



Stampa e Informazione

Corte di giustizia dell'Unione europea  
**COMUNICATO STAMPA n. 89/19**  
Lussemburgo, 10 luglio 2019

Sentenza nella causa C-649/17  
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. / Amazon EU Sàrl

## **Una piattaforma di commercio elettronico come Amazon non è obbligata in ogni caso a mettere a disposizione del consumatore un numero telefonico prima della conclusione di un contratto**

*È tuttavia tenuta a mettere a sua disposizione un mezzo di comunicazione che gli consenta di contattarla rapidamente e di comunicare efficacemente con essa*

La società Amazon EU propone la vendita di diversi prodotti, esclusivamente attraverso un sito Internet: in particolare, in Germania, tramite il sito [www.amazon.de](http://www.amazon.de). Essa è stata citata in giudizio dinanzi ai giudici tedeschi dal Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Unione federale delle centrali e delle associazioni dei consumatori, in prosieguo: l'«Unione federale»). Quest'ultimo chiede che sia accertato che Amazon non rispettava il suo obbligo di legge consistente nel fornire al consumatore i mezzi efficaci per entrare in contatto con essa, in quanto essa non comunicava in modo chiaro e comprensibile ai consumatori i suoi numeri di telefono e di fax. L'Unione federale ha affermato che il servizio di richiamata di Amazon non soddisfaceva i requisiti d'informazione, atteso che il consumatore doveva superare numerosi passaggi per entrare in contatto con un interlocutore di tale società. Infatti, **la legge tedesca impone al professionista, prima di concludere con un consumatore un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, di fornire, in ogni caso, il proprio numero di telefono.**

In tali circostanze, il Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), adito della controversia in ultima istanza, chiede alla Corte di giustizia se la direttiva sui diritti dei consumatori<sup>1</sup> osti a una siffatta normativa nazionale e se il professionista sia obbligato ad attivare una linea telefonica, o di fax, o un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo. Il Bundesgerichtshof intende anche sapere se un professionista come Amazon possa ricorrere ad altri mezzi di comunicazione, quali un sistema di messaggia istantanea o di richiamata telefonica.

Con la sua sentenza odierna, la Corte risponde che **la direttiva osta a una siffatta normativa nazionale**, sottolineando che tale **direttiva non obbliga in ogni caso il professionista ad attivare una linea telefonica**, o di fax, o a creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo e che la stessa direttiva impone di comunicare tale numero o quello del fax o il suo indirizzo di posta elettronica soltanto nel caso in cui detto professionista già disponga di tali mezzi di comunicazione con i consumatori. Allo stesso tempo, la Corte rileva che **la direttiva impone al professionista di mettere a disposizione del consumatore un mezzo di comunicazione che garantisca una comunicazione diretta ed efficace, ove tale professionista possa ricorrere a mezzi di comunicazione diversi da quelli previsti in detta direttiva al fine di soddisfare tali requisiti.**

<sup>1</sup> 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 (GU 2011, L 304, pag. 64).

La Corte constata che la direttiva mira a garantire un **elevato livello di tutela dei consumatori**, assicurando la loro informazione e la loro sicurezza nelle transazioni con i professionisti. A tal fine, la possibilità, per il consumatore, di contattare il professionista rapidamente e di comunicare efficacemente con lui riveste un'importanza fondamentale per la salvaguardia e per l'effettiva attuazione dei diritti del consumatore e, in particolare, del diritto di recesso. Tuttavia, occorre garantire un **giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese**, come enunciato dalla medesima direttiva, **rispettando al contempo la libertà d'impresa dell'imprenditore**, come sancita nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

La Corte ritiene che un obbligo incondizionato del professionista di mettere a disposizione del consumatore, in ogni caso, un numero di telefono, o addirittura di attivare una linea telefonica, o di fax, o di creare un nuovo indirizzo di posta elettronica per consentire ai consumatori di contattarlo, appare sproporzionato. Per quanto riguarda il significato dell'espressione, contenuta nella direttiva, «ove disponibili», con riferimento ai tre mezzi usuali di comunicazione tra il consumatore e il professionista (telefono, fax, posta elettronica), e nonostante alcune differenze tra le versioni linguistiche, la Corte ritiene che tale espressione contempli i casi in cui il professionista disponga di un siffatto mezzo e lo metta a disposizione dei consumatori.

Inoltre, la direttiva non osta a che il professionista fornisca **mezzi di comunicazione diversi (come moduli di contatto elettronico o sistemi di messaggiera istantanea o di richiamata telefonica)**, purché tali mezzi consentano una comunicazione tra consumatore e professionista diretta ed efficace, circostanza che presuppone che l'informazione relativa a tali mezzi sia accessibile al consumatore in maniera chiara e comprensibile.

La Corte osserva che **spetta ai giudici nazionali valutare se i mezzi di comunicazione messi a disposizione del consumatore dal professionista consentano al consumatore di contattare il professionista rapidamente e di comunicare efficacemente con lui** e se le informazioni su tali mezzi di comunicazione siano accessibili in maniera chiara e comprensibile. A quest'ultimo proposito, la Corte osserva che il fatto che il numero di telefono sia disponibile solo a seguito di una serie di "clic" sul sito Internet non implica, di per sé, che la maniera utilizzata per fornire l'informazione al consumatore non sia chiara e comprensibile.

---

**IMPORTANTE:** Il rinvio pregiudiziale consente ai giudici degli Stati membri, nell'ambito di una controversia della quale sono investiti, di interpellare la Corte in merito all'interpretazione del diritto dell'Unione o alla validità di un atto dell'Unione. La Corte non risolve la controversia nazionale. Spetta al giudice nazionale risolvere la causa conformemente alla decisione della Corte. Tale decisione vincola egualmente gli altri giudici nazionali ai quali venga sottoposto un problema simile.

---

*Documento non ufficiale ad uso degli organi d'informazione che non impegna la Corte di giustizia.*

*Il [testo integrale](#) della sentenza è pubblicato sul sito CURIA il giorno della pronuncia*

*Contatto stampa: Eleonora Montserrat Pappalettere ☎ (+352) 4303 8575*

*Immagini della pronuncia della sentenza sono disponibili su « [Europe by Satellite](#) » ☎ (+32) 2 2964106*