



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera)

de 23 de mayo de 2019*

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 1999/44/CE — Falta de conformidad de los bienes entregados — Artículo 3 — Derecho de los consumidores a la subsanación de la falta de conformidad de los bienes sin cargo alguno, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes — Fijación del lugar en que los consumidores deben poner a disposición de los vendedores, para la subsanación de su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia — Concepto de subsanación “sin cargo alguno” de los bienes — Derecho de los consumidores a resolver el contrato»

En el asunto C-52/18,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Amtsgericht Norderstedt (Tribunal de lo Civil y Penal de Norderstedt, Alemania), mediante resolución de 27 de diciembre de 2017, recibida en el Tribunal de Justicia el 29 de enero de 2018, en el procedimiento seguido entre

Christian Fülle

y

Toolport GmbH,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera),

integrado por el Sr. J.-C. Bonichot, Presidente de Sala, y la Sra. C. Toader y los Sres. A. Rosas, L. Bay Larsen y M. Safjan (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. N. Wahl;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre del Gobierno alemán, por los Sres. T. Henze, M. Hellmann y J. Möller y la Sra. A. Berg, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno francés, por los Sres. D. Colas y J. Traband y la Sra. A.-L. Desjonquères, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

– en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. N. Ruiz García y M. Noll-Ehlers, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 15 de enero de 2019;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 3 de la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo (DO 1999, L 171, p. 12).
- 2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio seguido entre el Sr. Christian Füllä y la sociedad alemana Toolport GmbH en relación con la solicitud de reembolso del precio de compra de una carpa al amparo del derecho del Sr. Füllä a resolver el contrato de compraventa.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 A tenor de los considerandos 1 y 10 a 12 de la Directiva 1999/44:
 - «(1) Considerando que los apartados 1 y 3 del artículo 153 [CE] disponen que la Comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 95 [CE];
 - [...]
 - (10) Considerando que, en caso de que el producto no sea conforme al contrato, los consumidores deben tener derecho a que los bienes se conformen a él sin cargo alguno, pudiendo elegir entre su reparación y su sustitución o, en su defecto, obtener una reducción del precio o la resolución del contrato;
 - (11) Considerando que el consumidor podrá en primer lugar exigir al vendedor la reparación o la sustitución del bien salvo si ello resulta imposible o desproporcionado; que deberá determinarse de forma objetiva si esta forma de saneamiento es desproporcionada o no; que una forma de saneamiento es desproporcionada cuando impone gastos que no son razonables en comparación con otras formas de saneamiento; que[,] para determinar si los gastos no son razonables, los correspondientes a una forma de saneamiento deben ser considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra;
 - (12) Considerando que cuando exista una falta de conformidad el vendedor siempre podrá proponer al consumidor, como solución, cualquier forma de saneamiento; que el consumidor deberá decidir si acepta o rechaza esta propuesta [...].»

- 4 El artículo 1 de la misma Directiva, titulado «Ámbito de aplicación y definiciones», establece lo siguiente en su apartado 1:

«La presente Directiva tiene por objeto aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre determinados aspectos de la venta y de las garantías de los bienes de consumo, con el fin de garantizar un nivel mínimo uniforme de protección de los consumidores en el marco del mercado interior.»

- 5 El artículo 2 de la Directiva, titulado «Conformidad con el contrato», preceptúa lo siguiente en su apartado 1:

«El vendedor estará obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme al contrato de compraventa.»

- 6 El artículo 3 de la Directiva, titulado «Derechos del consumidor», es del tenor siguiente:

«1. El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

2. En caso de falta de conformidad, el consumidor podrá exigir que los bienes sean puestos en conformidad mediante la reparación o la sustitución del bien sin cargo alguno, de conformidad con el apartado 3, o una reducción adecuada del precio o la resolución del contrato respecto de dicho bien, de conformidad con los apartados 5 y 6.

3. En primer lugar, el consumidor podrá exigir al vendedor que repare el bien o que lo sustituya, en ambos casos sin cargo alguno, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado.

Se considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta:

- el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad,
- la relevancia de la falta de conformidad, y
- si la forma de saneamiento alternativa pudiese realizarse sin inconvenientes mayores para el consumidor.

Toda reparación o sustitución deberá llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran los bienes para el consumidor.

4. La expresión “sin cargo alguno” utilizada en los apartados 2 y 3 se refiere a los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

5. El consumidor tendrá derecho a una reducción adecuada del precio o a la resolución del contrato:

- si no puede exigir ni la reparación ni la sustitución, o
- si el vendedor no hubiera llevado a cabo el saneamiento en un plazo razonable, o
- si el vendedor no hubiera llevado a cabo el saneamiento sin mayores inconvenientes para el consumidor.

6. El consumidor no tendrá derecho a resolver el contrato si la falta de conformidad es de escasa importancia.»
- 7 El artículo 8 de la Directiva, que lleva por título «Derecho interno y protección mínima», dispone lo siguiente en su apartado 2:
- «Los Estados miembros podrán adoptar o mantener, en el ámbito regulado por la presente Directiva, disposiciones más exigentes, compatibles con el Tratado, para garantizar al consumidor un nivel de protección más elevado.»

Derecho alemán

- 8 El Derecho alemán fue adaptado a la Directiva 1999/44 mediante modificaciones del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil alemán; en lo sucesivo, «BGB»). El artículo 269 del BGB preceptúa, bajo el título de «Lugar de la prestación», lo siguiente:
- «1. Si no se hubiera fijado el lugar de la prestación ni este se pudiera deducir de las circunstancias, en particular de la naturaleza de la obligación, la prestación deberá cumplirse en el lugar en el que el deudor hubiera tenido su domicilio en el momento del nacimiento de dicha obligación.
2. Cuando la obligación hubiera nacido en el ámbito de operaciones comerciales o industriales del deudor y este tuviera su establecimiento comercial o industrial en un lugar distinto al de su domicilio, el lugar de dicho establecimiento sustituirá al del domicilio.
3. El mero hecho de que el deudor se hubiera hecho cargo de los gastos de expedición no permitirá concluir que el lugar de la prestación sea aquel al que deba realizarse la expedición.»
- 9 El artículo 439 del BGB, titulado «Corrección del cumplimiento», establecía lo siguiente en la redacción aplicable al litigio principal:
- «1. En concepto de corrección del cumplimiento, el comprador podrá, a su elección, solicitar bien la subsanación de la falta de conformidad, bien la entrega de otra cosa que no tenga faltas de conformidad.
2. El vendedor deberá asumir los gastos necesarios para la corrección del cumplimiento, especialmente los gastos de transporte y asimilados, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
3. El vendedor podrá rechazar la forma de corrección del cumplimiento elegida por el comprador cuando esta implique costes desproporcionados. A estos efectos deberán tenerse en cuenta especialmente el valor del bien que tendría la cosa si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y la posibilidad de realizar la forma alternativa de corrección del cumplimiento que no suponga mayores inconvenientes para el comprador. En ese caso, el derecho del comprador se limitará a la forma alternativa de corrección del cumplimiento; el vendedor conservará su derecho a rechazar también esa forma alternativa si concurren los requisitos de la primera frase de este apartado.
4. Cuando el vendedor entregue un bien que no tenga faltas de conformidad como corrección del cumplimiento, podrá exigir al comprador la devolución de la cosa que tenga la falta de conformidad, con arreglo a lo establecido en los artículos 346 a 348.»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

- 10 El 8 de julio de 2015 el Sr. Füllla adquirió a Toolport, por teléfono, una carpa de cinco por seis metros.
- 11 Tras la entrega de la carpa en el domicilio del Sr. Füllla, este constató su falta de conformidad y solicitó a Toolport que procediera a su subsanación en el domicilio del propio comprador. No envió dicha carpa a Toolport ni ofreció hacerlo. Por su parte, Toolport desestimó las reclamaciones del Sr. Füllla sobre la falta de conformidad de la carpa, que consideraba carentes de fundamento. Al mismo tiempo, Toolport no indicó que fuera necesario transportar la tienda a su domicilio social, ni tampoco ofreció pagar por anticipado los gastos de transporte.
- 12 En ese momento las partes no concretaron el lugar de la subsanación de la falta de conformidad de la carpa. Además, nada se menciona a este respecto en el contrato celebrado entre ellas.
- 13 Así las cosas, el Sr. Füllla solicitó la resolución del contrato y el reembolso del precio de compra de la carpa, a cambio de su devolución.
- 14 Como quiera que Toolport no accedió a dicha solicitud, el Sr. Füllla recurrió ante el Amtsgericht Norderstedt (Tribunal de lo Civil y Penal de Norderstedt, Alemania).
- 15 En el curso del procedimiento seguido ante el citado tribunal Toolport alegó por primera vez que su propio domicilio social era el lugar de subsanación de la falta de conformidad del bien controvertido.
- 16 Según el tribunal remitente, la fijación del lugar de subsanación de la falta de conformidad del bien en cuestión resulta esencial para determinar si el Sr. Füllla dio a Toolport la posibilidad de proceder a la reparación o sustitución de dicho bien o le concedió para ello un «plazo razonable», a los efectos del artículo 3, apartado 5, de la Directiva 1999/44, antes de poder declarar la resolución del contrato de conformidad con dicha disposición.
- 17 El tribunal remitente señala al respecto que en el ordenamiento jurídico alemán el lugar de subsanación de la falta de conformidad de los bienes se fija con arreglo al artículo 269 del BGB, según el cual lo decisivo es, ante todo, qué hayan acordado las partes. Añade que, a falta de pacto contractual sobre dicho lugar, es preciso tener en cuenta las circunstancias del caso, en particular la naturaleza de la obligación de que se trate, y que, si de lo anterior tampoco es posible extraer conclusiones definitivas, el lugar de subsanación de la falta de conformidad será aquel en que los deudores hubieran tenido su domicilio o establecimiento profesional en el momento del nacimiento de dicha obligación.
- 18 Por consiguiente, el tribunal remitente observa que, a la luz de la jurisprudencia del Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), el artículo 269 del BGB se interpretará en el sentido de que en el caso de autos, para la subsanación de la falta de conformidad, el consumidor está obligado a poner el bien en cuestión a disposición del vendedor en el domicilio social de este.
- 19 No obstante, el tribunal remitente alberga dudas acerca de la conformidad de dicha interpretación con la Directiva 1999/44, indicando que, habida cuenta de las características del bien en cuestión, la obligación de disponer su envío podría suponer, a los efectos del artículo 3, apartado 3, de dicha Directiva, que el consumidor no quedara libre de «mayores inconvenientes».
- 20 Según el mismo tribunal, el lugar de subsanación de faltas de conformidad de los bienes que es el más adecuado para garantizar la protección más amplia posible para los consumidores se corresponde con aquel en que se encuentren los propios bienes. Entiende que este enfoque permite a los vendedores organizar por sí mismos la inspección de dichos bienes de la manera más eficaz y que, de ese modo, podrán inspeccionarlos en el lugar en que se encuentren o hacer que se les envíen a su costa y con arreglo a sus instrucciones.

- 21 El tribunal remitente afirma, en cambio, que debe descartarse fijar en función de las circunstancias de cada caso el lugar de subsanación de la falta de conformidad de los bienes, puesto que entiende que ello crearía inseguridad jurídica, en todo caso para los consumidores.
- 22 Se pregunta asimismo si el principio de gratuidad de la subsanación de la falta de conformidad del bien que se establece en el artículo 3, apartado 3, párrafo primero, de la Directiva 1999/44 comprende el derecho de los consumidores a instar a que los vendedores les paguen por anticipado los gastos del transporte de dichos bienes, con el fin de posibilitar la reparación o la sustitución, a los domicilios sociales respectivos de los vendedores.
- 23 Así las cosas, el Amtsgericht Norderstedt (Tribunal de lo Civil y Penal de Norderstedt) acordó suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las cuestiones prejudiciales siguientes:
- «1) ¿Debe interpretarse el artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, de la Directiva 1999/44 en el sentido de que el consumidor tiene que poner a disposición del comerciante el bien de consumo adquirido en una venta a distancia, con el fin de posibilitar la reparación o la sustitución, siempre solo en el lugar en el que se encuentre dicho bien?
- 2) En caso de respuesta negativa:
- ¿Debe interpretarse el artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, de la Directiva 1999/44 en el sentido de que el consumidor tiene que poner a disposición del comerciante el bien de consumo adquirido en una venta a distancia, con el fin de posibilitar la reparación o la sustitución, siempre en el domicilio social del comerciante?
- 3) En caso de respuesta negativa:
- ¿Cuáles son los criterios que se deducen del artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, de la Directiva 1999/44 para fijar el lugar en el que el consumidor tiene que poner a disposición del comerciante el bien de consumo adquirido en una venta a distancia, con el fin de posibilitar la reparación o la sustitución?
- 4) En caso de que el lugar en el que el consumidor tenga que poner a disposición del comerciante el bien de consumo adquirido en una venta a distancia, para su inspección y para posibilitar la corrección del cumplimiento, siempre o en el caso concreto, sea el domicilio social del comerciante:
- ¿Es compatible con el artículo 3, apartado 3, párrafo primero, en relación con el artículo 3, apartado 4, de la Directiva 1999/44 que el consumidor deba pagar por anticipado los gastos del transporte al domicilio social del comerciante o de devolución desde este, o implica la obligación de “reparación sin cargo alguno” que el vendedor esté obligado a adelantar esos importes?
- 5) En caso de que el lugar en el que el consumidor tenga que poner a disposición del comerciante el bien de consumo adquirido en una venta a distancia, para su inspección y para posibilitar la corrección del cumplimiento, siempre o en el caso concreto, sea el domicilio social del comerciante, y de que la obligación de pago anticipado de los gastos de transporte por parte del consumidor sea compatible con el artículo 3, apartado 3, párrafo primero, en relación con el artículo 3, apartado 4, de la Directiva 1999/44:
- ¿Debe interpretarse el artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, en relación con el artículo 3, apartado 5, segundo guion, de la Directiva 1999/44 en el sentido de que el consumidor no tiene derecho a la resolución del contrato cuando únicamente haya indicado al comerciante una falta de conformidad, pero sin ofrecer transportar el bien de consumo al lugar en el que aquel se encuentre?

6) En caso de que el lugar en el que el consumidor tenga que poner a disposición del comerciante el bien de consumo adquirido en una venta a distancia, para su inspección y para posibilitar la corrección del cumplimiento, siempre o en el caso concreto, sea el domicilio social del comerciante, pero la obligación de pago anticipado de los gastos de transporte por parte del consumidor no sea compatible con el artículo 3, apartado 3, párrafo primero, en relación con el artículo 3, apartado 4, de la Directiva 1999/44:

¿Debe interpretarse el artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, en relación con el artículo 3, apartado 5, segundo guion, de la Directiva 1999/44 en el sentido de que el consumidor no tiene derecho a la resolución del contrato cuando únicamente haya indicado al comerciante una falta de conformidad, pero sin ofrecer transportar el bien de consumo al lugar en el que aquel se encuentre?»

Admisibilidad de la petición de decisión prejudicial

- 24 Según el Gobierno alemán, la admisibilidad de la petición de decisión prejudicial es dudosa, dado que tanto la exposición de hechos como la presentación de las disposiciones relevantes de Derecho nacional son rudimentarias y que, basándose tan solo en los hechos, no resulta que las cuestiones planteadas sean relevantes para la solución del litigio.
- 25 Debe recordarse a ese respecto que, según jurisprudencia reiterada del Tribunal de Justicia, cuando las cuestiones planteadas se refieran a la interpretación del Derecho de la Unión, el Tribunal de Justicia estará, en principio, obligado a pronunciarse. De ello resulta que las cuestiones relativas al Derecho de la Unión gozan de una presunción de pertinencia. La negativa del Tribunal de Justicia a pronunciarse sobre una cuestión prejudicial planteada por un tribunal nacional solo será posible cuando resulte evidente que la interpretación del Derecho de la Unión solicitada no guarda relación alguna ni con la realidad ni con el objeto del litigio principal, cuando el problema sea de naturaleza hipotética o cuando el Tribunal de Justicia no disponga de los elementos de hecho y Derecho necesarios para responder adecuadamente a las cuestiones que se le hayan planteado (sentencia de 7 de marzo de 2018, *flightright* y otros, C-274/16, C-447/16 y C-448/16, EU:C:2018:160, apartado 46 y jurisprudencia citada).
- 26 En el caso de autos, por un lado, la exposición en la resolución de remisión de los hechos del litigio principal, que se han reproducido en los apartados 10 a 15 anteriores, y la presentación del marco jurídico nacional relevante, que se ha recordado en los apartados 8 a 9 anteriores, resultan lo suficientemente claros y completos como para que el Tribunal de Justicia pueda contestar adecuadamente a las cuestiones que se le han planteado.
- 27 Por otro lado, y tal como indican los apartados 16 a 22 anteriores, el tribunal remitente expone las razones que lo han llevado a plantear al Tribunal de Justicia una cuestión sobre la interpretación del alcance de los derechos que con arreglo al artículo 3 de la Directiva 1999/44 tienen los consumidores, en el contexto del litigio principal, y en particular la necesidad que existe para resolver el litigio de fijar el lugar en que los consumidores deban poner a disposición de los vendedores, para que se subsane su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia.
- 28 De ello resulta la admisibilidad de la petición de decisión prejudicial.

Acerca de las cuestiones prejudiciales

Cuestiones prejudiciales primera, segunda y tercera

- 29 Mediante sus tres primeras cuestiones, que resulta oportuno analizar conjuntamente, el tribunal remitente pregunta en esencia si el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que el lugar en que los consumidores deben poner a disposición de los vendedores, para que se subsane con arreglo a dicho precepto su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia es siempre el lugar en que se encuentren los bienes o, en caso de contestación negativa a lo anterior, si es siempre el lugar en que se encuentren los domicilios sociales respectivos de los vendedores, o, en caso de contestación negativa a lo anterior, qué criterios se deducen de dicho precepto a la hora de fijar tal lugar.
- 30 Ha de recordarse con carácter preliminar que, con arreglo al artículo 3, apartado 2, de la Directiva 1999/44, en caso de falta de conformidad de los bienes en el momento de la entrega, los consumidores podrán exigir que sean puestos en conformidad mediante la reparación o la sustitución, de conformidad con el artículo 3, apartado 3, de la Directiva, o, a falta de poder obtener dicha puesta en conformidad, podrán exigir una reducción adecuada del precio o la resolución del contrato, de conformidad con los apartados 5 y 6 del mismo artículo (véase, en ese sentido, la sentencia de 17 de abril de 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, apartado 27).
- 31 El artículo 3, apartado 3, párrafos primero y tercero, de la Directiva especifica que en primer lugar, el consumidor podrá exigir al vendedor que repare los bienes o que los sustituya, en ambos casos sin cargo alguno, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado. Con ese objeto, toda reparación o sustitución se llevará a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran para este.
- 32 Procede señalar a este respecto que, si bien el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 1999/44 no fija el lugar en que deban ponerse a disposición del vendedor los bienes no conformes para ser reparados o sustituidos, no es menos cierto que el precepto establece determinados requisitos que deben disciplinar tal subsanación de la falta de conformidad. Así pues, cualquier reparación o sustitución debe realizarse sin cargo alguno, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para los consumidores. Esta obligación triple es expresión de la voluntad del legislador de la Unión de garantizar a los consumidores una protección efectiva (sentencia de 16 de junio de 2011, *Gebr. Weber y Putz*, C-65/09 y C-87/09, EU:C:2011:396, apartado 52).
- 33 De ello resulta que el lugar en que los bienes no conformes deben ponerse a disposición de los vendedores para ser reparados o sustituidos tendrá que ser idóneo para que la subsanación de la falta de conformidad cumpla esa obligación triple.
- 34 De ese modo, por lo que respecta en primer lugar a la obligación de subsanación de la falta de conformidad de los bienes «sin cargo alguno», que se traduce en la exclusión de toda pretensión económica por parte de los vendedores en el marco del cumplimiento de dicha obligación, en forma de reparación o sustitución de los bienes no conformes, y tiene por objeto proteger a los consumidores del riesgo de cargas económicas que podrían disuadirlos de hacer valer sus derechos a falta de tal protección (véase, en ese sentido, la sentencia de 17 de abril de 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, apartado 34), ha de señalarse que no puede quedar condicionada por el lugar en que los consumidores deban poner a disposición de los vendedores, para que se subsane su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia.
- 35 Cierto es que el artículo 3, apartado 3, párrafos primero y segundo, de la Directiva 1999/44 especifica que el vendedor podrá denegar la reparación de los bienes o su sustitución sin cargo alguno si ello resulta imposible o desproporcionado por imponer una de esas formas de saneamiento al vendedor

costes que, en comparación con la otra, no sean razonables. Sin embargo, los criterios de evaluación del carácter razonable de tales costes, que se enumeran en el artículo 3, apartado 3, párrafo segundo, de la Directiva, se refieren al valor que tendrían los bienes si no hubiera falta de conformidad, a la relevancia de la falta de conformidad y a si la forma de saneamiento alternativa puede realizarse sin inconvenientes mayores para el consumidor, y son aplicables con independencia del lugar en que el consumidor debe poner a disposición del vendedor, para que se subsane su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia.

- 36 Por lo que se refiere, en segundo lugar, a la obligación de subsanación de la falta de conformidad de los bienes «en un plazo razonable», ha de observarse que la celeridad de dicha subsanación puede perfectamente variar en función del lugar en que los consumidores deban ponerlos, a tal efecto, a disposición de los vendedores.
- 37 Tal como ha señalado el Abogado General en el punto 60 de sus conclusiones, en determinadas circunstancias, en particular si los bienes se encuentran en un país distinto de su domicilio social, puede pasar un tiempo considerable hasta que los vendedores estén en condiciones de disponer su examen, con vistas a su reparación o sustitución, en dicho lugar. En tal caso, no cabe descartar que la puesta de los bienes a disposición de los vendedores en sus domicilios sociales respectivos pueda garantizar la subsanación con mayor rapidez.
- 38 En cambio, si los vendedores disponen ya de una red de servicio posventa o de una red de transporte en el lugar en que se encuentren los bienes, la subsanación de su falta de conformidad puede resultar más rápida si los vendedores los examinan en ese lugar o disponen por sí mismos su envío a sus domicilios sociales respectivos.
- 39 En tercer lugar, el artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, de la Directiva 1999/44 obliga a garantizar que la subsanación de la falta de conformidad se lleve a cabo «sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran los bienes para el consumidor».
- 40 De ello resulta, por un lado, que el lugar en que los bienes deben ponerse a disposición de los vendedores para la subsanación de la falta de conformidad no pueda ser elegido de manera que suponga para los consumidores, no ya un inconveniente cualquiera (dado que esa puesta a disposición requiere normalmente por parte de los consumidores una determinada inversión en términos de tiempo y esfuerzos relacionados con el empaquetado y el envío de los bienes), sino un inconveniente mayor, entiendo por tal, como ha señalado el Abogado General en el punto 68 de sus conclusiones, que la carga sea tal que pueda disuadir a los consumidores medios de hacer valer sus derechos.
- 41 Ha de tenerse en cuenta al respecto que el objetivo del artículo 3 de la Directiva 1999/44 es establecer un equilibrio justo entre los intereses de los consumidores y los de los vendedores, garantizando a los primeros, como partes débiles del contrato, una protección completa y eficaz contra el incumplimiento por parte de los segundos de sus obligaciones contractuales, permitiendo a la vez tener en cuenta consideraciones de carácter económico alegadas por estos últimos (sentencia de 16 de junio de 2011, Gebr. Weber y Putz, C-65/09 y C-87/09, EU:C:2011:396, apartado 75).
- 42 Por otro lado, para apreciar si en la subsanación de la falta de conformidad de los bienes una situación puede suponer un inconveniente mayor para los consumidores medios procede tener en cuenta la naturaleza de los bienes y la finalidad que tuvieran para los consumidores.
- 43 Así pues, en algunos casos, debido tanto a la naturaleza de los bienes (en especial, su peso elevado, volumen considerable o fragilidad particular, o incluso exigencias particularmente complejas relacionadas con su envío) como a la finalidad que tuvieran para los consumidores medios (en

especial las vinculadas a su instalación previa), su expedición a los domicilios sociales respectivos de los vendedores podría constituir para dichos consumidores un inconveniente mayor, contrario a las obligaciones enumeradas por el artículo 3, apartado 3, párrafo tercero, de la Directiva 1999/44.

- 44 En otros casos, por el contrario, puede suponerse que la expedición a los domicilios sociales respectivos de los vendedores de bienes compactos que no requieran manipulación especial ni una forma específica de transporte no puede constituir un inconveniente mayor para esos mismos consumidores.
- 45 En consecuencia, de entre los lugares en que los consumidores deban poner a disposición de los vendedores, para que se subsane su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia, la fijación de aquel que resulte más adecuado para garantizar tal subsanación sin cargo alguno, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para los consumidores dependerá de las circunstancias de cada caso.
- 46 A ese respecto, por lo que atañe a la seguridad jurídica, ha de recordarse que, con arreglo a los artículos 1, apartado 1, y 8, apartado 2, de la Directiva 1999/44, esta tiene por objeto garantizar un nivel mínimo uniforme de protección de los consumidores en el ámbito que regula. De ese modo, a tenor de esos preceptos, por un lado, los Estados miembros están facultados para establecer en su normativa nacional el o los lugares en que los consumidores deban poner a disposición de los vendedores, para que se subsane su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia, siempre que cumplan los requisitos del artículo 3, apartado 3, de la Directiva. Por otro lado, los Estados miembros podrán adoptar o mantener disposiciones más exigentes para garantizar a los consumidores un nivel de protección más elevado, por ejemplo, normas específicas para determinadas categorías de bienes.
- 47 Al aplicar el Derecho interno así adoptado, los tribunales nacionales que deben interpretarlo están obligados a tomar en consideración el conjunto de normas de ese Derecho y aplicar los métodos de interpretación reconocidos por él para hacerlo, en la mayor medida posible, a la luz de la letra y del espíritu de la Directiva 1999/44, con el fin de alcanzar el resultado que esta persigue y, por lo tanto, atenerse al artículo 288 TFUE, párrafo tercero. Dicha exigencia de interpretación conforme incluye la obligación de los tribunales nacionales de modificar, en caso necesario, su jurisprudencia reiterada si esta se basa en una interpretación del Derecho nacional que sea incompatible con los objetivos de la Directiva (sentencia de 19 de abril de 2016, DI, C-441/14, EU:C:2016:278, apartados 31 y 33 y jurisprudencia citada).
- 48 Habida cuenta de los razonamientos anteriores, ha de contestarse a las tres primeras cuestiones que el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que los Estados miembros conservan la competencia para fijar el lugar en que los consumidores deban poner a disposición de los vendedores, para que se subsane con arreglo a dicho precepto su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia. Dicho lugar tendrá que ser idóneo para que la subsanación de la falta de conformidad se realice sin cargo alguno, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para los consumidores, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran los bienes para los consumidores. A ese respecto, los tribunales nacionales deberán realizar una interpretación conforme con la Directiva 1999/44, lo que incluye, en su caso, modificar su jurisprudencia reiterada si esta se basa en una interpretación del Derecho nacional que sea incompatible con los objetivos de la Directiva.

Cuarta cuestión prejudicial

- 49 Mediante su cuarta cuestión prejudicial el tribunal remitente pregunta en esencia si el artículo 3, apartados 2 a 4, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que el derecho de los consumidores a la subsanación «sin cargo alguno» de faltas de conformidad de bienes adquiridos en

una venta a distancia comprende la obligación de los vendedores de pagarles por anticipado a esos consumidores los gastos del transporte de dichos bienes, efectuado al objeto de su subsanación, a los domicilios sociales respectivos de los vendedores.

- 50 De conformidad con el artículo 3, apartado 4, de la Directiva, el concepto de «sin cargo alguno» se refiere a los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
- 51 A tenor de la jurisprudencia citada en el apartado 34 anterior, la obligación de gratuidad de la puesta en conformidad de los bienes, que por voluntad del legislador de la Unión es elemento esencial de la protección que la Directiva 1999/44 garantiza a los consumidores, tiene por objeto proteger a los consumidores del riesgo de cargas económicas que podrían disuadirlos de hacer valer sus derechos a falta de tal protección (véase, en ese sentido, la sentencia de 17 de abril de 2008, *Quelle*, C-404/06, EU:C:2008:231, apartados 33 y 34).
- 52 Al mismo tiempo, y tal como ya se ha señalado en el apartado 41 anterior, el objetivo de la Directiva no es solo proteger los intereses de los consumidores, garantizándoles una protección completa y eficaz contra el incumplimiento por parte de los vendedores de sus obligaciones contractuales, sino que busca un equilibrio entre dichos intereses y las consideraciones de carácter económico alegadas por los vendedores (véase, en ese sentido, la sentencia de 16 de junio de 2011, *Gebr. Weber y Putz*, C-65/09 y C-87/09, EU:C:2011:396, apartado 75).
- 53 A la luz de estos razonamientos, ha de notarse que la obligación de los vendedores de pagar sistemáticamente por anticipado los gastos del transporte de bienes no conformes adquiridos en una venta a distancia a sus domicilios sociales respectivos puede perfectamente, por un lado, aumentar el tiempo necesario para la subsanación de dichas faltas de conformidad, en detrimento de su realización en un plazo razonable. Tal sería el caso, en particular, cuando los vendedores no utilicen etiquetas de devolución con franqueo pagado y se vean obligados a efectuar dichos pagos anticipados. Por otro lado, existe el peligro de que esa obligación haga recaer una carga demasiado elevada sobre los vendedores, en particular en casos en que, tras el examen de los bienes, resulte que no adolecen de defectos.
- 54 Siendo ello así, el equilibrio entre los intereses de vendedores y consumidores que persigue la Directiva 1999/44 no exige que la obligación de gratuidad de la puesta en conformidad de los bienes abarque no solo la obligación de los primeros de reembolsar a los segundos los gastos del transporte de los bienes a los domicilios sociales respectivos de los primeros sino también la obligación de pagarles sistemáticamente por anticipado dichos gastos.
- 55 Ello no obstante, ese mismo equilibrio exige, al objeto de proteger a los consumidores, y tal como se desprende de los apartados 34 y 40 anteriores, que los gastos de transporte cuyo pago anticipado efectúen los consumidores no constituyan una carga tal que pueda disuadir a consumidores medios de hacer valer sus derechos. A este respecto, al analizar si una carga es tal que puede disuadir a esos consumidores de hacer valer sus derechos, los tribunales nacionales tendrán en cuenta, tal como señaló el Abogado General en el punto 86 de sus conclusiones, las circunstancias específicas de cada caso concreto y, en particular, datos como el importe de los gastos de transporte, el valor de los bienes no conformes o la posibilidad fáctica o jurídica que tengan los consumidores de hacer valer sus derechos en caso de que los vendedores no les reembolsen los gastos de transporte que hayan pagado por anticipado.
- 56 Habida cuenta de los razonamientos anteriores, ha de contestarse a la cuarta cuestión que el artículo 3, apartados 2 a 4, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que el derecho de los consumidores a la subsanación «sin cargo alguno» de faltas de conformidad de bienes adquiridos en una venta a distancia no comprende la obligación de los vendedores de pagarles por anticipado a esos consumidores los gastos del transporte de dichos bienes, efectuado al objeto de su subsanación, a los

domicilios sociales respectivos de los vendedores, a menos que el pago anticipado de dichos gastos por los consumidores constituya una carga tal que pueda disuadirlos de hacer valer sus derechos, extremo que corresponde comprobar a los tribunales nacionales.

Cuestiones prejudiciales quinta y sexta

- 57 Mediante sus cuestiones quinta y sexta, que resulta oportuno analizar conjuntamente, el tribunal remitente pregunta en esencia si el artículo 3, apartado 3, en relación con el artículo 3, apartado 5, segundo guion, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que, en situaciones como la controvertida en el litigio principal, los consumidores que hayan informado a los vendedores de la falta de conformidad de bienes adquiridos en una venta a distancia, pero sin poner dichos bienes a disposición de los vendedores en los domicilios sociales respectivos de estos al objeto de su subsanación, tienen derecho a resolver el contrato, debido a que no se ha llevado a cabo el saneamiento en un plazo razonable.
- 58 Procede notar a ese respecto que el artículo 3, apartados 3 y 5, de la Directiva, establece una secuencia clara en la realización de las formas de saneamiento a que tienen derecho los consumidores en caso de falta de conformidad del bien.
- 59 De ese modo, de conformidad con el artículo 3, apartado 3, párrafo primero, de la Directiva, en un primer momento, los consumidores podrán exigir a los vendedores que reparen los bienes o que los sustituyan, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado.
- 60 Solo cuando los consumidores no tengan derecho a la reparación ni la sustitución de los bienes, o cuando los vendedores no hubieran llevado a cabo el saneamiento ejecutado alguna de las formas de saneamiento en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para los consumidores, estos tendrán derecho, con arreglo al artículo 3, apartado 5, de la misma Directiva, a la resolución del contrato, salvo que, de conformidad con el artículo 3, apartado 6, de la Directiva 1999/44, la falta de conformidad de los bienes sea de escasa importancia.
- 61 A ese respecto, y dado que del artículo 3, apartados 3 y 5, de la Directiva 1999/44, en relación con su considerando 10, se desprende que, en interés de ambas partes del contrato, la Directiva da prioridad a la ejecución de este, mediante las dos formas de saneamiento previstas en primer lugar, frente a su resolución (véase, en ese sentido, la sentencia de 16 de junio de 2011, Gebr. Weber y Putz, C-65/09 y C-87/09, EU:C:2011:396, apartado 72), la Directiva establece a tal fin, en el caso de falta de conformidad de los bienes, determinadas obligaciones positivas tanto para los consumidores como para los vendedores.
- 62 Así pues, con arreglo al artículo 3, apartado 3, párrafo primero, de la Directiva 1999/44, los consumidores que deseen que se subsane la falta de conformidad de los bienes darán a los vendedores suficiente posibilidad de proceder a dicha subsanación. A tal efecto, tendrán obligación de indicar a los vendedores la falta de conformidad y la forma de saneamiento que hayan elegido, es decir, la reparación de los bienes o su sustitución. Los consumidores pondrán dichos bienes, además, a disposición de los vendedores.
- 63 Por su parte, los vendedores efectuarán la posible reparación o sustitución sin cargo alguno, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para los consumidores, y solo podrán negarse a hacerlo si ello resulta imposible o desproporcionado. Tal como se señala en el apartado 60 anterior, los consumidores tendrán derecho a la resolución del contrato exclusivamente cuando los vendedores hayan incumplido las obligaciones que a este respecto les impone el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 1999/44.

- 64 En el caso de autos, el tribunal remitente especifica que las partes del litigio principal no habían acordado ni concretado el lugar en que el bien controvertido debía ponerse a disposición del vendedor para que se subsanara su falta de conformidad. En cambio, la resolución de remisión indica que el consumidor (el Sr. Füllä) indicó al vendedor (Toolport) las faltas de conformidad de que adolecía dicho bien y solicitó a la sociedad que procediera a su subsanación en el domicilio del propio consumidor, lo cual, sin embargo, no dio lugar a ninguna actuación por parte de Toolport. Por su parte, Toolport declaró por primera vez en el procedimiento sustanciado ante el tribunal remitente que debería habersele entregado el bien en su propio domicilio social. Según el tribunal remitente, habida cuenta de las características del bien controvertido, la obligación de disponer el envío al domicilio social del vendedor podía suponer, a los efectos del artículo 3, apartado 3, de dicha Directiva, que el consumidor no quedara libre de «mayores inconvenientes».
- 65 Procede observar a ese respecto que un consumidor que, tras haber indicado con claridad al vendedor la existencia de faltas de conformidad del bien adquirido en una venta a distancia, la disposición de cuyo envío por parte del consumidor al domicilio social del vendedor podría suponer que el consumidor no quedara libre de mayores inconvenientes, que puso efectivamente el bien en su propio domicilio a disposición del vendedor para que se subsanara su falta de conformidad, sin obtener del vendedor, en reciprocidad, información sobre el lugar en que debía ponerse a su disposición al objeto de lograr la subsanación ni ninguna otra actuación positiva que resultara adecuada a tal fin, y que, por ello, no puso el bien a disposición del vendedor en el lugar en cuestión, sí cumplió la obligación de diligencia que recae sobre él con arreglo al artículo 3, apartado 3, párrafo primero, de la Directiva 1999/44 (véase, en ese sentido, la sentencia de 4 de junio de 2015, Faber, C-497/13, EU:C:2015:357, apartados 61 a 63).
- 66 En cambio, no se estará cumpliendo la obligación del vendedor de realizar una forma de saneamiento en un plazo razonable, a falta de la cual el consumidor, con arreglo al artículo 3, apartado 5, segundo guion, de la Directiva 1999/44, puede exigir la resolución del contrato, cuando ese vendedor no adopte ninguna medida adecuada para, al menos, examinar el bien en cuestión, incluida la de informar al consumidor en un plazo razonable del lugar en que dicho bien debe ponerse a su disposición para que se subsane su falta de conformidad.
- 67 Habida cuenta de los razonamientos anteriores, ha de contestarse a las cuestiones quinta y sexta que el artículo 3, apartado 3, en relación con el artículo 3, apartado 5, segundo guion, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que, en situaciones como la controvertida en el litigio principal, los consumidores que hayan informado a los vendedores de la falta de conformidad de bienes adquiridos en una venta a distancia, la disposición de cuyo envío por parte de los consumidores a los domicilios sociales respectivos de los vendedores podría suponer que los consumidores no quedaran libre de mayores inconvenientes, y que pusieron efectivamente los bienes en sus propios domicilios a disposición de los vendedores para que se subsanara su falta de conformidad, tienen derecho a resolver el contrato, debido a que no se ha llevado a cabo el saneamiento en un plazo razonable, cuando los vendedores no hayan adoptado ninguna medida adecuada para proceder a dicha subsanación, incluida la de informar a los consumidores del lugar en que los bienes debían ponerse a su disposición a tal fin. A ese respecto, corresponde a los tribunales nacionales, mediante la interpretación conforme con la Directiva 1999/44, garantizar el derecho de dichos consumidores a la resolución del contrato.

Costas

- 68 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 Primera) declara:

- 1) El artículo 3, apartado 3, de la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, debe interpretarse en el sentido de que los Estados miembros conservan la competencia para fijar el lugar en que los consumidores deban poner a disposición de los vendedores, para que se subsane con arreglo a dicho precepto su falta de conformidad, bienes adquiridos en una venta a distancia. Dicho lugar tendrá que ser idóneo para que la subsanación de la falta de conformidad se realice sin cargo alguno, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para los consumidores, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran los bienes para los consumidores. A ese respecto, los tribunales nacionales deberán realizar una interpretación conforme con la Directiva 1999/44, lo que incluye, en su caso, modificar su jurisprudencia reiterada si esta se basa en una interpretación del Derecho nacional que sea incompatible con los objetivos de la Directiva.
- 2) El artículo 3, apartados 2 a 4, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que el derecho de los consumidores a la subsanación «sin cargo alguno» de faltas de conformidad de bienes adquiridos en una venta a distancia no comprende la obligación de los vendedores de pagarles por anticipado a esos consumidores los gastos del transporte de dichos bienes, efectuado al objeto de su subsanación, a los domicilios sociales respectivos de los vendedores, a menos que el que el pago anticipado de dichos gastos por los consumidores constituya una carga tal que pueda disuadirlos de hacer valer sus derechos, extremo que corresponde comprobar a los tribunales nacionales.
- 3) El artículo 3, apartado 3, en relación con el artículo 3, apartado 5, segundo guion, de la Directiva 1999/44 debe interpretarse en el sentido de que, en situaciones como la controvertida en el litigio principal, los consumidores que hayan informado a los vendedores de la falta de conformidad de bienes adquiridos en una venta a distancia, la disposición de cuyo envío por parte de los consumidores a los domicilios sociales respectivos de los vendedores podría suponer que los consumidores no quedarán libre de mayores inconvenientes, y que pusieron efectivamente los bienes en sus propios domicilios a disposición de los vendedores para que se subsanara su falta de conformidad, tienen derecho a resolver el contrato, debido a que no se ha llevado a cabo el saneamiento en un plazo razonable, cuando los vendedores no hayan adoptado ninguna medida adecuada para proceder a dicha subsanación, incluida la de informar a los consumidores del lugar en que los bienes debían ponerse a su disposición a tal fin. A ese respecto, corresponde a los tribunales nacionales, mediante la interpretación conforme con la Directiva 1999/44, garantizar el derecho de dichos consumidores a la resolución del contrato.

Firmas