



Stampa e Informazione

Corte di giustizia dell'Unione europea

COMUNICATO STAMPA n. 22/19

Lussemburgo, 28 febbraio 2019

Conclusioni dell'Avvocato generale nella causa C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen e.a./Amazon EU

L'Avvocato generale Pitruzzella propone alla Corte di dichiarare che una piattaforma di e-commerce come Amazon non può essere obbligata a mettere a disposizione del consumatore un numero telefonico

Tuttavia, al consumatore deve essere garantita una pluralità di scelte tra mezzi di comunicazione da utilizzare, così come un contatto rapido e una comunicazione efficace, e l'informazione relativa a tali mezzi deve essere accessibile, chiara e comprensibile

La società Amazon EU (di seguito «Amazon») gestisce una piattaforma che opera esclusivamente su internet per la vendita di prodotti e servizi di largo consumo. Essa è stata tratta in giudizio davanti alle giurisdizioni tedesche dalla Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände– Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., (Federazione tedesca delle associazioni dei consumatori, di seguito «Bundesverband»). Quest'ultima intende far dichiarare la violazione, da parte di Amazon, della legge tedesca che, in attuazione della direttiva sui diritti dei consumatori¹, impone al professionista di indicare, in maniera chiara e comprensibile, oltre all'indirizzo geografico, anche il numero di telefono e, se del caso, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica. In particolare, per il Bundesverband, Amazon non adempirebbe in modo chiaro e comprensibile agli obblighi informativi nei confronti dei consumatori visto che, nella fase precedente la conclusione della vendita online, sul sito non viene indicato alcun numero di fax né viene messo immediatamente a disposizione un numero di telefono (essendo quest'ultimo visualizzabile solo dopo un certo *iter* che il consumatore deve compiere). Il sistema di richiamo automatico e di chat immediata, pure offerti da Amazon, non sarebbero sufficienti, secondo la Bundesverband, a ritenere adempiuti gli obblighi di legge.

In tale contesto, il Bundesgerichtshof (Corte federale di cassazione, Germania), investito della controversia in ultima istanza, ha deciso di interrogare la Corte sulla corretta interpretazione dell'espressione «ove disponibili», riferita ai mezzi di comunicazione tra professionista e consumatore nei contratti conclusi a distanza e in quelli stipulati fuori dei locali commerciali, nonché sulla natura, tassativa o meno, dell'elenco dei mezzi di comunicazione (telefono, fax, e-mail) previsto in tale ambito e sul contenuto dell'obbligo di trasparenza imposto al professionista.

Nelle sue conclusioni odierne, l'Avvocato generale Giovanni Pitruzzella rileva che la direttiva tende al raggiungimento di un sempre più elevato livello di tutela dei consumatori che garantisca, al tempo stesso, la competitività delle imprese. Pertanto, le disposizioni del diritto dell'Unione in materia devono essere interpretate in modo tale da **garantire il più elevato livello di tutela del consumatore senza incidere sulla libertà di organizzazione dell'imprenditore, se non nella misura strettamente necessaria per realizzare la suddetta tutela**. In questa prospettiva, l'Avvocato generale sottolinea che un'efficace tutela dei consumatori non si realizza imponendo una specifica modalità di contatto (ad esempio il telefono) ma garantendo ai consumatori la possibilità di fruire delle più efficaci vie di comunicazione in relazione al mezzo attraverso cui si svolge la transazione. Al contrario, l'imposizione di una specifica modalità di comunicazione come l'uso del telefono, non necessaria ai fini di un'efficace tutela del consumatore, rischierebbe di

¹ 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).

essere una misura sproporzionata rispetto agli obiettivi di tutela del consumatore, capace di gravare di oneri impropri le imprese interessate, soprattutto quelle che non sono «giganti del web» come Amazon.

Per l'Avvocato generale, quindi, ciò che conta non è tanto il mezzo di comunicazione in astratto considerato, quanto la **concreta capacità di esso di assicurare il raggiungimento delle seguenti finalità previste dalla direttiva: i) un contatto rapido e una comunicazione efficace tra consumatore e professionista e ii) un'informazione fornita in maniera chiara e comprensibile.**

L'Avvocato generale propone quindi alla Corte di dichiarare che, per i contratti a distanza e per quelli negoziati fuori dei locali commerciali, **l'elencazione dei mezzi di contatto (telefono, fax, e-mail) nella direttiva è soltanto esemplificativa. Il professionista è quindi libero di scegliere i mezzi** da rendere disponibili per il contatto con il consumatore, compresi dei mezzi di comunicazione non espressamente indicati nella direttiva, quali, ad esempio, una **chat online** (evoluzione tecnologica del fax) o un **sistema di richiamata telefonica** (evoluzione tecnologica del servizio di call center), **purché siano attuate le sopra richiamate finalità della direttiva.** Inoltre, dall'obiettivo di assicurare un elevato livello di tutela del consumatore e dalla natura esemplificativa dei mezzi di comunicazione si desume **l'obbligo del professionista di mettere a disposizione del consumatore più mezzi di comunicazione**, assicurando la libertà di scelta di quest'ultimo.

L'Avvocato generale, poi, soffermandosi sulla seconda delle sopra indicate finalità, osserva che la chiarezza e la comprensibilità dell'informazione costituiscono aspetti del generale obbligo di trasparenza delle condizioni contrattuali. Tale obbligo si applica, ovviamente, anche alle modalità di contatto e impone al professionista di far sì che il consumatore sia in grado di comprendere in modo non equivoco quali siano le modalità di contatto a sua disposizione, nel caso in cui abbia necessità di comunicare con il professionista. Peraltro, presupposto necessario della trasparenza è, per l'Avvocato generale, la semplicità dell'accesso all'informazione. Sicché, sarebbe incompatibile con le finalità della direttiva una navigazione che, per la sua complessità, rendesse difficoltoso l'accesso all'informazione. L'Avvocato generale, di conseguenza, propone alla Corte di dichiarare che, in virtù **dell'obbligo di trasparenza del professionista, l'informazione da lui fornita sui mezzi di contatto messi a disposizione del consumatore deve essere accessibile da quest'ultimo in modo semplice, efficace e ragionevolmente rapido.**

Quanto al significato della **locuzione «ove disponibili»**, riferita alle tre vie tipiche di comunicazione tra professionista e cliente (telefono, fax, e-mail), l'Avvocato generale propone alla Corte di dichiarare che, da un lato, essa **implica l'inesistenza di un obbligo per il professionista di attivare una nuova linea telefonica o di fax o un nuovo indirizzo mail** quando decide di concludere contratti a distanza e che, dall'altro, tale espressione significa «ove messi a disposizione dei consumatori» e non «ove esistenti nell'organizzazione aziendale»: infatti, non tutto ciò che è presente in un determinato contesto è disponibile o a disposizione di tutti coloro che lo vogliono utilizzare. Pertanto, l'Avvocato generale conclude che, **qualora l'impresa abbia una linea telefonica, essa non deve necessariamente essere messa a disposizione dei consumatori**, purché, come detto, il raggiungimento delle finalità della direttiva sia assicurato.

L'Avvocato generale, infine, richiamato il divieto, posto espressamente nella direttiva, che gli Stati membri adottino nel loro diritto nazionale delle disposizioni divergenti da quelle stabilite nella direttiva medesima, propone alla Corte di dichiarare che la **direttiva osta a una legislazione nazionale, come quella tedesca, che imponga al professionista un obbligo non previsto dalla direttiva, quale quello di mettere in ogni caso a disposizione del consumatore una linea telefonica di contatto.**

IMPORTANTE: Le conclusioni dell'avvocato generale non vincolano la Corte di giustizia. Il compito dell'avvocato generale consiste nel proporre alla Corte, in piena indipendenza, una soluzione giuridica nella causa per la quale è stato designato. I giudici della Corte cominciano adesso a deliberare in questa causa. La sentenza sarà pronunciata in una data successiva.

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](#) delle conclusioni è pubblicato sul sito CURIA il giorno della pronuncia

Contatto stampa: Eleonora Montserrat Pappalettere ☎ (+352) 4303 2582

Immagini della lettura delle conclusioni sono disponibili su « [Europe by Satellite](#) » ☎ (+32) 2 2964106