10 novembre 2016 12:41

U.E.: Tlc. Servizi post vendita costosi. No dall'avvocato della Corte Ue

Il costo di una telefonata diretta ad un numero di servizi postvendita non deve essere superiore a quello di una chiamata standard. Lo stabilisce l'avvocato generale della Corte di Giustizia dell'Ue Maciej Szpunar, nelle conclusioni relative ad una causa avviata in Germania da un'associazione che tutela gli interessi commerciali di associazioni e imprese nei confronti della Comtech, società attiva nella vendita di apparecchi elettrici ed elettronici. Le conclusioni del'avvocato generale non vincolano la Corte, ma propongono alla stessa una soluzione alla causa in questione. La Comtech, spiega la Corte, indica sul suo sito Internet un numero di telefono di servizio postvendita con il prefisso 0180, utilizzato in Germania per servizi di assistenza, a una tariffa nazionale unica. Il costo di una telefonata diretta a quel numero, non geografico, supera l'importo che sarebbe stato addebitato al cliente per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard, alle tariffe abituali. L'associazione Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main ha avviato dinanzi al Tribunale regionale di Stoccarda un'azione inibitoria nei confronti della Comtech, affinché cessi questa pratica commerciale, ritenuta sleale. Il Tribunale si è rivolto alla Corte di giustizia perché accerti se la direttiva relativa ai diritti dei consumatori osti all'applicazione di una simile tariffa. Nelle sue conclusioni, lette oggi, l'avvocato generale propone alla Corte di rispondere alla questione in senso affermativo. L'avvocato generale rammenta che, secondo la direttiva, gli Stati membri devono garantire che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare un corrispettivo più elevato della tariffa di base. Ciò significa, secondo l'avvocato generale, che il costo addebitato al consumatore non deve eccedere quello di una telefonata standard ai costi abituali di mercato. Pertanto, i costi addebitati al consumatore non possono essere superiori ai costi abituali che gli sarebbero stati addebitati per una telefonata diretta a un numero fisso (geografico) o a un numero di cellulare standard. Infatti, l'addebito di un prezzo superiore a quello di una telefonata verso un numero telefonico standard, a causa dei costi supplementari che ciò comporta, potrebbe dissuadere i consumatori dal contattare il professionista per questioni relative, ad esempio, alla data di consegna, alla fatturazione o alla garanzia. Secondo l'avvocato generale, dalla direttiva emerge la presunzione assoluta che il servizio di assistenza telefonica sia incluso nel prezzo già pagato dal consumatore, cosicché l'utilizzo di un numero eccessivamente costoso equivarrebbe a far pagare al consumatore costi supplementari per lo stesso servizio. L'avvocato generale aggiunge che la questione se il professionista percepisca o meno una quota parte del corrispettivo versato dal consumatore per la telefonata è irrilevante per la risposta che propone.