annullamento dell'evento, l'organizzatore dell'evento è tenuto a farsi carico integralmente del rimborso dei biglietti) figurava infatti sul biglietto generato una volta effettuato il pagamento da parte del richiedente.
- 4 Presentatosi per assistere all'evento, M. Š. apprendeva che questo non si sarebbe tenuto. Egli, quindi, presentava un reclamo alla Tiketa richiedendo il rimborso del prezzo del biglietto e delle spese di viaggio sostenute, nonché il risarcimento del danno morale. La Tiketa replicava di non essere responsabile dell'annullamento dell'evento e consigliava al consumatore di rivolgersi alla Baltic Music. Quest'ultima ignorava completamente le richieste.
- 5 M. Š. agiva quindi in giudizio, chiedendo la condanna in solido delle convenute Tiketa e Baltic Music al risarcimento dei danni patrimoniali e morali subiti. Il giudice di primo grado accoglieva parzialmente la domanda e riconosceva all'attore una parte delle somme richieste alla società Tiketa. La Tiketa proponeva appello, senza successo. Successivamente, la Tiketa ricorreva per cassazione dinanzi al giudice del rinvio (Lietuvos Aukščiausiasis Teismas; Corte suprema, Lituania).

### **Principali argomenti delle parti nel procedimento principale**

- 6 La Tiketa afferma di essere un mandatario pubblicamente dichiarato che presta servizi di distribuzione di biglietti per conto dell'organizzatore dell'evento. Essa sostiene che l'acquisto di biglietti deve essere qualificato come conclusione di un contratto tra M. Š. e l'organizzatore di eventi e che, al momento della conclusione del contratto, la stessa Tiketa rappresenta l'organizzatore dell'evento. La Tiketa

ritiene di non essere responsabile di alcuna circostanza relativa all'evento, compreso il suo annullamento.

- 7 Inoltre, la Tiketa deduce di adempiere all'obbligo di informare il consumatore fornendo informazioni nel regolamento relativo alla prestazione di servizi pubblicato online. Prima di effettuare il pagamento, il consumatore conferma di essere venuto a conoscenza del regolamento, impegnandosi a rispettarlo in quanto parte integrante dei termini e delle condizioni del contratto mediante un accordo «click-wrap», vale a dire barrando attivamente una specifica casella nel sistema online e cliccando su uno specifico link.

### **Breve esposizione della motivazione del rinvio**

- 8 Questa Sezione deve trattare questioni vertenti a) sull'interpretazione della nozione di professionista e b) sull'adempimento dell'obbligo di informazione del consumatore gravante sul professionista.

#### *Sull'interpretazione della nozione di professionista*

- 9 La presente controversia verte sull'adeguata qualificazione del rapporto giuridico tra le parti, sullo status giuridico dell'intermediario e sui suoi obblighi nei confronti del consumatore.
- 10 Nella sua giurisprudenza, la Corte di giustizia ha chiarito che la nozione di «professionista» deve essere intesa in maniera particolarmente ampia, la quale comprende qualsiasi persona fisica o giuridica che eserciti un'attività remunerata (sentenza del 4 ottobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punto 30). Anche i giudici nazionali aditi si sono basate su una nozione ampia del termine «professionista».
- 11 Questa Sezione si chiede se la nozione di professionista ricomprenda sia l'imprenditore che agisce per conto proprio, considerato contrattualmente vincolato ai sensi del diritto nazionale in materia di contratti, sia una persona che agisce per conto terzi, che non è, in genere, considerata parte del contratto. Un confronto fra le varie versioni linguistiche dell'articolo 2, punto 2, della direttiva 2011/83 (inglese, francese, tedesco e lituano) fa sorgere ragionevoli dubbi riguardo alla traduzione lituana della nozione di professionista [in lituano, «*įskaitant kiekvieną kitą asmenį*» (letteralmente: «*compresa qualsiasi altra persona*»), e in inglese «*including through any other person*»] e alla sua corretta trasposizione. Ciò premesso, il giudice del rinvio ritiene che un'analisi comparativa delle diverse versioni linguistiche non consenta di delimitare l'esatta portata della nozione di professionista.
- 12 Conformemente a un'interpretazione sistematica e teleologica di una nozione autonoma del diritto dell'Unione, l'obiettivo di garantire un livello elevato di protezione dei consumatori (articolo 169 TFUE, articolo 38 della Carta, articolo 1 della direttiva 2011/83) implica che anche un intermediario in un'operazione

possa essere considerato un professionista. La Corte di giustizia non esclude tale possibilità nella sua giurisprudenza.

- 13 Nell'interpretare la nozione di professionista nel contesto più ampio della tutela dei consumatori, la Corte di giustizia ha dichiarato che la nozione di «professionista» definita sia all'articolo 2, lettera b), della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, sia all'articolo 2, punto 2, della direttiva 2011/83, deve essere interpretata in modo uniforme. Per essere considerato un «professionista» ai sensi dell'articolo 2, punto 2, della direttiva 2011/83, una persona fisica o giuridica deve agire «nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale» oppure in nome o per conto di un professionista» (sentenza del 4 ottobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punti 29 e 36; sentenza del 3 ottobre 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, punti 36 e 37).
- 14 La definizione di cui all'articolo 2, lettera b), della direttiva sulle pratiche commerciali sleali induce a ritenere che un professionista che agisce in nome proprio e una persona che agisce in nome o per conto di un professionista sono soggetti alternativi rientranti nell'ambito di applicazione della nozione di «professionista». La citata giurisprudenza della Corte di giustizia offre, quindi, le basi per ritenere che l'ambito di applicazione *ratione personae* della direttiva 2011/83 riguardi sia una persona che agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, sia una persona che agisce in nome o per conto di un professionista.
- 15 Al contempo, questa Sezione si chiede se l'interpretazione della nozione di professionista debba essere connessa alla dichiarazione dell'esistenza del mandato. L'articolo 6 della direttiva 2011/83 prevede che, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, il professionista debba fornire al consumatore talune informazioni in maniera chiara e comprensibile, compreso l'indirizzo e l'identità del professionista per conto del quale agisce e l'indirizzo geografico della sede a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami. Ciò solleva il seguente ragionevole interrogativo: è rilevante, per l'interpretazione della nozione di professionista, se una persona che agisce in nome o per conto di un professionista abbia fornito al consumatore tali informazioni sul professionista principale? In altri termini, un consumatore (un acquirente) può presentare un reclamo fondato su un contratto concluso da un consumatore nei confronti di un intermediario solo nel caso in cui quest'ultimo non abbia adeguatamente palesato l'esistenza del mandato e abbia indotto il consumatore a credere, a torto, che l'intermediario agisse in qualità di venditore-proprietario dei beni in questione (in quanto parte del contratto concluso da un consumatore)? (Questa è la posizione assunta dalla Corte di giustizia nella sua sentenza del 9 novembre 2016, Wathélet, C-149/15, EU:C:2016:840; punto 34).
- 16 Questa Sezione chiede altresì se il rapporto giuridico che si è instaurato tra le parti della controversia possa essere qualificato come prestazione di un duplice servizio (distribuzione di biglietti e organizzazione di eventi), di modo che sia il venditore

dei biglietti sia l'organizzatore dell'evento possano essere considerati professionisti, vale a dire parti del contratto concluso da un consumatore. Il giudice del rinvio ritiene che, in tal caso, il rapporto giuridico tra l'acquirente, il venditore dei biglietti e l'organizzatore debba ritenersi composto da due contratti: 1) un contratto di prestazione di servizi tra l'acquirente del biglietto (il consumatore) e l'organizzatore dell'evento concluso tramite il mandatario (Tiketa), in base al quale l'organizzatore si impegna a tenere l'evento conformemente alle condizioni stabilite nel biglietto; e 2) un contratto tra l'intermediario (Tiketa) e l'acquirente del biglietto in base al quale la Tiketa vende i biglietti all'acquirente e si impegna a fornire le informazioni essenziali elencate all'articolo 6 della direttiva 2011/83.

*Sul rispetto dell'obbligo di informazione del consumatore da parte del professionista*

- 17 Questa Sezione si chiede altresì in quale modo il rispetto dell'obbligo di informazione del consumatore imposto al professionista dalla direttiva 2011/83 incida sulla qualificazione giuridica del rapporto tra le parti e se il rispetto dell'obbligo di informazione del consumatore sia, in ogni caso, indissolubilmente legato al requisito della comunicazione al consumatore della conferma del contratto e delle informazioni precontrattuali su un supporto durevole.
- 18 Si deve presumere che l'obbligo di informazione sia correttamente assolto qualora 1) siano fornite tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere da a) a t), della direttiva 2011/83 e 2) tali informazioni siano fornite in maniera chiara e comprensibile. Poiché le informazioni rese accessibili al pubblico sul sito Internet della Tiketa contenevano solo una parte delle informazioni richieste, si pone la domanda se, al fine di garantire una efficace tutela dei consumatori, sia sufficiente che il professionista fornisca, prima della conclusione di un contratto a distanza, informazioni dettagliate, comprese le informazioni sul prestatore del servizio e sul rimborso dei biglietti, unicamente nel regolamento relativo alla prestazione di servizi.
- 19 Tale modo di fornire informazioni precontrattuali solleva anche un interrogativo quanto al rispetto del requisito della trasparenza. L'obbligo di trasparenza consta di due essenziali dimensioni: la chiarezza, che deve essere riferita alle modalità esteriori con cui l'informazione è fornita al consumatore e, dunque, alla leggibilità e alla riconoscibilità di questa all'interno dell'ambiente in cui l'operazione si svolge; e la comprensibilità, riferibile al contenuto specifico dell'informazione, che deve essere idoneo a rendere il consumatore edotto delle conseguenze giuridiche delle sue scelte (v. conclusioni dell'avvocato generale Pitruzzella del 28 febbraio 2019 nella causa Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, paragrafo 107).
- 20 A tal riguardo, questa Sezione si pone la ragionevole domanda se la fornitura di informazioni sui rimborsi dei biglietti nel regolamento relativo alla prestazione di servizi debba essere considerata come una modalità adeguata per garantire che il

consumatore comprenda inequivocabilmente quale sia la persona parte del contratto concluso e contro la quale può presentare un reclamo o agire in giudizio in caso di inesatto adempimento del contratto.

- 21 Inoltre, nell'ambito del presente procedimento, non è stato dimostrato che tali informazioni siano state fornite su un supporto durevole e non vi è stata alcuna conferma successiva del contratto contenente tutte le informazioni richieste ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83, su un supporto durevole.
- 22 Secondo la giurisprudenza della Corte di giustizia, per «supporto durevole» si intende qualsiasi strumento che permetta all'utente di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate (sentenza del 25 gennaio 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, punto 40).
- 23 Secondo la giurisprudenza della Corte di giustizia, un supporto durevole deve garantire al consumatore il possesso delle informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83, per consentirgli di far valere, all'occorrenza, i suoi diritti. La semplice fornitura di tali informazioni sul sito Internet dell'imprenditore non soddisfa il requisito del supporto durevole (v. sentenze del 5 luglio 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punti da 42 a 44, e del 9 novembre 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, punto 35).
- 24 Infine, questa Sezione intende stabilire se la disposizione di cui all'articolo 6, paragrafo 5, della direttiva 2011/83 consenta di ritenere che il regolamento relativo alla prestazione di servizi pubblicato sul sito Internet dell'UAB Tiketa sia divenuto parte integrante del contratto a distanza e, pertanto, se le disposizioni di tale regolamento possano essere considerate eque solo se le informazioni ivi contenute sono state fornite al consumatore su un supporto durevole.