



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

## TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA

*Sentencia de 16 de abril de 2015*

*Sala Primera*

*Asunto C-388/13*

### SUMARIO:

**Protección de los consumidores y usuarios. Comunicaciones sobre facturación con información errónea a clientes. Gastos generados. Prácticas comerciales engañosas.** La Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005 (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales), debe interpretarse en el sentido de que la comunicación de una información errónea, como la controvertida en el litigio principal, por parte de un comerciante a un consumidor debe calificarse de «práctica comercial engañosa» en el sentido de dicha Directiva, aun cuando esa comunicación no haya afectado más que a un único consumidor. La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales debe interpretarse en el sentido de que, cuando una práctica comercial cumpla todos los criterios enunciados en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva para ser calificada de práctica engañosa en las relaciones con el consumidor, no será necesario comprobar si tal práctica es también contraria a los requisitos de la diligencia profesional, en el sentido del artículo 5, apartado 2, letra a), de dicha Directiva, para poder considerarla desleal y, por lo tanto, prohibirla sobre la base del artículo 5, apartado 1, de la misma Directiva.

### PRECEPTOS:

Directiva 2005/29/CE (Prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior), arts. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 11 y 13.

### PONENTE:

*Don F. Biltgen.*

En el asunto C-388/13,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por la Kúria (Hungría), mediante resolución de 14 de mayo de 2013, recibida en el Tribunal de Justicia el 8 de julio de 2013, en el procedimiento promovido por

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság,**

en el que participa:

**UPC Magyarország Kft.,**

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera),

integrado por el Sr. A. Tizzano, Presidente de Sala, y los Sres. A. Borg Barthet y E. Levits, la Sra. M. Berger y el Sr. F. Biltgen (Ponente), Jueces;



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

Abogado General: Sr. N. Wahl;

Secretario: Sr. I. Illéssy, administrador;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos y celebrada la vista el 11 de septiembre de 2014;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de UPC Magyarország Kft., por el Sr. A. Simon, ügyvéd;
- en nombre del Gobierno húngaro, por el Sr. M. Fehér y la Sra. K. Szíjjártó, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. M. van Beek y A. Tokár, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 23 de octubre de 2014;

dicta la siguiente

### **Sentencia**

1. La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149, p. 22).

2. Dicha petición se ha presentado en el marco de un litigio entre la Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Autoridad húngara de defensa del consumidor) y UPC Magyarország Kft. (en lo sucesivo, «UPC»), en relación con una comunicación de información errónea por parte de UPC a uno de sus abonados, que generó gastos adicionales para éste.

### **Marco jurídico**

#### *Derecho de la Unión*

3. Los considerandos 5 a 9, 11 a 14, 18 y 22 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales declaran lo siguiente:

«(5) [...] los obstáculos a la libre circulación transfronteriza de bienes y servicios o a la libertad de establecimiento [...] deben eliminarse, lo cual sólo puede conseguirse estableciendo normas uniformes a escala comunitaria que garanticen un alto nivel de protección del consumidor y aclarando ciertos conceptos jurídicos a escala comunitaria en la medida necesaria para el adecuado funcionamiento del mercado interior y para el cumplimiento del requisito de seguridad jurídica.

(6) En vista de ello, la presente Directiva aproxima las leyes de los Estados miembros sobre las prácticas comerciales desleales, incluida la publicidad desleal, que son directamente



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

perjudiciales para los intereses económicos de los consumidores y, por ende, indirectamente perjudiciales para los de los competidores legítimos. [...]

(7) La presente Directiva aborda las prácticas comerciales que influyen directamente en las decisiones de los consumidores sobre transacciones relacionadas con productos. [...]

(8) La presente Directiva protege directamente los intereses económicos de los consumidores frente a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores. Por lo tanto, protege también indirectamente a las empresas que operan lícitamente de aquellos de sus competidores que no cumplen lo dispuesto en la Directiva, garantizando así una competencia leal en el ámbito coordinado por la Directiva. [...]

(9) La presente Directiva se entiende sin perjuicio de las acciones individuales ejercidas por quienes hayan resultado perjudicados por una práctica comercial desleal. La presente Directiva tampoco afecta a las normas del Derecho nacional y comunitario en materia contractual [...]

[...]

(11) El alto grado de convergencia conseguido con la aproximación de las disposiciones nacionales a través de esta Directiva crea un elevado nivel común de protección de los consumidores. La Directiva establece una única prohibición general de aquellas prácticas comerciales desleales que distorsionan el comportamiento económico de los consumidores. [...]

(12) La armonización reforzará considerablemente la seguridad jurídica tanto para los consumidores como para las empresas. Ambos podrán contar con un único marco normativo basado en conceptos jurídicos claramente definidos que regularán todos los aspectos de las prácticas comerciales desleales en toda la Unión Europea. [...]

(13) [...] La prohibición general común establecida por la presente Directiva [...] debe aplicarse también a las prácticas comerciales desleales que se produzcan [...] tras la celebración de un contrato y durante su ejecución. Esta prohibición general se desarrolla mediante normas sobre dos tipos de prácticas comerciales que son, con mucho, las más comunes: las prácticas comerciales engañosas y las prácticas comerciales agresivas.

(14) Es conveniente que se consideren prácticas comerciales engañosas aquellas prácticas, incluida la publicidad engañosa, que al inducir a engaño al consumidor, le impiden elegir con el debido conocimiento de causa y, en consecuencia, de manera eficiente. [...]

[...]

(18) [...] Atendiendo al principio de proporcionalidad, la presente Directiva, con objeto de permitir la aplicación efectiva de las disposiciones de protección que contiene, toma como referencia al consumidor medio, que, según la interpretación que ha hecho de este concepto el Tribunal de Justicia, está normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos [...]

[...]

(22) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por el incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva y garanticen su aplicación. Estas sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.»

#### 4. A tenor del artículo 1 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales:

«La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores mediante la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre las prácticas comerciales desleales que perjudican a los intereses económicos de los consumidores.»



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

5. El artículo 2 de esta Directiva establece:

«A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

a) "consumidor": cualquier persona física que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio, oficio o profesión;

b) "comerciante": cualquier persona física o jurídica que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión, así como cualquiera que actúe en nombre del comerciante o por cuenta de éste;

c) "producto": cualquier bien o servicio [...];

d) "prácticas comerciales de las empresas en sus relaciones con los consumidores" (en lo sucesivo "prácticas comerciales"): todo acto, omisión, conducta o manifestación, o comunicación comercial, incluidas la publicidad y la comercialización, procedente de un comerciante y directamente relacionado con la promoción, la venta o el suministro de un producto a los consumidores;

[...]

h) "diligencia profesional": el nivel de competencia y cuidado especiales que cabe razonablemente esperar del comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante;

[...]»

6. El artículo 3 de dicha Directiva dispone:

«1. La presente Directiva será aplicable a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores según establece el artículo 5, antes, durante y después de una transacción comercial en relación con un producto.

2. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio del Derecho contractual, y en particular de las normas relativas a[...] [...] efecto de los contratos.

[...]»

7. El artículo 5 («Prohibición de las prácticas comerciales desleales») de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales está redactado en los siguientes términos:

«1. Se prohibirán las prácticas comerciales desleales.

2. Una práctica comercial será desleal si:

a) es contraria a los requisitos de la diligencia profesional,

y

b) distorsiona o puede distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio al que afecta o al que se dirige la práctica, o del miembro medio del grupo, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.

[...]

4. En particular, serán desleales las prácticas comerciales que:



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

a) sean engañosas según lo establecido en los artículos 6 y 7,

[...]

5. En el anexo I figura una lista de las prácticas comerciales que se considerarán desleales en cualquier circunstancia. La misma lista única se aplicará en todos los Estados miembros y sólo podrá modificarse mediante una revisión de la presente Directiva.»

8. Como indican sus títulos, los artículos 6 y 7 de esta Directiva definen, respectivamente, las «acciones engañosas» y las «omisiones engañosas».

9. El artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva preceptúa lo siguiente:

«Se considerará engañosa toda práctica comercial que contenga información falsa y por tal motivo carezca de veracidad o información que, en la forma que sea, incluida su presentación general, induzca o pueda inducir a error al consumidor medio, aun cuando la información sea correcta en cuanto a los hechos, sobre uno o más de los siguientes elementos, y que en cualquiera de estos dos casos le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado:

a) la existencia o la naturaleza del producto;

b) las características principales del producto, tales como su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su ejecución, su composición, sus accesorios, la asistencia posventa al cliente y el tratamiento de las reclamaciones, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, su entrega, su carácter apropiado, su utilización, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y características esenciales de las pruebas o controles efectuados al producto;

c) el alcance de los compromisos del comerciante [...];

d) el precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio;

[...]

g) los derechos del consumidor [...].»

10. Según lo enunciado en el artículo 11 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales:

«1. Los Estados miembros velarán por que existan medios adecuados y eficaces para luchar contra las prácticas comerciales desleales, con miras al cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva en interés de los consumidores.

Estos medios deberán incluir disposiciones legales en virtud de las cuales las personas o las organizaciones que tengan, con arreglo a la legislación nacional, un interés legítimo en combatir las prácticas comerciales desleales, incluidos los competidores, puedan:

a) proceder judicialmente contra tales prácticas comerciales desleales,

y/o

b) someter las prácticas comerciales desleales a un órgano administrativo competente, bien para que se pronuncie sobre las reclamaciones, bien para que entable las acciones judiciales pertinentes.

[...]

2. En el marco de las disposiciones legales a que se refiere el apartado 1, los Estados miembros conferirán a los tribunales o a los órganos administrativos unas competencias que



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

les faculten para tomar las medidas que se indican a continuación si estiman que dichas medidas son necesarias habida cuenta de todos los intereses en juego y, en particular, del interés general:

a) ordenar el cese de prácticas comerciales desleales, o emprender las acciones legales pertinentes para que se ordene el cese de dichas prácticas,

o

b) prohibir la práctica comercial desleal o emprender las acciones legales pertinentes para que se ordene la prohibición de la práctica, cuando ésta no haya sido todavía utilizada pero sea inminente su utilización,

[...]

incluso en ausencia de prueba de una pérdida o de un perjuicio real, o de una intención o negligencia por parte del comerciante.

[...]

**11.** El artículo 13 de esta Directiva dispone que:

«Los Estados miembros establecerán sanciones para los casos de incumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas en aplicación de la presente Directiva, y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las mismas. Las sanciones deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.»

*Derecho húngaro*

**12.** La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales fue traspuesta al ordenamiento jurídico húngaro mediante la Ley n.º XLVII de 2008 relativa a la prohibición de prácticas comerciales desleales con los consumidores.

### **Litigio principal y cuestiones prejudiciales**

**13.** De la resolución de remisión se infiere que, en abril de 2010, el Sr. Szabó, un particular que estaba abonado desde hacía tiempo a UPC -sociedad prestadora de servicios de televisión por cable- y que deseaba poner fin al contrato que había suscrito con esa sociedad, solicitó a esta última que le indicase el período exacto al que se refería la factura emitida para 2010, dado que la factura no mencionaba dicho período.

**14.** UPC respondió al interesado que la última factura anual correspondía al «período comprendido entre el 11.01.2010 y el 10.02.2011, ambos incluidos».

**15.** El Sr. Szabó, que deseaba hacer coincidir la terminación del contrato que había suscrito con UPC con el último día de servicio ya pagado, solicitó la extinción del contrato con efectos desde el 10 de febrero de 2011.

**16.** La finalización de la prestación del servicio no se produjo hasta el 14 de febrero de 2011 y, el 12 de marzo de 2011, el interesado recibió de UPC un escrito por el que se le reclamaba el pago de un importe de 5 243 forintos húngaros (HUF) en concepto de atrasos devengados en el pronto pago hasta el 14 de febrero de 2011.

**17.** El Sr. Szabó presentó una reclamación ante la Budapest Fováros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Inspección en defensa del consumidor perteneciente a la



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

administración gubernamental de Budapest capital) por considerar que se le había facilitado una información errónea, como consecuencia de la cual debía pagar un importe adicional de 5 243 HUF, puesto que se vio obligado a satisfacer los gastos de abono de dos operadores diferentes para un mismo período, cuando, por la naturaleza misma de la prestación de servicios de que se trataba, ésta no podía obtenerse de dos operadores a un tiempo.

**18.** Mediante resolución de 11 de julio de 2011, esa instancia impuso a UPC una multa de 25 000 HUF por práctica comercial desleal, en virtud de la Ley n.º XLVII de 2008 relativa a la prohibición de las prácticas comerciales desleales con los consumidores. Esta resolución fue confirmada, el 10 de octubre de 2011, por la Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, que, actuando como autoridad de segundo grado, estimó que la comunicación de una información errónea constituía, en sí, un incumplimiento de la obligación de diligencia profesional, sin que resultase necesario examinar por separado el incumplimiento de dicha obligación en el caso de autos.

**19.** Conociendo del recurso contencioso-administrativo interpuesto por UPC, el Fovárosi Törvényszék (Tribunal de Budapest) modificó la resolución de la citada autoridad de 10 de octubre de 2011 y anuló la multa impuesta a la sociedad UPC. Dicho tribunal consideró que la cuestión del incumplimiento de la obligación de diligencia profesional también debía ser objeto de examen en el supuesto de una comunicación de información errónea y que no cabía admitir tal incumplimiento si de dicho examen se desprendía que el comerciante de que se trata no tenía intención de inducir a error al consumidor.

**20.** Pues bien, según ese tribunal, en el caso de autos, la actuación reprochada a UPC no constituyó una conducta continuada y no cabía considerar «práctica» un error aislado de gestión de índole administrativa, referido a un solo cliente. Al parecer, se trató de un simple error de redacción al escribir un dígito («2», que designa el mes de febrero, en lugar de «1» para designar el mes de enero) y, además, el consumidor de que se trata hubiera podido obtener la información exacta de varias otras fuentes.

**21.** El tribunal añadió que el litigio del que conocía no tenía que ver ni con el precio ni con el modo de fijación de éste, y tampoco con la existencia de una ventaja específica con respecto al precio, en el sentido del artículo 6, apartado 1, letra d), de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, de forma que la información facilitada por UPC no podía, a su entender, considerarse engañosa, sino solamente errónea. Según el tribunal, esta conclusión venía respaldada por la circunstancia de que la Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (Autoridad nacional de medios de comunicación y telecomunicaciones) hubiese desestimado la reclamación que se presentó ante ella en relación con el mismo asunto.

**22.** En apoyo del recurso de casación que la Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság introdujo ante la Kúria (Tribunal Supremo), esa autoridad nacional indicó, para empezar, que UPC no niega haber comunicado una información errónea, en función de la cual el consumidor fijó la fecha de resolución de su contrato.

**23.** A continuación, sostuvo que, en el supuesto de comunicación de tal información, no era necesario examinar de forma separada la cuestión del incumplimiento de la obligación de diligencia profesional.

**24.** Además, la Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság puso en entredicho el argumento según el cual no cabe reputar que exista una «práctica comercial» si la actuación reprochada



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

atañe a un solo consumidor, apuntando que, en los artículos 6 a 9 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, siempre se utiliza el término «consumidor» en singular y que esta Directiva debería interpretarse de acuerdo con el objetivo que persigue.

**25.** Por último, esta autoridad puntualizó que, a su juicio, la información errónea de que se trata tiene que ver con el modo de fijación del precio, en el sentido del artículo 6, apartado 1, letra d), de dicha Directiva o, al menos, con la determinación del período cubierto por la prestación, y queda comprendida en el ámbito de aplicación del artículo 6, apartado 1, letra b), de la propia Directiva, como característica principal del servicio prestado.

**26.** En estas circunstancias, la Kúria decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Se ha de interpretar el artículo 5 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales en el sentido de que, en caso de prácticas comerciales engañosas en el sentido del artículo 5, apartado 4, de dicha Directiva, no puede efectuarse un examen por separado de los criterios enunciados en el artículo 5, apartado 2, letra a), de la Directiva?

2) ¿Puede considerarse que una comunicación de información carente de veracidad a un solo consumidor constituye una práctica comercial en el sentido de la citada Directiva?»

#### **Sobre las cuestiones prejudiciales**

**27.** Con carácter preliminar, debe observarse que la primera cuestión prejudicial planteada presupone que una situación como la que es objeto del litigio principal se inscriba en el ámbito de aplicación de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.

**28.** Ahora bien, por un lado, sólo si una comunicación de información, como la controvertida en el litigio principal, puede calificarse de «práctica comercial» según lo dispuesto en el artículo 2, letra d), de esa Directiva procederá identificar los requisitos a los que debe responder esa práctica para que pueda considerarse «engañosa» en el sentido de los artículos 6 y 7 de la citada Directiva.

**29.** Por otro lado, en el marco del examen de la segunda cuestión prejudicial, el Tribunal de Justicia estará llamado a pronunciarse sobre el sentido y el alcance del concepto de «práctica comercial» a efectos de la aplicación de la misma Directiva.

**30.** Por ello, procede responder en primer lugar a la segunda cuestión prejudicial.

#### *Sobre la segunda cuestión prejudicial*

**31.** La segunda cuestión prejudicial plantea sustancialmente que se dilucide si la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales debe interpretarse en el sentido de que la comunicación de una información errónea, como la controvertida en el litigio principal, por parte de un comerciante a un consumidor puede calificarse de «práctica comercial engañosa» en el sentido de dicha Directiva, aun cuando esa comunicación no haya afectado más que a un único consumidor.

**32.** A este respecto, debe recordarse que, por una parte, la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales tiene por objeto garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores llevando a cabo una armonización completa de las normas relativas a las





[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

prácticas comerciales desleales (véanse, en particular, las sentencias Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, apartado 27; Citroën Belux, C-265/12, EU:C:2013:498, apartado 20; CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, apartado 47, y Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, apartado 34).

**33.** Por otra parte, se desprende de las exigencias tanto de la aplicación uniforme del Derecho de la Unión como del principio de igualdad que el tenor de una disposición del Derecho de la Unión que no contenga una remisión expresa al Derecho de los Estados miembros para determinar su sentido y su alcance normalmente debe ser objeto en toda la Unión de una interpretación autónoma y uniforme (véase, en particular, la sentencia Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, apartado 25 y jurisprudencia citada).

**34.** En primer lugar, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales se distingue por un ámbito de aplicación material especialmente amplio (sentencias Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, apartado 21, y Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, apartado 40), ya que el legislador de la Unión ha consagrado una idea muy extensa del concepto de «práctica comercial» a efectos de la Directiva, dado que el artículo 2, letra d), de ésta la define como «todo acto, omisión, conducta o manifestación, o comunicación comercial, incluidas la publicidad y la comercialización, procedente de un comerciante».

**35.** De este modo, el único criterio contenido en esa disposición se basa en que la práctica del comerciante debe estar directamente vinculada con la promoción, la venta o el suministro de un bien o de un servicio al consumidor (véanse, en particular, las sentencias Plus Warenhandelsgesellschaft, C-304/08, EU:C:2010:12, apartado 39, y CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, apartado 27).

**36.** En segundo lugar, en virtud del artículo 3, apartado 1, de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, en relación con el artículo 2, letra c), de ésta, el concepto de «práctica comercial» al que se refiere esta Directiva engloba las actividades del comerciante consecutivas a una transacción comercial en relación con cualquier bien o servicio. Del mismo modo, del considerando 13 de dicha Directiva se desprende que ésta se aplica a las prácticas comerciales que se produzcan en las relaciones entre un comerciante y un consumidor, tras la celebración de un contrato y durante la ejecución de éste.

**37.** A la vista de lo anterior, debe considerarse que la comunicación de una información realizada, como en el asunto principal, por una empresa en el marco de la asistencia posventa de un contrato de abono a un servicio de difusión televisual por cable suscrito por un particular corresponde al concepto de «práctica comercial» en el sentido de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.

**38.** Además, con arreglo al artículo 5, apartados 1 y 4, de la Directiva serán desleales y estarán prohibidas, en particular, las prácticas comerciales que sean engañosas.

**39.** Según se desprende del propio tenor literal del artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva, se considerará engañosa toda práctica comercial que contenga información falsa y por tal motivo carezca de veracidad o información que, en la forma que sea, induzca o pueda inducir a error al consumidor medio, en particular sobre las características principales del bien o servicio (tal como la asistencia posventa), sobre el precio o su modo de fijación, o sobre los



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

derechos del consumidor, y que le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

**40.** Pues bien, debe estimarse que, tal y como se infiere de la resolución de remisión, en una situación como la que es objeto del litigio principal se dan todos los elementos enumerados en la referida disposición, puesto que dicha situación se caracteriza por la circunstancia de que el consumidor, tras presentar una solicitud para hacer uso de su derecho a extinguir el contrato de servicios que había celebrado con el comerciante, recibió de éste una información errónea acerca de la duración de la relación que vinculaba a ambas partes, así como por el hecho de que el error cometido por la empresa impidió al consumidor elegir con pleno conocimiento de causa y generó, por lo demás, gastos adicionales para él.

**41.** A este respecto, debe precisarse que la circunstancia de que la actuación del comerciante de que se trata sólo se produjese una única vez y afectase a un solo consumidor carece de toda pertinencia en este contexto.

**42.** En realidad, ni las definiciones dadas en el artículo 2, letras c) y d), en el artículo 3, apartado 1, y en el artículo 6, apartado 1, de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales ni la propia Directiva considerada en su conjunto contienen indicios que apunten a que la acción u omisión por parte del comerciante haya de revestir un carácter repetido o deba afectar a más de un consumidor.

**43.** Si, además, se tiene en cuenta el interés de protección del consumidor que fundamenta dicha Directiva, no puede interpretarse que esas disposiciones impongan requisitos de esa índole cuando ni siquiera los enuncian de forma explícita (véase, en este sentido, la sentencia CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, apartado 41).

**44.** Por otra parte, la tesis defendida por UPC, según la cual una conducta aislada por parte de un comerciante, que sólo haya afectado a un único consumidor, no puede considerarse constitutiva de una «práctica» en el sentido de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, podría conllevar serios inconvenientes.

**45.** En primer término, la Directiva no fija ningún umbral, ni de frecuencia ni de número de consumidores afectados, a partir del cual una acción o una omisión quede comprendida en el ámbito de aplicación de la Directiva, de forma que la tesis defendida por UPC no es compatible con el principio de seguridad jurídica.

**46.** En segundo término, esa tesis implicaría que corresponde al consumidor determinar que otros particulares han resultado perjudicados por el mismo operador, cuando, en la práctica, esa prueba es muy difícil de establecer.

**47.** Además, carece igualmente de toda pertinencia el carácter presuntamente no intencional de una actuación como la que es objeto del litigio principal.

**48.** De hecho, el artículo 11 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales dispone expresamente que la aplicación de las medidas tomadas por los Estados miembros para luchar contra tales prácticas es independiente tanto de que se pruebe una intención, cuando no una negligencia, por parte del comerciante como de que se demuestre una pérdida o un perjuicio real sufrido por el consumidor.



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

**49.** En todo caso, como se desprende del uso de «puede», el artículo 6 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales es de carácter esencialmente preventivo, de modo que, a efectos de la aplicación de este artículo, basta con que el comerciante haya comunicado una información objetivamente errónea, que pueda influir desfavorablemente en la decisión del consumidor sobre una transacción.

**50.** Pues bien, en el caso de autos, resulta meridiano que, de no haberse producido el error de fecha cometido por UPC, el consumidor que contrató con esta sociedad no hubiera procedido a resolver su contrato con efectos desde el 10 de febrero de 2011, cuando la fecha pertinente era el 10 de enero de 2011 y cuando el lapso de tiempo transcurrido entre esas dos fechas le suponía un gasto adicional. Además, como se ha señalado en el apartado 48 de la presente sentencia y por analogía con lo declarado por el Tribunal de Justicia en la sentencia Purely Creative y otros (C-428/11, EU:C:2012:651, apartado 57), a este respecto es irrelevante que el gasto adicional impuesto al consumidor sea insignificante.

**51.** La anterior interpretación viene corroborada por el hecho de que permite asegurar la plena eficacia de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, al garantizar que, de acuerdo con el imperativo de alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores, enunciado principalmente en el artículo 1 de dicha Directiva, las prácticas comerciales desleales se combatan con medios eficaces «en interés de los consumidores», según lo dispuesto en el artículo 11, apartado 1, párrafo primero, de la propia Directiva. Como se desprende de los considerandos 7, 8, 11, 13 y 14 de la misma Directiva, ésta establece una prohibición general de las prácticas comerciales desleales que distorsionan el comportamiento económico de los consumidores (véase la sentencia Trento Sviluppo y Centrale Adriatica, C-281/12, EU:C:2013:859, apartado 32).

**52.** Por ello, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que las disposiciones de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales han sido concebidas esencialmente desde el punto de vista del consumidor en cuanto destinatario y víctima de prácticas comerciales desleales (véase la sentencia Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, apartado 36 y jurisprudencia citada).

**53.** El objetivo que persigue la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, consistente en proteger plenamente a los consumidores contra prácticas de esta naturaleza, se basa en la circunstancia de que, frente a un comerciante, el consumidor se encuentra en una posición de inferioridad, particularmente en lo que al nivel de información se refiere, por cuanto debe considerársele económicamente más débil y jurídicamente menos experimentado que la otra parte contratante (véase la sentencia Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, apartado 35).

**54.** A la luz de las anteriores observaciones, debe considerarse que carece de pertinencia la alegación de UPC según la cual, en el caso de autos, el consumidor hubiera podido conseguir por sí mismo la información correcta.

**55.** En estas circunstancias, debe concluirse que una actuación como la que se reprocha a UPC en el litigio principal se inscribe en el ámbito de aplicación de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales y, por consiguiente, está sujeta a las prescripciones de esta última.



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

**56.** Dicho esto, procede señalar con todo que la Directiva se limita a enunciar, en su artículo 5, apartado 1, que «se prohibirán» las prácticas comerciales desleales.

**57.** Por lo tanto, como ya ha declarado el Tribunal de Justicia, la Directiva deja a los Estados miembros un margen de apreciación respecto de la elección de las medidas nacionales destinadas a combatir, conforme a los artículos 11 y 13 de la citada Directiva, las prácticas comerciales desleales, a condición de que dichas medidas sean adecuadas y eficaces y de que las sanciones así previstas sean efectivas, proporcionadas y disuasorias (sentencia Köck, C-206/11, EU:C:2013:14, apartado 44).

**58.** De ahí se infiere que incumbe a los Estados miembros instaurar un régimen adecuado de sanciones para los comerciantes que recurran a prácticas comerciales desleales, velando por que esas sanciones atiendan, entre otros, al principio de proporcionalidad. Sólo en ese contexto podrán tenerse en cuenta factores tales como la frecuencia de la práctica reprochada, su carácter intencional o no y la importancia del perjuicio que haya causado al consumidor.

**59.** En el caso de autos, incumbirá al tribunal remitente valorar, tomando en consideración el conjunto de las circunstancias que caracterizan el asunto del que conoce, si, en aplicación del Derecho nacional que traspone la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, las consecuencias de la prohibición de la práctica comercial engañosa empleada en este caso por el comerciante son conformes con los requisitos de esta Directiva y, en particular, al principio de proporcionalidad.

**60.** Habida cuenta de las anteriores consideraciones, procede responder a la segunda cuestión prejudicial que la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales debe interpretarse en el sentido de que la comunicación de una información errónea, como la controvertida en el litigio principal, por parte de un comerciante a un consumidor debe calificarse de «práctica comercial engañosa» en el sentido de dicha Directiva, aun cuando esa comunicación no haya afectado más que a un único consumidor.

#### *Sobre la primera cuestión prejudicial*

**61.** Mediante su primera cuestión prejudicial, el tribunal remitente pide sustancialmente que se dilucide si la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales debe interpretarse en el sentido de que, cuando una práctica comercial cumpla todos los criterios enunciados en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva para ser calificada de práctica engañosa en las relaciones con el consumidor, aún resulta necesario comprobar si tal práctica es también contraria a los requisitos de la diligencia profesional, en el sentido del artículo 5, apartado 2, letra a), de dicha Directiva, para poder considerarla desleal y, por lo tanto, prohibirla sobre la base del artículo 5, apartado 1, de la misma Directiva.

**62.** Pues bien, el Tribunal de Justicia ya tuvo ocasión de pronunciarse sobre esa cuestión en la sentencia CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) y la respuesta que dio es totalmente aplicable al presente asunto.

**63.** En estas circunstancias, y por idénticos motivos que los expuestos en los apartados 31 a 47 de la sentencia CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), procede responder a la primera cuestión prejudicial que la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales debe interpretarse en el sentido de que, cuando una práctica comercial cumpla todos los criterios



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

enunciados en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva para ser calificada de práctica engañosa en las relaciones con el consumidor, no será necesario comprobar si tal práctica es también contraria a los requisitos de la diligencia profesional, en el sentido del artículo 5, apartado 2, letra a), de dicha Directiva, para poder considerarla desleal y, por lo tanto, prohibirla sobre la base del artículo 5, apartado 1, de la misma Directiva.

### **Costas**

**64.** Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a éste resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Primera) declara:

**1) La Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»), debe interpretarse en el sentido de que la comunicación de una información errónea, como la controvertida en el litigio principal, por parte de un comerciante a un consumidor debe calificarse de «práctica comercial engañosa» en el sentido de dicha Directiva, aun cuando esa comunicación no haya afectado más que a un único consumidor.**

**2) La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales debe interpretarse en el sentido de que, cuando una práctica comercial cumpla todos los criterios enunciados en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva para ser calificada de práctica engañosa en las relaciones con el consumidor, no será necesario comprobar si tal práctica es también contraria a los requisitos de la diligencia profesional, en el sentido del artículo 5, apartado 2, letra a), de dicha Directiva, para poder considerarla desleal y, por lo tanto, prohibirla sobre la base del artículo 5, apartado 1, de la misma Directiva.**

### **Firmas**

\* Lengua de procedimiento: húngaro.  
Fuente: sitio internet del Tribunal de Justicia.