



Stampa e Informazione

Corte di giustizia dell'Unione europea

**COMUNICATO STAMPA n. 60/22**

Lussemburgo, 7 aprile 2022

Sentenza nella causa C-249/21  
Fuhrmann-2

**Contratto con mezzi elettronici: per potere essere validamente vincolato da un contratto di tal genere, il consumatore deve comprendere inequivocabilmente dalla sola dicitura riportata sul pulsante di inoltro dell'ordine che egli sarà tenuto a pagare non appena avrà cliccato su tale pulsante**

La Fuhrmann-2 è una società di diritto tedesco proprietaria dell'hotel Goldener Anker a Krummhörn-Greetsiel (Germania). Le camere di tale hotel possono essere date in locazione anche con l'intermediazione del sito Internet [www.booking.com](http://www.booking.com), una piattaforma di prenotazione di alloggi online. Il 19 luglio 2018, B., un consumatore, ha consultato tale sito Internet per cercare camere di hotel a Krummhörn-Greetsiel per il periodo compreso tra il 28 maggio 2019 e il 2 giugno 2019. Tra i risultati di ricerca visualizzati figuravano le camere dell'hotel Goldener Anker. B. ha quindi cliccato sull'immagine corrispondente a tale hotel, il che ha comportato la visualizzazione delle camere disponibili, nonché informazioni supplementari relative, tra l'altro, ai servizi offerti e ai prezzi proposti dal suddetto hotel per il periodo prescelto. Avendo deciso di riservarvi quattro camere doppie, B., dopo aver cliccato sul pulsante «prenoto», ha inserito i suoi dati personali, nonché i nomi delle persone che lo accompagnavano, e ha poi cliccato su un pulsante recante la dicitura «completa la prenotazione». Il 28 maggio 2019 B. non si è presentato all'hotel Goldener Anker.

La Fuhrmann-2, conformemente alle sue condizioni generali, ha addebitato a B spese di cancellazione per una somma pari a EUR 2 240, fissando un termine di cinque giorni lavorativi per il pagamento di tale importo. B. non ha effettuato il pagamento della somma richiesta. La Fuhrmann-2 ha adito il Tribunale circoscrizionale di Bottrop (Germania), al fine di recuperare detto importo.

Tale organo giurisdizionale chiede alla Corte di giustizia se, nell'ambito di un processo di inoltro di un ordine relativo alla conclusione di un contratto a distanza con mezzi elettronici, per determinare se una formulazione presente sul pulsante di inoltro dell'ordine o su una funzione analoga, come la formulazione «conferma la prenotazione», «corrisponda» alla dicitura «ordine con obbligo di pagare», occorra basarsi sulla sola dicitura riportata su tale pulsante oppure se occorra anche prendere in considerazione le circostanze che accompagnano il processo di inoltro di un ordine.

Nella sentenza odierna, la Corte ricorda che, secondo la direttiva 2011/83<sup>1</sup>, quando un contratto a distanza è concluso con mezzi elettronici mediante un processo di inoltro di un ordine e comporta un obbligo di pagare a carico del consumatore, il professionista deve, da un lato, fornire a tale consumatore, direttamente prima dell'inoltro dell'ordine, le informazioni essenziali relative al contratto e, dall'altro, informare espressamente detto consumatore che, inoltrando l'ordine, quest'ultimo è tenuto all'obbligo di pagare.

Per quanto riguarda quest'ultimo obbligo, dal tenore letterale della direttiva 2011/83 emerge che il **pulsante di inoltro dell'ordine o la funzione analoga devono riportare una dicitura**

---

<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).

**facilmente leggibile ed inequivocabile indicante che il fatto di inoltrare l'ordine implica l'obbligo, per il consumatore, di pagare il professionista.** Sebbene tale direttiva riporti la formulazione «ordine con obbligo di pagare», dal suo tenore letterale emerge altresì che quest'ultima formulazione ha carattere esemplificativo e che **gli Stati membri sono autorizzati ad ammettere che il professionista utilizzi qualsiasi altra formulazione corrispondente, a condizione che quest'ultima sia inequivocabile quanto al sorgere di tale obbligo.**

Pertanto, nell'ipotesi in cui, come nel caso di specie, una normativa nazionale volta a recepire la direttiva 2011/83 non contenga, al pari della direttiva stessa, esempi precisi di formulazioni analoghe, i professionisti sono liberi di ricorrere a qualsiasi dicitura di loro scelta, purché da tale dicitura risulti inequivocabilmente che il consumatore è vincolato all'obbligo di pagare non appena attivi il pulsante di inoltro di un ordine o la funzione analoga.

La Corte aggiunge che risulta altrettanto chiaramente dal tenore letterale della direttiva 2011/83 che **è il pulsante o la funzione analoga che deve contenere una simile formulazione, di modo che solo la dicitura riportata su tale pulsante o su tale funzione analoga deve essere presa in considerazione per determinare se il professionista abbia adempiuto l'obbligo ad esso incombente di garantire che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare.**

Stanti tali condizioni, il giudice del rinvio dovrà verificare, segnatamente, se il termine «prenotazione» sia, in lingua tedesca, tanto nel linguaggio corrente quanto nella mente del consumatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto, necessariamente e sistematicamente associato al sorgere di un obbligo di pagare. Nell'ipotesi negativa, sarebbe necessario constatare il carattere equivoco dell'espressione «conferma la prenotazione», sicché tale espressione non potrebbe essere considerata una formulazione corrispondente alla dicitura «ordine con obbligo di pagare», di cui alla direttiva 2011/83.

---

**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: Cristina Marzagalli ☎ (+352) 4303 8575.*

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