SENTENZA DELLA CORTE (Quarta Sezione)

16 ottobre 2008 *

Nel procedimento C-298/07,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'art. 234 CE, dal Bundesgerichtshof (Germania), con decisione 26 aprile 2007, pervenuta in cancelleria il 22 giugno 2007, nella causa

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contro

deutsche internet versicherung AG,

LA CORTE (Quarta Sezione),

composta dal sig. K. Lenaerts, presidente di sezione, dalla sig.ra R. Silva de Lapuerta, dai sigg. E. Juhász, G. Arestis e J. Malenovský (relatore), giudici,

* Lingua processuale: il tedesco.

avvocato generale: sig. D. Ruiz-Jarabo Colomer
cancelliere: sig. R. Grass

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

— per il Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, dall'avv. H. Büttner, Rechtsanwalt;

— per la deutsche internet versicherung AG, dall'avv. J. Kummer, Rechtsanwalt;

— per il governo italiano, dal sig. I.M. Braguglia, in qualità di agente, assistito dal sig. F. Arena, avvocato dello Stato;

— per il governo polacco, dal sig. T. Nowakowski, in qualità di agente;

— per il governo svedese, dalla sig.ra S. Johannesson, in qualità di agente;

— per la Commissione delle Comunità europee, dalla sig.ra E. Montaguti e dal sig. G. Braun, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 15 maggio 2008,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 8 giugno 2000, n. 2000/31/CE, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («direttiva sul commercio elettronico») (GU L 178, pag. 1; in prosieguo: la «direttiva»).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (in prosieguo: il «Bundesverband») e la deutsche internet versicherung AG (in prosieguo: la «DIV») circa la questione se un prestatore di servizi, operante esclusivamente tramite internet, debba obbligatoriamente comunicare ai clienti il suo numero di telefono anche prima della conclusione di un contratto.

Contesto normativo

La normativa comunitaria

3 L'art. 2 della direttiva così dispone:

«Ai fini della presente direttiva valgono le seguenti definizioni:

a) "servizi della società dell'informazione": i servizi ai sensi dell'art. 1, punto 2, della direttiva [del Parlamento europeo e del Consiglio 22 giugno 1998,] 98/34/CE, [che prevede una procedura d'informazione nel settore delle norme e delle regolamentazioni tecniche (GU L 204, pag. 37)], come modificata dalla direttiva [del Parlamento europeo e del Consiglio 20 luglio 1998,] 98/48/CE [(GU L 217, pag. 18)];

b) "prestatore": la persona fisica o giuridica che presta un servizio della società dell'informazione;

(…)

d) “destinatario del servizio”: la persona fisica o giuridica che, a scopi professionali e non, utilizza un servizio della società dell’informazione, in particolare per ricercare o rendere accessibili delle informazioni;

(…)».

4 L’art. 5, n. 1 della direttiva, così dispone:

«Oltre agli altri obblighi di informazione previsti dal diritto comunitario, gli Stati membri provvedono affinché il prestatore renda facilmente accessibili in modo diretto e permanente ai destinatari del servizio e alle competenti autorità almeno le seguenti informazioni:

a) il nome del prestatore;

b) l’indirizzo geografico dove il prestatore è stabilito;

c) gli estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lui, compreso l’indirizzo di posta elettronica;

(…)».

La normativa nazionale

5 L'art. 5, n. 1, punti 1 e 2, della legge sui media elettronici (Telemediengesetz), 26 febbraio 2007 (BGBl. 2007 I, pag. 179), prevede:

«1. Per i media elettronici forniti a fini commerciali, in generale a titolo oneroso, i prestatori debbono rendere possibile un accesso facile, diretto e permanente alle seguenti informazioni:

1) il nome e l'indirizzo dove sono stabiliti, nonché, per le persone giuridiche, la loro forma giuridica, i loro rappresentanti abilitati e, nella misura in cui esistono informazioni relative al capitale della società, il capitale sociale e, nell'ipotesi in cui i conferimenti in denaro non sono stati totalmente versati, l'importo totale delle somme ancora da versare nel capitale sociale;

2) le coordinate, ivi compreso il loro indirizzo di posta elettronica che consente di entrare rapidamente in contatto e di comunicare direttamente con essi per via elettronica (…)».

Causa principale e questioni pregiudiziali

6 La DIV è una compagnia di assicurazioni per autoveicoli che offre i suoi servizi esclusivamente via internet. Sulle pagine del suo sito internet, tale compagnia menziona il suo indirizzo postale nonché il suo indirizzo di posta elettronica, ma non il suo numero di telefono. Questo è comunicato solo dopo la stipula di un contratto di assicurazione. Per contro, le persone interessate dai servizi della DIV hanno la possibilità di presentare richiesta di informazioni tramite una maschera su internet, le cui risposte vengono comunicate per posta elettronica.

7 Il Bundesverband, federazione tedesca delle associazioni dei consumatori, ritiene tuttavia che la DIV sia tenuta ad indicare il suo numero di telefono sul suo sito internet. Infatti, questo sarebbe l'unico strumento che garantisce una comunicazione diretta tra un cliente potenziale e tale compagnia di assicurazioni. Pertanto il Bundesverband ha proposto dinanzi al Landgericht Dortmund (tribunale regionale di Dortmund) un ricorso nei confronti della DIV affinché le fosse intimato di cessare di sottoporre ai consumatori offerte di servizi di assicurazioni tramite internet senza consentire loro di comunicare direttamente per telefono con tale compagnia di assicurazioni.

8 Il Landgericht Dortmund ha accolto la domanda del Bundesverband. Il giudice di appello, per contro, l'ha respinta. Quest'ultimo giudice ha ritenuto che non era indispensabile indicare un numero di telefono per consentire una comunicazione diretta tra il cliente e il prestatore di servizi. Una siffatta comunicazione poteva infatti essere garantita mediante la maschera di richiesta di informazioni elettronica, poiché nessun terzo indipendente viene ad inserirsi nella comunicazione tra il cliente potenziale e la DIV. Inoltre, nella misura in cui la DIV rispondeva alle richieste di informazioni rivolte dai consumatori entro un lasso di tempo di 30-60 minuti, era egualmente garantita l'esigenza di rapida comunicazione.

9 Il Bundesverband ha proposto un ricorso per cassazione «Revision» dinanzi al Bundesgerichtshof al fine di ottenere la condanna della DIV.

10 Secondo il Bundesgerichtshof, benché il testo dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva non richieda l'indicazione di un numero di telefono, lo scopo di tale disposizione potrebbe tuttavia imporre una siffatta indicazione. In Germania tale problematica sarebbe del resto dibattuta nella giurisprudenza e nella dottrina. Parimenti, l'esposizione dei motivi del progetto di legge governativa sul commercio elettronico (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) avrebbe dichiarato necessaria l'indicazione di un numero di telefono. Il Bundesgerichtshof sostiene altresì che solo per telefono è possibile una comunicazione sotto forma di scambi di parole nel senso di un dialogo effettivo.

11 Dall'altro lato, la costrizione derivante dall'obbligo di rispondere a domande telefoniche di potenziali clienti imporrebbe alla DIV di modificare il suo modello commerciale consistente nell'acquisire clienti esclusivamente tramite internet, rischiando così di ostacolare la promozione del commercio elettronico. Del resto, un numero telefonico a pagamento, scoraggerebbe il consumatore dal prendere contatto con il prestatore di servizi, il che avrebbe la conseguenza di rendere inefficace tale via di comunicazione.

12 Alla luce di quanto sopra considerato, il Bundesgerichtshof ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se un prestatore sia tenuto, ai sensi dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, prima della stipulazione del contratto con un destinatario del servizio, a comunicare un numero telefonico per permettere contatti rapidi ed una comunicazione diretta ed efficiente.

2) Nel caso in cui la risposta sub 1) sia risolta negativamente:

a) Se un prestatore debba aprire un secondo canale di comunicazione, oltre ad indicare l'indirizzo di posta elettronica, ai sensi dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, prima della stipulazione di un contratto con un destinatario del servizio.

b) In caso affermativo, se sia sufficiente, per un secondo canale di comunicazione, che il prestatore predisponga una maschera di richiesta di informazioni mediante la quale il destinatario del servizio si possa rivolgere al prestatore tramite internet e la risposta alla richiesta di informazioni del destinatario del servizio sia fornita dal prestatore tramite e-mail».

Sulle questioni pregiudiziali

13 Con le questioni pregiudiziali, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede in sostanza se l'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva debba essere interpretato nel senso che il prestatore di servizi sia tenuto a fornire ai destinatari del servizio, già fin da prima di qualsiasi stipulazione di contratti con questi ultimi, oltre al suo indirizzo di posta elettronica, anche altre informazioni che diano accesso ad una via supplementare di comunicazione e, ammesso che un siffatto obbligo esista, se tali informazioni debbano necessariamente includere un numero telefonico o se sia sufficiente una maschera di richiesta di informazioni elettronica.

14 Il Bundesverband, come pure il governo italiano, considerano che il prestatore di servizi deve fornire al destinatario del servizio, oltre all'indirizzo di posta elettronica, altre informazioni che diano accesso ad una via supplementare di comunicazione. La DIV, i governi polacco e svedese, nonché la Commissione delle Comunità europee sostengono la tesi contraria.

15 Si deve, in limine, ricordare che, secondo la costante giurisprudenza, ai fini dell'interpretazione di una norma di diritto comunitario si deve tener conto non soltanto della lettera della stessa, ma anche del suo contesto e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui essa fa parte (v., tra le altre, sentenze 18 maggio 2000, causa C-301/98, KVS International, Racc. pag. I-3583, punto 21; 19 settembre 2000, causa C-156/98, Germania/Commissione, Racc. pag. I-6857, punto 50; 6 luglio 2006, causa C-53/05, Commissione/Portogallo, Racc. pag. I-6215, punto 20, e 23 novembre 2006, causa C-300/05, ZVK, Racc. pag. I-11169, punto 15).

16 In forza dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva il prestatore di servizi deve rendere possibile ai destinatari del servizio l'accesso a talune informazioni minime tra le quali figurano le sue coordinate, ivi compreso il suo indirizzo di posta elettronica, che consentano a tali destinatari di entrare rapidamente in contatto e di comunicare direttamente e in modo efficace con esso.

17 Dalla formulazione del detto art. 5, n. 1, lett. c), e, in particolare, dalla parola «compreso» risulta che il legislatore comunitario ha inteso esigere dal prestatore di servizi che questi fornisse ai destinatari del servizio, oltre al suo indirizzo di posta elettronica, anche altre informazioni che consentano di raggiungere il risultato perseguito da tale disposizione.

18 Una siffatta interpretazione letterale è confermata dal contesto dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva. Secondo l'art. 5, n. 1, lett. b), della direttiva, tra le informazioni che il prestatore di servizi è tenuto a rendere accessibili ai destinatari del servizio, figura anche il suo indirizzo geografico. Risulta pertanto chiaramente dalla formulazione di

quest'ultima disposizione che il legislatore comunitario non ha inteso limitare la possibilità di entrare in contatto e di comunicare con il prestatore del servizio alla sola via di comunicazione costituita dalla posta elettronica, ma che ha inteso offrire ai destinatari del servizio l'accesso ad un indirizzo postale.

19 Per quanto riguarda gli obiettivi perseguiti dalla direttiva, si deve, in primo luogo, rilevare che, secondo l'art. 1, n. 1, nonché i 'considerando' dal terzo al sesto e ottavo della medesima, questa è intesa a contribuire allo sviluppo dei servizi della società dell'informazione e alla valorizzazione delle possibilità che il mercato interno offre al commercio elettronico.

20 Se il legislatore comunitario ha così inteso favorire lo sviluppo del commercio elettronico, da nessuno dei 'considerando' della direttiva tuttavia consegue che questi abbia inteso isolare il commercio elettronico dal resto del mercato interno. Di conseguenza, l'enunciazione dell'«indirizzo di posta elettronica», figurante all'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, traduce la volontà del legislatore comunitario di assicurarsi che tale informazione che dà accesso ad una comunicazione elettronica venga fornita obbligatoriamente dal prestatore di servizi ai destinatari del servizio, senza con ciò implicare che abbia inteso rinunciare ad altri tipi di comunicazione, non elettronici, utilizzabili in via complementare.

21 Infatti, non potendo ricorrere, se del caso, ad un altro tipo di comunicazione, in una situazione in cui, dopo una presa di contatto per via elettronica con il prestatore di servizio, dovessero trovarsi temporaneamente privati dell'accesso alla rete elettronica, i destinatari del servizio potrebbero versare nell'impossibilità di stipulare un contratto ed essere quindi esclusi dal mercato. Tale esclusione è tale da indebolire e distaccare il settore di cui trattasi dal resto del mercato e quindi tale da costituire un ostacolo al funzionamento del mercato interno e da privare la direttiva di parte del suo effetto utile.

22 In secondo luogo, la direttiva, come in particolare risulta al suo art. 1, n. 3, nonché dal settimo, decimo e undicesimo 'considerando', intende anche garantire la tutela degli interessi dei consumatori. Una siffatta tutela deve essere assicurata in ogni stadio dei contatti tra il prestatore dei servizi e il destinatario del servizio.

23 Da ciò consegue che, nella misura in cui le informazioni comunicate dal prestatore di servizi consentono ai destinatari del servizio di valutare la portata del loro futuro impegno evitando loro, in particolare, taluni rischi di errori che possono portare alla conclusione di un contratto svantaggioso, una via supplementare di comunicazione può pure rivelarsi necessaria prima di tale stipulazione.

24 Offrire ai destinatari del servizio una via supplementare di comunicazione, se del caso, di tipo non elettronico, non può del resto essere considerato un grave onere economico per un prestatore di servizi che offre i suoi servizi su internet. Infatti, un siffatto prestatore si rivolge normalmente a consumatori che hanno un accesso facile alla rete elettronica e sono familiarizzati con tale tipo di comunicazione. Pertanto, solo in circostanze eccezionali alla comunicazione elettronica si dovrà sopperire con una comunicazione non elettronica.

25 Da tutto quanto sopra considerato consegue che, in forza dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, il prestatore di servizi è tenuto ad offrire ai destinatari del servizio una via di comunicazione rapida, diretta ed efficace, supplementare rispetto al suo indirizzo di posta elettronica.

26 Ci si deve quindi chiedere se le informazioni che danno accesso, per i destinatari del servizio, a siffatta altra via di comunicazione debbano necessariamente comprendere un numero telefonico.

27 Contrariamente alla DIV, ai governi polacco e svedese, nonché alla Commissione, il Bundesverband e il governo italiano sostengono che il prestatore di servizi è tenuto ad indicare ai destinatari del servizio il suo numero di telefono, poiché solo il telefono è tale da rispondere alle esigenze di una comunicazione diretta ed efficace ai sensi della direttiva. Infatti, una comunicazione diretta implicherebbe obbligatoriamente una comunicazione da persona a persona ed una comunicazione efficace, non un trattamento in differita delle informazioni trasmesse, ma un trattamento pressoché istantaneo.

28 È pacifico che una comunicazione telefonica può essere considerata una comunicazione diretta ed efficace, anche se essa non lascia alcuna traccia tangibile, e, una volta terminata, non fornisce in linea di principio alcuna prova del suo contenuto.

29 Si deve a questo proposito subito rilevare che l'avverbio «direttamente», ai sensi dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, non implica necessariamente una comunicazione sotto forma di scambi di parole, cioè un vero e proprio dialogo, ma unicamente l'assenza di intermediari.

30 Del resto, una comunicazione efficace non può significare che la risposta ad una richiesta di informazioni sia istantanea. Si deve, al contrario, considerare che una comunicazione è efficace se consente di ottenere informazioni adeguate entro un termine compatibile con le esigenze e le legittime aspettative del destinatario.

31 È pacifico che esistono altre vie di comunicazione oltre quelle telefoniche, idonee a soddisfare i criteri di una comunicazione diretta ed efficace di cui all'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, cioè una comunicazione senza intermediari e sufficientemente fluida, come quella posta in essere mediante contatti personali nei locali del prestatore di servizi con una persona responsabile o mediante telecopia.

32 Alla luce dell'insieme degli elementi di cui sopra, le informazioni che danno accesso a tale altra via di comunicazione che il prestatore di servizi è tenuto a fornire ai destinatari del servizio, fin da prima di qualsiasi stipulazione di contratti con questi ultimi, non possono necessariamente includere un numero telefonico.

33 Gli elementi di risposta forniti nell'ambito della precedente analisi consentono di risolvere anche la questione se una maschera di richiesta di informazioni elettronica, mediante la quale i destinatari del servizio possono rivolgersi via internet al prestatore di servizi, il quale risponde per posta elettronica, soddisfi le esigenze della direttiva.

34 Il Bundesverband, cui si rifà, in sostanza, il governo italiano, ritiene che la maschera di richiesta di informazioni elettronica non si riveli pertinente, in quanto non consente un contatto rapido, diretto ed efficace. Per contro, la DIV e la Commissione considerano che una siffatta maschera di interrogazione sia sufficiente, in particolare, perché la direttiva non richiede comunicazione «parallela-simultanea».

35 È vero che si può ritenere che una maschera di richiesta di informazioni elettronica fornisce una via di comunicazione diretta ed efficace ai sensi dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva, quando, come risulta nella causa principale, dagli atti del fascicolo, il prestatore di servizi risponde ai quesiti formulati dai consumatori entro 30-60 minuti.

36 Tuttavia, in situazioni piuttosto eccezionali in cui un destinatario del servizio si trova, dopo aver preso contatti per via elettronica con il prestatore di servizi, privato, per varie ragioni, quali un viaggio, un congedo o una missione di lavoro, dell'accesso alla rete elettronica, una comunicazione mediante una maschera di richiesta di informazioni elettronica non può più considerarsi efficace ai sensi dell'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva.

37 Infatti, nella misura in cui la detta maschera costituisce pure essa una via di comunicazione di natura elettronica, il doversi servire di una maschera di richiesta di informazioni su rete non consentirebbe di mantenere, in siffatte situazioni, una comunicazione fluida e pertanto efficace tra il prestatore di servizi e il destinatario del servizio, il che è in contrasto con l'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva.

38 Nelle situazioni descritte al punto 36 della presente sentenza, offrire unicamente una maschera di richiesta di informazioni elettronica non è compatibile neppure con la volontà del legislatore comunitario che, come è stato detto al punto 20 della presente sentenza, ha inteso favorire lo sviluppo del commercio elettronico, ma non ha tuttavia inteso isolarlo dal resto del mercato interno.

39 Pertanto, in tali situazioni, su domanda del destinatario del servizio, il prestatore di servizi deve fornire a quest'ultimo l'accesso ad una via di comunicazione non elettronica che gli consenta di mantenere una comunicazione efficace.

40 Tenuto conto di tutto quanto sopra considerato, le questioni sollevate vanno risolte dichiarando che l'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva deve essere interpretato nel senso che il prestatore di servizi è tenuto a fornire ai destinatari del servizio, sin da prima di ogni stipula di contratto con questi ultimi, oltre al suo indirizzo di posta elettronica, altre informazioni che consentano una presa di contatto rapida nonché una comunicazione diretta ed efficace. Tali informazioni non devono obbligatoriamente corrispondere ad un numero di telefono. Esse possono consistere in una maschera di richiesta di informazioni elettronica, tramite la quale i destinatari del servizio possono rivolgersi via Internet al prestatore di servizi e alla quale questi risponde per posta elettronica, fatte salve situazioni in cui un destinatario del servizio, che, dopo la presa di contatto per via elettronica con il prestatore di servizi, si trovi privato dell'accesso alla rete elettronica, chieda a quest'ultimo l'accesso ad una via di comunicazione non elettronica.

Sulle spese

41 Nei confronti delle parti nella causa principale il presente procedimento 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 (Quarta Sezione) dichiara:

L'art. 5, n. 1, lett. c), della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 8 giugno 2000, 2000/31/CE, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («direttiva sul commercio elettronico»), deve essere interpretato nel senso che il prestatore di servizi è tenuto a fornire ai destinatari del servizio, sin da prima di qualsiasi stipulazione di contratto con questi ultimi, oltre al suo indirizzo di posta elettronica, altre informazioni che consentano una presa di contatto rapida nonché una comunicazione diretta ed efficace. Tali informazioni non debbono obbligatoriamente corrispondere ad un numero di telefono. Esse possono consistere in una maschera di richiesta di informazioni elettronica, tramite la quale i destinatari del servizio possono rivolgersi via Internet al prestatore di servizi e alla quale quest'ultimo risponde per posta elettronica, fatte salve situazioni in cui un destinatario del servizio, che, dopo la presa di contatto per via elettronica con il prestatore di servizi, si trovi privato dell'accesso alla rete elettronica, chieda a quest'ultimo l'accesso ad una via di comunicazione non elettronica.

Firme