

BASE DE DATOS DE Norma DEF.-

Referencia: NCJ064783

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA

Sentencia de 14 de mayo de 2020

Sala Sexta

Asunto n.º C-266/19

SUMARIO:

Derechos de los consumidores. Derecho de desistimiento. Contratos a distancia y celebrados fuera del establecimiento. «Modelo de formulario de desistimiento» de la Directiva 2011/83/UE. Número de teléfono del comerciante.

Mediante sus **cuestiones prejudiciales**, el tribunal remitente pretende que se dilucide, por una parte, si el artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, cuando el número de teléfono de un comerciante aparece en su sitio de Internet y se utiliza en la actividad de su empresa, debe considerarse que «dispone» de dicho número, con arreglo a esa disposición, y, por otra parte, si el artículo 6, apartados 1, letras c) y h), y 4, de esa Directiva, en relación con su anexo I, letra A, debe interpretarse en el sentido de que el comerciante que facilita al consumidor, antes de que este quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, la información relativa a los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, recurriendo para ello al modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento que figura en dicho anexo I, letra A, está obligado a mencionar un número de teléfono para que dicho consumidor pueda comunicarle su eventual decisión de hacer uso de dicho derecho.

De la jurisprudencia del Tribunal de Justicia se desprende que el comerciante que celebra con un consumidor un contrato a través de un sitio de Internet y no utiliza para ello el teléfono, aun cuando disponga de una línea telefónica para la gestión de los demás aspectos de la actividad de su empresa, no está obligado, en principio, a comunicar a dicho consumidor el número asignado a esa línea telefónica cuando decide recurrir al modelo de documento de información que figura en el anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83, destinado a facilitar a dicho consumidor el ejercicio de su derecho de desistimiento. No obstante, **cuando el número de teléfono del comerciante aparece en su sitio de Internet** de modo que, para un consumidor medio —esto es, un consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz— sugiere que ese comerciante utiliza dicho número para sus contactos con los consumidores, debe considerarse que ese comerciante «dispone» de dicho número para que se pongan en contacto con él. Así sucede, en particular, cuando el número de teléfono se indica en el sitio de Internet en una rúbrica titulada «Contacto». Dado que dicho comerciante decide mostrar en su sitio de Internet el modelo de documento de información relativo al ejercicio del derecho de desistimiento, se debe considerar que también «dispone» del referido número de teléfono en este sentido y debe figurar en ese documento de información, interpretación que se adecua a los objetivos de la Directiva 2011/83, entre ellos, alcanzar un nivel elevado de protección de los consumidores garantizando su información y seguridad en las transacciones con los comerciantes.

En virtud de lo expuesto, **el Tribunal de Justicia declara que:**

El artículo 6.1 c), de la Directiva 2011/83/UE debe interpretarse en el sentido de que, cuando el número de teléfono de un comerciante aparece en su sitio de Internet de modo que, para un consumidor medio —esto es, un consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz— sugiere que ese comerciante utiliza ese número de teléfono para sus contactos con los consumidores, **debe considerarse que «dispone»** de dicho número de teléfono, con arreglo a la citada disposición. En ese supuesto, el artículo 6.1 c) y h) y 4 de la mencionada Directiva, en relación con su anexo I.A, debe interpretarse en el sentido de que el comerciante que facilita al consumidor, antes de que este quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, la información relativa a los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, recurriendo para ello al modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento que figura en el referido anexo I, letra A, **está obligado a mencionar el mismo número de teléfono** en ese documento para que el citado consumidor pueda comunicarle su eventual decisión de hacer uso de tal derecho a través de dicho número.

PRECEPTOS:



Directiva 2011/83/UE (sobre los derechos de los consumidores), arts. 1, 6, 11, anexo I.

PONENTE:

Don M. Safjan.

En el asunto C-266/19,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), mediante resolución de 7 de marzo de 2019, recibida en el Tribunal de Justicia el 29 de marzo de 2019, en el procedimiento entre

EIS GmbH

y

TO,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta),

integrado por el Sr. M. Safjan (Ponente), Presidente de Sala, y la Sra. C.

Toader y el Sr. N. Jääskinen, Jueces;

Abogado General: Sr. G. Pitruzzella;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de EIS GmbH, por el Sr. A. Rinkler, Rechtsanwalt;
- en nombre de la Comisión Europea, por la Sra. C. Valero y el Sr. M. Kellerbauer, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

Sentencia

1. La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 6, apartados 1, letras c) y h), y 4, de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO 2011, L 304, p. 64), en relación con su anexo I, letra A.

2. Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre EIS GmbH, una empresa alemana de venta en línea, y TO, una de sus competidoras, en relación con el requerimiento, formulado por TO, que ejerce su actividad mercantil como persona física, contra EIS para que pusiera fin a su práctica comercial consistente en



omitir en su sitio de Internet su número de teléfono dentro de la información relativa al derecho de desistimiento del consumidor.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

3. Los considerandos 4, 5, 7 y 34 de la Directiva 2011/83 exponen lo siguiente:

«(4) [...] La armonización de determinados aspectos de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento con los consumidores es necesaria para promover un auténtico mercado interior para los consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de estos y la competitividad de las empresas [...]

(5) [...] La plena armonización de determinada información facilitada al consumidor y del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento contribuirá a un elevado nivel de protección de los consumidores y a un mejor funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores.

[...]

(7) Una armonización plena de determinados aspectos reglamentarios fundamentales debe reforzar considerablemente la seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los comerciantes. Los consumidores y los comerciantes deben poder contar con un único marco normativo basado en conceptos jurídicos claramente definidos que regularán determinados aspectos de los contratos celebrados entre empresas y consumidores en la Unión. Como consecuencia de dicha armonización, deben desaparecer los obstáculos derivados de la fragmentación de las normas y será posible la consecución del mercado interior en este ámbito.

Esos obstáculos solo podrán eliminarse estableciendo normas uniformes a escala de la Unión. Además, los consumidores deben disfrutar de un elevado nivel común de protección en toda la Unión.

[...]

(34) El comerciante debe proporcionar al consumidor información clara y comprensible antes de que el consumidor se vea vinculado por un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento, por un contrato distinto de estos o por una oferta contractual correspondiente. [...]»

4. A tenor del artículo 1 de esta Directiva, titulado «Objeto»:

«La presente Directiva tiene por objeto, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.»

5. El capítulo III de la citada Directiva, bajo la rúbrica «Información al consumidor y derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», incluye sus artículos 6 a 16.

6. El artículo 6 de esa Directiva, titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», dispone:

«1. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[...]



c) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;

[...]

h) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B;

[...]

4. La información contemplada en el apartado 1, letras h), i) y j), podrá proporcionarse a través del Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, letra A. El comerciante habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1, letras h), i) y j), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario.

[...]»

7. El artículo 11 de la Directiva 2011/83, titulado «Ejercicio del derecho de desistimiento», establece, en su apartado 1:

«Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor podrá:

- a) utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, o bien
- b) realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

[...]»

8. El anexo I de esta Directiva, bajo la rúbrica «Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento» incluye una letra A, titulada «Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento», y una letra B, titulada «Modelo de formulario de desistimiento».

9. La letra A de este anexo I muestra, en particular, las instrucciones que debe seguir el comerciante para cumplimentar el modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento y, más concretamente, la instrucción siguiente:

«Insértese su nombre, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.»

10. La letra B del referido anexo I contiene una rúbrica con el siguiente tenor:

«A la atención de [aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]».

Derecho alemán

11. El artículo 312d del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil; en lo sucesivo, «BGB»), que lleva por título «Obligaciones de información», establece lo siguiente en su apartado 1:



«En contratos celebrados fuera del establecimiento y en contratos a distancia, el comerciante deberá informar al consumidor de conformidad con lo dispuesto en el artículo 246a de la [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (Ley de Introducción al Código Civil)]. Las indicaciones proporcionadas por el comerciante en cumplimiento de esta obligación forman parte integrante del contrato, a menos que las partes hayan dispuesto expresamente lo contrario.»

12. El artículo 246a de la Ley de Introducción al Código Civil (en lo sucesivo, «EGBGB»), titulado «Obligaciones de información en los contratos celebrados fuera del establecimiento y en los contratos a distancia, con excepción de los contratos relativos a servicios financieros», dispone, en su apartado 1:

«(1) De conformidad con el artículo 312d, apartado 1, del BGB, el comerciante está obligado a poner a disposición del consumidor la siguiente información:

[...]

2. su identidad, por ejemplo, su nombre comercial y la dirección geográfica de su establecimiento, su número de teléfono y, cuando proceda, el número de fax y la dirección de correo electrónico del mismo, así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa,

[...]

(2) Si el consumidor dispone de un derecho de desistimiento en virtud del artículo 312g, apartado 1, del BGB, el comerciante deberá informar al consumidor:

1. acerca de las condiciones, del plazo y del procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 355, apartado 1, del BGB, así como del modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo 2,

[...]

El comerciante puede cumplir estas obligaciones de información proporcionando el modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento que figura en el anexo 1 correctamente cumplimentado y en forma de texto.

(3) El comerciante también estará obligado a informar al consumidor en caso de que:

1. en virtud del artículo 312g, apartado 2, puntos 1, 2, 5 y 7 a 13, del BGB, el consumidor no disponga de un derecho de desistimiento que le permita revocar su declaración de voluntad,

[...]».

13. El artículo 3, apartado 1, de la Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (Ley Contra la Competencia Desleal), en su versión aplicable al litigio principal (en lo sucesivo, «UWG»), establece lo siguiente:

«Se prohíben las prácticas comerciales desleales [...]».

14. El artículo 4, punto 11, de la UWG dispone:

«Comete un acto de competencia desleal, en particular, todo aquel que

[...]

11. infrinja una disposición legal destinada, entre otros extremos, a regular el comportamiento en el mercado en interés de los operadores económicos».



Litigio principal y cuestiones prejudiciales

15. El 29 de diciembre de 2014, EIS envió un requerimiento a TO, su competidor en la venta de artículos eróticos en Internet, exigiéndole que pusiera fin a su práctica comercial consistente, en particular, en comunicar información irregular acerca del derecho de los consumidores a ejercer su derecho de desistimiento una vez celebrado el contrato. En este requerimiento, EIS conminó a TO a que le enviara un strafbewehrte Unterlassungserklärung (compromiso bajo apercibimiento de multa coercitiva), en virtud del cual esta persona se comprometiese a poner fin a dicha práctica si no quería ser sancionada.

16. El 8 de enero de 2015, TO comunicó ese compromiso a EIS. Mediante escrito de 12 de enero de 2015, le envió, a su vez, un requerimiento para que pusiera fin a su práctica comercial consistente en omitir en su sitio de Internet el número de teléfono dentro de la información relativa al derecho de desistimiento del consumidor.

17. EIS presentó ante el Landgericht Arnsberg (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Arnsberg, Alemania) una demanda que tenía por objeto que se declarase que TO carecía de fundamento para exigir el fin de la práctica comercial mencionada en su requerimiento de 12 de enero de 2015. Mediante demanda reconventional, TO solicitó que se condenara a EIS a poner fin a la práctica contemplada en dicho requerimiento.

18. Mediante resolución de 9 de julio de 2015, el Landgericht Arnsberg (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Arnsberg) desestimó la demanda de EIS y estimó la demanda reconventional de TO.

19. Mediante sentencia de 10 de agosto de 2017, el Oberlandesgericht Hamm (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Hamm, Alemania) desestimó, en esencia, el recurso de apelación interpuesto por EIS contra dicha resolución.

20. EIS interpuso recurso de casación ante el tribunal remitente, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), contra la sentencia dictada en apelación.

21. El tribunal remitente considera que la resolución del litigio principal depende de si la información relativa al derecho de desistimiento del consumidor que EIS proporciona en su sitio de Internet infringe el artículo 312d, apartado 1, primera frase, del BGB y el artículo 246a, apartado 1, párrafo segundo, frases primera, punto 1, y segunda, de la EGBGB, en relación con el anexo 1 de la EGBGB, y si, por consiguiente, dicha información es contraria a la competencia en el sentido de los artículos 3 y 4, punto 11, de la UWG. Indica al respecto que las citadas disposiciones transponen al Derecho alemán el artículo 6, apartados 1, letra h), y 4, en relación con el anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83, por lo que deben interpretarse de conformidad con estas disposiciones.

22. En el presente asunto, como se desprende de la resolución de remisión, EIS recurrió al modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento reproducido en el anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83. Sin embargo, EIS omitió su número de teléfono, aunque disponía de una línea telefónica para la actividad de su empresa. No obstante, EIS indicaba su número de teléfono dentro de la información legal que figura en su sitio de Internet y, de manera clara y legible, en la parte inferior de la página de inicio de dicho sitio.

23. El tribunal remitente expone que, dado que no celebra contratos por teléfono, EIS sostiene que no está obligada a poner a disposición de los consumidores una línea telefónica para permitirles alegar, en su caso, su derecho de desistimiento con respecto a los contratos celebrados a distancia.

24. En estas circunstancias, el tribunal remitente pretende que se dilucide si «dispone» de un número de teléfono, con arreglo a las instrucciones para la cumplimentación del modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento de conformidad con el anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83, cuando el comerciante indica su número de teléfono dentro de la información legal o cuando lo presenta de modo claro y legible en la página de inicio de su sitio de Internet. A este respecto, estima que, si el comerciante no precisa con claridad que ese número no está destinado a realizar declaraciones relativas al desistimiento del contrato, debe considerarse que «dispone» de dicho número de teléfono, con arreglo al anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83.



25. Por otra parte, el tribunal remitente considera que el hecho de que el comerciante no haga uso del número de teléfono utilizado en la actividad de su empresa para celebrar contratos a distancia no excluye la disponibilidad de ese número de teléfono para recibir declaraciones de desistimiento por parte de los consumidores.

26. Además, el tribunal remitente precisa que el presente asunto se refiere únicamente a la cuestión de la recepción de las declaraciones de los consumidores relativas al ejercicio de su derecho de desistimiento, a diferencia del asunto en que el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) planteó al Tribunal de Justicia cuestiones prejudiciales relativas a la interpretación del artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83, que dieron lugar a la sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), relativa a las obligaciones de información precontractual.

27. En estas circunstancias, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Se “dispone” de un número de teléfono en el sentido de las instrucciones para la cumplimentación del modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento conforme al anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83 si el comerciante indica el número de teléfono en el apartado de información legal o lo presenta de un modo claro y legible en la página de inicio de su sitio de Internet?

2) ¿Se “dispone” de un número de teléfono en el sentido de las instrucciones para la cumplimentación del modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento conforme al anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83 si el comerciante utiliza la línea telefónica para su empresa, pero no la usa para celebrar contratos a distancia y, en consecuencia, tampoco la pone a disposición para resolver tales contratos mediante la recepción de declaraciones de desistimiento?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

28. Mediante sus cuestiones prejudiciales, que procede examinar conjuntamente, el tribunal remitente pretende que se dilucide, en esencia, por una parte, si el artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, cuando el número de teléfono de un comerciante aparece en su sitio de Internet y se utiliza en la actividad de su empresa, debe considerarse que «dispone» de dicho número, con arreglo a esa disposición, y, por otra parte, si el artículo 6, apartados 1, letras c) y h), y 4, de esa Directiva, en relación con su anexo I, letra A, debe interpretarse en el sentido de que el comerciante que facilita al consumidor, antes de que este quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, la información relativa a los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, recurriendo para ello al modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento que figura en dicho anexo I, letra A, está obligado a mencionar un número de teléfono para que dicho consumidor pueda comunicarle su eventual decisión de hacer uso de dicho derecho.

29. Con carácter preliminar procede recordar que, a tenor del artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la información relativa a la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa.

30. Como se desprende del artículo 6, apartado 1, letra h), de dicha Directiva, cuando exista un derecho de desistimiento, el comerciante está obligado a transmitir al consumidor, antes de la celebración del contrato, la información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, de dicha Directiva, y el modelo de formulario de desistimiento reproducido en su anexo I, letra B.

31. De conformidad con el artículo 6, apartado 4, de la Directiva 2011/83, la información contemplada en el apartado 1, letras h) a j), de ese artículo podrá proporcionarse a través del modelo de documento de información



al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, letra A, de dicha Directiva. Asimismo, se precisa que se considerará que el comerciante ha cumplido los requisitos de información contemplados en el citado artículo 6, apartado 1, letras h) a j), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

32. El anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83 incluye, en particular, las instrucciones que debe seguir el comerciante para cumplimentar el modelo de documento de información al consumidor relativo a su derecho de desistimiento y, más concretamente, la siguiente instrucción:

«Insértese su nombre, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.»

33. A este respecto, de la sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), se desprende, en esencia, que el artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, por un lado, se opone a una normativa nacional que obliga al comerciante, antes de concluir con un consumidor un contrato a distancia o un contrato celebrado fuera del establecimiento —mencionados ambos en el artículo 2, apartados 7 y 8, de dicha Directiva—, a facilitar, en todo caso, su número de teléfono. Por otro lado, dicha disposición no obliga al comerciante a instalar una línea telefónica para permitir a los consumidores ponerse en contacto con él y únicamente obliga a facilitar ese número si el comerciante ya dispone de ese medio para comunicarse con los consumidores.

34. En particular, el Tribunal de Justicia declaró en esa sentencia que, si bien el artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83 no especifica la naturaleza concreta del medio de comunicación que el comerciante debe instalar, esta disposición obliga necesariamente al comerciante a poner a disposición de todo consumidor un medio de comunicación que le permita ponerse en contacto y comunicarse con el comerciante de forma rápida y eficaz (sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 46).

35. Establecer una obligación incondicional de poner a disposición del consumidor, en todo caso, un número de teléfono para permitir a los consumidores contactar con el comerciante parece desproporcionado, en particular, en el contexto económico en el que operan determinadas empresas, en concreto, las más pequeñas, que suelen buscar reducir sus costes de funcionamiento organizando la venta o la prestación de servicios a distancia o fuera del establecimiento (sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 48).

36. De la jurisprudencia del Tribunal de Justicia citada en los apartados 33 a 35 de la presente sentencia se desprende que el comerciante que celebra con un consumidor un contrato a través de un sitio de Internet y no utiliza para ello el teléfono, aun cuando disponga de una línea telefónica para la gestión de los demás aspectos de la actividad de su empresa, no está obligado, en principio, a comunicar a dicho consumidor el número asignado a esa línea telefónica cuando decide recurrir al modelo de documento de información que figura en el anexo I, letra A, de la Directiva 2011/83, destinado a facilitar a dicho consumidor el ejercicio de su derecho de desistimiento.

37. No obstante, cuando el número de teléfono del comerciante aparece en su sitio de Internet de modo que, para un consumidor medio —esto es, un consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz (sentencia de 11 de septiembre de 2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, apartado 54 y jurisprudencia citada)— sugiere que ese comerciante utiliza dicho número para sus contactos con los consumidores, debe considerarse que ese comerciante «dispone» de dicho número para que se pongan en contacto con él, con arreglo al artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83. Así sucede, en particular, cuando el número de teléfono se indica en el sitio de Internet en una rúbrica titulada «Contacto».

38. Dado que, en el supuesto contemplado en el apartado anterior, debe considerarse que el comerciante «dispone» de ese número de teléfono, con arreglo al artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83, y que dicho comerciante decide mostrar en su sitio de Internet el modelo de documento de información relativo al ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor, reproducido en el anexo I, letra A, de la citada Directiva, se debe considerar que también «dispone» del referido número de teléfono en el sentido de esta última disposición y debe figurar en ese documento de información.



39. Esa interpretación se adecua a los objetivos de la Directiva 2011/83. En efecto, de su artículo 1, interpretado a la luz de los considerandos 4, 5 y 7, se desprende que esta Directiva pretende alcanzar un nivel elevado de protección de los consumidores garantizando su información y seguridad en las transacciones con los comerciantes.

40. Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a las cuestiones prejudiciales planteadas que el artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, cuando el número de teléfono de un comerciante aparece en su sitio de Internet de modo que, para un consumidor medio —esto es, un consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz— sugiere que ese comerciante utiliza ese número de teléfono para sus contactos con los consumidores, debe considerarse que «dispone» de dicho número de teléfono, con arreglo a la citada disposición.

En ese supuesto, el artículo 6, apartados 1, letras c) y h), y 4, de la mencionada Directiva, en relación con su anexo I, letra A, debe interpretarse en el sentido de que el comerciante que facilita al consumidor, antes de que este quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, la información relativa a los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, recurriendo para ello al modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento que figura en el referido anexo I, letra A, está obligado a mencionar el mismo número de teléfono en ese documento para que el citado consumidor pueda comunicarle su eventual decisión de hacer uso de tal derecho a través de dicho número.

Costas

41. Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a este 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 Sexta) declara:

El artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, debe interpretarse en el sentido de que, cuando el número de teléfono de un comerciante aparece en su sitio de Internet de modo que, para un consumidor medio —esto es, un consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz— sugiere que ese comerciante utiliza ese número de teléfono para sus contactos con los consumidores, debe considerarse que «dispone» de dicho número de teléfono, con arreglo a la citada disposición. En ese supuesto, el artículo 6, apartados 1, letras c) y h), y 4, de la mencionada Directiva, en relación con su anexo I, letra A, debe interpretarse en el sentido de que el comerciante que facilita al consumidor, antes de que este quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, la información relativa a los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, recurriendo para ello al modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento que figura en el referido anexo I, letra A, está obligado a mencionar el mismo número de teléfono en ese documento para que el citado consumidor pueda comunicarle su eventual decisión de hacer uso de tal derecho a través de dicho número.

Firmas

* Lengua de procedimiento: alemán.

Fuente: sitio internet del Tribunal de Justicia.