

SUMARIO:

Protección de los consumidores. Contratación electrónica. Obligaciones de información que recaen sobre el comerciante. Activación de un botón o una función similar con el fin de efectuar el pedido con obligación de pago. En el caso, un consumidor consultó la plataforma de reserva de alojamientos en línea www.booking.com para buscar habitaciones de hotel. Entre los resultados de la búsqueda que se mostraron estaban las habitaciones de un hotel (propiedad de la sociedad alemana litigante) en el que el consumidor pulsó sobre la imagen correspondiente, lo que hizo que se mostraran las habitaciones disponibles e información adicional relativa, entre otras cosas, a las instalaciones y los precios ofrecidos por ese hotel durante el período seleccionado. El consumidor decidió reservar cuatro habitaciones dobles en dicho hotel y, tras haber pulsado el botón «Reservar», introdujo sus datos personales y los nombres de sus acompañantes antes de pulsar un botón con la mención «Finalizar la reserva», pero no se presentó en el hotel en la fecha de la reserva. Conforme a las condiciones generales, la sociedad alemana facturó al consumidor los gastos de cancelación por un importe de 2.240 euros que no han sido abonados, por lo que recurrió entonces ante el Tribunal de lo Civil y Penal de Bottrop (Alemania) con el fin de recuperar dicha cantidad. Este tribunal pregunta al Tribunal de Justicia si, en el marco de un proceso de pedido relativo a la celebración de un contrato a distancia por medios electrónicos, para determinar si una formulación inscrita en el botón de pedido o en una función similar, como la formulación «finalizar la reserva», es «correspondiente» a la expresión «pedido con obligación de pago» hay que atender únicamente a la expresión que figura en dicho botón o bien es preciso tener también en cuenta las circunstancias que rodean el proceso de pedido. Al respecto, el Tribunal de Justicia declara que:

El artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, 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, para determinar, en el marco de un proceso de pedido relativo a la celebración de un contrato a distancia por medios electrónicos, si una formulación inscrita en el botón de pedido o en una función similar, como la formulación «finalizar la reserva», es «correspondiente» a la expresión «pedido con obligación de pago», a efectos de esta disposición, hay que atender únicamente a la expresión que figura en dicho botón o dicha función similar.

En estas circunstancias, el tribunal nacional deberá comprobar en particular si, en alemán, tanto en el lenguaje corriente como para el consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, el término «reserva» está asociado necesaria y sistemáticamente al nacimiento de una obligación de pago. En caso negativo, le corresponderá declarar la ambigüedad de la expresión «finalizar la reserva», de modo que no podrá considerarse que esta expresión es una formulación correspondiente a la expresión «pedido con obligación de pago», mencionada en la Directiva.

PRECEPTOS:

Directiva 2011/83/UE 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, arts. 1, 2, 3.1, 6.1 y 8.2.

PONENTE:

Don M. Safjan.

En el asunto C-249/21,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Amtsgericht Bottrop (Tribunal de lo Civil y Penal de Bottrop, Alemania), mediante resolución de 24 de marzo de 2021, recibida en el Tribunal de Justicia el 21 de abril de 2021, en el procedimiento entre

Fuhrmann-2-GmbH

y

B.,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava),

integrado por el Sr. N. Jääskinen, Presidente de Sala, y los Sres. M. Safjan (Ponente) y M. Gavalec, Jueces;
Abogada General: Sra. L. Medina;
Secretario: Sr. A. Calot Escobar;
habiendo considerado los escritos obrantes en autos;
consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Fuhrmann-2-GmbH, por el Sr. C. Ewen, Rechtsanwalt;
- en nombre de la Comisión Europea, por la Sra. I. Rubene 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 8, apartado 2, párrafo segundo, 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).

2. Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre Fuhrmann-2-GmbH y B. en relación con la formación o no de un contrato de alojamiento entre ambas personas.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

3. Los considerandos 4, 5, 7 y 39 de la Directiva 2011/83 están redactados en los siguientes términos:

«(4) Según el artículo 26, apartado 2, del TFUE, el mercado interior debe comprender un espacio sin fronteras interiores en el que están garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento. 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, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.

(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.

[...]

(39) Es importante asegurar que, en los contratos a distancia celebrados a través de sitios web, el consumidor está en condiciones de leer y de comprender los elementos más importantes del contrato debidamente antes de efectuar el pedido. A tal efecto, la presente Directiva debe establecer que esos elementos aparezcan junto al lugar donde se solicita la confirmación requerida para efectuar el pedido. También es importante asegurar que, en dichas situaciones, el consumidor está en condiciones de determinar el momento en el que asume la obligación de pagar al comerciante. Por consiguiente, es necesario llamar específicamente la atención del consumidor, a través de una formulación inequívoca, sobre el hecho de que efectuar el pedido implica la obligación de pagar al comerciante.»

4. El artículo 1 de dicha Directiva dispone lo siguiente:

«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 artículo 2 de la citada Directiva establece cuanto sigue:

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

[...]

7) “contrato a distancia”: todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo;

[...]».

6. A tenor del artículo 3, apartado 1, de la misma Directiva:

«La presente Directiva se aplicará, en las condiciones y en la medida fijadas en sus disposiciones, a los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor. Se aplicará igualmente a los contratos de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos, incluso por parte de proveedores públicos, en la medida en que esas mercancías se suministren sobre una base contractual.»

7. El artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 tiene el siguiente tenor:

«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:

a) las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios;

[...]

e) el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales.

Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio;

[...]

o) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;

p) cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato;

[...]».

8. El artículo 8 de esta Directiva, que lleva por título «Requisitos formales de los contratos a distancia», establece lo siguiente en su apartado 2:

«Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), o) y p).

El comerciante deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. En caso contrario, el consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido.»

Derecho alemán

9. El artículo 312j, apartados 3 y 4, del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil; en lo sucesivo, «BGB») dispone lo siguiente:

«(3) En los contratos [de consumo por medios electrónicos que tienen por objeto una prestación a título oneroso realizada por el comerciante], el comerciante configurará la situación de pedido de modo que el consumidor, al efectuar su pedido, reconozca expresamente que está sujeto a una obligación de pago. Cuando el pedido se efectúe por medio de un botón, la obligación del comerciante contemplada en la primera frase solo se cumplirá si el botón está etiquetado de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación correspondiente no ambigua.

(4) Los contratos [de consumo por medios electrónicos que tienen por objeto una prestación a título oneroso realizada por el comerciante] solo se perfeccionarán si el comerciante cumple la obligación que le incumbe con arreglo al apartado 3.»

Litigio principal y cuestión prejudicial

10. Fuhrmann-2 es una sociedad alemana propietaria del hotel Goldener Anker en Krummhörn-Greetsiel (Alemania). Las habitaciones de dicho hotel pueden ser alquiladas, entre otros medios, a través del sitio de Internet www.booking.com, una plataforma de reserva, entre otras cosas, de alojamientos en línea.

11. El 19 de julio de 2018, B., que tiene la condición de consumidor, consultó ese sitio de Internet para buscar habitaciones de hotel en Krummhörn-Greetsiel para el período comprendido entre el 28 de mayo de 2019 y el 2 de junio de 2019. Entre los resultados de la búsqueda que se mostraron estaban las habitaciones del Hotel Goldener Anker. B. hizo clic entonces sobre la imagen correspondiente a este hotel, lo que dio lugar a la visualización de las habitaciones disponibles y de información adicional relativa, entre otras cosas, a las instalaciones y los precios ofrecidos por ese hotel para el período seleccionado. B. decidió reservar cuatro habitaciones dobles en dicho hotel y, tras haber hecho clic en el botón «Reservo», introdujo sus datos personales y los nombres de sus acompañantes antes de hacer clic en un botón con la mención «Finalizar la reserva».

12. B. no se presentó en el Hotel Goldener Anker el 28 de mayo de 2019.

13. Mediante escrito de 29 de mayo de 2019, Fuhrmann-2, conforme a sus condiciones generales, facturó a B. gastos de cancelación por importe de 2 240 euros, fijándole un plazo de cinco días hábiles para saldar dicho importe. B. no abonó la cantidad reclamada.

14. Fuhrmann-2 recurrió ante el tribunal remitente, el Amtsgericht Bottrop (Tribunal de lo Civil y Penal de Bottrop, Alemania), con el fin de recuperar dicha cantidad. En apoyo de su recurso, Fuhrmann-2 estima que B., a través del sitio de Internet www.booking.com, celebró con ella un contrato de alojamiento relativo a varias habitaciones de su hotel para el período comprendido entre el 28 de mayo de 2019 y el 2 de junio de 2019. Considera, en particular, que la expresión «finalizar la reserva», que el operador de ese sitio de Internet optó por inscribir en el botón de reserva, cumple la obligación establecida en el artículo 312j, apartado 3, del BGB, que obliga al comerciante a mostrar en el botón de pedido la expresión fácilmente legible «pedido con obligación de pago» o una formulación correspondiente no ambigua. En estas circunstancias, estima que B. está obligada a abonarle una indemnización de cancelación por importe de 2 240 euros.

15. El tribunal remitente manifiesta que el éxito de la acción ejercitada por Fuhrmann-2 depende de si, a la vista de la expresión «finalizar la reserva» que figura en el botón de reservas del sitio de Internet www.booking.com, cabe considerar que se cumplió la obligación establecida en el artículo 312j, apartado 3, del BGB, que transpone al Derecho alemán el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83. En caso afirmativo, ello implicaría, en virtud del artículo 312j, apartado 4, del BGB, que se celebró válidamente un contrato de alojamiento entre las partes y que Fuhrmann-2 tiene derecho a reclamar una indemnización por cancelación.

16. El tribunal remitente precisa que otro tribunal alemán ha declarado que deben tenerse en cuenta todas las circunstancias que rodean el proceso de pedido y, en particular, la concepción de este último para determinar si una expresión como la utilizada por el operador del sitio de Internet www.booking.com constituye una formulación correspondiente no ambigua a la expresión «pedido con obligación de pago», recogida en el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, segunda frase, de la Directiva 2011/83.

17. Sin embargo, dado el tenor de esta disposición, el tribunal remitente duda del enfoque adoptado por dicho tribunal alemán y tiende a considerar que de la expresión inscrita en el propio botón debe desprenderse que, mediante la activación de este último, el consumidor es consciente de quedar sujeto a una obligación de pago jurídicamente vinculante. Pues bien, en el marco de este último enfoque, el tribunal remitente estima que el término «reserva» que figura en la expresión «finalizar la reserva» no está necesariamente asociado, en el lenguaje corriente, a la obligación de pagar una contraprestación económica, sino que se utiliza también a menudo como sinónimo de «retener o conservar gratuitamente por anticipado». Por consiguiente, considera que procedería concluir que, en el caso de autos, no se cumplió la obligación establecida en el artículo 312j, apartado 3, segunda frase, del BGB.

18. En estas circunstancias, el Amtsgericht Bottrop (Tribunal de lo Civil y Penal de Bottrop), decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Debe interpretarse el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva [2011/83] en el sentido de que, a los efectos de responder a la cuestión de si un botón o función similar —cuya activación forma parte de la realización de un pedido en el marco de un contrato a distancia celebrado por medios electrónicos, en el sentido del párrafo primero de dicha disposición, y que no está etiquetado con la expresión “pedido con obligación de pago”— está etiquetado con una formulación correspondiente no ambigua en el sentido de dicha disposición que indica que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante, lo único determinante es el etiquetado del botón o función similar?»

Sobre la cuestión prejudicial

19. Mediante su cuestión prejudicial, el tribunal remitente desea saber, en esencia, si el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, para determinar, en el marco de un proceso de pedido relativo a la celebración de un contrato a distancia por medios electrónicos, si una formulación inscrita en el botón de pedido o en una función similar, como la formulación «finalizar la reserva», es «correspondiente» a la expresión «pedido con obligación de pago», a efectos de esta disposición, hay que atender únicamente a la expresión que figura en dicho botón o dicha función similar o bien es preciso tener también en cuenta las circunstancias que rodean el proceso de pedido.

20. Con carácter preliminar, procede señalar que, con arreglo al artículo 2, punto 7, de la Directiva 2011/83, los contratos a distancia se definen como «todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo». De ello resulta que un contrato de servicios celebrado entre un comerciante y un consumidor en una plataforma de reserva de

alojamientos en línea, como la del litigio principal, está comprendido en el concepto de «contrato a distancia» y, por lo tanto, al no aplicarse las exclusiones previstas en el artículo 3, apartados 2 a 4, de la Directiva 2011/83, en el ámbito de aplicación de esta Directiva, tal como se define en su artículo 3, apartado 1.

21. Por otra parte, procede recordar que, como se desprende del artículo 1 de la Directiva 2011/83, en relación con sus considerandos 4, 5 y 7, esta Directiva pretende lograr un nivel elevado de protección de los consumidores, garantizando su información y su seguridad en las transacciones con los comerciantes. Además, la protección de los consumidores en las políticas de la Unión está recogida en el artículo 169 TFUE y en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 39).

22. A la luz de este objetivo, el artículo 8 de la Directiva 2011/83 impone al comerciante varios requisitos formales relativos a los contratos a distancia, como indica el título de esta disposición. De este modo, el apartado 2 de dicho artículo establece distintas obligaciones que incumben al comerciante cuando, como sucede en el asunto principal, el contrato a distancia se celebra por medios electrónicos y va acompañado de una obligación de pago para el consumidor.

23. Según el artículo 8, apartado 2, párrafo primero, de la Directiva 2011/83, el comerciante debe poner en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información prevista en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), o) y p), de dicha Directiva y que se refiere, en esencia, a las características principales de los bienes o servicios de que se trate; al precio total; a la duración del contrato y, en su caso, a la duración mínima de las obligaciones a cargo del consumidor.

24. El artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83 establece, por su parte, que el comerciante debe velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Esta disposición precisa que, en el caso de que sea necesario activar un botón o una función similar para realizar el pedido, el botón o la función similar deben etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación del consumidor de pagar al comerciante, ya que, de lo contrario, dicho consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido.

25. De los tres apartados anteriores de la presente sentencia se desprende que, cuando un contrato a distancia se celebra por medios electrónicos mediante un proceso de pedido y va acompañado de una obligación de pago para el consumidor, el comerciante debe, por un lado, proporcionar a ese consumidor, justo antes de que efectúe el pedido, la información esencial relativa al contrato y, por otro, informar expresamente a dicho consumidor de que, al efectuar el pedido, queda sujeto a una obligación de pago.

26. Por lo que respecta a esta última obligación, del claro tenor del artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, segunda frase, de la Directiva 2011/83 resulta que el botón de pedido o la función similar deben etiquetarse con una expresión que sea fácilmente legible y no ambigua que indique que el hecho de realizar el pedido implica la obligación del consumidor de pagar al comerciante. Si bien esta disposición menciona la expresión «pedido con obligación de pago», también resulta de su tenor que esta última formulación tiene carácter ilustrativo y que los Estados miembros pueden admitir que el comerciante utilice cualquier otra formulación correspondiente, siempre que no sea ambigua en cuanto al nacimiento de dicha obligación.

27. Por consiguiente, en el supuesto de que, como en el caso de autos, una normativa nacional cuyo objeto sea trasponer esta disposición no contenga ejemplos concretos de formulaciones correspondientes, como hace la propia Directiva, los comerciantes pueden recurrir a cualquier expresión de su elección, siempre que de dicha expresión resulte inequívocamente que el consumidor está sujeto a una obligación de pago desde el momento en el que active el botón de pedido o la función similar.

28. Por otra parte, también se desprende claramente del tenor del artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, segunda frase, de la Directiva 2011/83, en relación con el término «expresamente» que figura en su artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, primera frase, que son el botón o la función similar los que deben contener la formulación a la que se refiere dicha disposición, de modo que, habida cuenta también de lo que se ha indicado en el anterior apartado de la presente sentencia, únicamente debe tenerse en cuenta la expresión que figure en ese botón o función similar para determinar si el comerciante ha cumplido la obligación que le incumbe de velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago.

29. Esta interpretación viene corroborada por el considerando 39 de la Directiva 2011/83, cuyas dos últimas frases puntualizan que debe llamarse específicamente la atención del consumidor, a través de una formulación inequívoca —y, por lo tanto, sin ninguna referencia a una apreciación global de las circunstancias—, sobre el hecho de que efectuar el pedido implica para él una obligación de pago, de modo que pueda así determinar con precisión el momento en el que asume dicha obligación.

30. Dicha interpretación viene igualmente corroborada por el objetivo perseguido por la Directiva 2011/83, consistente en garantizar un nivel elevado de protección de los consumidores en materia de información, como se desprende del apartado 21 de la presente sentencia. En efecto, procede señalar que la finalización de un proceso de pedido que conlleva una obligación de pago para el consumidor es una etapa fundamental, en la medida en que implica que el consumidor acepta quedar vinculado no solamente por el contrato a distancia, sino también por dicha obligación. Por consiguiente, considerar que, mediante la activación de un botón o de una función similar, el consumidor debería inferir de las circunstancias de dicho proceso que se compromete a pagar de manera vinculante, mientras que la expresión que figura en ese botón o esa función no le permite identificar tales consecuencias con absoluta certeza equivaldría a menoscabar dicho objetivo.

31. Por otra parte, si bien el Tribunal de Justicia ha declarado que, a la hora de interpretar las disposiciones de la Directiva 2011/83, es preciso garantizar, como establece el considerando 4 de esta Directiva, un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas, al tiempo que se garantiza la libertad de empresa del empresario, consagrada en el artículo 16 de la Carta de los Derechos Fundamentales (véase, en este sentido, la sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 44 y jurisprudencia citada), procede señalar que tal ponderación no es pertinente en el caso de autos, dado que la redacción o la modificación de una expresión que figure en un botón o una función de pedido electrónico no implica ninguna carga notable que pueda perjudicar la competitividad o la libertad de empresa de los comerciantes de que se trate.

32. Habida cuenta de las consideraciones expuestas en el apartado 26 de la presente sentencia, corresponde al tribunal remitente comprobar si, en el asunto principal, la formulación «finalizar la reserva» puede considerarse, en alemán, atendiendo únicamente a los términos utilizados en dicha formulación y con independencia de las circunstancias que rodeen el proceso de reserva, análoga a la expresión «pedido con obligación de pago» mencionada en el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83. Si bien es de competencia exclusiva del tribunal remitente llevar a cabo tal comprobación, el Tribunal de Justicia, al resolver sobre una cuestión prejudicial, puede aportar, en su caso, precisiones destinadas a orientar al juez nacional en su decisión (sentencia de 3 de febrero de 2021, FIGC y Consorzio Ge.Se.Av., C-155/19 y C-156/19, EU:C:2021:88, apartado 59 y jurisprudencia citada).

33. A este respecto, el tribunal remitente deberá comprobar, en particular, si, en alemán, tanto en el lenguaje corriente como para el consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, el término «reserva» está asociado necesaria y sistemáticamente al nacimiento de una obligación de pago. En caso negativo, sería preciso declarar la ambigüedad de la expresión «finalizar la reserva», de modo que esta expresión no podría considerarse una formulación correspondiente a la expresión «pedido con obligación de pago», mencionada en el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83.

34. Habida cuenta de las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, para determinar, en el marco de un proceso de pedido relativo a la celebración de un contrato a distancia por medios electrónicos, si una formulación inscrita en el botón de pedido o en una función similar, como la formulación «finalizar la reserva», es «correspondiente» a la expresión «pedido con obligación de pago», a efectos de esta disposición, hay que atender únicamente a la expresión que figura en dicho botón o dicha función similar.

Costas

35. Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, 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 Octava) declara:

El artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, 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, para determinar, en el marco de un proceso de pedido relativo a la celebración de un contrato a distancia por medios electrónicos, si una formulación inscrita en el botón de pedido o en una función similar, como la formulación «finalizar la reserva», es «correspondiente» a la expresión «pedido con obligación de pago», a efectos de esta disposición, hay que atender únicamente a la expresión que figura en dicho botón o dicha función similar.

Firmas

* Lengua de procedimiento: alemán.

Fuente: sitio internet del Tribunal de Justicia.