KONKLUŻJONIJIET TAL-AVUKAT ĠENERALI
RUIZ-JARABO COLOMER
ippreżentati fil-15 ta' Mejju 2008 [1]

I — Introduzzjoni

1. Il-Prim'Awla Ċivili tal-Bundesgerichtshof (Qorti suprema federali) Ġermaniża tressaq quddiem il-Qorti tal-Ġustizzja d-dubji tagħha dwar l-interpretazzjoni tal-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva 2000/31/KE [2]. Esenzjalment hija tistaqsi jekk din ir-regola tad-dritt Komunitarju tobbligax lil kumpannija tal-assigurazzjoni li topera biss permezz tal-Internet, li tindika numru tat-telefon fuq is-sit tagħha tal-Internet sabiex il-klijenti potenzjali jkunu jistgħu jikkuntattjaw mingħajr xkiel lill-impjegati tagħha. Sussidjarjament, hija tistaqsi jekk l-indikazzjoni ta' indirizz tal-posta elettronika hijiex biżżejjed jew jekk huwiex meħtieġ li toffri mezz ieħor ta' komunikazzjoni u, f'dak il-każ, jekk formola ta' kuntatt permezz tal-Internet hijiex biżżejjed.

2. L-inċertezza tirriżulta mill-fatt li d-dispożizzjoni inkwistjoni teżiġi li l-fornitur ta' servizzi jipprovdi d-dettalji li jippermettu li jkun ikkuntattjat b'rapidità u li tiġi stabbilita komunikazzjoni b'manjiera diretta u effettiva, iżda tirreferi speċifikament biss għall-indirizz tal-posta elettronika.

II — Il-kuntest ġuridiku

A — *Id-dritt Komunitarju*

3. Id-domandi preliminari sottomessi b'hekk jirrigwardaw l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku.

4. Skont it-tielet u s-sitt premessi tagħha, id-Direttiva għandha l-iskop li tistabbilixxi żona reali mingħajr fruntieri interni għas-servizzi tas-soċjetà tal-informazzjoni, filwaqt li telimina l-ostakli ġuridiċi li jimpedixxu l-istabbiliment tagħha u l-funzjonament tajjeb tas-suq intern, u li huma ta' tali natura li jagħmlu inqas attraenti l-eżerċizzju tal-

1 — Lingwa oriġinali: l-Ispanjol.

2 — Direttiva 2000/31/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tat-8 ta' Ġunju 2000, dwar ċerti aspetti legali tas-servizzi minn soċjetà tal-informazzjoni, partikolarment il-kummerċ elettroniku, fis-Suq Intern (ĠU L 178, p. 1) (iktar 'il quddiem id-"Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku" jew id-"Direttiva").

libertà tal-istabbiliment u tal-provvista libera ta' servizzi.

5. Barra minn hekk, id-disa' premessa żżid li din id-direttiva, flimkien ma' oħrajn, tiggarantixxi l-eżerċizzju tal-attività inkwistjoni bis-saħħa tal-prinċipju ta' libertà ta' espressjoni, stabbiilit fl-Artikolu 10(1) tal-Konvenzjoni Ewropea għall-protezzjoni tad-drittijiet tal-bniedem u tal-libertajiet fundamentali. Bl-istess mod, l-għaxar premessa tippreċiża li, b'mod konformi mal-prinċipju ta' proporzjonalità, il-miżuri previsti mid-Direttiva huma strettament limitati għall-minimu meħtieġ sabiex jintlaħaq l-għan ta' funzjonament tajjeb tas-suq intern; il-ħdax-il premessa tagħti l-impenn li ma jiġix affettwat il-livell ta' protezzjoni eżistenti taħt id-Direttiva 97/7/KE [3].

6. L-Artikolu 5(1) tad-Direttiva jelenka l-informazzjoni li l-fornitur ta' servizz tas-soċjetà tal-informazzjoni għandu jipprovdi lil dawk li jirċievu s-servizz u lill-awtoritajiet kompetenti; fost din l-informazzjoni li għandha tiġi pprovduta jinstabu d-dettalji ta' dak li jipprovdi s-servizz, li jippermettu l-kuntatt ta' malajr "inkluż l-indirizz elettroniku tiegħu" (paragrafu ċ) [iktar 'il quddiem, l-"indirizz tal-posta elettronika"].

3 — Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-20 ta' Mejju 1997, dwar il-protezzjoni tal-konsumaturi in rigward ta' kuntratti li jsiru mill-bogħod (ĠU L 144, p. 19).

B — *Il-leġiżlazzjoni Ġermaniża*

7. Il-punti 1 u 2 tal-Artikolu 5(1) tat-Telemediengesetz (liġi Ġermaniża dwar is-servizzi tat-telekomunikazzjoni, tas-26 ta' Frar 2007, iktar 'il quddiem "TMG") tirriproduċi kważi kelma b'kelma din id-dispożizzjoni tad-direttiva billi timponi fuq il-forniturі tas-servizzi inkwistjoni li jipprovdu aċċess faċli, dirett u permanenti, billi jipprovdu d-dettalji tagħhom, inkluż l-indirizz tal-posta elettronika tagħhom.

III — Il-kawża prinċipali u d-domandi preliminari

8. Deutsche internet versicherung (iktar 'il quddiem DIV) hija kumpannija li tbiegħ assigurazzjoni għall-karozzi esklużivament permezz tal-Internet. Fuq il-paġni tas-sit tal-Internet tagħha, il-kumpannija tindika l-indirizz postali kif ukoll l-indirizz tal-posta elettronika tagħha, iżda ma tindikax in-numru tat-telefon tagħha, li hija tikkomunika biss lill-klijenti li jkunu kkonkludew kuntratt magħha. Il-klijenti potenzjali madankollu jistgħu jibagħtulha mistoqsijiet permezz ta' formola ta' kuntatt bl-Internet; it-tweġibiet jintbagħtu permezz tal-posta elettronika.

9. Il-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (Federazzjoni Ġermaniża ta' assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, iktar 'il quddiem il-"Bundesverband") ressqet rikors kontra DIV quddiem il-Landgericht (tribunal reġjonali) ta' Dortmund, fejn talbet li din tal-aħħar tiġi ordnata tindika numru tat-telefon fuq is-sit tal-Internet tagħha li jippermetti komunikazzjoni diretta mal-klijenti potenzjali. B'mod iktar speċifiku, ir-rikors kien intiż sabiex din tiġi ordnata twaqqaf l-attività prinċipali tagħha. Il-Landgericht laqa' din it-talba.

10. Din is-sentenza ġiet appellata quddiem l-Oberlandesgericht (Qorti reġjonali superjuri) ta' Hamm li annullat l-ewwel sentenza għar-raġuni li kien ugwalment possibbli li tiġi stabbilita komunikazzjoni diretta mal-fornitur ta' servizzi kif teħtieġ il-liġi permezz talmezz elettroniku użat minn DIV, mingħajr ma jsir kuntatt bit-telefon. Hija fakkret, f'dan ir-rigward, li l-impriża kienet twieġeb għad-domandi mingħajr l-intervent ta' ebda terza persuna u li t-tweġiba kienet tintbagħat rapidament fuq l-indirizz tal-posta elettronika talklijent potenzjali (f'terminu ta' żmien ta' bejn 30 u 60 minuta, fuq il-bażi talkonstatazzjonijiet li saru minn perit ġudizzjarju).

11. Il-Bundesverband ressqet rikors għal "Reviżjoni" quddiem il-Bundesgerichtshof li rrinvjat id-domandi segwenti quddiem il-Qorti tal-Ġustizzja, b'mod konformi mal-Artikolu 234 KE, ladarba l-eżitu tar-rikors jiddependi, fil-fehma tagħha, fuq l-interpretazzjoni tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku:

"1) Dak li jipprovdi s-servizz huwa obbligat, skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku, li jindika, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dak li jirċievi s-servizz, numru tat-telefon sabiex jippermetti l-kuntatt rapidu u komunikazzjoni diretta u effettiva?

2) Fil-każ ta' risposta negattiva għall-ewwel domanda:

a) Dak li jipprovdi s-servizz għandu, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dak li jirċievi s-servizz, minbarra li jindika l-indirizz talposta elettronika tiegħu, joffri mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tal-imsemmija direttiva?

b) F'każ ta' risposta affermattiva: Huwa suffiċjenti sabiex jikkostitwixxi mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni li dak li jipprovdi s-servizz jinstalla formola ta' kuntatt li permezz tagħha dak li jirċievi s-servizz jista' jindirizza permezz tal-Internet lil dak li jipprovdi s-servizz u dak li jipprovdi s-servizz iwieġeb għaddomanda ta' dak li jirċievi s-servizz permezz tal-posta elettronika?"

IV — Il-proċedura quddiem il-Qorti tal-Ġustizzja

12. Id-domanda preliminari ġiet ippreżentata fir-Reġistru tal-Qorti tal-Ġustizzja fit-22 ta' Ġunju 2007.

13. Ġew ippreżentati osservazzjonijiet bil-miktub mill-partijiet fil-kawża prinċipali, mill-Kummissjoni tal-Kommunitajiet Ewropej u mill-Gvern Pollakk, Żvediż u Taljan.

14. Peress li ħadd ma talab li ssir seduta, wara l-laqgħa ġenerali tal-1 ta' April 2008, il-kawża kienet waslet fi stadju fejn setgħu jiġu fformulati dawn il-konklużjonijiet.

V — Analiżi tad-domandi preliminari

15. Il-Bundesgerichtshof tistaqsi lill-Qorti tal-Ġustizzja biex tippreċiża l-portata tal-Artikolu 5(1)(ċ), tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku.

16. Essenzjalment, din id-domanda tirrigwarda l-punt jekk sit tal-Internet ta' kumpannija Ġermaniża li jagħti biss indirizz tal-posta elettronika u formola ta' kuntatt li tiġi mwieġba bil-posta elettronika, iżda li ma jagħti ebda numru tat-telefon, jissodisfax ir-rekwiżiti ta' din id-dispożizzjoni u tal-leġiżlazzjoni nazzjonali rilevanti.

17. Skont ir-regola tad-dritt Komunitarju inkwistjoni, il-fornitur ta' servizz għandu jippermetti lil dawk li jirċievu s-servizzi li jkollhom aċċess dirett u permanenti għad-dettalji tiegħu, inkluż l-indirizz tal-posta elettronika tiegħu, għal kuntatt rapidu u komunikazzjoni diretta u effettiva miegħu.

18. Interpretazzjoni strettament litterali ma tippermettix li tingħata risposta sodisfaċenti u inekwivoka għad-domandi rrinvjati, b'mod partikolari jekk wieħed iqabbel id-diversi verżjonijiet lingwistiċi tad-dispożizzjoni. Konsegwentement, huwa indispensabbli li jiġu eżaminati l-għan u l-istruttura tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku ladarba huwa biss fuq il-bażi ta' evalwazzjoni tal-assjem ta' dawn ir-regoli ta' interpretazzjoni (il-formulazzjoni u l-għanijiet tad-Direttiva u l-kuntest tagħha) li jistgħu jiġu ċċarati l-inċertezzi ta' din il-kawża.

A — *Is-sens litterali tal-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva dwar il-kummerċ*

19. L-ewwel evalwazzjoni tad-dispożizzjoni mill-aspett ta' sintassi tagħti lok għal inċertezzi dwar l-użu tat-termini "incluyendo" (inkluż) u "señas" (dettalji).

20. L-użu tal-partiċipju passiv "incluyendo" qabel ir-referenza partikolari għall-posta elettronika ("y compris" fil-verżjoni Franċiża; "including" fil-verżjoni Ingliża; "einschließlich" fil-verżjoni Ġermaniża) jidher li jissuġġerixxi li l-impriża hija obbligata li tipprovdi l-possibbiltà li jsir kuntatt magħha b'mod distint mill-posta elettronika li, waħedha, mhijiex biżżejjed biex tissodisfa r-rekwiżiti tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku. Skont din l-analiżi, il-fornitur ta' servizzi għandu jipprovdi lil dawk li jirċievu s-servizzi b'almenu żewġ mezzi ta' komunikazzjoni, fosthom indirizz tal-posta elettronika. Skont id-deċiżjoni tar-rinviju, hija din l-interpretazzjoni li ġiet adottata mill-Oberster Gerichtshof (Qorti Suprema) Awstrijaka fir-rigward tal-leġiżlazzjoni nazzjonali ta' traspożizjoni, jiġifieri l-Artikolu 5(1)(3) tal-liġi Awstrijaka dwar il-kummerċ elettroniku (E-Commerce-Gesetz).

21. It-test tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku ma jispeċifikax madankollu d-dettalji addizzjonali li għandhom jiġu pprovduti lill-persuni interessati. Fil-fatt, eżami tad-diversi verżjonijiet lingwistiċi tal-artikolu inkwistjoni jissuġġerixxi konklużjonijiet diverġenti. B'ħekk, it-terminu "señas" fil-verżjoni Spanjola normalment jirreferi, fil-lingwa komuni, għall-indirizz ta' persuna [4], waqt li t-terminu "coordonnées" fil-verżjoni Franċiża jinkludi wkoll in-numru tat-telefon [5]. L-espressjonijiet użati bl-Ingliż jew bil-Ġermaniż huma, bil-kontra, ferm iktar newtrali u ġeneriċi (it-termini użati rispettivament, "details" u "Angaben", jirreferu għal kull tip ta' informazzjoni).

22. Għandu jiġi mfakkar li, skont ġurisprudenza stabbilita, il-verżjonijiet lingwistiċi kollha għandhom l-istess valur u li n-neċessità ta' interpretazzjoni uniformi tad-dispożizzjonijiet tad-dritt Komunitarju "teskludi li, fil-każ ta' dubju, it-test ta' dispożizzjoni jitqies separatament, iżda minflok titlob li dan jiġi interpretat u applikat fid-dawl tal-verżjonijiet stabbiliti fil-lingwi uffiċjali l-oħra"; f'każ ta'

4 — Id-dizzjunarju tar-Real Academia de la Lengua Española ma jagħtix din it-tifsira (huwa jirreferi biss għal "señas personales" li huma ddefiniti bħala "karatteristiċi partikolari ta' persuna" li jiddistingwuha minn oħra, kif ukoll għall-espressjoni "dar señas de algo" li tfisser "il-wiri tal-elementi distintivi tagħha"; id-deskrizzjoni ta' ħaġa 'b'tali mod li tiġi distinta minn oħra). Min-naħa l-oħra, din it-tifsira tingħata fid-Diccionario de uso del español, ta' María Moliner, billi effettivament jindika, bħala t-tielet tifsira tat-terminu (fil-plural), "l-indikazzjoni tal-post fejn tgħix persuna".

5 — Huwa interessanti li d-dizzjunarju tal-Académie française jirreferi għall-użu tat-terminu "coordonnées", f'sens familjari u figurattiv, fl-espressjoni "Donnez-moi vos coordonnées" bħala sinonimu għall-indirizz u n-numru tat-telefon, iżda jagħti l-parir li din ma tintużax.

diskrepanza, għandu jsir riferiment għall-istruttura ġenerali u l-għan tal-att inkwistjoni [6].

23. B'hekk, il-konklużjoni li għandha ssir minn din l-analiżi komparattiva qasira hija li l-leġiżlatur Komunitarju pprova jagħti lid-dispożizzjoni formulazzjoni ġenerika li tkopri kull informazzjoni li tippermetti li jsir kuntatt rapidu u effettiv mal-fornitur tas-servizz u li tillimita ruħha li teżiġi biss il-komunikazzjoni ta' indirizz tal-posta elettronika.

B — *Tifsira tal-espressjoni "li jkun ikkuntattjat u li jikkuntattja b'rapidità u b'manjiera diretta u effettiva" fid-dawl tal-istruttura u tal-għanijiet tad-Direttiva*

24. Il-problema tinsab għaldaqstant fl-istabbiliment tar-rekwiżiti relatati ma' komunikazzjoni diretta u effettiva meħtieġa mill-Artikolu 5 tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku ċċitata iktar 'il fuq.

6 — Sentenzi tat-12 ta' Novembru 1969, Stauder (29/69, Ġabra p. 419); tas-27 ta' Ottubru 1977, Bouchereau (30/77, Ġabra p. 1999); tat-12 ta' Lulju 1979, Koschniske (9/79, Ġabra p. 2717); tas-7 ta' Lulju 1988, Moksel Import und Export (55/87, Ġabra p. 3845); tat-2 ta' April 1998, EMU Tabac *et* (C-296/95, Ġabra p. I-1605); tas-7 ta' Diċembru 2000, L-Italja vs Il-Kummissjoni (C-482/98, Ġabra p. I-10861); tal-1 ta' April 2004, Borgmann (C-1/02, Ġabra p. I-3219); tad-19 ta' April 2007, Profisa (C-63/06, Ġabra p. I-3239), u tal-4 ta' Ottubru 2007, Schutzverband der Spirituosen (C-457/05, Ġabra p. I-8075).

25. Ir-rikorrenti fil-kawża prinċipali u l-Gvern Taljan isostnu li kuntatt li għandu dawn il-karatteristiċi huwa possibbli biss bit-telefon, peress li komunikazzjoni diretta timplika komunikazzjoni "minn persuna għal persuna„ u li komunikazzjoni effettiva teħtieġ li tkun iggarantita risposta kważi immedjata, u mhuwiex biżżejjed proċessar differit tal-informazzjoni mibgħuta. Huma wkoll tal-fehma li l-formulazzjoni tad-dispożizzjoni teħtieġ li jiġi pprovdut, minbarra l-indirizz tal-posta elettronika, mezz ieħor ta' komunikazzjoni.

26. Din l-interpretazzjoni madankollu tidher li hija wisq restrittiva u, b'mod iktar importanti, la tikkunsidra l-kuntest partikolari li fihom se tiġi applikata d-Direttiva u lanqas l-għanijiet ta' din tal-aħħar.

27. Għaldaqstant jiena tal-fehma li analiżi kompleta u ġenerali tal-artikolu inkwistjoni għandha tinkludi dawn l-aspetti: fl-ewwel lok, għandu jiġi stabbilit jekk it-telefon jikkostitwixxix l-uniku mezz li jippermetti li l-fornitur tas-servizz "[i]kun ikkuntattjat […] b'rapidità u b'manjiera diretta u effettiva"; fit-tieni lok, għandu jiġi eżaminat jekk il-posta elettronika tikkostitwixxix strument effettiv fil-kuntest tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku; fit-tielet lok, jekk huwiex konformi mal-għanijiet tal-imsemmija direttiva, il-fatt li jintalab biss indirizz tal-posta elettronika u, fir-raba' lok, li jiġi eżaminat jekk minn dan jirriżultax li hemm xi ksur tad-drittijiet tal-konsumaturi.

1. It-telefon ma jikkostitwixxix l-uniku mezz li jippermetti komunikazzjoni "diretta u effettiva"

28. Ma naqbilx mal-idea li komunikazzjoni diretta u effettiva tista' ssir biss permezz ta' skambju ta' informazzjoni "minn persuna għal persuna", għaliex l-aġġettiv "diretta" ma jagħti l-ebda indikazzjoni dwar in-natura verbali jew bil-miktub tal-kuntatt, iżda jimplika biss in-nuqqas ta' intermedjarji (f'dan il-każ, bejn il-klijent u rappreżentant tal-impriża). B'hekk, kemm it-telefon kif ukoll il-posta elettronika jistgħu jissodisfaw dan ir-rekwiżit.

29. Nikkontesta wkoll l-argument li mezz ta' komunikazzjoni li jipproċessa "b'mod differit" (skont l-espressjoni tar-rikorrenti fil-kawża prinċipali) l-informazzjoni mibgħuta, ma jistax jiġi deskritt bħala effettiv, għaliex dan iwassal għall-konklużjoni li risposta bil-miktub ma tkunx effettiva.

30. Kemm-il darba r-risposta tingħata fi żmien raġjonevoli, il-forma bil-miktub tagħti garanziji aħjar inkwantu, b'mod ġenerali, hija tista' titqies bħala espressjoni iktar meqjusa u maħsuba u tħalli traċċa ta' valur probatorju li ma tistax tiġi miċħuda. L-effettività tinkiseb biss meta l-klijent jirċievi risposta rapida li, minkejja li ma tkunx immedjata, tkun fil-pront. Id-dispożizzjoni inkwistjoni ssemmi mhux biss il-possibbiltà li l-fornitur tas-servizz "[i]kun ikkuntattjat u […] jikkuntattja […] b'manjiera diretta u effettiva", iżda wkoll li jsir kuntatt miegħu "b'rapidità".

31. Fl-aħħar nett, jidhirli li huwa importanti li ssir distinzjoni billi jiġi enfassizat li l-komunikazzjoni "effettiva" timplika djalogu ġenwin bejn il-partijiet involuti, b'tali mod li kull mistoqsija tiġi segwita bi tweġiba fil-pront, u jekk ikun il-każ, b'mistoqsijiet ġodda għal dik it-tweġiba, li mhuwiex dejjem iggarantit minn ċentru telefoniku, peress li mhuwiex rari li t-telefonati ma jiġux imwieġba minn persuna iżda minn messaġġ awtomatiku, u l-klijent potenzjali jkollu jindika l-għażliet li joqorbu l-iktar lejn l-informazzjoni li huwa jixtieq jikseb.

32. Minn dak li ntqal hawn fuq jirriżulta li t-telefon ma jikkostitwixxix l-uniku mod biex issir komunikazzjoni diretta u effettiva bejn il-fornitur tas-servizz u l-klijent potenzjali. Kuntatt bil-miktub permezz tal-Internet [7] jissodisfa dawk ir-rekwiżiti kemm-il darba jsir mingħajr intermedjarju u b'ċerta ħeffa. Dan huwa l-każ tal-impriża konvenuta fil-kawża prinċipali: skont il-perizja ġudizzjarja li saret matul il-kawża, ir-risposti għad-domandi għal informazzjoni minn klijenti potenzjali kienu jaslu fuq l-indirizz tal-posta elettronika tagħhom f'terminu ta' żmien ta' bejn 30 u 60 minuta.

7 — Kemm jekk ikun kuntatt tat-tip sinkroniku (bħal fl-hekk imsejħa "chats") jew asinkroniku (bħal fil-każ tal-posta elettronika), biex nużaw it-terminoloġija li normalment tintuża fid-dinja tal-informatika.

33. Din is-soluzzjoni, li tawtorizza strumenti oħra minbarra t-telefon għall-finijiet ta' komunikazzjoni diretta u effettiva, tidher li hija iktar konformi mal-għanijiet u mal-istruttura tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettronika, u hija wkoll iktar kompatibbli magħhom. Issa, skont ġurisprudenza kostanti, dawn huma fatturi ta' interpretazzjoni li għandhom jittieħdu inkunsiderazzjoni flimkien mal-interpretazzjoni strettament litterali ta' dispożizzjoni tad-dritt Komunitarju [8].

2. Il-posta elettronika bħala mezz ta' komunikazzjoni effettiva fil-kuntest tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku

34. Qabel kollox, id-Direttiva tapplika għal qasam ferm konkret, dak tar-relazzjonijiet kummerċjali permezz tal-Internet, li fih l-informazzjoni dwar is-servizzi proposti, il-kuntatti preliminari u l-konklużjoni propja ta' kuntratt jsiru permezz tal-Internet. L-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva jirreferi speċifikament biss għall-indirizz tal-posta elettronika bħala strument ta' komunikazzjoni li huwa l-iktar adattat għal dan il-mezz.

35. Meta utent jiddeċiedi li jikkuntattja lil kummerċjant li jopera biss b'mod elettroniku, huwa jaċċetta taċitament li l-korrispondenza mal-impriża ssir elettronikament, bl-esklużjoni (almenu fil-bidu, qabel l-iffirmar ta' kuntratt) ta' kull relazzjoni personali jew bit-telefon. Barra minn hekk, persuna li tikkuntattja lil impriża li toffri s-servizzi tagħha biss permezz tal-Internet normalment ikollha indirizz tal-posta elettronika (jew tkun f'posizzjoni li tista' toħloq wieħed pjuttost faċilment).

36. It-tranżazzjonijiet fuq l-Internet jagħtu lok għal ċerta sfiduċja, għaliex huma jeżiġu garanziji partikolari dwar l-identità u l-affidabbiltà tal-fornitur tas-servizz. Madankollu, illum il-ġurnata m'għadux possibbli li minbarra dawn il-garanziji jkun meħtieġ li jiġi pprovdut mezz ta' komunikazzjoni estranju għall-qasam li fih issir l-attività kummerċjali inkwistjoni, minħabba li dan jidher iktar tradizzjonali u magħruf, fil-qosor iktar żgur. Matul l-istorja tal-umanità, it-teknoloġiji ġodda dejjem kienu soġġetti għal eżitazzjoni u xettiċiżmu; it-telefon stess, li llum il-ġurnata jitqies bħala tant indispensabbli u affidabbli, kien ta lok għal sfiduċja kbira meta beda jinfirex fir-relazzjonijiet umani [9].

8 — Sentenzi tas-17 ta' Novembru 1983, Merck (292/82, Ġabra p. 3781); tat-18 ta' Mejju 2000, KVS International (C-301/98, Ġabra p. I-3583); tad-19 ta' Settembru 2000, Il-Ġermanja vs Il-Kummissjoni (C-156/98, Ġabra p. I-6857); tas-6 ta' Lulju 2006, Il-Kummissjoni vs Il-Portugall (C-53/05, Ġabra p. I-6215), u tat-23 ta' Novembru 2006, ZVK (C-300/05, Ġabra p. I-11169).

9 — Marcel Proust jikteb (f': *À la recherche du temps perdu I, À l'ombre des jeunes filles en fleur*, Ed. Gallimard, Bibliothèque de La Pléiade, 1954, p. 606) li Bontemps kienet irrakkontat lil Swann, fir-rigward tal-fatt li Verdurin kienet ser tinstalla l-elettriku fid-dar il-ġdida tagħha, l-istorja tal-kunjata ta' waħda mill-ħbieb tagħha li kienet installat it-telefon fid-dar tagħha. B'dan il-mod, hija setgħet tordna x-xiri tagħha mingħajr ma kellha għalfejn toħroġ mill-appartament tagħha. Bontemps stqarret li kellha kurżità biex tipprova titkellem fuq dan l-apparat u kellha tentazzjoni kbira biex tagħmel ħekk. Iżda hija kienet tippreferi tagħmel dan f'dar ħaddieħor milli f'darha, għaliex fil-fehma tagħha, ladarba jgħaddi l-ewwel eċċitament, it-telefon kien ser isir uġigħ ta' ras kbir.

37. L-Internet għadda minn evoluzzjoni simili: ir-riżervi inizjali (li kkontribwew, anki jekk b'mod marġinali biss, fl-"isplużjoni talbużżieqa" tal-impriżi "dot com" fil-bidu ta' dan is-seklu [10]) ġew issostitwiti minn perspettiva iktar miftuħa, karatterizzata minn firxa straordinarja tal-aċċess għall-Internet u fiduċja ikbar mill-konsumaturi f'dan il-mezz [11], bis-saħħa tat-titjib tat-teknoloġiji ta' encryption li jassiguraw is-sigurtà tat-tranżazzjonijiet u tal-iżvilupp ta' strumenti għall-protezzjoni ta' data personali [12].

38. Fil-qosor, il-komunikazzjoni b'mod telematiku tidher li taħdem id f'id mal-kummerċ elettroniku, li miegħu hija marbuta b'mod inseparabbli. B'hekk huwa faċli li wieħed jifhem li l-kuntatti bejn l-impriża li topera fuq l-Internet u l-klijent potenzali jsiru b'dan il-mezz, bl-esklużjoni ta' kull mezz ieħor.

10 — M. Castells, *La Galaxia Internet*, Ed. Plaza y Janès, 2001.

11 — Skont l-Eurostat, il-perċentwal ta' familji li għandhom aċċess għall-broadband f'darhom żdied, fi ħdan l-Unjoni Ewropea minn 9 % fl-2003 għal 50 % fl-2007. Il-parti tal-fatturat ta' impriżi Ewropej li tirriżulta minn kummerċ elettroniku hija wkoll indikattiva, peress li din żdiedet, dejjem skont l-Eurostat, minn 2.1 % fl- 2004 għal 4.2 % fl-2007 (statistika globali għall-Unjoni Ewropea).

12 — L-istudju *Realities of the European on line marketplace* maħruġ mill-*European Consumer Centre's Network* jirreferi għat-tieni mewġa ta' kummerċ elettroniku li hija konsegwenza tal-kunfidenza tal-konsumaturi fl-ambjent diġitali; madankollu l-istudju jammetti li għad fadal ħafna sabiex iseħħu l-previżjonijiet tal-iżvilupp tas-suq (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf) Skont Luc Grynbaum, "wieħed jista' jimmaġina li fil-ġejjieni l-id inviżibbli tas-suq, li tinsab tant għal qalb ċerti ekonomisti, mhux ser tkun biss realtà finanzjarja iżda wkoll realtà kummerċjali fil-forma tas-suq kbir intanġibbli u permanenti maħluq mill-Internet" (L. Grynbaum, *"La Directive 'commerce électronique' ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique"*, La Semaine Juridique, Édition Générale, 2001, Nru I 307).

3. Ir-rekwiżit li jiġi pprovdut indirizz talposta elettronika jidher li huwa iktar konsistenti mal-għanijiet tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku

39. B'hekk, ir-rekwiżit li jiġi pprovdut indirizz tal-posta elettronika jidher li huwa iktar konsistenti kemm mal-għanijiet ġenerali tad-Direttiva kif ukoll mal-għan tal-Artikolu 5 tagħha.

40. B'mod konformi mat-tielet, ir-raba', il-ħames, is-sitt u t-tmien premessi tagħha, l-għan tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku huwa l-iżvilupp tas-servizzi tas-soċjetà tal-informazzjoni u l-isfruttar tal-opportunitajiet li joffri lill-kummerċ elettroniku permezz tas-suq intern.

41. Għaldaqstant, naqbel mal-analiżi tal-Gvern Żvediż u tal-Gvern Pollakk li l-ħtieġa ta' linja telefonika tista' tikkostitwixxi ostaklu importanti għal dan it-tip ta' tranżazzjoni kif ukoll, fi kwalunkwe każ, għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern f'dan il-qasam.

42. Barra minn hekk, is-sempliċi indikazzjoni ta' numru tat-telefon fuq is-sit tal-Internet ma tiggarantixxix il-komunikazzjoni diretta u effettiva msemmija mid-Direttiva; din ma tistax tinkiseb permezz ta' "ċentru telefoniku"

("*call center*" skont it-terminoloġija kummerċjali). Dawn is-sistemi ta' komunikazzjoni telefonika mal-klijent jimponu piż ekonomiku tqil fuq l-impriża [13], li jwassal għal riperkussjonijiet negattivi fuq il-prezzijiet u jippreġudika l-vijabbiltà tal-kummerċ bl-Internet għall-kumpanniji kollha ta' daqs żgħir, li spiss huma l-iktar innovattivi u li jagħtu lok għal dinamiżmu ekonomiku.

43. Għaldaqstant jidher li huwa inkonċepibbli li d-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku tobbliga lill-entitajiet li joperaw fuq l-Internet li jipprovdu fi kwalunkwe każ lill-klijenti potenzjali tagħhom il-possibbiltà ta' komunikazzjoni bit-telefon, meta dan lanqas biss ma huwa meħtieġ mid-Direttiva 97/7 jew mid-Direttiva 2002/65 [14]. Barra minn hekk, dawn iż-żewġ direttivi, fid-dispożizzjonijiet tagħhom dwar l-informazzjoni li għandha tiġi pprovduta lil kull konsumatur qabel il-konklużjoni tal-kuntratt, jippermettu li l-informazzjoni meħtieġa tiġi pprovduta b'kull mezz adattat għat-teknoloġija ta' komunikazzjoni remota użata (Artikolu 4(2) tad-Direttiva 97/7 u Artikolu 3(2) tad-Direttiva 2002/65).

44. Hawnhekk jidħol ukoll il-prinċipju tal-proporzjonalità peress li l-għaxar premessa tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku tillimita l-miżuri previsti għall-minimu meħtieġ sabiex jintlaħaq l-għan ta' funzjonament tajjeb tas-suq intern. Interpretazzjoni litterali tad-dispożizzjoni inkwistjoni mhux biss tostakola l-iżvilupp tal-kummerċ elettroniku, iżda wkoll tmur lil hinn minn dak li huwa strettament neċessarju kemm biex tippermetti suq intern adegwat kif ukoll komunikazzjoni diretta u effettiva mal-fornitur tas-servizz.

4. M'hemmx, f'din il-kawża, ksur tad-drittijiet tal-konsumaturi

45. Wieħed ma jistax jinvoka l-idea ġenerali tal-protezzjoni tal-konsumaturi, peress li din il-kawża tirrigwarda sitwazzjoni fejn wieħed jitlob lil impriża kjarifiki dwar is-servizzi li hija toffri permezz tal-Internet. F'dan l-istadju ma teżisti l-ebda relazzjoni kuntrattwali bejn il-partijiet u b'hekk, lanqas ma jeżisti riskju ta' preġudizzju serju għall-interessi tal-konsumatur. Il-kumpannija inkwistjoni għażlet li topera esklużivament fuq l-Internet u l-klijent potenzjali jagħżel fornitur li għandu dawk il-karatteristiċi.

13 — L-ispejjeż għoljin ta' dan is-servizz jidhru biċ-ċar meta wieħed iqabbilhom ma' metodi oħrajn ta' risposta bil-miktub, inkwantu ġie stabbilit li t-telefonati normalment ikunu kkonċentrati f'ċerti ħinijiet (A. Mandelbaum, A. Sakov, u S. Zeltyn, *Empirical Analysis of a Call Center*, Israel Institute of Technology, 2001).

14 — Direttiva 2002/65/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tat-23 ta' Settembru 2002, li tikkonċerna t-tqegħid fis-suq b'distanza ta' servizzi finanzjarji ta' konsumaturi u li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 90/619/KEE u d-Direttivi [97/7/KE] u 98/27/KE (ĠU L 271, p. 16).

46. Il-mezz użat mill-fornitur jikkostitwixxi element supplementari tal-offerta tiegħu; jekk il-klijent ma jixtieqx jifformola bil-miktub il-mistoqsijiet tiegħu jew jekk huwa jippreferi relazzjoni iktar personali huwa dejjem għandu l-għażla li jikkuntattja kumpannija oħra li twieġbu bit-telefon (jew inkella f'uffiċċju). B'hekk huwa jirrinunzja servizz favur ieħor, li huwa iktar adattat għall-ħtiġijiet tiegħu, bħal meta huwa jqabbel il-prezzijiet jew il-kundizzjonijiet tal-assigurazzjoni, bl-istess mod bħal ma jeżistu persuni li jippreferu jmorru personalment sal-bank tagħhom u ma jafdawx it-tfaddil tagħhom f'idejn stabbiliment finanzjarju li ma jkollux fergħa.

C — *Rikapitulazzjoni*

47. Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet preċedenti, jidher li huwa inevitabbli li tiġi ppreċiżata l-interpretazzjoni litterali tal-Artikolu 5 (1)(ċ) tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku sabiex jintlaħqu b'mod aħjar l-għanijiet tagħha, billi jiġi kkunsidrat il-kuntest li fih tapplika u billi tingħata prijorità fuq kull kunsiderazzjoni oħra lill-għan li l-konsumatur ikollu garanzija ta' komunikazzjoni inizjali rapida, diretta u effettiva mal-fornitur tas-servizz.

48. Ir-risposta li għandha tingħata għall-ewwel domanda tal-Bundesgerichtshof għandha tkun li l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku ma jimponix la b'mod espliċitu u lanqas b'mod impliċitu li jiġi indikat numru tat-telefon fuq is-sit tal-Internet tal-fornitur tas-servizz, filwaqt li jirreferi b'mod espliċitu għal kuntatt bl-indirizz tal-posta elettronika.

49. It-tieni domanda twassalni biex nabqel mal-pożizzjoni tal-Kummissjoni, peress li komunikazzjoni elettronika rapida, effettiva u diretta hija suffiċjenti biex tipprovdi l-aċċess kif meħtieġ mid-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku, mingħajr ma huwa meħtieġ li jiġi offrut mezz ieħor ta' komunikazzjoni mal-fornitur. Huwa għalhekk li d-dispożizzjoni inkwistjoni għandha tiġi interpretata fis-sens li din teħtieġ li s-sit tal-Internet ikun jinkludi *bħala minimu* l-indikazzjoni tal-indirizz tal-posta elettronika. B'mod konformi ma' din l-interpretazzjoni, huwa biss fil-każ fejn l-indirizz tal-posta elettronika ma jippermettix tali komunikazzjoni li għandu jingħata mezz addizzjonali, billi jiġi evalwat jekk it-telefon jistax jissodisfa l-objettiv tal-Artikolu 5(1)(ċ).

50. Din l-interpretazzjoni tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku tippermetti li ma tingħatax risposta għat-tielet domanda tal-qorti Ġermaniża. Madankollu, jekk il-Qorti tal-Ġustizzja tadotta interpretazzjoni litterali tad-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku, billi teżiġi li jiġi pprovdut mezz ieħor ta' komunikazzjoni, formola ta' kuntatt għandha tkun adegwata, minkejja s-similarità bejn dan l-istrument u s-sempliċi indikazzjoni ta' indirizz tal-posta elettronika.

VI — Konklużjoni

51. Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet preċedenti, nissuġġerixxi li l-Qorti tal-Ġustizzja tirrispondi kif ġej għad-domandi preliminari rrinvjati mill-Bundesgerichtshof:

"1) Fornitur ta' servizz mhuwiex obbligat, skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva 2000/31/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tat-8 ta' Ġunju 2000, dwar ċerti aspetti legali tas-servizzi minn soċjetà tal-informazzjoni, partikolarment il-kummerċ elettroniku, fis-suq intern, li jindika, sa minn qabel kull konklużjoni ta' kuntratt, numru tat-telefon sabiex tkun tista' tingħata informazzjoni lill-konsumaturi.

2) Il-fornitur tas-servizz lanqas ma huwa obbligat, skont l-istess dispożizzjoni, li joffri mezz ieħor ta' komunikazzjoni, distint mill-indirizz tal-posta elettronika, biex ikun jista' jiġi kkuntattjat mill-utent, kemm-il darba l-mezz imsemmi jkun adattat u suffiċjenti biex ikun ikkuntattjat b'rapidità u għal komunikazzjoni diretta u effettiva."