



Stampa e Informazione

Corte di giustizia dell'Unione europea

COMUNICATO STAMPA n. 21/17

Lussemburgo, 2 marzo 2017

Sentenza nella causa C-568/15

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV/
comtech GmbH

Il costo di una chiamata verso un numero telefonico per l'accesso a un servizio di assistenza post vendita non deve eccedere quello di una chiamata standard

La società tedesca comtech commercializza apparecchi elettrici ed elettronici. Essa ha pubblicato sul proprio sito Internet un numero di telefono per l'accesso a un servizio di assistenza postvendita che inizia con il prefisso 0180, generalmente utilizzato in Germania per servizi di assistenza sottoposti a una tariffa nazionale. Il costo di una chiamata verso tale numero speciale (non geografico)¹ è superiore a quello di una chiamata standard verso un numero di linea fissa (geografico) o un numero di telefonia mobile.

Un'associazione tedesca per la lotta alle pratiche commerciali sleali (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main) ha chiesto al Landgericht Stuttgart (Tribunale regionale di Stoccarda, Germania) di ordinare alla comtech la cessazione di tale pratica commerciale, da essa ritenuta sleale. In tale contesto, il Landgericht ha chiesto alla Corte di giustizia d'interpretare in via pregiudiziale la direttiva relativa ai diritti dei consumatori². Secondo tale direttiva, gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dai consumatori in merito ai contratti con essi conclusi, questi ultimi non siano tenuti a pagare più della tariffa di base per le chiamate effettuate verso questa linea. Tuttavia la direttiva non definisce la nozione di «tariffa di base».

Con la sentenza odierna, **la Corte risponde che** la nozione di «tariffa di base» dev'essere interpretata nel senso che **il costo di una chiamata relativa a un contratto concluso, effettuata verso una linea di assistenza telefonica gestita da un professionista, non può eccedere il costo di una chiamata** verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare **standard**.

Secondo la Corte, la nozione di «tariffa di base» indica, nel linguaggio corrente, il costo di una chiamata standard. Sia il contesto in cui tale nozione è utilizzata nella direttiva, sia la finalità di quest'ultima, vale a dire quella di garantire un livello elevato di protezione dei consumatori, confermano che essa dev'essere intesa secondo tale senso abituale.

Infatti, se i professionisti fossero autorizzati a fatturare tariffe superiori a quella di una comunicazione standard, i consumatori potrebbero essere dissuasi dall'utilizzare la linea telefonica di assistenza per ottenere informazioni relative al contratto o far valere i loro diritti riguardo, in particolare, alla garanzia o al recesso.

La Corte precisa, peraltro, che, purché il limite del costo di una telefonata standard sia rispettato, la circostanza che il professionista interessato realizzi o meno profitti mediante tale linea di assistenza telefonica è priva di pertinenza.

¹ 0,14 euro al minuto a partire dalla linea telefonica fissa e 0,42 euro al minuto a partire da una linea telefonica mobile.

² 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).

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