



Prensa e Información

Tribunal de Justicia de la Unión Europea
COMUNICADO DE PRENSA n.º 89/19

Luxemburgo, 10 de julio de 2019

Sentencia en el asunto C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband eV/Amazon EU

Una plataforma de comercio electrónico como Amazon no está obligada en todos los casos a poner a disposición del consumidor un número de teléfono antes de la celebración de un contrato

Sin embargo, ha de poner a su disposición un medio de comunicación que le permita ponerse en contacto rápidamente y de comunicarse con ella de forma eficaz

La sociedad Amazon EU ofrece a la venta diversos productos exclusivamente a través de un sitio de Internet, en Alemania, concretamente, a través del sitio www.amazon.de. La Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Federación Alemana de Asociaciones de Consumidores; «Federación») ha demandado a dicha sociedad ante los tribunales alemanes. Pretende que se declare que Amazon incumplía su obligación legal de facilitar a los consumidores medios eficaces para ponerse en contacto con ella, en la medida en que no les informaba de manera clara y comprensible de sus números de teléfono y de fax. La Federación alega que el servicio de solicitud de llamada de Amazon no cumplía con los requisitos de información, ya que el consumidor debía dar múltiples pasos para poder ponerse en contacto con un interlocutor de la citada sociedad. En efecto, **el Derecho alemán exige al comerciante que facilite, en todas las circunstancias, su número de teléfono antes de concluir con un consumidor un contrato a distancia o un contrato celebrado fuera del establecimiento.**

En este contexto, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), que conoce del litigio en última instancia, pregunta al Tribunal de Justicia si la Directiva sobre los derechos de los consumidores ¹ se opone a una normativa nacional de estas características y si el comerciante está obligado a instalar una línea telefónica o de fax o a habilitar una nueva dirección de correo electrónico para permitir a los consumidores ponerse en contacto con él. El Bundesgerichtshof desea saber igualmente si un comerciante como Amazon puede utilizar otros medios de comunicación, como, por ejemplo, un sistema de mensajería instantánea o de solicitud de llamada.

En su sentencia dictada hoy, el Tribunal de Justicia responde que **la Directiva se opone a una normativa nacional como esa** y subraya que **no obliga al comerciante a instalar una línea de teléfono** o de fax o a crear una nueva dirección de correo electrónico para permitir a los consumidores ponerse en contacto con él en cualquier circunstancia, y que únicamente obliga a facilitar el número de teléfono, el de fax o la dirección de correo electrónico si el comerciante ya dispone de esos medios para comunicarse con los consumidores. El Tribunal de Justicia afirma asimismo que **la Directiva impone al comerciante la obligación de poner a disposición del consumidor un medio de comunicación que garantice una comunicación directa y eficaz, pudiendo dicho comerciante emplear otros medios de comunicación distintos de los previstos en la Directiva para satisfacer esos criterios.**

¹ 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).

El Tribunal de Justicia declara que la Directiva pretende garantizar un **elevado nivel de protección de los consumidores**, garantizando su información y su seguridad en las transacciones con los comerciantes. A tal fin, la posibilidad de que el consumidor se ponga en contacto y se comuniquen con el comerciante de forma rápida y eficaz reviste una importancia fundamental para la salvaguarda y la efectiva aplicación de los derechos del consumidor, en especial del derecho de desistimiento. No obstante, es preciso garantizar un **justo equilibrio entre un nivel elevado de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas**, como establece la propia Directiva, **al tiempo que se respeta la libertad de empresa del empresario**, consagrada en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El Tribunal de Justicia estima que parece desproporcionado imponer al comerciante una obligación incondicional de poner a disposición del consumidor, en todos los casos, un número de teléfono, de instalar una línea de teléfono o de fax, o de crear una nueva dirección de correo electrónico para permitir a los consumidores contactar con él. En lo que respecta al significado de la expresión «cuando proceda», contenida en la Directiva, referida a los tres medios de comunicación habituales entre consumidores y comerciantes (teléfono, fax, y correo electrónico), el Tribunal de Justicia estima que, a pesar de las diferencias existentes entre las distintas versiones lingüísticas, esta expresión se refiere a aquellos casos en los que el comerciante dispone de ese medio de comunicación y lo pone a disposición de los consumidores.

Además, la Directiva no se opone a que el comerciante facilite **otros medios de comunicación (como formularios de contacto electrónicos o sistemas de mensajería instantánea o de solicitud de llamada)**, siempre que tales medios permitan una comunicación entre el consumidor y el comerciante directa y eficaz, lo que implica que el consumidor pueda acceder a la información relativa a dichos medios de comunicación de forma clara y comprensible.

El Tribunal de Justicia observa que **incumbe a los órganos jurisdiccionales nacionales apreciar si los medios de comunicación que el comerciante pone a disposición del consumidor permiten a éste ponerse en contacto rápidamente y comunicarse con él de forma eficaz**, y si la información relativa a los mencionados medios de comunicación es accesible de manera clara y comprensible. A este último respecto, el Tribunal de Justicia afirma que el hecho de que un número de teléfono únicamente esté disponible tras pulsar una serie de veces en el sitio de Internet no implica, como tal, que la forma empleada para proporcionar información al consumidor no sea clara o comprensible.

NOTA: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro](#) de la sentencia se publica en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

*Las imágenes del pronunciamiento de la sentencia se encuentran disponibles en
[«Europe by Satellite»](#) ☎ (+32) 2 2964106.*