

Edizione provvisoria

SENTENZA DELLA CORTE (Prima Sezione)

23 maggio 2019 (\*)

«Rinvio pregiudiziale – Tutela dei consumatori – Direttiva 1999/44/CE – Difetto di conformità del bene consegnato – Articolo 3 – Diritto del consumatore al ripristino della conformità del bene senza spese, entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti – Determinazione del luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore il bene acquistato a distanza, affinché ne sia ripristinata la conformità – Nozione di ripristino “senza spese” della conformità del bene – Diritto del consumatore alla risoluzione del contratto»

Nella causa C-52/18,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell’articolo 267 TFUE, dall’Amtsgericht Norderstedt (Tribunale circoscrizionale di Norderstedt, Germania), con decisione del 27 dicembre 2017, pervenuta in cancelleria il 29 gennaio 2018, nel procedimento

**Christian Füllä**

contro

**Toolport GmbH,**

LA CORTE (Prima Sezione),

composta da J.-C. Bonichot, presidente di sezione, C. Toader, A. Rosas, L. Bay Larsen e M. Safjan (relatore), giudici,

avvocato generale: N. Wahl

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per il governo tedesco, da T. Henze, M. Hellmann, J. Möller e A. Berg, in qualità di agenti;
- per il governo francese, da D. Colas, J. Traband e A.-L. Desjonquères, in qualità di agenti;
- per la Commissione europea, da N. Ruiz García e M. Noll-Ehlers, in qualità di agenti,

sentite le conclusioni dell’avvocato generale, presentate all’udienza del 15 gennaio 2019,

ha pronunciato la seguente

**Sentenza**

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 3 della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 maggio 1999, su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo (GU 1999, L 171, pag. 12 e rettifica in GU 2004, L 32, pag. 34).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il sig. Christian Fülle e la Toolport GmbH, società di diritto tedesco, in merito a una domanda di rimborso del prezzo di acquisto di una tenda a titolo dell'esercizio, da parte del sig. Fülle, del suo diritto alla risoluzione del contratto di compravendita.

### **Contesto normativo**

#### **Diritto dell'Unione**

3 Ai sensi dei considerando 1 e da 10 a 12 della direttiva 1999/44:

«(1) considerando che l'articolo 153, paragraf[i] 1 e 3, [CE] dispone che la Comunità contribuisca al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate in applicazione dell'articolo 95 [CE];

(...)

(10) considerando che, in caso di non conformità dei beni al contratto, è opportuno riconoscere al consumatore il diritto di ottenere il ripristino gratuito di tale conformità, mediante riparazione o sostituzione a scelta, o, in mancanza di ciò, una riduzione di prezzo o la risoluzione del contratto;

(11) considerando che il consumatore può in primo luogo chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo salvo che tali rimedi risultino impossibili o sproporzionati; che deve essere stabilito obiettivamente se un rimedio è sproporzionato; che un rimedio sarebbe sproporzionato se imponesse costi irragionevoli rispetto a un altro rimedio; che per stabilire che i costi sono irragionevoli bisogna che i costi di un rimedio siano notevolmente più elevati di quelli dell'altro rimedio;

(12) considerando che, nel caso di un difetto di conformità, il venditore può sempre offrire al consumatore, a titolo di composizione, qualsiasi rimedio disponibile; che spetta al consumatore decidere se accettare o respingere la proposta».

4 L'articolo 1 di tale direttiva, intitolato «Campo d'applicazione e definizioni», al suo paragrafo 1 prevede quanto segue:

«La presente direttiva ha per oggetto il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative a taluni aspetti della vendita e delle garanzie concernenti i beni di consumo, al fine di garantire un livello minimo uniforme di tutela dei consumatori nel quadro del mercato interno».

5 L'articolo 2 di detta direttiva, intitolato «Conformità al contratto», al suo paragrafo 1 così enuncia:

«Il venditore deve consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita».

6 L'articolo 3 della medesima direttiva, intitolato «Diritti del consumatore», è formulato nei seguenti termini:

- «1. Il venditore risponde al consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene.
2. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, a norma del paragrafo 3, o ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto relativo a tale bene, conformemente ai paragrafi 5 e 6.
3. In primo luogo il consumatore può chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che ciò sia impossibile o sproporzionato.

Un rimedio è da considerare sproporzionato se impone al venditore spese irragionevoli in confronto all'altro rimedio, tenendo conto:

- del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità,
- dell'entità del difetto di conformità, e
- dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.

4. L'espressione “senza spese” nei paragrafi 2 e 3 si riferisce ai costi necessari per rendere conformi i beni, in particolar modo con riferimento alle spese di spedizione e per la mano d'opera e i materiali.
5. Il consumatore può chiedere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto:
  - se il consumatore non ha diritto né alla riparazione né alla sostituzione o
  - se il venditore non ha esperito il rimedio entro un periodo ragionevole ovvero
  - se il venditore non ha esperito il rimedio senza notevoli inconvenienti per il consumatore.
6. Un difetto di conformità minore non conferisce al consumatore il diritto di chiedere la risoluzione del contratto».

7 L'articolo 8 della direttiva 1999/44, intitolato «Diritto nazionale e protezione minima», al paragrafo 2 così dispone:

«Gli Stati membri possono adottare o mantenere in vigore, nel settore disciplinato dalla presente direttiva, disposizioni più rigorose, compatibili con il trattato, per garantire un livello più elevato di tutela del consumatore».

## **Diritto tedesco**

8 La direttiva 1999/44 è stata recepita nel diritto tedesco tramite modifiche al Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile; in prosieguo: il «BGB»). Ai sensi dell'articolo 269 del BGB, intitolato «Luogo della prestazione»:

«1. Se il luogo della prestazione non è definito né desumibile dalle circostanze, in particolare dalla natura dell'obbligazione, l'esecuzione della prestazione deve avvenire nel luogo in cui il debitore aveva il suo domicilio nel momento in cui è sorta l'obbligazione.

2. Se l'obbligazione è sorta nell'ambito dell'esercizio di un'attività commerciale o industriale del debitore e quest'ultimo aveva la sede della sua attività commerciale o industriale in un luogo diverso da quello del suo domicilio, il luogo di tale sede è sostituito a quello del domicilio.

3. La semplice circostanza che il debitore abbia sopportato le spese di spedizione non consente di concludere che il luogo in cui dev'essere effettuata la spedizione debba essere quello della prestazione».

9 L'articolo 439 del BGB, intitolato «Adempimento successivo», nella sua versione applicabile al procedimento principale, dispone quanto segue:

«1. A titolo di adempimento successivo, l'acquirente può pretendere, a sua scelta, l'eliminazione del vizio o la consegna di un bene esente da vizi.

2. Il venditore sopporta le spese necessarie per l'adempimento successivo, comprese, in particolare, le spese di trasporto, spedizione, manodopera e materiale.

3. [I]l venditore può rifiutare la modalità di adempimento successivo scelta dall'acquirente qualora essa sia esperibile solo a costi sproporzionati. Al riguardo, si deve tenere conto, in particolare, del valore che avrebbero i beni in assenza di difetto di conformità, dell'entità di tale difetto e se il rimedio alternativo sia esperibile senza comportare notevoli inconvenienti per l'acquirente. In tali casi, il diritto dell'acquirente è limitato alle modalità alternative di adempimento successivo; ciò non pregiudica il diritto del venditore di rifiutare anche il rimedio alternativo, alle condizioni di cui alla prima frase.

4. Qualora il venditore consegni beni esenti da vizi nell'ambito di un adempimento successivo, egli potrà chiedere all'acquirente la restituzione dei beni viziati ai sensi degli articoli da 346 a 348».

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

10 L'8 luglio 2015 il sig. Fülle ha acquistato dalla Toolport, per telefono, una tenda di cinque metri per sei.

11 Il sig. Fülle, dopo che tale tenda è stata consegnata al suo domicilio, ha constatato il difetto di conformità della stessa e ha quindi chiesto alla Toolport di ripristinarne la conformità presso il suo domicilio. Egli non ha né rispedito detta tenda alla Toolport, né si è offerto di farlo. La Toolport, da parte sua, ha respinto i reclami del sig. Fülle concernenti il difetto di conformità di tale tenda, ritenendoli infondati. Allo stesso tempo, la Toolport non ha comunicato al sig. Fülle che era necessario che la tenda fosse trasportata sino alla sua sede d'attività, né si è offerta di anticipare le spese di trasporto.

12 Fino a quel momento non vi era stata alcuna discussione tra le parti in merito al luogo del ripristino della conformità della tenda. Inoltre, in proposito nulla disponeva il contratto stipulato tra le parti.

13 In tali circostanze, il sig. Füllha ha chiesto la risoluzione del contratto e il rimborso del prezzo di acquisto della suddetta tenda, in cambio della restituzione di quest'ultima.

14 Poiché la Toolport non ha ottemperato a tale richiesta, il sig. Füllha ha proposto ricorso dinanzi all'Amtsgericht Norderstedt (Tribunale circoscrizionale di Norderstedt, Germania).

15 Nell'ambito del procedimento dinanzi a tale giudice, la Toolport ha sostenuto, per la prima volta, che la sua sede di attività era il luogo del ripristino della conformità del bene controverso.

16 Ad avviso del giudice del rinvio, la determinazione del luogo del ripristino della conformità del bene controverso è essenziale per stabilire se il sig. Füllha abbia concesso alla Toolport l'opportunità di riparare o di sostituire tale bene o un «periodo ragionevole» ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 5, della direttiva 1999/44, al fine di poter pronunciare la risoluzione del contratto conformemente a tale disposizione.

17 A tal riguardo il giudice del rinvio rileva che nell'ordinamento giuridico tedesco il luogo del ripristino della conformità di un bene è determinato in applicazione dell'articolo 269 del BGB, ai sensi del quale è decisivo anzitutto ciò che è stato concordato tra le parti. In mancanza di un accordo contrattuale in merito a tale luogo, occorrerebbe tener conto delle circostanze del caso concreto, in particolare della natura dell'obbligazione di cui trattasi. Qualora non sia possibile desumerne elementi concludenti, il luogo in cui va ripristinata la conformità di un bene andrebbe stabilito nel luogo in cui il debitore aveva il proprio domicilio o la sede della propria attività commerciale nel momento in cui è sorto il rapporto obbligatorio.

18 Di conseguenza, il giudice del rinvio osserva che, alla luce della giurisprudenza del Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), l'articolo 269 del BGB deve essere interpretato nel senso che, nel caso di specie, il consumatore sarebbe tenuto, in vista del ripristino della conformità del bene controverso, a mettere detto bene a disposizione del venditore presso la sede dell'attività di quest'ultimo.

19 Il giudice del rinvio esprime, però, dubbi in merito alla conformità di un'interpretazione di tal genere con la direttiva 1999/44, rilevando che, tenuto conto delle caratteristiche del bene in esame, l'organizzazione del trasporto rischia di rappresentare «notevoli inconvenienti» per il consumatore, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 3, di tale direttiva.

20 Ad avviso del suddetto giudice, il luogo del ripristino della conformità di un bene che sarebbe più idoneo a garantire la più ampia tutela possibile del consumatore corrisponderebbe al luogo in cui si trova il bene in parola. Un approccio siffatto consentirebbe al venditore di organizzare egli stesso l'esame di tale bene nel modo più efficace. In tal modo, il venditore potrebbe svolgere l'esame del bene di cui trattasi nel luogo in cui quest'ultimo si trova, oppure farsi spedire il bene a sue spese e secondo le sue istruzioni.

21 Detto giudice ritiene che dovrebbe essere invece esclusa la determinazione del luogo del ripristino della conformità di un bene in funzione delle circostanze di ciascun caso concreto, in quanto essa implicherebbe un'incertezza giuridica, quanto meno per il consumatore.

22 Il giudice del rinvio si chiede anche se il principio della gratuità del ripristino della conformità di un bene, stabilito all'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, della direttiva 1999/44, includa il diritto del consumatore di chiedere al venditore di anticipargli le spese di trasporto del bene di cui trattasi fino alla sede dell'attività del venditore, al fine di consentirgli di riparare detto bene o di sostituirlo.

23 In tale contesto, l'Amtsgericht Norderstedt (Tribunale circoscrizionale di Norderstedt) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, della direttiva [1999/44] debba essere interpretato nel senso che un consumatore sia tenuto in ogni caso a mettere a disposizione del professionista il bene acquistato fuori dei locali commerciali esclusivamente nel luogo in cui esso si trova al fine di consentirne la riparazione o la sostituzione.

2) In caso di risposta negativa:

Se l'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, della direttiva [1999/44] debba essere interpretato nel senso che un consumatore sia tenuto in ogni caso a mettere a disposizione del professionista il bene acquistato fuori dei locali commerciali presso la sede d'affari del professionista al fine di consentirne la riparazione o la sostituzione.

3) In caso di risposta negativa:

Quali criteri possano desumersi dall'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, della direttiva [1999/44] ai fini della determinazione del luogo nel quale un consumatore sia tenuto a mettere a disposizione del professionista il bene acquistato fuori dei locali commerciali al fine di consentirne la riparazione o la sostituzione.

4) Nel caso in cui il luogo nel quale un consumatore sia tenuto a mettere a disposizione del professionista il bene acquistato fuori dei locali commerciali al fine di esaminarlo e di consentire l'adempimento successivo coincida – sempre o nel caso specifico – con la sede del professionista:

Se sia compatibile con l'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, in combinato disposto con l'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva [1999/44] il fatto che un consumatore sia tenuto ad anticipare il pagamento delle spese di trasporto relative alla consegna e/o alla restituzione oppure se dall'obbligo di “riparare senza spese” derivi il dovere del venditore di versare l'anticipo.

5) Nel caso in cui il luogo nel quale un consumatore sia tenuto a mettere a disposizione del professionista il bene acquistato fuori dei locali commerciali al fine di esaminarlo e di consentire l'adempimento successivo coincida – sempre o nel caso specifico – con la sede del professionista e un obbligo di prestazione preventiva a carico del consumatore sia compatibile con l'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, in combinato disposto con l'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva [1999/44]:

Se l'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, in combinato disposto con l'articolo 3, paragrafo 5, secondo trattino, della direttiva [1999/44] debba essere interpretato nel senso che il consumatore che abbia unicamente denunciato il vizio al professionista, senza proporre di trasportare il bene nel luogo in cui quest'ultimo ha la sua sede, non ha il diritto di risolvere il contratto.

6) Nel caso in cui il luogo nel quale un consumatore sia tenuto a mettere a disposizione del professionista il bene acquistato fuori dei locali commerciali al fine di esaminarlo e di consentire

l'adempimento successivo coincida – sempre o nel caso specifico – con la sede del professionista, ma un obbligo di prestazione preventiva a carico del consumatore non sia compatibile con l'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, in combinato disposto con l'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva [1999/44]:

Se l'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, in combinato disposto con l'articolo 3, paragrafo 5, secondo trattino, della direttiva [1999/44] debba essere interpretato nel senso che il consumatore che abbia unicamente denunciato il vizio al professionista, senza proporre di trasportare il bene nel luogo in cui quest'ultimo ha la sua sede, non ha il diritto di risolvere il contratto».

### **Sulla ricevibilità della domanda di pronuncia pregiudiziale**

24 Il governo tedesco sostiene che è dubbia la ricevibilità della domanda di pronuncia pregiudiziale, poiché sono approssimative sia la descrizione dei fatti, sia la presentazione delle pertinenti disposizioni del diritto nazionale, e che la rilevanza delle questioni sollevate ai fini della risoluzione della controversia non può essere dedotta dai soli fatti.

25 In proposito è opportuno ricordare che, secondo una consolidata giurisprudenza della Corte, se le questioni sollevate vertono sull'interpretazione del diritto dell'Unione, la Corte è, in via di principio, tenuta a statuire. Ne consegue che le questioni vertenti sul diritto dell'Unione sono assistite da una presunzione di rilevanza. Il rifiuto della Corte di pronunciarsi su una questione pregiudiziale sollevata da un giudice nazionale è possibile solo qualora risulti in modo manifesto che la richiesta interpretazione del diritto dell'Unione non ha alcun rapporto con la realtà effettiva o con l'oggetto del procedimento principale, qualora il problema sia di natura ipotetica, o anche quando la Corte non disponga degli elementi di fatto e di diritto necessari per fornire una soluzione utile alle questioni che le sono sottoposte (sentenza del 7 marzo 2018, *flightright e a.*, C-274/16, C-447/16 e C-448/16, EU:C:2018:160, punto 46 e giurisprudenza ivi citata).

26 Nel caso di specie, da un lato, la descrizione, contenuta nella decisione di rinvio, dei fatti di cui al procedimento principale, ripresi ai punti da 10 a 15 della presente sentenza, e la presentazione del rilevante contesto normativo nazionale, richiamato ai punti da 8 a 9 della presente sentenza, sono sufficientemente chiare e complete al fine di consentire alla Corte di rispondere utilmente alle questioni che le sono sottoposte.

27 Dall'altro lato, come risulta dai punti da 16 a 22 della presente sentenza, il giudice del rinvio espone i motivi che lo hanno indotto a interrogare la Corte in merito all'interpretazione della portata dei diritti del consumatore ai sensi dell'articolo 3 della direttiva 1999/44, nell'ambito della controversia di cui al procedimento principale, e, in particolare, la necessità, ai fini della risoluzione di tale controversia, di determinare il luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza, affinché ne sia ripristinata la conformità.

28 Ne consegue che la domanda di pronuncia pregiudiziale è ricevibile.

### **Sulle questioni pregiudiziali**

#### **Sulle prime tre questioni**

29 Con le sue prime tre questioni, che è opportuno esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede in sostanza se l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 1999/44 debba essere interpretato nel senso che il luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza, affinché ne sia ripristinata la conformità ai sensi di tale

disposizione, è sempre il luogo in cui si trova tale bene o, in caso negativo, sempre il luogo in cui si trova la sede dell'attività del venditore o, in caso negativo, quali criteri discendano dalla disposizione in parola al fine di determinare il suddetto luogo.

30 In via preliminare occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 2, della direttiva 1999/44, in caso di difetto di conformità del bene al momento della sua consegna, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, conformemente all'articolo 3, paragrafo 3, di tale direttiva, o, ove non sia possibile ottenere tale ripristino della conformità del bene, ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, conformemente ai paragrafi 5 e 6 di detto articolo (v., in tal senso, sentenza del 17 aprile 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, punto 27).

31 L'articolo 3, paragrafo 3, di tale direttiva precisa ai suoi commi primo e terzo che in primo luogo il consumatore può chiedere al venditore la riparazione del bene o la sua sostituzione, senza spese in entrambi i casi, salvo che ciò sia impossibile o sproporzionato. A tale fine, le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.

32 In proposito si deve rilevare che, sebbene l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 1999/44 non determini il luogo in cui un bene non conforme deve essere messo a disposizione del venditore per essere riparato o sostituito, ciò non toglie che tale disposizione pone talune condizioni che sono destinate a disciplinare detto ripristino della conformità del bene. In tal senso, le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate senza spese, entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore. Il triplice requisito in parola è l'espressione della volontà del legislatore dell'Unione di garantire al consumatore una tutela effettiva (sentenza del 16 giugno 2011, *Gebr. Weber e Putz*, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, punto 52).

33 Ne consegue che il luogo in cui un bene non conforme deve essere messo a disposizione del venditore per essere riparato o sostituito deve essere idoneo a garantire che il ripristino della conformità rispetti il suddetto triplice requisito.

34 Pertanto, per quanto concerne, in primo luogo, l'obbligo di ripristinare «senza spese» la conformità del bene, il quale si traduce nell'esclusione di qualsiasi pretesa economica da parte del venditore nell'ambito dell'esecuzione di tale obbligo, indipendentemente dal fatto che ciò avvenga mediante riparazione o sostituzione del bene non conforme, e che mira a tutelare il consumatore dal rischio di oneri finanziari che potrebbe dissuaderlo dal far valere i suoi diritti in assenza di una tutela di tal genere (v., in tal senso, sentenza del 17 aprile 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, punto 34), occorre rilevare che esso non può essere condizionato dal luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza affinché ne sia ripristinata la conformità.

35 È vero che l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 1999/44 precisa ai suoi commi primo e secondo che il venditore può rifiutare la riparazione del bene o la sua sostituzione senza spese, qualora ciò risulti impossibile o sproporzionato in quanto uno di tali rimedi impone al venditore costi irragionevoli rispetto all'altro. Tuttavia, i criteri che consentono di valutare il carattere irragionevole dei suddetti costi, elencati all'articolo 3, paragrafo 3, secondo comma, della direttiva in parola, si riferiscono al valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità, all'entità del difetto di conformità e all'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore, e si applicano indipendentemente dal luogo in cui il

consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza affinché ne sia ripristinata la conformità.

36 Per quanto riguarda, in secondo luogo, l'obbligo di ripristinare la conformità del bene «entro un lasso di tempo ragionevole», occorre rilevare che la celerità di detto ripristino della conformità del bene può variare a seconda del luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere il bene a disposizione del venditore a tal fine.

37 Infatti, come rilevato dall'avvocato generale al paragrafo 60 delle sue conclusioni, in determinate circostanze il venditore, in particolare se il bene si trova in un paese diverso da quello in cui è situata la sede della sua attività, potrebbe avere bisogno di un considerevole lasso di tempo per organizzare l'ispezione, in tale luogo, del bene di cui trattasi, ai fini della sua riparazione o della sua sostituzione. In un caso del genere non è escluso che mettere a disposizione del venditore il bene nella sede di attività di quest'ultimo possa garantirne un più rapido ripristino della conformità.

38 Se, invece, il venditore dispone già di un sistema di assistenza post-vendita o di una rete di trasporto disponibile nel luogo in cui si trova il bene, il ripristino della conformità di quest'ultimo può risultare più rapido se il venditore ispeziona tale bene nel suddetto luogo o se organizza egli stesso il trasporto di tale bene verso la sede della propria attività.

39 In terzo luogo, l'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, della direttiva 1999/44 richiede che il ripristino della conformità del bene sia effettuato «senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene».

40 Ne consegue, da un lato, che il luogo in cui il bene deve essere messo a disposizione del venditore affinché ne sia ripristinata la conformità non può essere scelto in modo da rappresentare non tanto un qualsivoglia inconveniente per il consumatore, posto che tale messa a disposizione richiede normalmente un certo investimento, da parte del consumatore, in termini di tempo e di sforzi dovuti all'imballaggio e alla consegna del bene, bensì un inconveniente notevole, inteso come l'onere che è idoneo a dissuadere un consumatore medio dal far valere i propri diritti, conformemente a quanto rilevato dall'avvocato generale al paragrafo 68 delle sue conclusioni.

41 In proposito si deve in effetti tenere conto della circostanza che l'articolo 3 della direttiva 1999/44 mira a istituire un giusto equilibrio tra gli interessi del consumatore e quelli del venditore, garantendo al primo, quale parte debole del contratto, una tutela completa ed efficace contro un'inesatta esecuzione degli obblighi contrattuali del venditore, consentendo nel contempo di tener conto delle considerazioni di carattere economico fatte valere da quest'ultimo (sentenza del 16 giugno 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, punto 75).

42 Dall'altro lato, per valutare se, nell'ambito del ripristino della conformità di un bene, una situazione possa rappresentare notevoli inconvenienti per il consumatore medio, si deve prendere in considerazione la natura del bene e lo scopo per il quale tale consumatore lo ha voluto.

43 Pertanto, in taluni casi, a causa sia della natura dei beni, in particolare di un peso elevato, di un volume rilevante, di una fragilità particolare o ancora di esigenze particolarmente complesse legate alla loro spedizione, sia dello scopo per il quale il consumatore medio li ha voluti, che comporta in particolare la loro previa installazione, la spedizione di detti beni verso la sede di attività del venditore potrebbe rappresentare, per tale consumatore, notevoli inconvenienti in contrasto con i requisiti enunciati all'articolo 3, paragrafo 3, terzo comma, della direttiva 1999/44.

44 In altri casi si può, invece, presumere che la spedizione verso la sede di attività del venditore di beni compatti, che non richiedono né una manutenzione specifica né una modalità di trasporto particolare, non possa rappresentare un inconveniente notevole per detto consumatore.

45 Di conseguenza, il luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza affinché ne sia ripristinata la conformità, che risulta più idoneo a garantire un tale ripristino della conformità senza spese, entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore dipende dalle circostanze specifiche di ciascun caso concreto.

46 In proposito, per quanto riguarda le considerazioni di certezza del diritto, è opportuno ricordare che, conformemente all'articolo 1, paragrafo 1, della direttiva 1999/44 e all'articolo 8, paragrafo 2, della stessa, quest'ultima mira a garantire una tutela minima uniforme dei consumatori nel settore da essa disciplinato. Pertanto, da tali disposizioni discende, da un lato, che gli Stati membri hanno la facoltà di prevedere, nella loro normativa nazionale, il luogo o i luoghi in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza affinché ne sia ripristinata la conformità, a condizione che essi rispettino i requisiti di cui all'articolo 3, paragrafo 3, di detta direttiva. Dall'altro lato, gli Stati membri possono adottare o mantenere in vigore disposizioni più rigorose per garantire un livello più elevato di tutela del consumatore, come norme specifiche per talune categorie di beni.

47 Nell'applicare il diritto nazionale così adottato, i giudici nazionali chiamati a interpretarlo sono tenuti a prendere in considerazione l'insieme delle norme di tale diritto e ad applicare i criteri ermeneutici riconosciuti dallo stesso al fine di interpretarlo, per quanto possibile, alla luce della lettera e dello scopo della direttiva 1999/44, onde conseguire il risultato fissato da quest'ultima e conformarsi, così, all'articolo 288, terzo comma, TFUE. Tale esigenza di un'interpretazione conforme include l'obbligo, per i giudici nazionali, di modificare, se del caso, una giurisprudenza consolidata se questa si basa su un'interpretazione del diritto nazionale incompatibile con gli scopi di detta direttiva (sentenza del 19 aprile 2016, DI, C-441/14, EU:C:2016:278, punti 31 e 33 nonché giurisprudenza ivi citata).

48 Alla luce delle suesposte considerazioni, occorre rispondere alle prime tre questioni dichiarando che l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 1999/44 deve essere interpretato nel senso che gli Stati membri restano competenti a determinare il luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza, affinché ne sia ripristinata la conformità in applicazione di detta disposizione. Tale luogo deve essere idoneo a garantire un ripristino della conformità senza spese, entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore lo ha voluto. In proposito, il giudice nazionale è tenuto a operare un'interpretazione conforme alla direttiva 1999/44 ed eventualmente anche a modificare una giurisprudenza consolidata qualora essa si basi su un'interpretazione del diritto nazionale incompatibile con gli obiettivi di tale direttiva.

#### **Sulla quarta questione**

49 Con la sua quarta questione il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 3, paragrafi da 2 a 4, della direttiva 1999/44 debba essere interpretato nel senso che il diritto del consumatore al ripristino «senza spese» della conformità di un bene acquistato a distanza include l'obbligo, a carico del venditore, di anticipare le spese di trasporto di tale bene, ai fini del ripristino della sua conformità, verso la sede dell'attività del venditore.

50 Conformemente all'articolo 3, paragrafo 4, della direttiva in parola, l'espressione «senza spese» si riferisce ai costi necessari per rendere conformi i beni, in particolar modo con riferimento alle spese di spedizione e per la mano d'opera e i materiali.

51 Come risulta dalla giurisprudenza citata al punto 34 della presente sentenza, tale obbligo di gratuità del ripristino della conformità di un bene, del quale il legislatore dell'Unione ha inteso fare un elemento essenziale della tutela garantita al consumatore dalla direttiva 1999/44, mira a tutelare il consumatore dal rischio di oneri finanziari che potrebbero dissuaderlo dal far valere i suoi diritti in mancanza di una tutela di tal genere (v., in tal senso, sentenza del 17 aprile 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, punti 33 e 34).

52 Allo stesso tempo, come già rilevato al punto 41 della presente sentenza, la direttiva in parola non mira soltanto a tutelare gli interessi del consumatore, garantendo a quest'ultimo una tutela completa ed efficace contro un'inesatta esecuzione, da parte del venditore, dei suoi obblighi contrattuali, ma tende altresì a raggiungere un equilibrio tra tali interessi e le considerazioni di carattere economico fatte valere dal venditore (v., in tal senso, sentenze del 16 giugno 2011, *Gebr. Weber e Putz*, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, punto 75).

53 Alla luce di tali considerazioni, occorre osservare che l'obbligo, incombente al venditore, di anticipare sistematicamente le spese di spedizione, verso la sua sede di attività, di un bene non conforme acquistato a distanza può, da un lato, incrementare il tempo necessario per il ripristino della conformità di tale bene, a scapito dell'effettuazione di detto ripristino entro un lasso di tempo ragionevole. Tale ipotesi ricorrerebbe segnatamente quando il venditore non si serve di etichette di reso preaffrancate ed è costretto a versare il suddetto anticipo. Dall'altro lato, un obbligo siffatto rischia di imporre un onere eccessivo a carico del venditore, in particolare nei casi in cui, dopo l'ispezione, il bene controverso non risulti difettoso.

54 In tali condizioni, il bilanciamento degli interessi del consumatore con quelli del venditore cui mira la direttiva 1999/44 non richiede che l'obbligo di gratuità del ripristino della conformità di un bene includa, oltre all'obbligo, a carico del venditore, di rimborsare al consumatore le spese di trasporto di tale bene verso la sede di attività del venditore, anche l'obbligo di anticipare sistematicamente tali spese al consumatore.

55 Ciò premesso, come emerge dai punti 34 e 40 della presente sentenza, il bilanciamento in parola impone, ai fini della tutela del consumatore, che le spese di trasporto anticipate dai consumatori non costituiscano un onere tale da dissuadere un consumatore medio dal far valere i propri diritti. In proposito, nell'esaminare se un onere sia tale da dissuadere detto consumatore dal far valere i propri diritti, il giudice nazionale deve tener conto delle circostanze proprie di ciascun caso concreto, come rilevato dall'avvocato generale al paragrafo 86 delle sue conclusioni, in particolare di fattori quali l'importo delle spese di trasporto, il valore del bene non conforme o la possibilità, giuridica o materiale, per il consumatore, di far valere i propri diritti in caso di mancato rimborso da parte del venditore delle spese di trasporto anticipate dal consumatore.

56 Alla luce delle suesposte considerazioni occorre rispondere alla quarta questione dichiarando che l'articolo 3, paragrafi da 2 a 4, della direttiva 1999/44 deve essere interpretato nel senso che il diritto del consumatore al ripristino «senza spese» della conformità di un bene acquistato a distanza non include l'obbligo del venditore di anticipare le spese di trasporto di detto bene verso la sede di attività del venditore, ai fini di tale ripristino della conformità, a meno che il fatto che il consumatore debba anticipare dette spese costituisca un onere tale da dissuaderlo dal far valere i propri diritti, circostanza la cui verifica spetta al giudice nazionale.

## **Sulle questioni quinta e sesta**

57 Con le questioni quinta e sesta, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se il combinato disposto dell'articolo 3, paragrafo 3, e dell'articolo 3, paragrafo 5, secondo trattino, della direttiva 1999/44 debba essere interpretato nel senso che, in una situazione come quella controversa nel procedimento principale, il consumatore che ha informato il venditore in merito alla non conformità del bene acquistato a distanza, senza però mettere tale bene a disposizione del venditore nella sede di attività di quest'ultimo affinché ne sia ripristinata la conformità, ha diritto alla risoluzione del contratto in quanto non è stato proposto un rimedio entro un lasso di tempo ragionevole.

58 A tal riguardo si deve rilevare che l'articolo 3, paragrafi 3 e 5, della direttiva in parola stabilisce una precisa sequenza secondo cui esperire i rimedi ai quali ha diritto il consumatore in caso di non conformità del bene.

59 In tal senso, conformemente all'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, di tale direttiva, in primo luogo il consumatore può chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, salvo che ciò sia impossibile o sproporzionato.

60 Soltanto se il consumatore non ha diritto né alla riparazione né alla sostituzione del bene non conforme o se il venditore non ha proposto uno di tali rimedi entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 5, della medesima direttiva, salvo qualora, conformemente all'articolo 3, paragrafo 6, della direttiva 1999/44, il difetto di conformità del bene sia minore.

61 A tal riguardo, poiché dall'articolo 3, paragrafi 3 e 5, della direttiva 1999/44, letto alla luce del suo considerando 10, discende che la direttiva in parola privilegia, nell'interesse di entrambe le parti del contratto, l'esecuzione di quest'ultimo mediante i due rimedi previsti in primis, rispetto alla risoluzione del contratto (v., in tal senso, sentenza del 16 giugno 2011, Gebr. Weber e Putz, C-65/09 e C-87/09, EU:C:2011:396, punto 72), la predetta direttiva prevede, a tal fine, taluni obblighi positivi sia per il consumatore che per il venditore nell'ipotesi di non conformità di un bene.

62 In tal senso, conformemente all'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, della direttiva 1999/44, un consumatore che mira al ripristino della conformità di un bene deve concedere al venditore una possibilità sufficiente di ripristinarne la conformità. A tal fine, egli è tenuto ad informare il venditore in merito al suddetto difetto di conformità e al rimedio prescelto, ossia la riparazione del bene o la sua sostituzione. Inoltre, il consumatore deve mettere a disposizione del venditore tale bene non conforme.

63 Il venditore, da parte sua, deve effettuare l'eventuale riparazione o sostituzione senza spese, entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore ed è autorizzato a rifiutare di farlo solo se ciò sia impossibile o sproporzionato. Come emerge dal punto 60 della presente sentenza, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto solo se il venditore sia venuto meno ai suoi obblighi in proposito, imposti dall'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 1999/44.

64 Nel caso di specie, il giudice del rinvio precisa che le parti nel procedimento principale non avevano concordato il luogo in cui il bene controverso doveva essere messo a disposizione del venditore affinché ne fosse ripristinata la conformità, né ne avevano discusso. Dalla decisione di rinvio risulta invece che il sig. Füllä, il consumatore, ha informato la Toolport, il venditore, dei

difetti che viziavano tale bene e ha chiesto alla suddetta società di ripristinare la conformità del bene in parola presso il suo domicilio, senza, però, che ciò provocasse alcuna reazione da parte della Toolport. Quest'ultima, dal canto suo, ha solamente dichiarato, per la prima volta nel corso del procedimento dinanzi al giudice del rinvio, che il medesimo bene avrebbe dovuto essere stato messo a sua disposizione presso la sua sede di attività. Ad avviso del giudice del rinvio, l'organizzazione del trasporto verso la sede di attività del venditore, tenuto conto delle caratteristiche del bene controverso, rischiava di presentare «notevoli inconvenienti» per il consumatore ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 3, di tale direttiva.

65 In proposito si deve rilevare che il consumatore che abbia informato chiaramente il venditore dell'esistenza di un difetto di conformità di un bene acquistato a distanza, il cui trasporto verso la sede di attività del venditore rischiava di presentare per lui notevoli inconvenienti, e che abbia messo tale bene a disposizione del venditore presso il proprio domicilio, affinché ne fosse ripristinata la conformità, senza aver ottenuto in cambio informazioni da parte di tale venditore in merito al luogo in cui il bene doveva essere messo a sua disposizione affinché ne fosse ripristinata la conformità o fosse intrapresa un'altra azione idonea a tal fine, e che per tale motivo non abbia messo il bene in parola a disposizione del suddetto venditore nel luogo in esame, ha adempiuto l'obbligo di diligenza impostogli dall'articolo 3, paragrafo 3, primo comma, della direttiva 1999/44 (v., in tal senso, sentenza del 4 giugno 2015, Faber, C-497/13, EU:C:2015:357, punti da 61 a 63).

66 Al contrario, l'obbligo a carico del venditore di proporre un rimedio entro un periodo ragionevole, l'inadempimento del quale consente al consumatore, in applicazione dell'articolo 3, paragrafo 5, secondo trattino, della direttiva 1999/44, di chiedere la risoluzione del contratto, non è adempiuto se il venditore non adotta alcuna misura adeguata per almeno ispezionare il bene non conforme, inclusa quella consistente nell'informare il consumatore, entro un termine ragionevole, del luogo in cui il bene non conforme deve essere messo a sua disposizione affinché ne sia ripristinata la conformità.

67 Alla luce delle suesposte considerazioni occorre rispondere alle questioni quinta e sesta dichiarando che il combinato disposto dell'articolo 3, paragrafo 3, e dell'articolo 3, paragrafo 5, secondo trattino, della direttiva 1999/44 deve essere interpretato nel senso che, in una situazione come quella di cui al procedimento principale, il consumatore che abbia informato il venditore in merito al difetto di conformità del bene acquistato a distanza, il cui trasporto verso la sede di attività del venditore rischiava di presentare per lui notevoli inconvenienti, e che abbia messo tale bene a disposizione del venditore presso il proprio domicilio ai fini del ripristino della sua conformità, ha diritto alla risoluzione del contratto in quanto non gli è stato proposto un rimedio entro un termine ragionevole, qualora il venditore non abbia adottato alcuna misura adeguata per ripristinare la conformità di detto bene, compresa quella consistente nell'informare il consumatore del luogo in cui il bene medesimo deve essere messo a sua disposizione affinché ne sia ripristinata la conformità. A tal riguardo, spetta al giudice nazionale, mediante un'interpretazione conforme alla direttiva 1999/44, garantire il diritto di tale consumatore alla risoluzione del contratto.

### **Sulle spese**

68 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 (Prima Sezione) dichiara:

- 1) **L'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 maggio 1999, su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo, deve essere interpretato nel senso che gli Stati membri restano competenti a determinare il luogo in cui il consumatore è tenuto a mettere a disposizione del venditore un bene acquistato a distanza, affinché ne sia ripristinata la conformità in applicazione di detta disposizione. Tale luogo deve essere idoneo a garantire un ripristino della conformità senza spese, entro un lasso di tempo ragionevole e senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore lo ha voluto. In proposito, il giudice nazionale è tenuto a operare un'interpretazione conforme alla direttiva 1999/44 ed eventualmente anche a modificare una giurisprudenza consolidata qualora essa si basi su un'interpretazione del diritto nazionale incompatibile con gli obiettivi di tale direttiva.**
  
- 2) **L'articolo 3, paragrafi da 2 a 4, della direttiva 1999/44 deve essere interpretato nel senso che il diritto del consumatore al ripristino «senza spese» della conformità di un bene acquistato a distanza non include l'obbligo del venditore di anticipare le spese di trasporto di detto bene verso la sede di attività del venditore, ai fini di tale ripristino della conformità, a meno che il fatto che il consumatore debba anticipare dette spese costituisca un onere tale da dissuaderlo dal far valere i propri diritti, circostanza la cui verifica spetta al giudice nazionale.**
  
- 3) **Il combinato disposto dell'articolo 3, paragrafo 3, e dell'articolo 3, paragrafo 5, secondo trattino, della direttiva 1999/44 deve essere interpretato nel senso che, in una situazione come quella di cui al procedimento principale, il consumatore che abbia informato il venditore in merito alla non conformità del bene acquistato a distanza, il cui trasporto verso la sede di attività del venditore rischiava di presentare per lui notevoli inconvenienti, e che abbia messo tale bene a disposizione del venditore presso il proprio domicilio ai fini del ripristino della sua conformità, ha diritto alla risoluzione del contratto in quanto non gli è stato proposto un rimedio entro un termine ragionevole, qualora il venditore non abbia adottato alcuna misura adeguata per ripristinare la conformità di detto bene, compresa quella consistente nell'informare il consumatore del luogo in cui il bene medesimo deve essere messo a sua disposizione affinché ne sia ripristinata la conformità. A tal riguardo, spetta al giudice nazionale, mediante un'interpretazione conforme alla direttiva 1999/44, garantire il diritto di tale consumatore alla risoluzione del contratto.**

---

\*    Lingua processuale: il tedesco.