



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava)

de 17 de mayo de 2023 *

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 14, apartados 4, letra a), inciso i), y 5 — Derecho de desistimiento en los contratos celebrados fuera del establecimiento — Obligaciones de información del comerciante de que se trate — Omisión por parte de dicho comerciante de informar al consumidor — Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento — Desistimiento después de que el contrato haya sido ejecutado — Consecuencias»

En el asunto C-97/22,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Landgericht Essen (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Essen, Alemania), mediante resolución de 27 de diciembre de 2021, recibida en el Tribunal de Justicia el 10 de febrero de 2022, en el procedimiento entre

DC

y

HJ,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava),

integrado por el Sr. M. Safjan, Presidente de Sala, y los Sres. N. Piçarra (Ponente) y N. Jääskinen, Jueces;

Abogado General: Sr. G. Pitruzzella;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de DC, por el Sr. M. Höffken, Rechtsanwalt;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. B.-R. Killmann y la Sra. I. Rubene, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 14, apartado 5, 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 DC y HJ en relación con el pago del servicio prestado a este, en ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento, por una empresa que ha cedido a DC el conjunto de los derechos derivados de dicho contrato.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 Los considerandos 4, 5, 7, 21 y 57 de la Directiva 2011/83 enuncian:
 - «(4) [...] La armonización de determinados aspectos de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento con los consumidores es necesaria para promover un auténtico mercado interior para los consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de estos y la competitividad de las empresas [...]
 - (5) [...] La plena armonización de determinada información facilitada al consumidor y del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento contribuirá a un elevado nivel de protección de los consumidores y a un mejor funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores.
[...]
 - (7) Una armonización plena de determinados aspectos reglamentarios fundamentales debe reforzar considerablemente la seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los comerciantes. [...]
[...]
 - (21) La noción de contrato celebrado fuera del establecimiento debe definirse como un contrato celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante, por ejemplo, en el domicilio del consumidor o en su lugar de trabajo. Fuera del establecimiento, el consumidor podría estar bajo posible presión psicológica o verse enfrentado a un elemento de sorpresa, independientemente de que haya solicitado o no la visita del comerciante. [...]

[...]

(57) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por incumplimiento de la presente Directiva y garanticen su aplicación. Las sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.»

4 El artículo 1 de esta Directiva, que lleva por título «Objeto», establece:

«La presente Directiva tiene por objeto, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.»

5 El artículo 2 de esta Directiva contiene, en sus puntos 1, 2, 6 y 8, las siguientes definiciones:

«1) “consumidor”: toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión;

2) “comerciante”: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva;

[...]

6) “contrato de prestación de servicios”: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio al consumidor y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio;

[...]

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;

[...]».

6 A tenor del artículo 4 de la misma Directiva, titulado «Nivel de armonización»:

«Los Estados miembros no mantendrán o introducirán, en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición en contrario de la presente Directiva.»

7 El artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83, con el epígrafe «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», establece:

«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;

[...]

j) el hecho de que, en caso de que el consumidor ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud [dirigida a que la prestación de un servicio comience durante el período de desistimiento], el consumidor deberá abonar al comerciante unos gastos razonables de conformidad con el artículo 14, apartado 3;

[...]».

8 Según el artículo 9, apartado 1, de la mencionada Directiva, que lleva la rúbrica «Derecho de desistimiento»:

«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.»

9 El artículo 10, apartado 1, de la Directiva 2011/83, titulado «Omisión de información sobre el derecho de desistimiento», dispone:

«Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 6, apartado 1, letra h), el período de desistimiento expirará 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 9, apartado 2.»

10 El artículo 14 de la misma Directiva, con el epígrafe «Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento», establece lo siguiente en sus apartados 3 a 5:

«3. Cuando un consumidor ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, apartado 3, [...] abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. [...]

4. El consumidor no asumirá ningún coste por:

a) la prestación de los servicios [...], de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

- i) el comerciante no haya facilitado información con arreglo al artículo 6, apartado 1, letras h) o j), [...]

[...]

5. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 2, y en el presente artículo, el consumidor no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.»

Derecho alemán

- 11 El artículo 357 del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil), en su versión aplicable al litigio principal (en lo sucesivo, «Código Civil»), que lleva por título «Consecuencias jurídicas del desistimiento de los contratos celebrados fuera del establecimiento y a distancia, con excepción de los contratos de servicios financieros», dispone en su apartado 8:

«Cuando un consumidor desista de un contrato de prestación de servicios [...] deberá abonar al comerciante una compensación por el servicio prestado hasta el momento del desistimiento en caso de que el consumidor haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie antes de que finalice el plazo de desistimiento. La compensación contemplada en la primera frase solo podrá reclamarse si el comerciante ha informado debidamente al consumidor de conformidad con lo dispuesto en el artículo 246a [...] de la [Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (Ley de Introducción al Código Civil), de 21 de septiembre de 1994 (BGBl. 1994 I, p. 2494, y corrección de errores en BGBl. 1997 I, p. 1061), en su versión aplicable al litigio principal (en lo sucesivo, «EGBGB»)] [...].»

- 12 El artículo 246a de la EGBGB, titulado «Obligaciones de información en los contratos celebrados fuera del establecimiento y en los contratos a distancia, con excepción de los contratos de servicios financieros», establece lo siguiente en el apartado 2, párrafo primero, puntos 1 y 3, de su sección 1, con el epígrafe «Obligaciones de información»:

«Si el consumidor dispone de un derecho de desistimiento [...], el comerciante deberá informar al consumidor:

1. acerca de las condiciones, de los plazos y del procedimiento para ejercitar el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 355, apartado 1, del Código Civil, así como del modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo 2;

[...]

3. acerca del hecho de que, en los contratos de prestación de servicios [...], el consumidor deberá abonar al comerciante una compensación adecuada con arreglo al artículo 357, apartado 8, del Código Civil por el servicio prestado por el comerciante en caso de que ejerza el derecho de desistimiento tras haber solicitado expresamente, a requerimiento del comerciante, que la prestación del servicio se inicie antes de que finalice el plazo de desistimiento.»

Litigio principal y cuestión prejudicial

- 13 El 6 de octubre de 2020, HJ celebró verbalmente con una empresa un contrato de renovación de la instalación eléctrica de su casa, sin que dicha empresa lo informara de su derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 246a de la Ley de Introducción al Código Civil, en su versión aplicable al litigio principal.
- 14 Tras la ejecución del referido contrato, el 21 de diciembre de 2020, esa empresa presentó a HJ la correspondiente factura, que este no pagó.
- 15 El 15 de marzo de 2021, la misma empresa cedió a DC el conjunto de los derechos derivados de dicho contrato.
- 16 A raíz de que, el 17 de marzo de 2021, HJ notificase el desistimiento de ese mismo contrato, DC presentó ante el Landgericht Essen (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Essen, Alemania), el órgano jurisdiccional remitente, una demanda por la que pretendía obtener el pago del servicio prestado a HJ. DC alega que, pese al desistimiento de HJ, la empresa cedente dispone de un derecho al pago, aunque no se reúnan los requisitos que para ello exige el artículo 357, apartado 8, del Código Civil. Considera que la exclusión de tal derecho, por el incumplimiento de la obligación de información que recae sobre el comerciante de que se trata, constituiría una «sanción desproporcionada» contraria al considerando 57 de la Directiva 2011/83.
- 17 Por su parte, HJ alega que, como la empresa cedente no le informó de su derecho de desistimiento, DC no dispone de ningún derecho al pago del precio del servicio prestado en ejecución del contrato objeto del litigio principal.
- 18 El órgano jurisdiccional remitente considera que la solución que se adopte en el litigio principal depende de la interpretación del artículo 14, apartado 5, de la Directiva 2011/83. Admite que, en virtud de las disposiciones del Código Civil adoptadas a efectos de la transposición de dicha Directiva, no recae sobre el consumidor coste alguno por el servicio prestado, antes de que finalice el plazo de desistimiento, cuando el comerciante de que se trate no haya informado al consumidor de su derecho de desistimiento.
- 19 No obstante, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si el referido artículo 14, apartado 5, excluye cualquier derecho a «compensación» de dicho comerciante, incluso en el supuesto de que ese consumidor no haya ejercitado su derecho de desistimiento hasta después de la ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento y haya obtenido así un incremento patrimonial, contrariamente al principio de prohibición del enriquecimiento sin causa reconocido por el Tribunal de Justicia como principio general del Derecho de la Unión.
- 20 En estas circunstancias, el Landgericht Essen (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Essen) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Debe interpretarse el artículo 14, apartado 5, de la Directiva [2011/83] [...] en el sentido de que, en caso de que el comitente revoque su declaración de voluntad, dirigida a la celebración de un contrato de ejecución de obra fuera del establecimiento, una vez que el comerciante ya haya prestado (íntegramente) sus servicios, queda excluido todo derecho del comerciante a un resarcimiento o compensación aunque, pese a no cumplirse los requisitos de la compensación

con arreglo a las disposiciones relativas a las consecuencias jurídicas del desistimiento, merced a las obras realizadas por el comerciante el comitente haya obtenido un incremento patrimonial, es decir, se haya enriquecido?»

Sobre la cuestión prejudicial

- 21 Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 14, apartado 5, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que exime a un consumidor de toda obligación de pagar las prestaciones realizadas en ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento cuando el comerciante de que se trate no le haya transmitido la información contemplada en el artículo 14, apartado 4, letra a), inciso i), de dicha Directiva y ese consumidor haya ejercitado su derecho de desistimiento una vez ejecutado el contrato.
- 22 Procede señalar con carácter preliminar que, mediante escrito de 29 de septiembre de 2022, recibido en el Tribunal de Justicia el 13 de octubre de 2022, el órgano jurisdiccional remitente precisó, después de haber tenido conocimiento de las dudas planteadas en las observaciones escritas presentadas por la Comisión Europea acerca de la naturaleza del contrato celebrado fuera del establecimiento controvertido en el litigio principal, que el referido contrato debía ser calificado de «contrato de servicios» en el sentido del artículo 2, punto 6, de la Directiva 2011/83.
- 23 Dicho esto, procede recordar que, de conformidad con el artículo 14, apartado 5, de la Directiva 2011/83, un consumidor que ejercite su derecho de desistimiento de un «contrato celebrado fuera del establecimiento», en el sentido del artículo 2, punto 8, de dicha Directiva, en relación con los puntos 1 y 2 de ese artículo 2, no incurre en ninguna responsabilidad como consecuencia de ello, con excepción de lo dispuesto en los artículos 13, apartado 2, y 14 de la referida Directiva.
- 24 Entre estas últimas disposiciones figura el apartado 3 del artículo 14 de la Directiva 2011/83, en virtud del cual un consumidor que ejercite el derecho de desistimiento tras haber solicitado al comerciante de que se trate, dentro del plazo de desistimiento de 14 días previsto en el artículo 9 de dicha Directiva, la ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento abonará al comerciante un importe, calculado sobre la base del precio total acordado en el contrato, proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento en relación con el objeto total del contrato.
- 25 Sin embargo, este artículo 14, apartado 3, debe interpretarse en relación con el artículo 14, apartado 4, letra a), inciso i), de la Directiva 2011/83. De ello se desprende que, si el comerciante de que se trate no ha proporcionado a un consumidor, antes de que este quede obligado por un contrato celebrado fuera del establecimiento, la información contemplada en el artículo 6, apartado 1, letras h) o j), de dicha Directiva, relativa, por una parte, a las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de desistimiento y, por otra, la obligación de pagar el importe previsto en el referido artículo 14, apartado 3, ese consumidor no asumirá ningún coste por los servicios prestados de forma total o parcial durante el período de desistimiento. Además, la omisión de facilitar la información contemplada en el artículo 6, apartado 1, letra h), conlleva, conforme al artículo 10, apartado 1, de la referida Directiva, una prórroga de doce meses del plazo de desistimiento inicial, a contar desde el fin de este.

- 26 El derecho de desistimiento mencionado en el artículo 14, apartado 5, de la Directiva 2011/83 tiene por objeto proteger al consumidor en la situación concreta de la celebración de un contrato fuera del establecimiento en la que, como recuerda el considerando 21 de la referida Directiva, ese consumidor puede estar bajo posible presión psicológica o verse enfrentado a un elemento de sorpresa, independientemente de que haya solicitado o no la visita del comerciante de que se trate. Por lo tanto, la información precontractual sobre este derecho de desistimiento reviste, para dicho consumidor, una importancia capital y le permite tomar, con conocimiento de causa, la decisión de celebrar o no el contrato (véase, por analogía, la sentencia de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartados 45 y 46).
- 27 Por lo tanto, en el supuesto de que el comerciante de que se trate no facilite al consumidor la información contemplada en el artículo 6, apartado 1, letras h) o j), de la referida Directiva antes de la celebración de un contrato fuera del establecimiento, en el sentido del artículo 2, punto 8, de la Directiva 2011/83, y de que dicho consumidor ejerza su derecho de desistimiento, las disposiciones del artículo 14, apartado 4, letra a), inciso i), de la referida Directiva, en relación con su apartado 5, eximen a este consumidor de toda obligación de pagar al referido comerciante el precio del servicio prestado por este durante el plazo de desistimiento.
- 28 No obstante, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si el incremento patrimonial obtenido de este modo por el consumidor no es contrario al principio de prohibición del enriquecimiento sin causa.
- 29 A este respecto, procede recordar que el objetivo de la Directiva 2011/83 es, según su artículo 1, lograr un nivel elevado de protección de los consumidores, tal como ha quedado consagrada en el artículo 169 TFUE y en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (véase, en este sentido, la sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 39).
- 30 Para alcanzar este objetivo, dicha Directiva establece, como se deduce de sus considerandos 4, 5 y 7, una armonización completa de determinados aspectos esenciales de los contratos celebrados entre consumidores y comerciantes (sentencia de 13 de septiembre de 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, apartado 27). En ese contexto, el artículo 4 de la referida Directiva exige a los Estados miembros que se abstengan de mantener o introducir, en su legislación nacional, disposiciones contrarias al nivel de protección de los consumidores fijado en esa misma Directiva, salvo disposición en contrario de esta.
- 31 Ahora bien, el objetivo establecido en la Directiva 2011/83 se vería comprometido si el artículo 14, apartado 5, de dicha Directiva debiera interpretarse en el sentido de que permite omitir la aplicación de las disposiciones claras de los artículos 9, apartado 1, y 14, apartado 4, letra a), inciso i), de la referida Directiva, de modo que un consumidor, después de desistir de un contrato de servicios celebrado fuera del establecimiento, pudiera incurrir en gastos que no estén expresamente previstos en esa misma Directiva.
- 32 Esta solución es coherente con la importancia fundamental que la Directiva 2011/83 confiere a la información precontractual relativa al derecho de desistimiento de los contratos celebrados fuera del establecimiento, recordada en el apartado 26 de la presente sentencia. Así pues, cuando el comerciante de que se trate no haya facilitado a un consumidor la referida información, ese comerciante deberá asumir los gastos en los que hubiera incurrido por la ejecución del contrato de servicios celebrado fuera del establecimiento antes de que finalice el plazo de desistimiento del que dispone el consumidor en virtud del artículo 9, apartado 1, de dicha Directiva. En tales

circunstancias, la invocación, por parte de DC, del principio de proporcionalidad de las sanciones, enunciado en el considerando 57 de la referida Directiva, para eludir tales gastos no puede prosperar.

- 33 Por último, estas constataciones se entienden sin perjuicio de la posibilidad, eventualmente prevista por el Derecho nacional, de que DC, por cuanto no puede ser responsable de la omisión de informar a HJ de su derecho de desistimiento del contrato celebrado fuera del establecimiento, ejercite una acción de repetición contra el comerciante que le ha cedido el conjunto de los derechos derivados de dicho contrato en esas condiciones (véase, por analogía, la sentencia de 17 de octubre de 2019, Comida paralela 12, C-579/18, EU:C:2019:875, apartado 44).
- 34 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 14, apartados 4, letra a), inciso i), y 5, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que exime a un consumidor de toda obligación de pagar las prestaciones realizadas en ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento cuando el comerciante de que se trate no le haya transmitido la información contemplada en ese artículo 14, apartado 4, letra a), inciso i), y el consumidor haya ejercitado su derecho de desistimiento una vez ejecutado dicho contrato.

Costas

- 35 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Octava) declara:

El artículo 14, apartados 4, letra a), inciso i), y 5, 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

exime a un consumidor de toda obligación de pagar las prestaciones realizadas en ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento cuando el comerciante de que se trate no le haya transmitido la información contemplada en ese artículo 14, apartado 4, letra a), inciso i), y el consumidor haya ejercitado su derecho de desistimiento una vez ejecutado dicho contrato.

Firmas