

**Causa C-380/19**

**Domanda di pronuncia pregiudiziale**

**Data di deposito:**

15 maggio 2019

**Giudice del rinvio:**

Oberlandesgericht Düsseldorf (Germania)

**Data della decisione di rinvio:**

9 maggio 2019

**Ricorrente in primo grado e in appello:**

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände  
– Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

**Convenuta in primo grado e in appello:**

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

---

[OMISSIS]

**OBERLANDESGERICHT DÜSSELDORF**

**ORDINANZA**

Nella causa

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (Unione federale dei centri e delle  
associazioni di consumatori)

ricorrente in primo grado e in appello

[OMISSIS]

contro

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

convenuta in primo grado e in appello

[OMISSIS]

A seguito dell'udienza del 12 marzo 2019, la Ventesima Sezione civile dell'Oberlandesgericht Düsseldorf [Tribunale Superiore del Land di Düsseldorf, Germania] [OMISSIS] [Or. 2] [OMISSIS]

ha deliberato quanto segue:

I.

Il procedimento è sospeso.

II.

L'Oberlandesgericht Düsseldorf sottopone alla Corte di giustizia dell'Unione europea le seguenti questioni pregiudiziali relative all'interpretazione della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU 2013, L 165, pag. 63) (in prosieguo: la «direttiva»):

- 1) Se l'obbligo di informazione di cui all'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva, che impone di includere le informazioni di cui all'articolo 13, paragrafo 1, nelle condizioni generali di contratto, sorga già nel momento in cui il professionista rende possibile scaricare le condizioni generali disponibili sul suo sito web, sul quale non vengono conclusi contratti.
- 2) In caso di soluzione affermativa della prima questione: se il professionista adempia in tal caso all'obbligo di includere le informazioni nelle condizioni generali di contratto, anche qualora non fornisca l'informazione nel file disponibile per essere scaricato, bensì altrove sul sito web del professionista.
- 3) Se il professionista adempia all'obbligo di includere le informazioni nelle condizioni generali di contratto, qualora fornisca al consumatore, oltre ad un documento con le condizioni generali [Or. 3] di contratto, una distinta dei prezzi e dei servizi in un documento separato da esso predisposto, contenente le informazioni di cui all'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva.

#### Motivazioni

A)

- 1 La ricorrente è la federazione di tutti i 16 centri dei consumatori e delle ulteriori 25 organizzazioni dei consumatori e a orientamento sociale in Germania. Essa è registrata nell'elenco degli organismi qualificati a norma dell'articolo 4 dell'Unterlassungsklagegesetz (legge in materia di azioni inibitorie). La convenuta è una banca cooperativa.

- 2 La convenuta gestisce un sito web all'indirizzo [www.apobank.de](http://www.apobank.de). Su tale sito non è possibile concludere contratti. Nelle informazioni legali del sito web la convenuta informa, con modalità non contestate dalla ricorrente, della propria volontà o obbligo di partecipare ad una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi ad un organismo di conciliazione dei consumatori. Essa offre, inoltre, la possibilità di scaricare le condizioni generali di contratto in formato PDF. Tale documento non contiene indicazioni circa la volontà o l'obbligo di partecipare ad una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione dei consumatori.
- 3 Se la convenuta vuole integrare le proprie condizioni generali in un contratto, il consumatore riceve, oltre all'atto contenente le condizioni generali, una distinta dei prezzi e dei servizi, sul retro della quale la convenuta lo informa della propria volontà di partecipare alla procedura di risoluzione delle controversie.
- 4 La ricorrente sostiene che tale pratica commerciale sarebbe contraria all'articolo 36, paragrafo 2, punto 2, del Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (legge tedesca sulla risoluzione delle controversie nelle questioni legate ai consumatori, in prosieguo: il «VSBG»), in quanto l'informazione dovrebbe essere fornita nelle condizioni generali di contratto.
- 5 Il Landgericht ha respinto il ricorso diretto ad ottenere che, pena l'adozione di sanzioni precisate in dettaglio, la convenuta si astenga, nell'ambito di transazioni commerciali con i consumatori, dal non informare gli stessi nelle condizioni generali di contratto utilizzate [Or. 4], in merito alla volontà o all'obbligo di partecipare ad una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione dei consumatori, e a condannare la convenuta a rimborsare le spese processuali alla ricorrente. A sostegno della propria decisione, il Landgericht ha rilevato, in sostanza, che la pratica commerciale contestata dalla ricorrente non violerebbe l'articolo 36, paragrafo 2, del VSBG, che impone di comunicare le informazioni di cui all'articolo 36, paragrafo 1, del VSBG, parallelamente all'utilizzo delle condizioni generali di contratto. La pubblicazione delle condizioni generali di contratto sul sito web non costituirebbe utilizzo, in quanto quest'ultimo presupporrebbe che una parte contraente fornisca tali condizioni generali all'altra parte contraente al momento della conclusione del contratto. Inoltre, fornire un foglio informativo separato insieme alle condizioni generali al momento della stipula di un contratto soddisferebbe i requisiti di cui all'articolo 36 paragrafo 2, punto 2, del VSBG. Si tratterebbe di valutare caso per caso se e quali condizioni generali di contratto vengono utilizzate. Esse potrebbero essere costituite anche da diverse serie di clausole. L'informazione riguardante l'organismo di composizione delle controversie potrebbe, di per sé, costituire una condizione generale del contratto. Infine, la convenuta avrebbe ottemperato anche all'obbligo di informazione ai sensi dell'articolo 36, paragrafo 2, punto 1, del VSBG, che le incombe in qualità di gestore di un sito web. Ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva, il sito web sarebbe il luogo principale per la pubblicazione dell'informazione.

6 La ricorrente impugna tale decisione con il presente ricorso, con il quale dà seguito al proprio ricorso in primo grado. Essa ritiene che l'utilizzo ai sensi dell'articolo 36, paragrafo 2, punto 2, non richieda la conclusione di un contratto specifico. L'unico fattore decisivo sarebbe che il professionista disponga di condizioni generali del contratto. La pubblicazione sul sito web farebbe quindi sorgere, già in questa fase, un obbligo di fornire l'informazione nelle condizioni generali del contratto. L'informazione dovrebbe essere resa accessibile anche ai consumatori che non si sono ancora rivolti alla convenuta per concludere un contratto specifico. Pertanto, comunicare l'informazione insieme alle condizioni generali di contratto non sarebbe sufficiente. Il riferimento all'informazione sul sito web trascurerebbe il fatto che l'obbligo di fornire informazioni sul sito web e [Or. 5] nelle condizioni generali di contratto coesiste. Già in primo grado essa ha sostenuto che fornire un documento informativo separato contenente le condizioni generali di contratto non sarebbe sufficiente in quanto, secondo la direttiva, l'informazione dovrebbe essere fornita nelle condizioni generali di contratto. Infine, l'informazione contenuta nelle condizioni generali di contratto sarebbe significativa anche perché i consumatori attribuiscono a queste ultime particolare importanza. Essi le archivierebbero o le conserverebbero in modo sicuro, per potervi accedere in caso di controversia.

7 La convenuta si oppone e difende la sentenza di primo grado, che ritiene adeguata.

B)

8 Le disposizioni di diritto tedesco dirimenti ai fini della definizione della controversia così recitano:

**Articolo 36 del Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (legge sulla risoluzione alternativa delle controversie in materia di consumo, VSBG) - Obbligo generale di informazione:**

(1) Un professionista che gestisce un sito web o utilizza condizioni generali di contratto è tenuto, in modo facilmente accessibile, chiaro e comprensibile

1. a informare i consumatori in merito alla propria volontà o obbligo di partecipare alle procedure di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione dei consumatori e,
2. se il professionista si è impegnato a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione per i consumatori, o se vi è obbligato in forza di disposizioni legislative, esso fa riferimento all'organismo di conciliazione dei consumatori competente; tale riferimento deve contenere informazioni sull'indirizzo e sul sito web dell'organismo di conciliazione dei consumatori e una dichiarazione con la quale il professionista si impegna a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a detto organismo.

(2) Le informazioni di cui al paragrafo 1 devono

1. comparire sul sito web del professionista, se quest'ultimo gestisce un sito web [**Or. 6**],
  2. essere fornite insieme alle condizioni generali di contratto, se il professionista utilizza condizioni generali di contratto.
- (3) Il professionista con meno di dieci dipendenti al 31 dicembre dell'anno precedente è esonerato dall'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, punto 1.
- 9 L'esito positivo del ricorso della ricorrente dipende dalla soluzione delle questioni pregiudiziali, poiché la disposizione dell'articolo 36 del VSBG, che recepisce l'articolo 13 della direttiva, deve essere interpretata conformemente alla direttiva. Il testo dell'articolo 36, paragrafo 2, del VSBG, stabilisce che le informazioni devono essere fornite «insieme» alle condizioni generali di contratto, se il professionista utilizza condizioni generali di contratto. Il testo della direttiva si discosta da tale formulazione, in quanto, ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 2, della stessa, le informazioni devono essere fornite se del caso nelle condizioni generali di contratto. La precisazione secondo cui l'informazione deve essere fornita nelle condizioni generali di contratto, e quindi non solo insieme al loro utilizzo, corrisponde anche ad altre versioni linguistiche della direttiva. Ad esempio, la versione inglese recita «if applicable, in the general terms and conditions», e la versione francese «le cas échéant, dans les conditions générales».
- 10 Nel caso di specie, ciò solleva, innanzitutto, la questione di come si debba intendere «se del caso», ovvero in quale momento un professionista «utilizza» le condizioni generali di contratto ai sensi dell'articolo 36 del VSBG. Il Landgericht ha inteso il termine ai sensi del Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile tedesco), secondo il quale l'utilizzatore utilizza le condizioni generali di contratto quando le mette a disposizione dell'altra parte contraente al momento della conclusione del contratto. D'altra parte, l'obbligo di cui all'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva deve essere inteso nel senso che la mera esistenza di condizioni generali di contratto implica che debbano contenere le informazioni in materia di risoluzione delle controversie. Ciò è dimostrato dal confronto con l'altro caso di obbligo di informazione, anch'esso basato sulla mera semplice esistenza di un sito web.
- 11 Se la possibilità di scaricare le condizioni generali di contratto presenti sul sito web fa già scattare l'obbligo di informazione, si pone la questione di come si debba intendere «nelle» condizioni generali di contratto ai sensi della direttiva [**Or. 7**]. La seconda questione pregiudiziale è volta a chiarire tale aspetto. È pacifico che la convenuta, in qualità di gestore di un sito web, ha assolto il proprio obbligo di fornire informazioni in materia di risoluzione delle controversie. Resta invece discutibile se tale informazione costituisca, al contempo, un'informazione contenuta nelle condizioni generali di contratto, nel caso in cui queste ultime siano disponibili per essere scaricate. Come sottolineato dalla ricorrente in prima istanza, a ciò si oppone il fatto che il consumatore scarica le condizioni generali di contratto in conformità con la loro destinazione, senza poi trovarvi l'informazione.

- 12 Infine, indipendentemente da quanto sopra, si pone la questione se l'informazione ai sensi della direttiva sia fornita «nelle» condizioni generali di contratto, qualora siano accompagnate da un documento informativo separato. A tale riguardo, il Landgericht ha, giustamente, sottolineato che l'utilizzo di condizioni generali di contratto in più parti, o di condizioni generali diverse, è possibile e comune e che il documento informativo aggiuntivo fa quindi parte delle condizioni generali di contratto. Per contro, l'opinione della ricorrente porta a concludere che le informazioni devono essere fornite in ogni parte delle condizioni generali di contratto. Ciò è avvalorato dal fatto che il consumatore conserverà le condizioni generali di contratto a parte, ritenendo di essere informato in dette condizioni generali circa la disponibilità a partecipare ad una risoluzione alternativa delle controversie. Tale garanzia non si applica nella stessa misura ad una distinta di prezzi e servizi che solitamente è soggetta a modifiche più frequenti.

[OMISSIS]