Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Terza Sezione)

25 gennaio 2017 *

«Rinvio pregiudiziale — Direttiva 2007/64/CE — Servizi di pagamento nel mercato interno — Contratti quadro — Informazioni generali preliminari — Obbligo di fornire tali informazioni su supporto cartaceo o su altro supporto durevole — Informazioni trasmesse a mezzo di casella di posta elettronica integrata in un sito internet di servizi bancari online»

Nella causa C-375/15,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), con decisione del 27 maggio 2015, pervenuta in cancelleria il 15 luglio 2015, nel procedimento

BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG

contro

Verein für Konsumenteninformation,

LA CORTE (Terza Sezione),

composta da L. Bay Larsen, presidente di sezione, M. Vilaras, J. Malenovský, M. Safjan (relatore) e D. Šváby, giudici,

avvocato generale: M. Bobek

cancelliere: K. Malacek, amministratore

vista la fase scritta del procedimento e in seguito all'udienza del 30 giugno 2016,

considerate le osservazioni presentate:

— per la BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG, da G. Schett, Rechtsanwalt;

— per il Verein für Konsumenteninformation, da S. Langer, Rechtsanwalt;

— per il governo italiano, da G. Palmieri, in qualità di agente, assistita da L. D'Ascia, avvocato dello Stato;

— per il governo polacco, da B. Majczyna, in qualità di agente;

— per la Commissione europea, da W. Mölls e H. Tserepa-Lacombe, in qualità di agenti,

* Lingua processuale: il tedesco.

sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 15 settembre 2016,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 36, paragrafo 1, e dell'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE (GU 2007, L 319, pag. 1), come modificata dalla direttiva 2009/111/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009 (GU 2009, L 302, pag. 97) (in prosieguo: la «direttiva 2007/64»).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra la BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG (in prosieguo: la «BAWAG») ed il Verein für Konsumenteninformation (Associazione per l'informazione dei consumatori; in prosieguo: l'«Associazione») in merito ad una clausola inserita nei contratti conclusi dalla BAWAG con consumatori.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

3 I considerando 18, da 21 a 24, 27 e 46 della direttiva 2007/64 così recitano:

«(18) Occorre porre in essere una serie di regole per assicurare la trasparenza delle condizioni e dei requisiti di informazione applicati ai servizi di pagamento.

(…)

(21) La presente direttiva dovrebbe specificare gli obblighi cui dovrebbero essere soggetti i prestatori di servizi di pagamento in materia di fornitura di informazioni agli utenti dei servizi di pagamento; per poter fare scelte con cognizione di causa, spaziando in tutta l'UE, gli utenti dovrebbero infatti ricevere informazioni chiare e di qualità elevata, sui servizi di pagamento. Per assicurare la trasparenza, la presente direttiva dovrebbe fissare i requisiti armonizzati indispensabili per garantire il livello necessario e sufficiente di informazione agli utenti dei servizi di pagamento per quanto riguarda sia il contratto di servizi di pagamento, sia l'operazione di pagamento. Al fine di promuovere il corretto funzionamento del mercato unico dei servizi di pagamento, gli Stati membri dovrebbero poter adottare solo le disposizioni in materia di informazione previste nella presente direttiva.

(22) I consumatori dovrebbero essere protetti contro pratiche sleali e ingannevoli in linea con la direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno [e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali") (GU 2005, L 149, pag. 22)] nonché con la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (direttiva sul commercio elettronico) [(GU 2000, L 178, pag. 1)] e la direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori [e che

modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (GU 2002, L 271, pag. 16), come modificata dalla direttiva 2005/29]. Le ulteriori disposizioni di queste direttive in vigore sono ancora applicabili. Tuttavia, la relazione tra la presente direttiva e [detta direttiva 2002/65] in materia di obblighi di informazione precontrattuale dovrebbe essere in special modo precisata.

(23) Le informazioni da fornire dovrebbero essere proporzionate alle necessità degli utenti e comunicate in un modo standard. Tuttavia i requisiti di informazione riguardanti le singole operazioni di pagamento dovrebbero essere diversi da quelli applicabili ai contratti quadro che prevedono le serie di operazioni di pagamento.

(24) In pratica, i contratti quadro e le operazioni di pagamento da questi contemplate sono di gran lunga più comuni ed economicamente rilevanti delle singole operazioni di pagamento. In presenza di un conto di pagamento o uno strumento di pagamento specifico, è necessario un contratto quadro. Pertanto, i requisiti di informazione preventiva sui contratti quadro dovrebbero essere abbastanza amp[i] e le informazioni dovrebbero sempre essere fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, quale la stampa degli estratti conto, i dischetti (floppy disk), i CD-ROM, i DVD e i dischi rigidi dei personal computer in cui possono essere memorizzati i messaggi di posta elettronica, nonché i siti Internet, sempre che tali siti consentano di recuperarle agevolmente durante un periodo di tempo adeguato ai fini informativi e consentano la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate. Tuttavia, il modo in cui sono fornite le successive informazioni sulle operazioni di pagamento effettuate dovrebbe poter essere deciso nell'ambito del contratto quadro tra i prestatori di servizi di pagamento e gli utenti dei servizi di pagamento, come ad esempio che nel servizio di Internet banking tutte le informazioni sul conto di pagamento siano rese accessibili on line.

(…)

(27) La direttiva dovrebbe distinguere (…) tra due modi in cui il prestatore di servizi di pagamento può dare informazioni all'utente: o l'informazione è fornita, cioè comunicata attivamente dal prestatore a tempo debito come richiesto dalla presente direttiva, senza ulteriore sollecitazione da parte dell'utente; o l'informazione è messa a disposizione dell'utente tenendo conto delle sue eventuali richieste di ulteriori informazioni. In questo caso l'utente dovrebbe prendere un'iniziativa attiva per ottenere le informazioni, ad esempio chiederle espressamente al prestatore, accedere alla casella postale elettronica del conto bancario o inserire una carta bancaria per stampare estratti conto. (…)

(…)

(46) Il buon funzionamento e l'efficienza del sistema di pagamento dipende dal fatto che l'utente possa confidare che il prestatore di servizi di pagamento esegua l'operazione di pagamento in modo corretto ed entro i tempi stabiliti. In generale il prestatore è in grado di valutare i rischi inerenti all'operazione di pagamento. È il prestatore che gestisce il sistema di pagamento, adotta le disposizioni per richiamare i fondi erroneamente attribuiti o distribuiti e decide nella maggior parte dei casi in merito agli intermediari che partecipano all'esecuzione di un'operazione di pagamento. (…)».

4 Ai sensi dell'articolo 4 della direttiva 2007/64, intitolato «Definizioni»:

«Ai fini della presente direttiva, si intende per:

(…)

12) “contratto quadro”: un contratto di servizi di pagamento che disciplina la futura esecuzione delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l’obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni;

(…)

25) “supporto durevole”: qualsiasi strumento che permetta all’utente di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

(…)».

5 Il titolo III di tale direttiva, rubricato «Trasparenza delle condizioni e requisiti informativi per i servizi di pagamento», comprende il capo 1, intitolato «Regole generali». Tra le disposizioni di tale capo figurano, in particolare, gli articoli 30 e 31.

6 L’articolo 30 di detta direttiva, intitolato «Ambito di applicazione», così dispone:

«1. Il presente titolo si applica alle singole operazioni di pagamento, ai contratti quadro e alle operazioni di pagamento da essi contemplate. Le parti possono decidere che esso non si applica, interamente o parzialmente, se l’utente di servizi di pagamento non è un consumatore.

2. Gli Stati membri possono prevedere che le disposizioni del presente titolo si applichino alle microimprese così come ai consumatori.

(…)».

7 L’articolo 31 della medesima direttiva, intitolato «Altre disposizioni del diritto comunitario», prevede quanto segue:

«Le disposizioni del presente titolo lasciano impregiudicata qualsiasi disposizione di diritto comunitario contenente requisiti supplementari in materia di informazione preliminare.

Tuttavia, ove sia anche applicabile la direttiva [2002/65, come modificata dalla direttiva 2005/29], i requisiti informativi di cui all’articolo 3, paragrafo 1, di detta direttiva, fatti salvi il punto 2, lettere da c) a g), il punto 3, lettere a), d) ed e), e il punto 4, lettera b), di tale paragrafo, sono sostituiti dagli articoli 36, 37, 41 e 42 della presente direttiva».

8 Il capo 2 del titolo III della direttiva 2007/64 è intitolato «Singole operazioni di pagamento». Tra le disposizioni di tale capo figurano, in particolare, gli articoli da 35 a 37.

9 L’articolo 35 di tale direttiva, intitolato «Ambito di applicazione», così dispone:

«1. Il presente capo si applica a singole operazioni di pagamento che non rientrano in un contratto quadro.

2. Se un ordine di pagamento per una singola operazione di pagamento è trasmesso con uno strumento di pagamento contemplato da un contratto quadro, il prestatore di servizi di pagamento non è obbligato a fornire o a rendere disponibili le informazioni già date all’utente di servizi di pagamento in base a un contratto quadro con un altro prestatore di servizi di pagamento o che gli saranno fornite conformemente al medesimo contratto».

10 L'articolo 36 di detta direttiva, intitolato «Informazioni generali preliminari», prevede quanto segue:

«1. Gli Stati membri esigono che prima che l'utente di servizi di pagamento sia vincolato da un contratto o offerta di servizio di pagamento singolo, il prestatore di servizi di pagamento renda disponibili all'utente di servizi di pagamento, in modo facilmente accessibile, le informazioni e le condizioni di cui all'articolo 37. Su richiesta dell'utente di servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento fornisce le informazioni e le condizioni su supporto cartaceo o altro supporto durevole. Le informazioni e le condizioni sono redatte in termini di facile comprensione e in forma chiara e leggibile, in una lingua ufficiale dello Stato membro nel quale viene prestato il servizio di pagamento o in qualsiasi altra lingua convenuta dalle parti.

(…)

3. Gli obblighi di cui al paragrafo 1 sono assolti anche fornendo una copia della bozza del contratto di servizio di pagamento singolo o la bozza dell'ordine di pagamento con le informazioni e le condizioni di cui all'articolo 37».

11 Il successivo articolo 37, intitolato «Informazioni e condizioni», indica, al paragrafo 1, le informazioni e le condizioni che devono essere fornite o rese disponibili all'utente dei servizi di pagamento.

12 Il capo 3 del titolo III della direttiva medesima, intitolato «Contratti quadro», comprende, in particolare, gli articoli da 40 a 43.

13 Ai sensi dell'articolo 40, intitolato «Ambito di applicazione»:

«Il presente capo si applica alle operazioni di pagamento rientranti in un contratto quadro».

14 Il successivo articolo 41, intitolato «Informazioni generali preliminari», è così formulato:

«1. Gli Stati membri esigono che, in tempo utile prima che l'utente di servizi di pagamento sia vincolato da un contratto quadro o da un'offerta, il prestatore di servizi di pagamento gli fornisca su supporto cartaceo o altro supporto durevole le informazioni e le condizioni di cui all'articolo 42. Le informazioni e le condizioni sono redatte in termini di facile comprensione e in forma chiara e leggibile, in una lingua ufficiale dello Stato membro nel quale viene prestato il servizio di pagamento o in qualsiasi altra lingua convenuta dalle parti.

2. Se, su richiesta dell'utente di servizi di pagamento, il contratto quadro è stato concluso utilizzando una tecnica di comunicazione a distanza che non consente al prestatore di servizi di pagamento di conformarsi al paragrafo 1, il prestatore di servizi di pagamento adempie all'obbligo di cui a detto paragrafo immediatamente dopo la conclusione del contratto quadro.

3. Gli obblighi di cui al paragrafo 1 possono essere assolti anche fornendo una copia della bozza del contratto quadro con le informazioni e le condizioni di cui all'articolo 42».

15 Il successivo articolo 42, intitolato «Informazioni e condizioni», indica le informazioni e le condizioni che devono essere fornite all'utente dei servizi di pagamento.

16 A termini del successivo articolo 43, intitolato «Accessibilità delle informazioni e delle condizioni del contratto quadro»:

«In qualsiasi momento della relazione contrattuale l'utente di servizi di pagamento ha il diritto, su sua richiesta, di ricevere le condizioni contrattuali del contratto quadro nonché le informazioni e le condizioni specificate all'articolo 42 su supporto cartaceo o altro supporto durevole».

17 Il successivo articolo 44, intitolato «Modifiche delle condizioni del contratto quadro», così dispone:

«1. Qualsiasi modifica del contratto quadro nonché delle informazioni e delle condizioni di cui all'articolo 42, è proposta dal prestatore di servizi di pagamento secondo le modalità di cui all'articolo 41, paragrafo 1, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista.

Se applicabile in conformità dell'articolo 42, punto 6, lettera a), il prestatore di servizi di pagamento informa l'utente che le modifiche delle condizioni si ritengono accettate qualora quest'ultimo non abbia notificato al prestatore la mancata accettazione delle stesse prima della data proposta per la loro entrata in vigore. In tal caso, il prestatore di servizi di pagamento specifica che l'utente di servizi di pagamento ha diritto di porre termine immediatamente al contratto quadro senza oneri prima della data proposta per l'applicazione delle modifiche.

2. Le modifiche dei tassi d'interesse o di cambio possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso a condizione che tale diritto sia concordato nel contratto quadro e che le modifiche si basino sui tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti in conformità dell'articolo 42 (…). L'utente dei servizi di pagamento è informato di qualsiasi modifica del tasso d'interesse quanto prima e secondo le modalità previste all'articolo 41, paragrafo 1, a meno che le parti non abbiano concordato una frequenza specifica o una modalità secondo cui l'informazione deve essere fornita o resa disponibile. Tuttavia le modifiche dei tassi d'interesse o di cambio che sono più favorevoli agli utenti dei servizi di pagamento possono essere applicate senza preavviso.

(…)».

Diritto austriaco

18 Il Bundesgesetz über die Erbringung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstegesetz – ZaDiG) (legge federale sui servizi di pagamento), del 2009 (BGBl. I, 66/2009; in prosieguo: la «legge sui servizi di pagamento»), ha trasposto, nell'ordinamento austriaco, la direttiva 2007/64.

19 L'articolo 26 della legge sui servizi di pagamento è così formulato:

«1. Il prestatore di servizi di pagamento deve comunicare all'utente di servizi di pagamento, in tempo utile, prima che l'utente di servizi di pagamento sia vincolato da un contratto o dall'offerta di concludere un contratto, le informazioni e le clausole contrattuali

1) nel caso di un contratto quadro di cui all'articolo 28, su supporto cartaceo oppure, previo consenso dell'utente dei servizi di pagamento, su altro supporto durevole (…)

(…)

2. Le informazioni e le clausole contrattuali devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile (…)».

20 Ai sensi dell'articolo 29, paragrafo 1, di tale legge:

«Il prestatore di servizi di pagamento deve

1) proporre le modifiche al contratto quadro all'utente dei servizi di pagamento con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista, nelle modalità previste dall'articolo 26, paragrafo 1, punto 1, e paragrafo 2 (…)

(…)».

21 Il Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz – ECG) (legge federale recante disciplina di taluni aspetti giuridici del commercio elettronico), del 2001 (BGBl. I, 152/2001; in prosieguo: la «legge sul commercio elettronico»), ha provveduto a trasporre, nell'ordinamento austriaco, la direttiva 2000/31.

22 L'articolo 11 della legge sul commercio elettronico così dispone:

«Un prestatore di servizi deve rendere disponibili all'utente le clausole e le condizioni generali del contratto in modo da consentire a quest'ultimo di conservarle o riprodurle. Tale obbligo non può essere modificato a discapito dell'utente».

23 L'articolo 12 della legge sul commercio elettronico prevede quanto segue:

«I messaggi elettronici relativi al contratto, gli altri messaggi elettronici giuridicamente rilevanti, nonché le ricevute di ritorno elettroniche si considerano comunicati se la parte cui sono destinate è in grado di consultarle in condizioni normali. La presente disposizione non può essere modificata a discapito degli utenti».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

24 L'Associazione è legittimata, ai sensi della legislazione austriaca, ad agire a tutela degli interessi dei consumatori.

25 La BAWAG è una banca operante su tutto il territorio austriaco. Essa applica, nei propri rapporti con i consumatori, condizioni generali che disciplinano l'utilizzo da parte loro del sito internet di servizi bancari online *e-banking*.

26 Le condizioni generali relative al sito internet di servizi bancari online *e-banking* contengono una clausola secondo la quale «il cliente che accetta l'e-banking riceve le comunicazioni e i messaggi (in particolare informazioni sul conto, estratti conto, estratti relativi alla carta di credito, comunicazioni di modifiche ecc.) che la banca deve trasmettere o rendere disponibili al cliente per posta o mediante visualizzazione o invio elettronico nell'ambito del sistema di e-banking della [BAWAG]».

27 L'accesso a detto sito viene fornito in forza ad un contratto che è accessorio al contratto che disciplina l'apertura ed il funzionamento di un conto bancario e si inserisce, quindi, nel contratto quadro.

28 Dalla decisione di rinvio risulta che i messaggi inviati nelle caselle di posta elettronica riservate ai consumatori situate sul sito internet di servizi bancari online *e-banking* rimangono nello stesso senza subire modifiche e non vengono cancellati per un periodo di tempo adeguato ai fini dell'informazione di tali consumatori, cosicché possono essere consultati o riprodotti in maniera immutata per via elettronica oppure stampati. Tali messaggi possono essere gestiti dai consumatori e, eventualmente, eliminati dagli stessi.

29 L'Associazione presentava, dinanzi all'Handelsgericht Wien (Tribunale commerciale di Vienna, Austria), un'azione inibitoria volta ad impedire l'impiego, da parte della BAWAG, della suddetta clausola o di qualsiasi clausola equivalente nelle condizioni generali.

30 Secondo l'Associazione, infatti, tali clausole sarebbero contrarie alle disposizioni della legge sui servizi di pagamento.

31 Avendo l'Handelsgericht Wien (Tribunale commerciale di Vienna), accolto la domanda dell'Associazione con decisione del 31 ottobre 2013, la BAWAG ha proposto impugnazione contro la decisione medesima dinanzi all'Oberlandesgericht Wien (Tribunale regionale superiore di Vienna, Austria).

32 Con decisione dell'11 aprile 2014, l'Oberlandesgericht Wien (Tribunale regionale superiore di Vienna) ha parzialmente riformato la decisione dell'Handelsgericht Wien (tribunale commerciale di Vienna). Avverso la decisione dell'Oberlandesgericht Wien (tribunale regionale superiore di Vienna) la BAWAG ha proposto quindi ricorso per cassazione dinanzi al giudice del rinvio.

33 L'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), ritenendo che la soluzione della controversia principale dipenda dall'interpretazione della direttiva 2007/64, ha deciso di sospendere il procedimento, sottoponendo alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'articolo 41, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 36, paragrafo 1, della direttiva 2007/64 debba essere interpretato nel senso che un messaggio (in forma elettronica), trasmesso da un istituto di credito alla casella di posta elettronica del cliente nell'ambito [del sito internet di servizi bancari online *e-banking*], in modo tale che il cliente possa visualizzare il messaggio stesso cliccandovi dopo aver effettuato l'accesso al sito internet di servizi bancari online *e-banking*, costituisca un'informazione comunicata su un supporto durevole.

2) In caso di risposta negativa alla prima questione:

Se l'articolo 41, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 36, paragrafo 1, della [direttiva 2007/64], debba essere interpretato nel senso che, in una fattispecie di tal genere,

a) l'informazione venga sì resa accessibile dall'istituto di credito su un supporto durevole, senza essere peraltro fornita al cliente, [essendo] soltanto messa a disposizione del medesimo, ovvero
b) l'informazione sia solo messa a disposizione, senza utilizzazione di un supporto durevole».

Sulle questioni pregiudiziali

34 Con le sue questioni pregiudiziali, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 41, paragrafo 1, e l'articolo 44, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 4, punto 25, di tale direttiva, debbano essere interpretati nel senso che le modifiche delle informazioni e delle condizioni, di cui all'articolo 42 della direttiva medesima, nonché le modifiche del contratto quadro, trasmesse dal prestatore di servizi di pagamento all'utente di tali servizi a mezzo di una casella di posta elettronica integrata in un sito internet di servizi bancari online, devono essere considerate fornite su un supporto durevole, ai sensi di tali disposizioni, oppure soltanto rese disponibili a tale utente, come prevede l'articolo 36, paragrafo 1, prima frase, della stessa direttiva per quanto riguarda le informazioni e le condizioni di cui al successivo articolo 37.

35 Occorre ricordare, in limine, che l'articolo 36, paragrafo 1, della direttiva 2007/64 prevede un obbligo di informazione generale preliminare dell'utente di servizi di pagamento con riguardo ai contratti o alle offerte di servizio di pagamenti singoli, non ricompresi nel contratto quadro di cui all'articolo 4, punto 12, della direttiva medesima, mentre, per quanto riguarda le operazioni di pagamento ricomprese nel contratto quadro, tale obbligo è previsto dall'articolo 41, paragrafo 1, di detta direttiva.

36 Il «contratto quadro» è definito, ai fini della direttiva 2007/64, all'articolo 4, punto 12, della medesima, come un contratto di servizi di pagamento che disciplina la futura esecuzione delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l'obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni.

37 Ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, di detta direttiva, gli Stati membri esigono che, in tempo utile prima che l'utente di servizi di pagamento sia vincolato da un contratto quadro o da un'offerta, il prestatore di servizi di pagamento gli fornisca su supporto cartaceo o altro supporto durevole le informazioni e le condizioni di cui all'articolo 42 della medesima direttiva.

38 Inoltre, dall'articolo 44, paragrafo 1, primo comma, della direttiva 2007/64 risulta che qualsiasi modifica del contratto quadro nonché delle informazioni e delle condizioni di cui al precedente articolo 42, è proposta dal prestatore di servizi di pagamento secondo le modalità di cui all'articolo 41, paragrafo 1, di detta direttiva con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista.

39 Al fine di fornire una risposta utile alle questioni sollevate, occorre esaminare due requisiti previsti all'articolo 41, paragrafo 1, della medesima direttiva, ossia il requisito del ricorso ad un supporto durevole sul quale devono figurare le informazioni interessate, nonché quello che impone di fornire tali informazioni all'utente di servizi di pagamento.

40 Per quanto riguarda, in primo luogo, la nozione di «supporto durevole», di cui all'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, essa è definita all'articolo 4, punto 25, di tale direttiva come qualsiasi strumento che permetta all'utente di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

41 Il considerando 24 di detta direttiva precisa che i requisiti di informazione preventiva sui contratti quadro dovrebbero essere abbastanza ampi e le informazioni dovrebbero sempre essere fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, quale la stampa degli estratti conto, i dischetti (floppy disk), i CD-ROM, i DVD e i dischi rigidi dei personal computer in cui possono essere memorizzati i messaggi di posta elettronica, nonché i siti internet, sempre che tali siti consentano di recuperarle agevolmente durante un periodo di tempo adeguato ai fini informativi e consentano la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

42 La Corte, riferendosi in particolare alla definizione di «supporto durevole» contenuta all'articolo 3, lettera m), della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE del Consiglio (GU 2008, L 133, pag. 66, e rettifiche in GU 2009, L 207, pag. 14; GU 2010, L 199, pag. 40, e GU 2011, L 234, pag. 46), ha dichiarato che tale supporto deve garantire al consumatore, analogamente a un supporto cartaceo, il possesso delle informazioni richieste, per consentirgli di far valere, all'occorrenza, i suoi diritti. A tale riguardo, è rilevante la possibilità, per il consumatore, di conservare le informazioni indirizzate a lui personalmente, la garanzia dell'assenza di alterazione del loro contenuto nonché la loro accessibilità per un congruo periodo e la possibilità di riprodurle identiche (v., in tal senso, sentenze del 5 luglio 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punti da 42 a 44, e del 9 novembre 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, punto 35).

43 Ebbene, si deve ritenere, come rilevato dall'avvocato generale ai paragrafi da 51 a 63 delle proprie conclusioni, e come sostanzialmente dichiarato dalla Corte dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) nella propria sentenza del 27 gennaio 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-04/09, EFTA Court Report 2009-2010, pag. 86, punti da 63 a 66), che taluni siti internet devono essere qualificati «supporti durevoli», ai sensi dell'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64.

44 Alla luce, in particolare, dei punti da 40 a 42 della presente sentenza, ciò si verifica nel caso di un sito internet che permetta all'utente di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo da poter essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui le informazioni sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate. Inoltre, affinché un sito internet possa essere considerato un «supporto durevole», ai

sensi di tale disposizione, deve escludersi qualsiasi modifica unilaterale del suo contenuto da parte del prestatore di servizi di pagamento o da parte di altro professionista cui sia stata affidata la gestione del sito stesso.

45 Tale interpretazione è in linea con gli obiettivi enunciati ai considerando 21 e 22 della direttiva 2007/64, ossia la tutela degli utenti di servizi di pagamento e, in particolare, dei consumatori.

46 Spetta al giudice del rinvio verificare se, nel procedimento principale, ricorrano le condizioni specificate al punto 44 della presente sentenza.

47 Per quanto riguarda, in secondo luogo, la questione relativa all'individuazione dei casi in cui le modifiche delle informazioni e delle condizioni definite all'articolo 42 della direttiva 2007/64, nonché le modifiche del contratto quadro, possano essere considerate «fornite» su un supporto durevole ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, di tale direttiva, si deve ricordare che, come affermato nel considerando 27 della direttiva medesima, quest'ultima dovrebbe distinguere tra due modalità di trasmissione delle informazioni da parte del prestatore di servizi di pagamento, o l'informazione interessata è fornita, cioè comunicata attivamente dal prestatore, senza ulteriore sollecitazione da parte dell'utente, o l'informazione è messa a disposizione dell'utente tenendo conto delle sue eventuali richieste di ulteriori informazioni. In quest'ultimo caso, l'utente dovrebbe prendere un'iniziativa attiva per ottenere le informazioni, ad esempio chiederle espressamente al prestatore, accedere alla casella postale elettronica del conto bancario o inserire una carta bancaria per stampare estratti conto.

48 Ne risulta che, laddove la direttiva 2007/64 prevede che le informazioni interessate vengano fornite dal prestatore di servizi di pagamento all'utente di tali servizi, è il prestatore a dover comunicare attivamente tali informazioni.

49 Al contempo, poiché la tutela degli utenti di servizi di pagamento e, in particolare, dei consumatori costituisce, come ricordato al punto 45 della presente sentenza, uno degli obiettivi della direttiva, non si può ragionevolmente pretendere che, come rilevato dall'avvocato generale ai paragrafi da 75 a 77 delle proprie conclusioni, gli utenti di servizi di pagamento consultino regolarmente tutti i servizi di comunicazione elettronica cui essi abbiano aderito, tanto più che, a termini dell'articolo 44, paragrafo 1, secondo comma, della direttiva 2007/64, nelle circostanze previste da tale disposizione, si ritiene che tali utenti abbiano accettato le modifiche delle condizioni del contratto quadro proposte da tali prestatori di servizi.

50 Ciò premesso, le informazioni interessate trasmesse dal prestatore di servizi di pagamento all'utente di tali servizi per mezzo di un sito internet di servizi bancari online possono essere considerate fornite, ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, qualora la trasmissione sia accompagnata da un comportamento attivo del prestatore stesso, destinato a portare a conoscenza dell'utente l'esistenza e la disponibilità di tali informazioni su detto sito.

51 Come rilevato, in sostanza, dall'avvocato generale al paragrafo 79 delle proprie conclusioni, tale condotta può realizzarsi, in particolare, con l'invio di una lettera o di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo abitualmente utilizzato dall'utente di tali servizi per comunicare con altre persone e il cui utilizzo sia stato pattuito dalle parti in un contratto quadro concluso tra il prestatore di servizi di pagamento e l'utente. L'indirizzo così scelto non può, tuttavia, essere quello riservato all'utente stesso sul sito internet di servizi bancari online gestito dal prestatore di servizi di pagamento o da altro professionista cui sia stata affidata la gestione del sito poiché detto sito, anche se contiene una casella di posta elettronica, non viene utilizzato dal medesimo utente per la sua comunicazione abituale con persone diverse dal prestatore.

52 Spetta al giudice del rinvio verificare se, alla luce del complesso delle circostanze del procedimento principale, le modifiche delle informazioni e delle condizioni definite all'articolo 42 della direttiva 2007/64, nonché le modifiche del contratto quadro in questione, possano essere considerate comunicate attivamente dal prestatore di servizi di pagamento all'utente di tali servizi.

53 Alla luce di tutte le suesposte considerazioni, si deve rispondere alle questioni sollevate dichiarando quanto segue:

— L'articolo 41, paragrafo 1, e l'articolo 44, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, in combinato disposto con l'articolo 4, punto 25, della direttiva medesima, devono essere interpretati nel senso che le modifiche delle informazioni e delle condizioni, di cui all'articolo 42 della stessa direttiva, nonché le modifiche del contratto quadro, trasmesse dal prestatore di servizi di pagamento all'utente di tali servizi a mezzo di una casella di posta elettronica integrata in un sito internet di servizi bancari online, possono essere considerate fornite su un supporto durevole, ai sensi di tali disposizioni, soltanto qualora ricorrano le seguenti due condizioni:

  — che il sito internet permetta all'utente di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo da potervi accedere e riprodurle in maniera identica, per un periodo di congrua durata, senza possibilità di alcuna modifica unilaterale del loro contenuto da parte del prestatore o da parte di altro professionista, e

  — che, se l'utente di servizi di pagamento è obbligato a consultare il sito internet al fine di prendere conoscenza delle informazioni medesime, la trasmissione di tali informazioni sia accompagnata da un comportamento attivo da parte del prestatore di servizi di pagamento, destinato a portare a conoscenza dell'utente l'esistenza e la disponibilità di tali informazioni sul sito internet.

— Nel caso in cui l'utente di servizi di pagamento sia obbligato a consultare tale sito al fine di prendere conoscenza delle informazioni in questione, queste ultime sono semplicemente rese disponibili all'utente stesso, ai sensi dell'articolo 36, paragrafo 1, prima frase, della direttiva 2007/64, qualora la trasmissione delle informazioni non sia accompagnata da tale comportamento attivo da parte del prestatore di servizi di pagamento.

Sulle spese

54 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Terza Sezione) dichiara:

L'articolo 41, paragrafo 1, e l'articolo 44, paragrafo 1, della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE, come modificata dalla direttiva 2009/111/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 settembre 2009, in combinato disposto con l'articolo 4, punto 25, della direttiva medesima, devono essere interpretati nel senso che le modifiche delle informazioni e delle condizioni, di cui all'articolo 42 della stessa direttiva, nonché le modifiche del contratto quadro, trasmesse dal prestatore di servizi di pagamento all'utente di tali servizi a

mezzo di una casella di posta elettronica integrata in un sito internet di servizi bancari online, possono essere considerate fornite su un supporto durevole, ai sensi di tali disposizioni, soltanto qualora ricorrano le seguenti due condizioni:

— **che il sito internet permetta all'utente di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo da potervi accedere e riprodurle in maniera identica, per un periodo di congrua durata, senza possibilità di alcuna modifica unilaterale del loro contenuto da parte del prestatore o da parte di altro professionista, e**

— **che, se l'utente di servizi di pagamento è obbligato a consultare il sito internet al fine di prendere conoscenza delle informazioni medesime, la trasmissione di tali informazioni sia accompagnata da un comportamento attivo da parte del prestatore di servizi di pagamento, destinato a portare a conoscenza dell'utente l'esistenza e la disponibilità di tali informazioni sul sito internet.**

Nel caso in cui l'utente di servizi di pagamento sia obbligato a consultare tale sito al fine di prendere conoscenza delle informazioni in questione, queste ultime sono semplicemente rese disponibili all'utente stesso, ai sensi dell'articolo 36, paragrafo 1, prima frase, della direttiva 2007/64, come modificata dalla direttiva 2009/111, qualora la trasmissione delle informazioni non sia accompagnata da tale comportamento attivo da parte del prestatore di servizi di pagamento.

Firme