



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta)

de 21 de octubre de 2020 *

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 16, letra c) — Derecho de desistimiento — Excepciones — Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados — Bienes cuya producción ya ha comenzado el comerciante»

En el asunto C-529/19,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Amtsgericht Potsdam (Tribunal de lo Civil y Penal de Potsdam, Alemania), mediante resolución de 12 de junio de 2019, recibida en el Tribunal de Justicia el 11 de julio de 2019, en el procedimiento entre

Möbel Kraft GmbH & Co. KG

y

ML,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta),

integrado por la Sra. C. Toader, en funciones de Presidente de Sala, y los Sres. M. Safjan (Ponente) y N. Jääskinen, Jueces;

Abogado General: Sr. H. Saugmandsgaard Øe;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Möbel Kraft GmbH & Co. KG, por el Sr. J. Jeep, Rechtsanwalt;
- en nombre de ML, por el Sr. R. Sterzel, Rechtsanwalt;
- en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. C. Hödlmayr y B.-R. Killmann y la Sra. C. Valero, 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;

* Lengua de procedimiento: alemán.

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO 2011, L 304, p. 64).
- 2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre Möbel Kraft GmbH & Co. KG, una sociedad alemana de venta de muebles, y ML, un consumidor, en relación con una demanda de indemnización por daños y perjuicios a raíz de que ML desistiera del contrato celebrado entre dichas partes.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 Los considerandos 7, 40 y 49 de la Directiva 2011/83 enuncian:
 - «(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. [...]
 - [...]
 - (40) Las actuales diferencias en los plazos de desistimiento en función de los Estados miembros y en lo que respecta a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento generan inseguridad jurídica y costes de cumplimiento. [...]
 - [...]
 - (49) Deben existir algunas excepciones al derecho de desistimiento, tanto en los contratos a distancia como en los contratos celebrados fuera del establecimiento. El derecho de desistimiento podría resultar inadecuado, por ejemplo, por la naturaleza especial de los bienes o servicios. [...] El derecho de desistimiento no debe aplicarse en el caso de los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, como pueden ser unas cortinas hechas a medida ni en el del suministro de combustible, por ejemplo, al tratarse de un bien que, por su propia naturaleza, se mezcla de manera inseparable con otros artículos una vez entregado. [...]
- 4 El artículo 2 de esta Directiva, titulado «Definiciones», dispone lo siguiente:
 - «A efectos de la presente Directiva se entenderá por:
 - [...]

3) “bienes”: todo bien mueble tangible, excepto los bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento. El agua, el gas y la electricidad se considerarán “bienes” en el sentido de la presente Directiva cuando estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas;

4) “bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor”: todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor;

[...]

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;

8) “contrato celebrado fuera del establecimiento”: todo contrato entre un comerciante y un consumidor:

a) celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante;

[...]

c) celebrado en el establecimiento mercantil del comerciante o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del comerciante, con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, o

[...]

9) “establecimiento mercantil”:

a) toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma permanente, o

b) toda instalación móvil de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma habitual;

[...]».

5 El artículo 6 de dicha Directiva, titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», dispone en su apartado 1 lo siguiente:

«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:

[...]

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

[...]

k) cuando no se haya previsto un derecho de desistimiento con arreglo al artículo 16, la indicación de que al consumidor no le asiste un derecho de desistimiento o, cuando proceda, las circunstancias en las que el consumidor pierde el derecho de desistimiento;

[...]».

6 El artículo 9 de la misma Directiva, con la rúbrica «Derecho de desistimiento», establece lo siguiente en su apartado 1:

«Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14.»

7 El artículo 16 de la Directiva 2011/83, titulado «Excepciones al derecho de desistimiento», está redactado como sigue:

«Los Estados miembros no incluirán el derecho de desistimiento contemplado en los artículos 9 a 15 en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento que se refieran a:

a) contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que es consciente [de] que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habr[á] perdido su derecho de desistimiento;

[...]

c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

[...]

e) el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega;

[...]

i) el suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega;

[...]

m) el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.»

Derecho alemán

8 De conformidad con el artículo 312g, apartado 2, punto 1, del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil), que transpone al Derecho alemán el artículo 16 de la Directiva 2011/83, no existirá derecho de desistimiento en el caso de contratos de suministro de bienes no prefabricados para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor o que estén claramente personalizados.

Litigio principal y cuestión prejudicial

- 9 En una feria comercial, ML celebró con Möbel Kraft un contrato de venta relativo a una cocina amueblada (en lo sucesivo, «contrato controvertido»). A continuación, ML hizo uso del derecho de desistimiento y, en su virtud, se negó a aceptar la entrega de la referida cocina, ante lo cual Möbel Kraft presentó ante el tribunal remitente, el Amtsgericht Potsdam (Tribunal de lo Civil y Penal de Potsdam, Alemania), una demanda de indemnización por daños y perjuicios por incumplimiento del contrato controvertido por parte de ML.
- 10 De la resolución de remisión se desprende que los elementos de la cocina objeto del contrato controvertido, cuya elaboración Möbel Kraft aún no había comenzado en el momento en que ML decidió desistir de dicho contrato, se habrían ensamblado por otra empresa siguiendo un esquema de taladrado en cadenas de producción digitales y se habrían montado *in situ*, en el domicilio de ML, por los empleados no de esta otra empresa, sino de Möbel Kraft. El tribunal remitente añade, a este respecto, que los elementos prefabricados de la cocina habrían podido desmontarse sin pérdida para el comerciante, en la medida en que únicamente el panel antisalpicaduras, la encimera, así como los embellecedores y las piezas de ajuste, se habrían adaptado *in situ* y no se habrían podido volver a utilizar en otro lugar.
- 11 Dicho tribunal se pregunta si, con arreglo al artículo 312g, apartado 2, punto 1, del Bürgerliches Gesetzbuch, queda excluido el derecho de desistimiento de un contrato de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados cuando:
 - a) en el momento del desistimiento, el vendedor aún no había comenzado a ensamblar los distintos elementos que componen el bien;
 - b) el bien se habría adaptado *in situ* por el propio vendedor y no por terceros, y
 - c) habría sido posible restablecer el bien a su estado anterior a la individualización con un coste de desmontaje reducido, cercano al 5 % del valor de los bienes.
- 12 A este respecto, el tribunal remitente precisa que el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), en el marco de su jurisprudencia anterior a la entrada en vigor de la Directiva 2011/83, ha declarado que no se excluye el derecho de desistimiento cuando el bien puede, sin pérdida de su esencia y funcionalidad, ser restablecido a su estado anterior a la individualización con un coste relativamente bajo. Así, el alto tribunal alemán consideró que, en el caso de un ordenador elaborado conforme a las especificaciones del comprador, el coste de desmontaje que ascendía al 5 % del valor del bien seguía siendo relativamente reducido.
- 13 De la resolución de remisión se desprende asimismo que la jurisprudencia del Oberlandesgericht Stuttgart (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Stuttgart, Alemania) ha declarado que el comprador de un bien individualizado no está autorizado a ejercer su derecho de desistimiento, aunque el comerciante aún no haya comenzado a elaborar el bien o a adaptarlo a las necesidades personales del consumidor. En cambio, una parte de la doctrina alemana no comparte esta postura jurisprudencial.
- 14 En estas circunstancias, el Amtsgericht Potsdam (Tribunal de lo Civil y Penal de Potsdam) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Se aplica la exclusión del derecho de desistimiento previsto en el artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83 también cuando los bienes son confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, pero el vendedor aún no ha comenzado a confeccionarlos y la adaptación en el domicilio

del consumidor no la habrían realizado terceros, sino el propio vendedor? ¿Es relevante que hubiera sido posible restablecer los bienes a su estado anterior a la individualización con un coste de desmontaje reducido, cercano al 5 % del valor de los bienes?»

Sobre la cuestión prejudicial

- 15 Mediante su cuestión prejudicial, el tribunal remitente pretende, esencialmente, que se dilucide si el artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que cabe oponer la excepción al derecho de desistimiento prevista en dicha disposición frente al consumidor que ha celebrado un contrato fuera del establecimiento relativo a la venta de un bien que debe confeccionarse conforme a sus especificaciones, aun cuando el profesional no haya comenzado la producción de dicho bien.
- 16 Con carácter preliminar, es preciso señalar que un contrato celebrado durante una feria comercial puede calificarse de «contrato celebrado fuera del establecimiento», en el sentido del artículo 2, punto 8, de la Directiva 2011/83, siempre que la celebración del contrato no se haya producido en un *stand* de una feria comercial, que puede considerarse un «establecimiento mercantil», en el sentido del artículo 2, punto 9, de dicha Directiva (véase, en este sentido, la sentencia de 7 de agosto de 2018, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, EU:C:2018:642, apartados 43 a 46).
- 17 Corresponde al tribunal remitente comprobar, conforme a la jurisprudencia citada en el apartado anterior, si, a la vista de los hechos sometidos a su apreciación, el contrato controvertido debe considerarse efectivamente un «contrato celebrado fuera del establecimiento», en el sentido del artículo 2, punto 8, de la Directiva 2011/83.
- 18 En caso de respuesta afirmativa, procede recordar que los artículos 9 a 15 de la Directiva 2011/83 conceden al consumidor un derecho de desistimiento a raíz, en particular, de la celebración de un contrato fuera del establecimiento, en el sentido del artículo 2, punto 8, de dicha Directiva, y establecen las condiciones y el modo de ejercicio de ese derecho.
- 19 Así, con arreglo al artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83, el consumidor dispone, en principio, de un período de catorce días para desistir de un contrato celebrado fuera del establecimiento, sin incurrir, en particular, en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 13, apartado 2, y 14 de dicha Directiva.
- 20 No obstante, el artículo 16 de la citada Directiva establece excepciones al derecho de desistimiento, particularmente en el supuesto, contemplado en la letra c) de ese artículo, de los contratos celebrados fuera del establecimiento relativos al «suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados».
- 21 A este respecto, según reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, cuando las disposiciones del Derecho de la Unión no contengan una remisión expresa al Derecho de los Estados miembros para determinar su sentido y su alcance, deben ser objeto de una interpretación autónoma y uniforme en toda la Unión, que ha de buscarse teniendo en cuenta no solo su tenor, sino también el contexto de dichas disposiciones y el objetivo que la normativa de que se trate pretende alcanzar (véase, en este sentido, la sentencia de 16 de julio de 2020, AFMB, C-610/18, EU:C:2020:565, apartado 50 y jurisprudencia citada).
- 22 Del tenor del citado artículo 16 se desprende que los Estados miembros están obligados a establecer, en la legislación nacional de transposición de la Directiva 2011/83, que el consumidor no podrá invocar su derecho de desistimiento, en particular, cuando se hayan producido determinados

acontecimientos posteriores a la celebración del contrato fuera del establecimiento. Así sucede con las circunstancias contempladas en las letras a), e), i) y m) de dicho artículo 16, que se refieren a la ejecución de tal contrato.

- 23 En virtud de esas disposiciones, esta excepción se refiere respectivamente a los «contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor», «el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega», «el suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega», así como «el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor».
- 24 En cambio, nada en la redacción del artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83 indica que la excepción al derecho de desistimiento que contiene esta disposición dependa de que se produzca algún acontecimiento posterior a la celebración del contrato fuera del establecimiento relativo al «suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados». Al contrario, de ese tenor se desprende expresamente que esta excepción es inherente al propio objeto de tal contrato, a saber, la producción de bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor, en el sentido del artículo 2, punto 4, de dicha Directiva, de modo que cabe oponer dicha excepción frente a ese consumidor desde el principio, sin estar supeditada a que se produzca tal acontecimiento y con independencia de si el contrato se ejecuta o está ejecutando por el comerciante.
- 25 Esta interpretación, conforme con el tenor del artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83, se ve corroborada por el contexto en el que se inserta el artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83, en particular, en lo que respecta a la obligación, establecida en el artículo 6, apartado 1, letras h) y k), de esa Directiva, de informar al consumidor de la existencia o inexistencia del derecho de desistimiento, antes de que este quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente.
- 26 A este respecto, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva tiene por objeto garantizar que se comunique al consumidor, antes de la celebración del contrato, tanto la información relativa a las condiciones contractuales y a las consecuencias de dicha celebración, lo que le permitirá decidir si desea vincularse contractualmente con un comerciante, como la información necesaria para la correcta ejecución del contrato y, sobre todo, para el ejercicio de sus derechos, en particular de su derecho de desistimiento (sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 43 y jurisprudencia citada).
- 27 Pues bien, una situación en la que la existencia del derecho de desistimiento del consumidor estuviese supeditada a un acontecimiento futuro, cuya materialización dependiera de una decisión del comerciante, no sería conciliable con dicha obligación de información precontractual.
- 28 Por otro lado, en lo que atañe a los objetivos perseguidos por la Directiva 2011/83, se desprende de sus considerandos 7 y 40, en particular, que esta Directiva pretende reforzar la seguridad jurídica de las operaciones entre un comerciante y un consumidor.
- 29 Procede considerar que la interpretación del artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83 mencionada en el apartado 24 de la presente sentencia contribuye a la consecución de este objetivo, en la medida en que permite evitar una situación en la que la existencia o inexistencia del derecho del consumidor a desistir del contrato dependería del avance de la ejecución de dicho contrato por parte del comerciante, avance del que, por regla general, el consumidor no está informado y sobre el que, con mayor razón, no puede influir en modo alguno.

- 30 De todas las consideraciones anteriores se desprende que procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que cabe oponer la excepción al derecho de desistimiento prevista en dicha disposición frente al consumidor que ha celebrado un contrato fuera del establecimiento relativo a la venta de un bien que debe confeccionarse conforme a sus especificaciones, independientemente de si el comerciante ha comenzado la producción de dicho bien.

Costas

- 31 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el tribunal 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 Sexta) declara:

El artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, debe interpretarse en el sentido de que cabe oponer la excepción al derecho de desistimiento prevista en dicha disposición frente al consumidor que ha celebrado un contrato fuera del establecimiento relativo a la venta de un bien que debe confeccionarse conforme a sus especificaciones, independientemente de si el comerciante ha comenzado la producción de dicho bien.

Firmas