SENTENZA TAL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Ir-Raba' Awla)

16 ta' Ottubru 2008 *

Fil-Kawża C-298/07,

li għandha bħala suġġett talba għal deċiżjoni preliminari skont l-Artikolu 234 KE, imressqa mill-Bundesgerichtshof (il-Ġermanja), permezz ta' deċiżjoni tas-26 ta' April 2007, li waslet fil-Qorti tal-Ġustizzja fit-22 ta' Ġunju 2007, fil-proċedura

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

vs

deutsche internet versicherung AG,

IL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (Ir-Raba' Awla),

komposta minn K. Lenaerts, President tal-Awla, R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis u J. Malenovský (Relatur), Imħallfin,

* Lingwa tal-kawża: il-Ġermaniż.

Avukat Ġenerali: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
Reġistratur: R. Grass,

wara li rat il-proċedura bil-miktub,

wara li kkunsidrat l-osservazzjonijiet ippreżentati:

— għall-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, minn H. Büttner, Rechtsanwalt,

— għal deutsche internet versicherung AG, minn J. Kummer, Rechtsanwalt,

— għall-Gvern Taljan, minn I. M. Braguglia, bħala aġent, assistit minn F. Arena, avvocato dello Stato,

— għall-Gvern Pollakk, minn T. Nowakowski, bħala aġent,

— għall-Gvern Żvediż, minn S. Johannesson, bħala aġent,

— għall-Kummissjoni tal-Komunitajiet Ewropej, minn E. Montaguti u G. Braun, bħala aġenti,

wara li semgħet il-konklużjonijiet tal-Avukat Ġenerali, ippreżentati fis-seduta tal-15 ta' Mejju 2008,

tagħti l-preżenti

Sentenza

1 Id-domanda għal deċiżjoni preliminari tirrigwarda l-interpretazzjoni tal-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 (Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku) (ĠU L 178, p. 1, iktar 'il quddiem id-"Direttiva").

2 Din it-talba ġiet ippreżentata fil-kuntest ta' kawża bejn il-Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (iktar 'il quddiem il-"Bundesverband") u deutsche internet versicherung AG (iktar 'il quddiem "DIV") dwar jekk fornitur ta' servizzi, li jopera eskużivament fuq l-Internet, għandux obbligatorjament jikkomunika n-numru tat-telefon tiegħu lill-klijenti tiegħu qabel saħansitra l-konklużjoni ta' kuntratt.

Il-kuntest ġuridiku

Il-leġiżlazzjoni Komunitarja

3 L-Artikolu 2 tad-Direttiva jipprevedi:

"Għall-għanijiet ta' din id-Direttiva, dawn it-termini għandu jkollhom dawn it-tifsiriet:

a) 'servizzi minn soċjetà ta' l-informazzjoni': servizzi fil-qofol ta' dak li jfisser l-Artikolu 1(2) tad-Direttiva 98/34/KE [tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tat-22 ta' Ġunju 1998, li tistabbilixxi proċedura għall-għoti ta' informazzjoni fil-qasam ta' l-istandards u tar-Regolamenti Tecnici (ĠU L 204, p. 37)], kif emendata bid-Direttiva 98/48/KE [tal-Parlament u tal-Kunsill, ta' l-20 ta' Lulju 1998 (ĠU L 217, p. 18)];

b) 'dak li jipprovdi servizz' [fornitur ta' servizzi]: kull persuna naturali jew legali li tipprovdi servizz għas-soċjetà ta' l-informazzjoni;

[…]

d) ‘dak li jirċievi s-servizz’: kull persuna naturali jew legali li, għal skopijiet professjonali jew mod ieħor, tagħmel użu minn servizz għas-soċjetà ta’ l-informazzjoni, partikolarment bl-iskop li tfittex informazzjoni jew li tagħmilha aċċessibbli;

[…]”

4 L-Artikolu 5(1) tad-Direttiva jiddisponi:

“Minbarra l-ħtiġijiet ta’ informazzjoni oħra stabbilita b’liġi tal-Komunità, l-Istati Membri għandhom jassiguraw li dak li jipprovdi s-servizz għandu jagħmel faċli, direttament u permanenti accessibili għal dawk li jirċievu s-servizz u l-awtoritajiet kompetenti, mill-anqas din l-informazzjoni:

(a) l-isem ta’ dak li jipprovdi s-servizz;

(b) l-indirizz ġeografiku li fih dak li jipprovdi s-servizz ikun stabbilit;

(ċ) id-dettalji ta’ dak li jipprovdi s-servizz, inkluż l-indirizz elettroniku tiegħu, li jippermettilu li jkun ikkuntattjat u li jikkuntattja b’rapidità u b’manjiera diretta u effettiva;

[…]”

Il-leġiżlazzjoni nazzjonali

5 L-Artikolu 5(1) punti 1 u 2 tal-liġi dwar is-servizzi tat-telekomunikazzjoni (Telemediengesetz), tas-26 ta’ Frar 2007 (BGBl. 2007 I, p. 179), jipprevedi:

“1. Għas-servizzi tat-telekomunikazzjoni pprovduti b’għan kummerċjali, bħala regola ġenerali b’titolu oneruż, dawk li jipprovdu servizzi għandhom jagħmlu possibbli aċċess faċli, dirett u permanenti għall-informazzjoni li ġejja:

1) l-isem u l-indirizz fejn huma stabbiliti, kif ukoll, għall-persuni ġuridiċi, il-forma tagħhom ġuridika, ir-rappreżentanti awtorizzati tagħhom u, safejn teżisti informazzjoni dwar il-kapital tal-kumpannija, il-kapital soċjali u, fil-każ fejn il-kontribuzzjoni fi flus kontanti ma tħallsitx kollha, l-ammont totali tas-somom li għandhom jitħallsu lill-kapital soċjali;

2) id-dettalji tagħhom, inkluż fosthom l-indirizz tal-posta elettronika, li jippermetti l-kuntatt rapidu u komunikazzjoni diretta u effettiva elettronikament […]”

Il-kawża prinċipali u d-domandi preliminari

6 DIV hija kumpannija ta' assigurazzjoni għall-karozzi li toffri s-servizzi tagħha esklużivament fuq l-Internet. Fuq il-paġna tas-sit tagħha tal-Internet, din il-kumpannija ssemmi l-indirizz postali tagħha kif ukoll l-indirizz tal-posta elettronika, iżda mhux in-numru tat-telefon tagħha. Dan huwa kkomunikat biss wara l-konklużjoni ta' kuntratt ta' assigurazzjoni. Bil-kontra, il-persuni interessati fis-servizzi tad-DIV għandhom il-possibbiltà li jagħmlulhom domandi permezz ta' formola ta' kuntatt li r-riposti tagħha jintbagħtu permezz ta' posta elettronika.

7 Il-Bundesverband, federazzjoni Ġermaniża ta' assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, tqis madankollu li DIV hija obbligata li tindika n-numru tat-telefon tagħha fuq is-sit tagħha tal-Internet. Fil-fatt, dan huwa l-uniku mezz li jiggarantixxi komunikazzjoni diretta bejn klijent potenzjali u din il-kumpannija ta' assigurazzjonijiet. Għalhekk, il-Bundesverband ressqet quddiem il-Landgericht Dortmund (Tribunal Reġjonali ta' Dortmund) rikors kontra DIV sabiex hija tiġi ordnata tieqaf tippreżenta lill-konsumaturi offerti ta' servizzi ta' assigurazzjoni permezz tal-Internet mingħajr ma jiġu permessi jikkomunikaw direttament permezz tat-telefon ma' din il-kumpannija ta' assigurazzjonijiet.

8 Il-Landgericht Dortmund laqgħet it-talba tal-Bundesverband. Il-qorti tal-appell, bil-kontra, ċaħditha. Din il-qorti kkunsidrat li ma kienx indispensabbli li jiġi indikat numru tat-telefon sabiex ikun hemm komunikazzjoni diretta bejn il-klijent u fornitur ta' servizzi. Tali komunikazzjoni setgħet, fil-fatt, tiġi ggarantita permezz tal-formola ta' kuntatt elettroniku, peress li l-ebda terza persuna ma kienet tintervjeni fil-komunikazzjoni bejn klijent potenzjali u DIV. Barra minn dan, sa fejn DIV kienet tirrispondi għad-domandi magħmula mill-konsumaturi f'terminu ta' bejn 30 sa 60 minuta, l-eżiġenza ta' komnunikazzjoni rapida kienet ukoll iggarantita.

9 Il-Bundesverband ressqet rikors għal "Reviżjoni" quddiem il-Bundesgerichtshof sabiex tikseb il-kundanna ta' DIV.

10 Skont il-Bundesgerichtshof, għalkemm it-test tal-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva ma jirrikjedix li jiġi indikat numru tat-telefon, l-għan ta' din id-dispożizzjoni jista' madankollu jimponi tali indikazzjoni. Fil-Ġermanja, din id-domanda hija barra minn hekk kontroversjali fil-ġurisprudenza u fid-duttrina. Bl-istess mod, l-espożizzjoni tal-motivi tal-abbozz ta' liġi tal-gvern dwar il-kummerċ elettroniku (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) iddikjarat bħala neċessarja l-indikazzjoni ta' numru tat-telefon. Il-Bundesgerichtshof issostni wkoll li huwa biss permezz tat-telefon li komunikazzjoni fl-għamla ta' skambju ta' kliem, fis-sens ta' djalogu reali, hija possibbli.

11 Min-naħa l-oħra, ir-restrizzjoni li tirriżulta mill-obbligu li jiġu mwieġba domandi magħmula fuq it-telefon ta' klijenti potenzjali jimponi fuq DIV li temenda l-mudell kummerċjali tagħha li jikkonsisti fil-ksib ta' klijenti esklużivament bl-Internet, u tirriskja għalhekk li tfixkel il-promozzjoni tal-kummerċ elettroniku. Barra minn hekk, numru tat-telefon bi ħlas addizzjonali jiskoraġġixxi lill-konsumatur milli jikkuntattja lill-fornitur tas-servizzi, bil-konsegwenza li dan il-mezz ta' komunikazzjoni jsir ineffettiv.

12 F'dawn il-kundizzjonijiet, il-Bundesgerichtshof iddeċidiet li tissospendi l-proċeduri u tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja d-domanda preliminari li ġejja:

"1) Il-fornitur ta' servizzi huwa obbligat, skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva […], 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) F'każ ta' risposta negattiva għall-ewwel domanda:

a) Il-fornitur ta' servizzi għandu, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dak li jirċievi s-servizz, minbarra li jindika l-indirizz tal-posta 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 fornitur ta' servizzi jinstalla formola ta' kuntatt li permezz tagħha dak li jirċievi s-servizz jista' jindirizza ruħu permezz tal-Internet lill-fornitur ta' servizzi u l-fornitur ta' servizzi jwieġeb għad-domanda ta' dak li jirċievi s-servizz permezz tal-posta elettronika?"

Fuq id-domandi preliminari

13 Permezz tad-domandi tagħha, li għandhom jiġu eżaminati flimkien, il-qorti tar-rinviju tistaqsi, essenzjalment, jekk l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva għandux jiġi interpretat fis-sens li fornitur ta' servizzi huwa obbligat li jipprovdi lil dawk li jirċievu s-servizz, qabel il-konklużjoni ta' kuntratt ma' dawn tal-aħħar, barra l-indirizz tiegħu ta' posta elettronika, informazzjoni oħra li tagħti aċċess għal mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni u, jekk dan l-obbligu jeżisti, jekk din l-informazzjoni għandhiex neċessarjament tinkludi numru tat-telefon jew jekk formola ta' kuntatt elettroniku hijiex suffiċjenti.

14 Il-Bundesverband kif ukoll il-Gvern Taljan jikkunsidraw li, barra l-indirizz tal-posta elettronika, informazzjoni oħra li tagħti aċċess għal mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni għandha tingħata minn fornitur ta' servizzi lil min jirċievi s-servizz. DIV, il-Gvern Pollakk u dak Żvediż kif ukoll il-Kummissjoni tal-Komunitajiet Ewropej isostnu l-argument oppost.

15 Preliminarjament, għandu jiġi mfakkar li, skont ġurisprudenza kostanti, għall-interpretazzjoni ta' dispożizzjoni ta' dritt Komunitarju hemm lok li jittieħdu inkunsiderazzjoni mhux biss il-kliem tagħha, iżda wkoll il-kuntest tagħha u l-għanijiet imfittxija mil-leġiżlazzjoni li hija tagħmel parti minnha (ara, b'mod partikolari, is-sentenzi tat-18 ta' Mejju 2000, KVS International, C-301/98, Ġabra p. I-3583, punt 21, tad-19 ta' Settembru 2000, Il-Ġermanja vs Il-Kummissjoni, C-156/98, Ġabra p. I-6857, punt 50, u tas-6 ta' Lulju 2006, Il-Kummissjoni vs Il-Portugall, C-53/05, Ġabra p. I-6215, point 20, u tat-23 ta' Novembru 2006, ZVK, C-300/05, Ġabra p. I-11169, punt 15).

16 Skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva, il-fornitur ta' servizzi għandu jippermetti, għal dawk li jirċievu s-servizz, l-aċċess għal ċerta informazzjoni minima li fosthom hemm id-dettalji tiegħu, inkluż fosthom l-indirizz tiegħu ta' posta elettronika, li jagħti lil dawn li jirċievu servizzi l-possibbiltà ta' kuntatt rapidu u komunikazzjoni diretta u effettiva miegħu.

17 Jirriżulta għalhekk mill-ifformular tal-imsemmi Artikolu 5(1)(ċ), u, b'mod partikolari, mill-espressjoni "inkluż", li l-leġiżlatur Komunitarju kellu l-intenzjoni li jeżiġi minn fornitur ta' servizzi li jagħti lil dawk li jirċievu s-servizz, barra mill-indirizz tiegħu ta' posta elettronika, informazzjoni oħra sabiex ikun jista' jintlaħaq ir-riżultat intiż minn din id-dispożizzjoni.

18 Din l-interpretazzjoni letterali hija kkonfermata mill-kuntest tal-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva. Skont l-Artikolu 5(1)(b) tad-Direttiva, fost l-informazzjoni li fornitur ta' servizzi għandu jagħmel aċċessibbli lil dawk li jirċievu s-servizz, hemm ukoll l-indirizz ġeografiku tiegħu. Jirriżulta għalhekk mill-ifformular ta' din l-aħħar dispożizzjoni li l-

leġiżlatur Komunitarju ma kellux l-intenzjoni li jirrestrinġi l-possibbiltà ta' kuntatt u ta' komunikazzjoni ma' fornitur ta' servizzi, għall-uniku mezz ta' komunikazzjoni li tikkostitwixxi l-posta elettronika biss, iżda xtaq joffri lil dawk li jirċievu s-servizz l-aċċess għal indirizz postali.

19 Dwar l-għanijiet segwiti mid-Direttiva, għandu, fl-ewwel lok, jiġi osservat li, skont l-Artikolu 1(1) kif ukoll it-tielet sas-sitt u t-tmien premessi tiegħu, l-imsemmija direttiva hija intiża sabiex tikkontribwixxi għall-iżvilupp tas-servizzi minn soċjetà tal-informazzjoni u li żżid il-possibbilitajiet offruti lill-kummerċ elettroniku mis-suq intern.

20 Għalkemm il-leġiżlatur Komunitarju ried għalhekk jiffavorixxi l-iżvilupp tal-kummerċ elettroniku, ma jirriżulta, minn ebda waħda minn dawn il-premessi tad-Direttiva li huwa xtaq jiżola l-kummerċ elettroniku mill-bqija tas-suq intern. Għalhekk, meta jissemma "l-indirizz elettroniku", li jinsab fl-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva, dan juri r-rieda tal-leġiżlatur Komunitarju li jassigura li din l-informazzjoni li tagħti aċċess għal komunikazzjoni elettronika tingħata dejjem minn fornitur ta' servizzi, mingħajr madankollu ma dan ifisser li huwa kellu l-intenzjoni li jirrinunzja għal tipi oħrajn ta' komunikazzjoni, mhux elettroniċi, li jistgħu jintużaw b'mod komplementari.

21 Fil-fatt, fin-nuqqas li jkunu jistgħu jduru, jekk ikun il-każ, għal tip ieħor ta' komunikazzjoni, dawk li jirċievu s-servizz, f'sitwazzjoni fejn, wara li jkun sar kuntatt b'mezz elettroniku ma' fornitur ta' servizzi, ikunu temporanjament mingħajr aċċess għal netwerk elettroniku, jistgħu jsibu ruħhom fl-impossibbiltà li jikkonkludu kuntratt u, għalhekk, esklużi mis-suq. Din l-eskużjoni hija tali li ddgħajjef u li taqta' s-settur ikkonċernat mill-bqija tas-suq u, għalhekk, tista' tikkostitwixxi xkiel għat-tħaddim tas-suq intern, li jneħħi parti mill-effett utli tad-Direttiva.

22 Fit-tieni lok, id-Direttiva, kif jirriżulta mill-Artikolu 1(3) tagħha, kif ukoll mis-seba', l-għaxar u l-ħdax-il premessi, hija wkoll intiża sabiex tiggarantixxi l-protezzjoni tal-interessi tal-konsumaturi. Din il-protezzjoni għandha tiġi assigurata f'kull stadju tal-kuntatti bejn fornitur ta' servizzi u min jirċievi s-servizz.

23 Għaldaqstant, sa fejn l-informazzjoni kkomunikata minn fornitur ta' servizzi tippermetti lil dawk li jirċievu s-servizz li jevalwaw il-portata tal-impenn futur tagħhom, billi tevitalhom, b'mod partikolari, ċerti riskji ta' żbalji li jistgħu jwasslu għall-konklużjoni ta' kuntratt żvantaġġjuż, jista' jirriżulta wkoll meħtieġ li jkun hemm mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni qabel din il-konklużjoni.

24 L-offerta lil dawk li jirċievu s-servizz ta' mezz addizzjonali ta' komunikazzjoni, jekk ikun il-każ, ta' tip mhux elettroniku ma tistax, barra minn hekk, titqies bħala piż ekonomiku kbir għal fornitur ta' servizzi li joffri s-servizzi tiegħu fuq l-Internet. Fil-fatt, dan normalment jindirizza ruħu għal konsumaturi li għandhom aċċess faċli għan-netwerk elettroniku u huma familjari ma' dan it-tip ta' komunikazzjoni. Għalhekk huwa biss f'ċirkustanzi eċċezzjonali li l-komunikazzjoni elettronika għandha tiġi kkomplementata b'komunikazzjoni elettronika.

25 Minn dawn il-kunsiderazzjonijiet kollha jirriżulta li, skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva, fornitur ta' servizzi huwa obbligat li joffri lil dawk li jirċievu s-servizz mezz ta' komunikazzjoni rapidu, dirett u effettiv, li jikkomplementa l-indirizz tiegħu ta' posta elettronika.

26 Għalhekk, għandu jiġi eżaminat jekk l-informazzjoni li tagħti aċċess, għal dawk li jirċievu s-servizzi, għal mezz ieħor ta' komunikazzjoni, għandhiex neċessarjament tinkludi numru tat-telefon.

27 Bil-kontra ta' dak li jsostnu DIV, il-Gvern Pollakk u l-Gvern Żvediż kif ukoll il-Kummissjoni, il-Bundesverband u l-Gvern Taljan isostnu li fornitur għandu jindika lil dawk li jirċievu s-servizz in-numru tat-telefon, peress li t-telefon biss jista' jissodisfa r-rekwiżiti ta' komunikazzjoni diretta u effettiva skont id-Direttiva. Fil-fatt, komunikazzjoni diretta timplika neċessarjament komunikazzjoni minn persuna għal oħra u komunikazzjoni effettiva, mhux proċessar differit tal-informazzjoni trażmessa, iżda proċessar kważi istantanju.

28 Huwa stabbilit li komunikazzjoni telefonika tista' titqies bħala komunikazzjoni diretta u effettiva, anki jekk ma tħalli l-ebda traċċa tanġibbli u ma tagħti, fil-prinċipju, l-ebda prova tal-kontenut tagħha ladarba tispiċċa.

29 F'dan ir-rigward, għandu fl-ewwel lok jiġi osservat li l-espressjoni "manjiera diretta", fis-sens tal-Artikolu 5(1)(ċ) tad-direttiva, ma timplikax neċessarjament komunikazzjoni fl-għamla ta' skambju ta' kliem, jiġifieri djalogu ġenwin, iżda biss in-nuqqas ta' intermedjarju.

30 Barra minn hekk, komunikazzjoni effettiva ma tistax tfisser li r-risposta li tingħata għal domanda għandha tkun istantanja. Bil-kontra, għandu jitqies li komunikazzjoni hija effettiva jekk hija tippermetti l-ksib ta' informazzjoni xierqa fi żmien li jkun kompatibbli mal-ħtiġiet jew l-aspettattivi leġittimi ta' min jirċievi s-servizz.

31 Huwa ċar li jeżistu mezzi oħrajn ta' komunikazzjoni barra dawk bl-użu tat-telefon, li kapaċi jissodisfaw il-kriterji ta' komunikazzjoni diretta u effettiva msemmijin fl-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva, jiġifieri komunikazzjoni mingħajr intermedjarju u fluwida biżżejjed, bħal dawk stabbiliti permezz ta' kuntatti personali fil-post ta' fornitur ta' servizzi ma' persuna responsabbli jew permezz ta' faks.

32 Fid-dawl ta' dawn l-elementi kollha, l-informazzjoni li tagħti aċċess għal dan il-mezz ieħor ta' komunikazzjoni li fornitur ta' servizzi għandu jagħti lil dawk li jirċievu s-servizz, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dawn tal-aħħar, m'għandhiex neċessarjament tinkludi numru tat-telefon.

33 L-elementi ta' risposta miġjubin fil-kuntest tal-analiżi preċedenti jistgħu jintużaw wkoll għad-domanda dwar jekk formola ta' kuntatt elettroniku, li biha dawk li jirċievu s-servizz jistgħu jindirizzaw lil fornitur ta' servizzi, li dan tal-aħħar jirrispondi permezz ta' posta elettronika, tissodisfax ir-rekwiżiti tad-Direttiva.

34 Il-Bundesverband, essenzjalment bil-qbil tal-Gvern Taljan, tqis li l-formula ta' kuntatt elettroniku mhijiex rilevanti, sa fejn hija ma tippermettix kuntatt rapidu, dirett u effettiv. Bil-kontra, DIV u l-Kummissjoni jikkunsidraw li din il-formula hija biżżejjed, b'mod partikolari għaliex id-Direttiva ma tirrrikjedix komunikazzjoni "parallella-simultanja".

35 Huwa minnu li formola ta' kuntatt elettroniku tista' titqies li toffri mezz ta' komunikazzjoni dirett u effettiv skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva, meta, kif jirriżulta, fil-kawża prinċipali, mill-atti tal-proċess, fornitur ta' servizzi jirrispondi għad-domandi magħmulin mill-konsumaturi f'terminu ta' bejn 30 u 60 minuta.

36 Madankollu, f'sitwazzjonijiet pjuttost eċċezzjonali fejn fornitur isib, wara li jsir kuntatt b'mezz elettroniku ma' fornitur ta' servizzi, li m'għandux, għal raġunijiet varji, bħalma huma vjaġġ, leave jew missjoni ta' xogħol, aċċess għal netwerk elettroniku, komunikazzjoni permezz ta' formola ta' kuntatt elettroniku ma tistax titqies bħala effettiva skont l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva.

37 Fil-fatt, sa fejn l-imsemmija formola tikkostitwixxi wkoll mezz ta' komunikazzjoni ta' natura elettronika, l-obbligu ta' użu minn formola fuq l-Internet ma jippermettix li tinżamm, f'dawn is-sitwazzjonijiet, komunikazzjoni fluwida, u għalhekk effettiva, bejn min fornitur ta' servizzi u min jirċievi s-servizz, li jmur kontra l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva.

38 Fis-sitwazzjonijiet deskritti fil-punt 36 ta' din is-sentenza, l-offerta ta' formola ta' kuntatt elettroniku biss lanqas ma hija kompatibbli mar-rieda tal-leġiżlatur Komunitarju li, kif ingħad fil-punt 20 ta' din is-sentenza, kellu l-intenzjoni li jiffavorixxi l-iżvilupp ta' kummerċ elettroniku, iżda madankollu ma xtaqx jiżolaha mill-bqija tas-suq intern.

39 Għalhekk, f'dawn is-sitwazzjonijiet, fuq talba ta' min jirċievi s-servizz, fornitur ta' servizzi għandu jagħti lil dan tal-aħħar l-aċċess għal mezz ta' komunikazzjoni mhux elettroniku li jippermettilu li jżomm komunikazzjoni effettiva.

40 Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet kollha li saru iktar 'il fuq, ir-risposta għad-domandi magħmulin għandha tkun li l-Artikolu 5(1)(ċ) tad-Direttiva għandu jiġi interpretat fis-sens li fornitur ta' servizzi huwa obbligat li jagħti lil dawk li jirċievu s-servizz, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dawn tal-aħħar, minbarra l-indirizz tiegħu ta' posta elettronika, informazzjoni oħra li tippermetti li jsir kuntatt rapidu kif ukoll komunikazzjoni diretta u effettiva. Din l-informazzjoni m'għandhiex neċessarjament tikkorrispondi għal numru ta' telefon. Hija tista' tinstab f'formola ta' kuntatt elettroniku, li permezz tagħha dawk li jirċievu s-servizz ikunu jistgħu jindirizzaw ruħhom lil fornitur ta' servizzi fuq l-Internet u li biha dan tal-aħħar ikun jista' jirrispondi permezz ta' posta elettronika, ħlief f'sitwazzjonijiet fejn min jirċievi s-servizz, peress li ma jkollux, wara l-kuntatt b'mezz elettroniku ma' fornitur ta' servizzi, aċċess għal netwerk elettroniku, jitlob lil dan tal-aħħar aċċess għal mezz ta' komunikazzjoni mhux elettroniku.

Fuq l-ispejjeż

41 Peress li l-proċedura għandha, fir-rigward tal-partijiet fil-kawża prinċipali, in-natura ta' kwistjoni mqajma quddiem il-qorti tar-rinviju, hija din il-qorti li tiddeċiedi fuq l-ispejjeż. L-ispejjeż sostnuti għas-sottomissjoni tal-osservazzjonijiet lill-Qorti tal-Ġustizzja, barra dawk tal-imsemmija partijiet, ma jistgħux jitħallsu lura.

Għal dawn il-motivi, Il-Qorti tal-Ġustizzja (Ir-Raba' Awla) taqta' u tiddeċiedi:

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 (Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku), għandu jiġi interpretat fis-sens li fornitur ta' servizzi huwa obbligat li jagħti lil dawk li jirċievu s-servizz, qabel kwalunkwe konklużjoni ta' kuntratt ma' dawn tal-aħħar, minbarra l-indirizz tiegħu ta' posta elettronika, informazzjoni oħra li tippermetti li jsir kuntatt rapidu kif ukoll komunikazzjoni diretta u effettiva. Din l-informazzjoni m'għandhiex neċessarjament tikkorrispondi għal numru ta' telefon. Hija tista' tinstab f'formola ta' kuntatt elettroniku, li permezz tagħha dawk li jirċievu s-servizz ikunu jistgħu jindirizzaw ruħhom lil fornitur ta' servizzi fuq l-Internet u li biha dan tal-aħħar ikun jista' jirrispondi permezz ta' posta elettronika, ħlief f'sitwazzjonijiet fejn min jirċievi s-servizz, peress li ma jkollux, wara l-kuntatt b'mezz elettroniku ma' fornitur ta' servizzi, aċċess għal netwerk elettroniku, jitlob lil dan tal-aħħar aċċess għal mezz ta' komunikazzjoni mhux elettroniku.

Firem