

Edizione provvisoria

SENTENZA DELLA CORTE (Sesta Sezione)

14 maggio 2020 (\*)

«Rinvio pregiudiziale – Tutela dei consumatori – Direttiva 2011/83/UE – Articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e h), e paragrafo 4 – Allegato I, punto A – Diritto di recesso – Informazioni che deve fornire il professionista sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso – Obbligo, per il professionista, di indicare il suo numero di telefono “qualora disponibile” – Portata»

Nella causa C-266/19,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell’articolo 267 TFUE, dal Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), con decisione del 7 marzo 2019, pervenuta in cancelleria il 29 marzo 2019, nel procedimento

**EIS GmbH**

contro

**TO,**

LA CORTE (Sesta Sezione),

composta da M. Safjan (relatore), presidente di sezione, C. Toader e N. Jääskinen, giudici,

avvocato generale: G. Pitruzzella

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per la EIS GmbH, da A. Rinkler, Rechtsanwalt;
- per la Commissione europea, da C. Valero e M. Kellerbauer, in qualità di agenti,

vista la decisione, adottata dopo aver sentito l’avvocato generale, di giudicare la causa senza conclusioni,

ha pronunciato la seguente

**Sentenza**

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull’interpretazione dell’articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e h), e paragrafo 4, della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva

93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU 2011, L 304, pag. 64), in combinato disposto con la parte A dell'allegato I di quest'ultima.

- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra la EIS GmbH, una società tedesca di vendita online, e TO, una delle sue concorrenti, in merito alla domanda, presentata da TO, che esercita la sua attività commerciale in quanto persona fisica, nei confronti della EIS, di cessare la sua pratica commerciale consistente nel non indicare il suo numero di telefono sul suo sito Internet nelle informazioni relative al diritto di recesso del consumatore.

### **Contesto normativo**

#### *Diritto dell'Unione*

- 3 I considerando 4, 5, 7 e 34 della direttiva 2011/83 così recitano:

«(4) (...) L'armonizzazione di taluni aspetti dei contratti a distanza conclusi dai consumatori e dei contratti da essi negoziati fuori dei locali commerciali è necessaria per promuovere un effettivo mercato interno dei consumatori, che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese (...).

(5) (...) La completa armonizzazione delle informazioni e il diritto di recesso nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali contribuirà quindi a un livello elevato di protezione dei consumatori e a un migliore funzionamento del mercato interno tra imprese e consumatori.

(...)

(7) L'armonizzazione completa di alcuni aspetti normativi chiave dovrebbe aumentare considerevolmente la certezza giuridica sia per i consumatori che per i professionisti. Entrambi dovrebbero poter fare affidamento su un unico quadro normativo basato su concetti giuridici chiaramente definiti che regolamentano taluni aspetti dei contratti tra imprese e consumatori nell'Unione. Grazie ad una tale armonizzazione dovrebbe essere possibile eliminare gli ostacoli derivanti dalla frammentazione delle norme e completare il mercato interno in questo settore. Tali barriere possono essere superate soltanto mediante un insieme di norme uniformi a livello dell'Unione. Inoltre, i consumatori dovrebbero beneficiare di un elevato livello di tutela in tutta l'Unione.

(...)

(34) Prima che il consumatore assuma gli obblighi derivanti da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, da un contratto diverso dalle due tipologie appena menzionate o da una corrispondente offerta, il professionista dovrebbe fornire al consumatore informazioni chiare e comprensibili (...).

- 4 Ai sensi dell'articolo 1 di tale direttiva, intitolato «Oggetto»:

«La presente direttiva, tramite il conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e

amministrative degli Stati membri in materia di contratti conclusi tra consumatori e professionisti».

5 Il capo III della direttiva 2011/83, intitolato «Informazioni per il consumatore e diritto di recesso per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», comprende gli articoli da 6 a 16 della stessa.

6 L'articolo 6 della medesima direttiva, intitolato «Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», dispone quanto segue:

«1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

(...)

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

(...)

h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;

(...).

4. Le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j), possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A. Il professionista ha adempiuto agli obblighi di informazione di cui al paragrafo 1, lettere h), i) e j) se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate.

5. Le informazioni di cui al paragrafo 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti.

(...))».

7 L'articolo 11 della direttiva 2011/83, intitolato «Esercizio del diritto di recesso», al suo paragrafo 1, prevede quanto segue:

«Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; oppure

b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

(...))».

8 L'allegato I di tale direttiva, intitolato «Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso», comprende una parte A, intitolata «Istruzioni tipo sul recesso», e una parte B, intitolata «Modulo di recesso tipo».

9 La parte A dell'allegato I fornisce segnatamente le istruzioni che il professionista deve seguire per comunicare al consumatore le informazioni tipo relative al suo diritto di recesso e, più in particolare, l'istruzione seguente:

«Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica».

10 La parte B di detto allegato I contiene una rubrica così formulata:

«Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]».

### *Diritto tedesco*

11 L'articolo 312d del Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile; in prosieguo: il «BGB»), intitolato «Obblighi di informazione», al paragrafo 1 prevede quanto segue:

«In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e di contratti a distanza, il professionista è tenuto ad informare il consumatore conformemente alle disposizioni dell'articolo 246a della [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (legge introduttiva al codice civile)]. Le indicazioni fornite dal professionista in esecuzione di tale obbligo fanno parte integrante del contratto, salvo espresso accordo contrario delle parti».

12 L'articolo 246a della legge introduttiva al codice civile (in prosieguo: l'«EGBGB»), intitolato «Obblighi di informazione per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza, ad eccezione dei contratti relativi ai servizi finanziari», al paragrafo 1 così dispone:

«(1) Il professionista è tenuto, in virtù dell'articolo 312d, paragrafo 1 del BGB, a mettere a disposizione del consumatore le informazioni seguenti:

(...)

2. la sua identità, ad esempio la sua denominazione sociale, nonché l'indirizzo del luogo dove egli è stabilito, il suo numero di telefono e, se del caso, il suo numero di fax e il suo indirizzo di posta elettronica, nonché, eventualmente, l'indirizzo e l'identità del professionista per conto del quale agisce,

(...)

(2) Se il consumatore gode di un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 312 g, paragrafo 1, del BGB, il professionista è tenuto a informare il consumatore:

1. sulle condizioni, i termini e la procedura per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 355, paragrafo 1, del BGB e del modulo tipo di recesso di cui all'allegato 2,

(...)

Il professionista può adempiere tali obblighi di informazione sottoponendo il modello dell'istruzione di revoca di cui all'allegato 1, compilato correttamente e sotto forma di testo.

(3) Il professionista è altresì tenuto ad informare il consumatore che

1. il consumatore non ha diritto di recesso ai sensi dell'articolo 312 g, paragrafo 2, punti 1, 2, 5 e da 7 a 13 del BGB, secondo il quale il consumatore non può revocare la sua dichiarazione di volontà,

(...)».

13 L'articolo 3, paragrafo 1, del Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (legge contro la concorrenza sleale), nella versione applicabile alla controversia oggetto del procedimento principale (in prosieguo: l'«UWG») enuncia quanto segue:

«Le pratiche commerciali sleali sono illecite (...)».

14 L'articolo 4, punto 11, dell'UWG così dispone:

«Commette un atto di concorrenza sleale, in particolare, chiunque:

(...)

11. violi una disposizione di legge destinata, tra l'altro, a regolamentare il comportamento sul mercato nell'interesse degli operatori del mercato».

### **Procedimento principale e questioni pregiudiziali**

15 Il 29 dicembre 2014, la EIS ha inviato una diffida a TO, sua concorrente nella vendita di articoli erotici su Internet, per la cessazione della sua pratica commerciale consistente in particolare nel comunicare un'informazione irregolare quanto alla facoltà dei consumatori di esercitare il loro diritto di recesso dopo la conclusione di un contratto. Nell'ambito di tale diffida, la EIS ha ingiunto a TO di consegnarle una *strafbewehrte Unterlassungserklärung* (impegno a pena di ammenda), con la quale detta persona si impegna a cessare tale pratica a pena di sanzione.

16 L'8 gennaio 2015, TO ha comunicato un siffatto impegno alla EIS. Con lettera del 12 gennaio 2015, essa le ha inviato, a sua volta, una diffida a cessare la sua pratica commerciale consistente nel non indicare il numero di telefono sul suo sito Internet fra le informazioni relative al diritto di recesso del consumatore.

17 La EIS ha adito il Landgericht Arnsberg (Tribunale del Land, Arnsberg, Germania) chiedendo che venisse dichiarato che TO non era legittimata a chiedere la cessazione della pratica commerciale di cui alla sua diffida del 12 gennaio 2015. Con un'azione riconvenzionale, TO ha chiesto la condanna della EIS a cessare la pratica oggetto di tale diffida.

18 Con sentenza del 9 luglio 2015, il Landgericht Arnsberg (Tribunale del Land, Arnsberg) ha respinto il ricorso della EIS e ha accolto la domanda riconvenzionale di TO.

19 Con sentenza del 10 agosto 2017, l'Oberlandesgericht Hamm (Tribunale superiore del Land, Hamm, Germania) ha, in sostanza, respinto l'appello proposto dalla EIS avverso detta sentenza.

20 La EIS ha proposto un ricorso per cassazione (*Revision*) dinanzi al giudice del rinvio, il Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), avverso la sentenza di appello.

- 21 Il giudice del rinvio ritiene che la soluzione della controversia principale dipenda dalla questione se le informazioni relative al diritto di recesso del consumatore che la EIS fornisce sul suo sito Internet violino l'articolo 312d, paragrafo 1, prima frase, del BGB nonché l'articolo 246a, paragrafo 1, secondo comma, prima frase, punto 1, e seconda frase, dell'EGBGB, in combinato disposto con l'allegato 1 dell'EGBGB, e se, di conseguenza, tali informazioni siano anticoncorrenziali, ai sensi dell'articolo 3e dell'articolo 4, punto 11, dell'UWG. A tal proposito essa indica che le summenzionate disposizioni sono intese alla trasposizione nel diritto tedesco dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), e paragrafo 4, della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'allegato I, parte A, della stessa, e devono pertanto essere interpretate in conformità a tali disposizioni.
- 22 Nella specie, come emerge dalla decisione di rinvio, la EIS ha fatto riferimento alle istruzioni tipo sul recesso, contenute nell'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83. Tuttavia, la EIS non ha indicato il suo numero di telefono, nonostante disponesse di una linea telefonica ai fini dell'attività della sua impresa. Nondimeno, la EIS ha indicato il suo numero di telefono nell'ambito delle note legali figuranti sul suo sito Internet nonché, in modo chiaro e leggibile, nella parte inferiore della pagina iniziale di detto sito.
- 23 Il giudice del rinvio espone che la EIS, poiché non conclude contratti per telefono, sostiene di non essere tenuta a mettere a disposizione dei consumatori una linea telefonica al fine di consentire loro di far valere, se del caso, il loro diritto di recesso per i contratti conclusi a distanza.
- 24 Pertanto, il giudice del rinvio chiede se un numero di telefono sia «disponibile» ai sensi delle istruzioni per la compilazione relative alle istruzioni tipo sul recesso ai sensi dell'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83, qualora il professionista indichi il suo numero di telefono nell'ambito delle note legali o lo esponga in maniera chiara e leggibile sulla pagina iniziale del suo sito Internet. A tal riguardo, esso ritiene che, pur se il professionista non precisa in modo chiaro che tale numero non è destinato ad essere utilizzato per effettuare dichiarazioni relative al recesso dal contratto, detto numero telefonico deve essere considerato «disponibile» ai sensi dell'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83.
- 25 Peraltro, il giudice del rinvio considera che la circostanza che il professionista non si serva del numero di telefono utilizzato ai fini dell'attività della sua impresa per concludere contratti a distanza non esclude la disponibilità di tale numero telefonico per ricevere dichiarazioni di recesso da parte dei consumatori.
- 26 Inoltre, il giudice del rinvio precisa che il presente procedimento riguarda unicamente la questione della ricezione delle dichiarazioni dei consumatori relative all'esercizio del loro diritto di recesso, a differenza della causa in cui il Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia) ha sottoposto alla Corte questioni vertenti sull'interpretazione dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 e che ha dato luogo alla sentenza del 10 luglio 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), relativa agli obblighi di informazione precontrattuale.
- 27 È in tale contesto che il Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:
- «1) Se un numero di telefono sia «disponibile» ai sensi delle istruzioni per la compilazione relative alle istruzioni tipo sul recesso ai sensi dell'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83 qualora il professionista indichi il numero di telefono nell'ambito delle note legali o lo esponga in maniera chiara e leggibile sulla pagina iniziale del suo sito Internet.

- 2) Se un numero di telefono sia «disponibile» ai sensi delle istruzioni per la compilazione relative alle istruzioni tipo sul recesso ai sensi dell'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83 qualora il professionista, pur utilizzando la linea telefonica a fini professionali, non la impieghi tuttavia per la conclusione di contratti a distanza, e non la metta a disposizione pertanto neanche per l'annullamento di contratti a distanza sotto forma di ricevimento di dichiarazioni di recesso».

### **Sulle questioni pregiudiziali**

- 28 Con le sue questioni, che devono essere esaminate congiuntamente, il giudice nazionale chiede, in sostanza, da un lato, se l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 debba essere interpretato nel senso che, in una situazione in cui il numero di telefono di un professionista appare sul suo sito Internet e viene utilizzato ai fini dell'attività della sua impresa, tale numero deve essere considerato «disponibile» ai sensi di tale disposizione e, dall'altro lato, se l'articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e h), nonché paragrafo 4, di tale direttiva, in combinato disposto con l'allegato I, parte A, della medesima, debba essere interpretato nel senso che il professionista, il quale fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di recesso, utilizzando a tal fine le istruzioni tipo di cui a detto allegato I, parte A, è tenuto a citare un numero di telefono per consentire al consumatore di comunicargli la sua eventuale decisione di esercitare tale diritto.
- 29 In via preliminare, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, le informazioni riguardanti l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo di posta elettronica, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattarlo rapidamente e comunicare con lui efficacemente e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce.
- 30 Come risulta dall'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), di tale direttiva, in caso di sussistenza di un diritto di recesso, il professionista è tenuto a trasmettere al consumatore, prima della conclusione del contratto, le informazioni sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto, conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, di detta direttiva, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, della stessa.
- 31 Conformemente all'articolo 6, paragrafo 4, della direttiva 2011/83, le informazioni di cui al paragrafo 1, lettere da h) a j), del medesimo articolo possono essere fornite mediante le istruzioni tipo sul recesso di cui all'allegato I, parte A, di tale direttiva. Si precisa altresì che si ritiene che il professionista abbia adempiuto agli obblighi di informazione di cui al citato articolo 6, paragrafo 1, lettere da h) a j), se ha presentato dette istruzioni al consumatore, debitamente compilate.
- 32 L'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83 fornisce segnatamente le istruzioni che il professionista deve seguire per comunicare al consumatore le istruzioni tipo relative al suo diritto di recesso e, più in particolare, l'istruzione seguente: «Inserire il nome, l'indirizzo geografico e, qualora disponibili, il numero di telefono e di fax e l'indirizzo di posta elettronica».
- 33 A tal riguardo, risulta, in sostanza, dalla sentenza del 10 luglio 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), che l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83

deve essere interpretato nel senso che, da un lato, esso osta a una normativa nazionale che impone al professionista, prima di concludere con un consumatore un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, contemplato all'articolo 2, punti 7 e 8, di tale direttiva, di fornire, in ogni caso, il proprio numero di telefono. Dall'altro lato, detta disposizione non implica un obbligo per il professionista di attivare una linea telefonica per consentire ai consumatori di contattarlo e impone di comunicare tale numero soltanto nel caso in cui detto professionista già disponga di tale mezzo di comunicazione con i consumatori.

- 34 In particolare, la Corte ha dichiarato, in tale sentenza, che, sebbene l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 non determini la natura precisa del mezzo di comunicazione che deve essere attivato dal professionista, tale disposizione obbliga necessariamente il professionista a mettere a disposizione del consumatore un mezzo di comunicazione che consenta a quest'ultimo di contattarlo rapidamente e di comunicare efficacemente con lui (sentenza del 10 luglio 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punto 46).
- 35 Un obbligo incondizionato di mettere a disposizione del consumatore, in ogni caso, un numero di telefono per permettere ai consumatori di contattare il professionista appare sproporzionato, in particolare nel contesto economico del funzionamento di talune imprese, specialmente le più piccole, che possono cercare di ridurre il loro costo di funzionamento organizzando la vendita o la prestazione di servizi a distanza o fuori dei locali commerciali (sentenza del 10 luglio 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punto 48).
- 36 Dalla giurisprudenza della Corte citata ai punti 33-35 della presente sentenza risulta che un professionista che conclude un contratto con un consumatore tramite un sito Internet e che non utilizza, a tale scopo, il telefono, pur disponendo di una linea telefonica per la gestione di altri aspetti della sua attività commerciale, non è, in linea di principio, tenuto a comunicare a tale consumatore il numero assegnato a tale linea telefonica quando decide di avvalersi delle istruzioni tipo di cui all'allegato I, parte A, della direttiva 2011/83, che mirano a facilitare per detto consumatore l'esercizio del proprio diritto di recesso.
- 37 Tuttavia, in una situazione in cui il numero di telefono del professionista compare sul suo sito Internet in modo da suggerire, agli occhi di un consumatore medio, ossia un consumatore normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto (sentenza dell'11 settembre 2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, punto 54 e giurisprudenza ivi citata), che tale professionista utilizzi tale numero ai fini dei suoi contatti con i consumatori, detto numero deve essere considerato «disponibile» per contattare tale professionista, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83. Ciò si verifica, in particolare, quando il numero di telefono è indicato sul sito Internet in una rubrica intitolata «Contatto».
- 38 Nei limiti in cui, nel caso di cui al punto precedente, il numero di telefono del professionista deve essere considerato «disponibile», ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83, e tale professionista decide di far comparire, sul suo sito Internet, le istruzioni tipo relative all'esercizio del diritto di recesso del consumatore, riprodotte nell'allegato I, parte A, di tale direttiva, detto numero di telefono deve essere considerato «disponibile» anche ai sensi di quest'ultima disposizione e deve figurare tra tali istruzioni.
- 39 Tale interpretazione è coerente con gli scopi della direttiva 2011/83. Infatti, risulta dall'articolo 1, letto alla luce dei considerando 4, 5 e 7 di tale direttiva, che questa mira ad assicurare un livello elevato di tutela dei consumatori garantendo la loro informazione e la loro sicurezza nelle transazioni con i professionisti.



- 40 Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, occorre rispondere alle questioni poste dichiarando che l'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che, in una situazione in cui il numero di telefono di un professionista compare sul suo sito Internet in modo tale da suggerire, agli occhi di un consumatore medio, ossia un consumatore normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto, che tale professionista utilizzi tale numero di telefono per i suoi contatti con i consumatori, detto numero di telefono deve essere considerato «disponibile» ai sensi della citata disposizione. In un caso del genere, l'articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e h), nonché paragrafo 4, di tale direttiva, in combinato disposto con l'allegato I, parte A, della medesima, deve essere interpretato nel senso che il professionista che fornisce al consumatore, prima che quest'ultimo sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, le informazioni relative alle modalità di esercizio del diritto di recesso, ricorrendo a tal fine alle istruzioni tipo che figurano in detto allegato I, parte A, è tenuto a indicare lo stesso numero di telefono in tali istruzioni, in modo da consentire a tale consumatore di comunicargli mediante quest'ultimo la sua eventuale decisione di esercitare detto diritto.

### **Sulle spese**

- 41 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 (Sesta Sezione) dichiara:

**L'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, deve essere interpretato nel senso che, in una situazione in cui il numero di telefono di un professionista compare sul suo sito Internet in modo tale da suggerire, agli occhi di un consumatore medio, ossia un consumatore normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto, che tale professionista utilizzi tale numero di telefono per i suoi contatti con i consumatori, detto numero di telefono deve essere considerato «disponibile» ai sensi della citata disposizione. In un caso del genere, l'articolo 6, paragrafo 1, lettere c) e h), nonché paragrafo 4, di tale direttiva, in combinato disposto con l'allegato I, parte A, della medesima, deve essere interpretato nel senso che il professionista che fornisce al consumatore, prima che quest'ultimo sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, le informazioni relative alle modalità di esercizio del diritto di recesso, ricorrendo a tal fine alle istruzioni tipo che figurano in detto allegato I, parte A, è tenuto ad indicare lo stesso numero di telefono in modo da consentire a tale consumatore di comunicargli mediante quest'ultimo la sua eventuale decisione di esercitare detto diritto.**

Firme

\* [Lingua processuale: il tedesco.](#)