

Begoña Fernández Rodríguez

Doctoranda

Departamento de Derecho Internacional Privado

Universidad de Granada

begofr@correo.ugr.es

30/06/2021

OBLIGACIÓN DE LOS EMPRESARIOS DE INFORMAR SOBRE LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA QUE LES DEN COBERTURA EN LAS CONDICIONES GENERALES PUBLICADAS EN SUS SITIOS WEBS

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el comercio electrónico ha sufrido un incremento exponencial originando que la normativa existente sea trasladada al mundo digital para salvaguardar los derechos de los consumidores. La confianza que los consumidores tengan en el mercado en el que realizan transacciones es uno de los pilares fundamentales para la continuidad y desarrollo del mismo. Uno de los elementos que conforman esta confianza son los métodos de resolución alternativa de conflictos que están a disposición de los consumidores.

A través de la Directiva 2013/11/UE¹ sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante, Directiva 2013/11/UE), se persigue contribuir al buen funcionamiento del mercado interior a través de un alto nivel de protección del consumidor, garantizando que estos puedan llegar a presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios.

Para ello, los consumidores deben estar informados de las vías de recurso extrajudicial a las que pueden acceder en caso de litigio y poder identificar qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación. Asimismo, deberán tener conocimiento de si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a dichas entidades con anterioridad a quedar vinculado

¹ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).

contractualmente. De esta forma, podrán decidir consciente e informadamente si quieren llevar a cabo la relación contractual.

La dimensión digital del mercado interior europeo no es una excepción a este parecer. Sin embargo, dada la peculiaridad de su operabilidad al ofrecer los comerciantes sus productos y servicios a través de internet, es más propensa a la aparición de situaciones que requieren ser sometidas ante los tribunales para esclarecer su resolución y salvaguardar los derechos de los consumidores.

2. ANÁLISIS DE LA SENTENCIA C-380/2019 TJUE

2.1. ANTECEDENTES DE HECHO

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Sexta) de 25 de junio de 2020² dirime la controversia iniciada ante el Tribunal Regional Civil y Penal de Düsseldorf entre la Federación de Organizaciones y Asociaciones de Consumidores (en adelante, la Federación), como parte demandante, y el Banco alemán de Farmacéuticos y Médicos (en adelante, Apobank), como parte demandada, en materia de comunicación de información a los consumidores sobre la resolución alternativa de litigios.

ApoBank es una entidad bancaria que opera en un sitio web con la particularidad de que no celebra contratos por este medio. Dentro del apartado de información legal, la entidad informa de su disposición u obligación de participar en procedimientos de resolución de litigios ante una entidad de arbitraje de consumo. Los consumidores pueden descargarse desde dicha página un documento PDF con las condiciones generales de contratación, las cuales no contienen información alguna acerca de esta disposición obligación de ApoBank de participar en un procedimiento de resolución alternativa de litigios.

Con ocasión de la celebración de un contrato, ApoBank facilita al consumidor las citadas condiciones generales junto con una lista de precios y prestaciones -elaboradas *ad hoc* por la entidad- al dorso de la cual se informa de la entidad de resolución alternativa que le da cobertura en la resolución de litigios.

La Federación considera que esta práctica comercial infringe el artículo 36.2.2 de la Ley de resolución de litigios en materia de consumo alemana (en adelante, VSBG) y demanda a ApoBank ante el Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf al entender que la información relativa a la resolución alternativa de litigios ante una entidad de arbitraje de consumo debe recogerse en las condiciones generales publicadas en su web, tal y como determina el artículo 13.2 de la Directiva 2013/11/UE transpuesto en la VSBG a través del artículo 36.

El Tribunal Regional desestimó la demanda al interpretar que la conducta de ApoBank no infringía el art. 36.2.2 VSBG -el cual exige que la información sea facilitada “junto con las condiciones generales, cuando el comerciante las utilice”- ya que la mera publicación en el sitio web de las condiciones generales no constituye por sí sola una utilización de estas. Para entender que se están utilizando las condiciones generales de contratación, y por tanto encontrarse dentro del ámbito de aplicación del artículo 36.2.2 VSBG, sería necesario que una parte contratante las imponga a la otra parte con ocasión de la celebración de un contrato. Como en el momento de la celebración ApoBank hacía entrega de las condiciones generales junto con una hoja informativa separada donde recogía la información en cuestión, no ve infracción alguna de la VSBG.

² Asunto C-380/2019.

A raíz de esta resolución, la demandante interpone un recurso de apelación ante el Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, reiterando su pretensión de que el art. 36.2.2 VSBG no requiere de la celebración de un contrato para tener efecto, siendo lo decisivo si el comerciante pone a disposición de los consumidores las condiciones generales en su página web, quedando de este modo obligado a proporcionar la información sobre la resolución alternativa de litigios en las mismas.

El Tribunal Superior Regional que conoce del recurso suspende el procedimiento e interpone una petición de decisión prejudicial ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en adelante, TJUE) para que determine el contenido del artículo 13 de la Directiva 2013/11/UE, transpuesto en la ley alemana por el art. 36 VSBG puesto que, si bien a tenor del artículo 36.2, de la VSBG, la información debe facilitarse al consumidor “junto con las condiciones generales utilizadas por el comerciante”, el artículo 13.2, de la Directiva 2013/11/UE prevé que tal información debe figurar “si procede, en las condiciones generales”.

A este respecto, el órgano jurisdiccional plantea tres cuestiones:

1) ¿Nace la obligación de información establecida en el artículo 13.2, de la Directiva 2013/11/UE consistente en prestar en las condiciones generales la información a que se refiere el artículo 13.1, cuando el comerciante ofrece las condiciones generales para su descarga en su sitio web, a través del cual no se celebran contratos?

2) En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión, ¿cumple el comerciante en tal supuesto con su obligación de prestar la información en las condiciones generales si no facilita la información en el fichero ofrecido para su descarga, pero sí en otro lugar del sitio web de la empresa?

3) ¿Cumple el comerciante con su obligación de prestar la información en las condiciones generales si entrega al consumidor, además de un documento con las condiciones generales, una lista de precios y prestaciones, también elaborada por él, en un documento separado que contiene la información prevista en el artículo 13.1, de la Directiva 2013/11/UE?

2.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

En primer lugar, la controversia inicial de este litigio se centra en la determinación del lugar en el que el comerciante debe recoger la información señalada por el artículo 13.1 de la Directiva 2013/11/UE (art. 36.1 VSBG).

Para ello, el TJUE señala que, para interpretar las disposiciones de Derecho de la Unión Europea, además de a su tenor literal, se ha de atender a su contexto y a los objetivos perseguidos por la normativa de la que forma parte.

Respecto a la literalidad del artículo 13, y en concreto de su apartado 2, la Directiva 2013/11/UE determina que la información relativa a la entidad de resolución alternativa que de cobertura al comerciante³ “deberá ser clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios celebrados entre el comerciante y el consumidor”.

Por tanto, el comerciante debe disponer la información “en el sitio web” -si dispone de él- y “en las condiciones generales”, descartándose por tanto otros documentos accesibles o pestañas del sitio web como el apartado de información legal. Esta anexión a las condiciones generales también podemos encontrarla en las distintas

³ La información recogida en el art. 13.1 Directiva 2013/11/UE.

versiones lingüísticas de la Directiva 2013/11/UE puestas a disposición por la Unión Europea a los estados miembros. A destacar su versión en inglés (*in the general conditions...*), francés (*dans les conditions générales...*), alemán (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen...*), italiano (*ne/le condizioni generali...*).

Respecto al contexto y a los objetivos perseguidos por la normativa de la que forma parte, el objetivo⁴ de la Directiva 2013/11/UE es lograr un alto nivel de protección de los consumidores, garantizando que estos puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios. Para ello, deben estar informados de las vías de recurso extrajudicial a las que pueden acceder⁵ en caso de litigio, poder identificar qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación, así como conocer si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido ante estas entidades cuando surge un conflicto.⁶

En segundo lugar, en lo que respecta a si la información relativa a la resolución alternativa de litigios que dé cobertura al comerciante debe figurar en las condiciones generales disponibles en el sitio web aun cuando a través de este el comerciante no celebra contratos, el TJUE señala que el art. 13.2 Directiva 2013/11/UE no supedita en sentido alguno la obligación de información a la celebración de un contrato.

La controversia derivada de la expresión “y, si procede, en las condiciones generales”, por la cual el comerciante tendría la obligación de informar únicamente si celebra un contrato con el consumidor debe desecharse y zanjarse puesto que lo que la normativa determina es que la información no solo debe figurar en el sitio web, sino que debe estar incluida también en las condiciones generales si están disponibles en el sitio web, con independencia de que finalmente se acabe celebrando un contrato entre comerciante y consumidor.

Para esclarecer en mayor medida este extremo, hace referencia el TJUE al artículo 3.3 de la Directiva 2013/11/UE en relación con el considerando 48 de la misma, por los cuales esta será aplicable sin perjuicio de las disposiciones sobre información al consumidor relativa a procedimientos extrajudiciales de recurso contenidas en otros actos jurídicos de la Unión, que deberán ser aplicados por añadidura a la obligación de información recogida en el tratado artículo 13. En este sentido, el artículo 6.1 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores⁷ relativo a los requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, recoge en su apartado t, que el consumidor debe ser informado antes de quedar vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, de la posibilidad de recurrir a un mecanismo no judicial de reclamación, del recurso al que esté sujeto el comerciante y de los métodos para tener acceso al mismo.

Esta obligación de antelación en la información al consumidor es determinante para interpretar el contenido del art. 13 de la Directiva 2013/11/UE. Su fundamentación se encuentra en facilitar que el consumidor conozca, antes de la celebración del contrato, tanto la información relativa a las condiciones contractuales como a las consecuencias de dicha celebración, para que pueda decidir

⁴ Vid. Art. 1 Directiva 2013/11/UE.

⁵ Vid. considerandos 5 y 7 Directiva 2013/11/UE.

⁶ Vid. Considerando 47 Directiva 2013/11/UE.

⁷ 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.

conscientemente si desea vincularse contractualmente con un comerciante, así como la información necesaria para la correcta ejecución del contrato y para el ejercicio de sus derechos⁸.

2.3. FALLO

Por todo ello, y en atención a las cuestiones prejudiciales planteadas por el tribunal superior alemán, un comerciante que pone a disposición de los consumidores en su sitio web las condiciones generales de los contratos de compraventa o servicios, aunque no celebre contratos a través de dicho sitio, queda obligado a hacer constar en las mismas la información relativa a entidades de resolución alternativa del art. 13.1 Directiva 2013/11/UE (art. 36.1 VSBG), no bastando con que la información se presente en otros documentos o pestañas del sitio web o le sea facilitada al consumidor en el momento de la celebración del contrato a través de un documento distinto junto con las condiciones generales.

3. CONCLUSIONES PERSONALES

El litigio sometido ante los tribunales alemanes se debe en gran medida a la desafortunada transposición del art. 13 de la Directiva 2013/11/UE en la ley alemana a través del art. 36 Ley de resolución de litigios en materia de consumo alemana puesto que se modificó la literalidad del precepto europeo alterando en la redacción la preposición “en” por “junto con” las condiciones generales, lo cual afecta de forma directa al lugar donde el comerciante debe informar de las entidades de resolución alternativa de litigios que le den cobertura así como de su disposición-obligación de sometimiento a las mismas.

La resolución del TJUE, grosso modo, pivota alrededor de los conceptos espacio y tiempo en relación con la obligación de información a los consumidores por parte de los comerciantes (art. 13 Directiva 2013/11/UE).

Si bien el concepto espacio -entendido como el lugar donde el comerciante debe satisfacer la obligación de información- puede ser fácilmente determinado ateniendo a la literalidad de la redacción del precepto “en el sitio web [...] en las condiciones generales [...]”, el tiempo -o momento en el que esta obligación debe ser observada- es un concepto, a priori, indeterminado en la Directiva 2013/11/UE.

En este sentido, la sentencia del TJUE se convierte en un instrumento interpretativo que esclarece su determinación mediante la remisión a la Directiva sobre los derechos de los consumidores, concretando que el comerciante deberá cumplir con la obligación “temporalmente” antes de que el consumidor quede vinculado contractualmente, es decir, de forma previa a la celebración de un contrato.

Mediante esta interpretación se refuerza la protección del consumidor en la faceta digital del mercado europeo al reforzarse el lugar y concretarse el momento para el cumplimiento del art. 13 de la Directiva 2013/11/UE, quedando el comerciante obligado a facilitar al consumidor la información relativa a la resolución alternativa de litigios oportuna en las condiciones generales recogidas en su página web con anterioridad a la celebración del contrato.

⁸ En este sentido, vid. sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 43 y jurisprudencia citada; sentencias de 18 de diciembre de 2014, CA *Consumer Finance*, C-449/13, EU:C:2014:2464, apartado 46, y de 23 de enero de 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 36 y jurisprudencia citada.