



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava)

de 13 de septiembre de 2018*

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 21 — Contratos celebrados con los consumidores — Comunicaciones telefónicas — Práctica de un proveedor de servicios de telecomunicaciones consistente en ofrecer a los clientes con los que ya ha celebrado un contrato un número de atención abreviado por un precio superior a la tarifa básica»

En el asunto C-332/17,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Riigikohus (Tribunal Supremo, Estonia), mediante resolución de 26 de mayo de 2017, recibida en el Tribunal de Justicia el 2 de junio de 2017, en el procedimiento entre

Starman AS

y

Tarbijakaitseamet,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava),

integrado por el Sr. J. Malenovský, Presidente de Sala, y los Sres. M. Safjan y D. Šváby (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. M. Wathelet;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Starman AS, por los Sres. A. Jõksy C. Ginter, vandeadvokaadid;
- en nombre del Gobierno estonio, por la Sra. N. Grünberg, en calidad de agente;
- en nombre del Gobierno polaco, por el Sr. B. Majczyna, en calidad de agente;
- en nombre de la Comisión Europea, por las Sras. A. Cleenewerck de Crayencour y K. Toomus y el Sr. N. Ruiz García, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: estonio.

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 21 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 la Tarbijakaitseamet (Oficina de Protección de los Consumidores, Estonia) y Starman AS, proveedor de servicios de telecomunicaciones e Internet, en relación con una resolución conminatoria por la que dicha Oficina ordenó a la sociedad en cuestión que dejara de ofrecer a los consumidores con los que ya había celebrado un contrato un número de atención abreviado a un precio superior a la tarifa básica.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 Los considerandos 4, 5 y 7 de la Directiva 2011/83 son del siguiente tenor:
 - «(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, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.
 - (5) [...] Por tanto, 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. 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. Como consecuencia de dicha armonización, deben desaparecer los obstáculos derivados de la fragmentación de las normas y será posible la consecución del mercado interior en este ámbito. Esos obstáculos solo podrán eliminarse estableciendo normas uniformes a escala de la Unión. Además, los consumidores deben disfrutar de un elevado nivel común de protección en toda la Unión.»

- 4 El artículo 1 de la Directiva 2011/83 define el objeto de esta en los siguientes términos:

«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 4 de esta Directiva, que lleva por título «Nivel de armonización», dispone:

«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.»
- 6 Con arreglo al artículo 13, apartado 1, párrafo primero, de dicha Directiva:

«El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor de conformidad con el artículo 11.»
- 7 El artículo 19 de la misma Directiva, titulado «Tasas por la utilización de medios de pago», establece:

«Los Estados miembros prohibirán a los comerciantes cargar a los consumidores, por el uso de determinados medios de pago, tasas que superen el coste asumido por el comerciante por el uso de tales medios.»
- 8 El artículo 21 de la Directiva 2011/83, bajo la rúbrica «Comunicaciones telefónicas», está redactado en los siguientes términos:

«Los Estados miembros velarán por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor —cuando se comunique con el comerciante— no esté obligado a pagar más de la tarifa básica.

Lo dispuesto en el primer párrafo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas.»
- 9 El artículo 25 de esta Directiva, titulado «Carácter imperativo de la Directiva», dispone:

«Si la legislación aplicable al contrato es la de un Estado miembro, el consumidor no podrá renunciar a los derechos que le confieran las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva.

Toda disposición contractual que excluya o limite directa o indirectamente los derechos conferidos por la presente Directiva no vinculará al consumidor.»

Derecho estonio

- 10 El artículo 28¹ de la Võlaõigusseadus (Ley sobre el Derecho de Obligaciones), de 26 de septiembre de 2001 (RT I 2001, 81, 487; en lo sucesivo, «VÕS»), titulado «Limitaciones en la facturación de los contratos celebrados con los consumidores», en sus apartados 3 y 4, establece lo siguiente:

«(3) Si el comerciante ofrece al consumidor la posibilidad de comunicarse con él, mediante un número de teléfono proporcionado por dicho comerciante, con objeto de que el consumidor le transmita mensajes o declaraciones de voluntad relativas a un contrato o a otras circunstancias relacionadas con el cumplimiento del contrato, el comerciante no puede exigir al consumidor ninguna contraprestación adicional por ese servicio.

(4) Será nulo el pacto que, en perjuicio del consumidor, incumpla lo dispuesto en el párrafo anterior.»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

- 11 Starman es un proveedor de servicios de telecomunicaciones e Internet. Esta sociedad ofrece a los consumidores con los que ya ha celebrado un contrato, para las cuestiones relativas a dicho contrato, por un lado, un número de teléfono fijo al precio de la tarifa básica y, por otro lado, un número de contacto abreviado a un precio más elevado que la tarifa básica para llamadas desde teléfono móvil. Este número abreviado se da a conocer a todos los usuarios, en particular, en la página principal del sitio web de Starman, en los contratos básicos y en las condiciones generales que rigen tales contratos.
- 12 El 15 de junio de 2015, la Oficina de Protección de los Consumidores comunicó a Starman una resolución conminatoria, fundada en la constatación de que la puesta a disposición de un número abreviado a un precio superior a la tarifa básica, para los consumidores que ya han celebrado un contrato con dicha sociedad, se opone al artículo 28¹, apartado 3, de la VÕS y al artículo 21 de la Directiva 2011/83, que es la base del precepto nacional.
- 13 La citada Oficina ordenó a Starman que dejara de proponer a los consumidores el número de contacto abreviado y ofreciera exclusivamente un número de teléfono fijo o móvil al precio de la tarifa básica. Según esta resolución conminatoria, únicamente podría utilizarse un número de contacto abreviado si los costes adicionales de este corrieran a cargo del comerciante.
- 14 Starman interpuso un recurso de anulación de esa resolución conminatoria ante el Tallinna Halduskohus (Tribunal de lo Contencioso-Administrativo de Tallin, Estonia). Esta sociedad sostiene, por el contrario, que el artículo 28¹, apartado 3, de la VÕS y el artículo 21 de la Directiva 2011/83 no prohíben ofrecer también a los consumidores que ya han celebrado un contrato un número de contacto abreviado a un precio superior a la tarifa básica, siempre que el comerciante no obtenga ninguna ganancia de ello y que, junto a tal número, se ofrezca a los consumidores, de manera comprensible y fácilmente accesible, un número de teléfono fijo al precio de la tarifa básica. En tales circunstancias, según Starman, el consumidor puede escoger libremente el número que desea utilizar de entre los dos números de contacto ofrecidos. A su juicio, la citada resolución extiende los efectos de la Directiva, puesto que prohíbe, en esencia, utilizar números de contacto abreviados, lo que excede de las obligaciones impuestas por dicha Directiva y del objetivo de protección de los consumidores que esta persigue.
- 15 El recurso de anulación de Starman fue desestimado tanto por el Tallinna Halduskohus (Tribunal de lo Contencioso-Administrativo de Tallin) como posteriormente por el Tallinna Ringkonnakohus (Tribunal de Apelación de Tallin, Estonia), por lo que Starman recurrió en casación ante el Riigikohus (Tribunal Supremo, Estonia).

- 16 El órgano jurisdiccional remitente señala que, para resolver el litigio principal, es necesario interpretar los términos «el consumidor [...] no esté obligado a pagar más de la tarifa básica», que figura en el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83. Dicho órgano jurisdiccional considera que esos términos pueden interpretarse en el sentido de que un consumidor que ya ha celebrado un contrato no debe tener como única opción razonable, para comunicarse con el comerciante, un número sujeto a un precio superior a la tarifa básica. Esta interpretación no excluye la posibilidad de obligar al consumidor a cargar con los costes adicionales cuando, por propia voluntad, utilice el número sujeto a esa tarifa más elevada.
- 17 A este respecto, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si es posible hacer cargar al consumidor que ya ha celebrado un contrato con los costes adicionales vinculados al uso de un número de contacto abreviado a un precio superior a la tarifa básica, en caso de que haya elegido tal medio de comunicación, cuando, paralelamente, se le ha ofrecido la posibilidad de utilizar un número sujeto a la tarifa básica. En efecto, según el órgano jurisdiccional remitente, si estos costes adicionales se imputaran al comerciante, podría darse una situación en la que los comerciantes dejasen de ofrecer números de contacto abreviados a todos los consumidores, lo que sobrepasaría las exigencias establecidas en el artículo 21 de la Directiva 2011/83 y del objetivo que esta persigue. Además, se plantea igualmente la cuestión de si el comerciante debe informar al consumidor de la existencia de un número sujeto a la tarifa básica y de las diferencias de precio entre llamadas, cuando este último utiliza un número de contacto abreviado sujeto a una tarifa más elevada para cuestiones que no están relacionadas con el contrato celebrado.
- 18 El órgano jurisdiccional remitente recuerda la sentencia de 2 de marzo de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main* (C-568/15, EU:C:2017:154), en la que el Tribunal de Justicia se pronunció sobre el concepto de «tarifa básica», en el sentido del artículo 21 de la Directiva 2011/83. Ahora bien, dicho órgano jurisdiccional considera que, dado que los hechos controvertidos en el presente asunto y los que originaron esa sentencia son diferentes, esta última no puede responder a todos sus interrogantes. El órgano jurisdiccional remitente aduce que, en el asunto dirimido por dicha sentencia, los consumidores no contaban con la posibilidad de elegir entre varios números de contacto, lo que sí ocurre en el caso de autos.
- 19 En estas circunstancias, el Riigikohus (Tribunal Supremo) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:
- «1) ¿Debe interpretarse el artículo 21 de la Directiva [2011/83] en el sentido de que un comerciante puede proporcionar un número de teléfono de contacto cuya tarifa sea superior a la básica, cuando dicho comerciante propone a los consumidores, a efectos de comunicaciones en relación con un contrato ya celebrado, junto al número de teléfono de contacto por un precio superior a la tarifa básica, también un número de la red fija por un precio igual a la tarifa básica, de manera comprensible y fácilmente accesible?
 - 2) Si se responde afirmativamente a la primera cuestión, ¿excluye el artículo 21 de la Directiva [2011/83] que un consumidor, que por su libre voluntad utiliza un número de contacto por un precio superior a la tarifa básica, con objeto de comunicarse en relación con un contrato celebrado con el comerciante, aun cuando este haya puesto a su disposición de manera [comprensible] y fácilmente accesible un número de contacto por el precio de la tarifa normal, pueda quedar obligado a pagar la tarifa superior por las llamadas al comerciante?
 - 3) Si se responde afirmativamente a la primera cuestión, ¿impone la restricción establecida en el artículo 21 de la Directiva [2011/83] el deber del comerciante de indicar, junto a un número abreviado, también y en todas partes un número de red fija por el precio de la tarifa básica e información sobre las diferencias de precios?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

Sobre las cuestiones prejudiciales primera y segunda

- 20 Mediante sus cuestiones prejudiciales primera y segunda, que procede examinar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que se opone a que, si un comerciante ha ofrecido a todos sus clientes uno o varios números de contacto abreviados a un precio superior a la tarifa básica, los consumidores que ya han concluido un contrato con dicho comerciante paguen un precio superior a la tarifa básica cuando se pongan en contacto con este por teléfono para consultas relacionadas con su contrato.
- 21 En virtud del artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83, los Estados miembros deben velar por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor no esté obligado a pagar más de la tarifa básica por las llamadas a dicha línea.
- 22 Sin embargo, el tenor de dicha disposición no permite, por sí solo, determinar si, cuando el comerciante explota varias líneas telefónicas, entre ellas, las líneas accesibles a través de números abreviados, todas ellas deben tener un precio que no supere la tarifa básica.
- 23 Por ello, para la interpretación del artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83, conviene tener en cuenta no solo el tenor de la disposición en sí, sino también el contexto en el que esta se inscribe y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forma parte (véase, por analogía, la sentencia de 2 de marzo de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, apartado 19 y jurisprudencia citada).
- 24 En primer lugar, por lo que atañe al contexto en el que se inscribe dicha disposición, el Tribunal de Justicia ha deducido de los artículos 13 y 19 de la Directiva 2011/83 que, en principio, no corresponde al consumidor asumir costes que no sean los habituales cuando ejerce los derechos que le confiere dicha Directiva y que, por consiguiente, los posibles costes adicionales han de correr a cargo del comerciante (véase, en este sentido, la sentencia de 2 de marzo de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, apartados 24 a 26).
- 25 Consecuentemente, se desprende del contexto en el que se inscribe el artículo 21 de la Directiva 2011/83 que el comerciante solo puede imputar al consumidor, que ejerce mediante sus llamadas telefónicas los derechos que le concede dicha Directiva, los costes que no sobrepasen los costes correspondientes a la tarifa básica.
- 26 En segundo lugar, en relación con el objetivo perseguido por la Directiva 2011/83, del artículo 1 de la Directiva resulta que esta pretende alcanzar un nivel elevado de protección de los consumidores.
- 27 Para alcanzar este objetivo, la Directiva 2011/83 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. Dicha armonización tiene por objeto eliminar los obstáculos derivados de la fragmentación de las normas, lo que permitiría a los consumidores disfrutar de un elevado nivel común de protección en toda la Unión.
- 28 Por otra parte, del artículo 4 de la Directiva 2011/83 se desprende que, salvo disposición en contrario de esta, el nivel de protección de los consumidores garantizado por las disposiciones nacionales de los Estados miembros no puede apartarse del nivel establecido por dicha Directiva. Pues bien, es preciso

señalar que el artículo 21 de la Directiva 2011/83 no constituye una excepción a la obligación impuesta a los Estados miembros de no apartarse del nivel de protección establecido en la misma Directiva.

- 29 En consecuencia, el objetivo de la Directiva 2011/83 consistente en establecer un elevado nivel común de protección de los consumidores en toda la Unión se vería comprometido si el consumidor debiera pagar un precio superior a la tarifa básica al llamar al número abreviado del comerciante con el que ha celebrado un contrato, especialmente en el caso de que dicho consumidor se ponga en contacto con el comerciante para clarificar cuestiones relativas a la ejecución del contrato o para ejercer derechos garantizados.
- 30 De las consideraciones anteriores resulta que procede interpretar el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83 en el sentido de que se opone a que un comerciante pueda imponer al consumidor con el que ya ha celebrado un contrato un precio superior a la tarifa básica, cuando este último se comunica con él por teléfono en relación con dicho contrato, independientemente del formato de los números de contacto ofrecidos por tal comerciante.
- 31 No obsta a esta interpretación el hecho de que el comerciante haya informado al consumidor de manera comprensible y fácilmente accesible de la existencia de un número de contacto al precio de la tarifa básica. Efectivamente, dicha información no dispensa al comerciante de su obligación de imputar exclusivamente el pago de la tarifa básica al consumidor con el que ya ha celebrado un contrato cuando este último se comunica con él por teléfono en relación con ese contrato.
- 32 Asimismo, no desvirtúa dicha interpretación el hecho de que, para ponerse en contacto con el comerciante, el consumidor haya escogido por propia voluntad llamar al número de contacto abreviado a un precio superior a la tarifa básica. De hecho, de una lectura conjunta de los artículos 21 y 25 de la Directiva 2011/83 se desprende que el consumidor no puede renunciar voluntariamente a los derechos que le confiere la Directiva y pagar un precio superior a la tarifa básica cuando se comunique por teléfono con un comerciante.
- 33 A la luz de las anteriores consideraciones, se desprende que procede responder a las cuestiones prejudiciales primera y segunda que el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que se opone a que, si un comerciante ha ofrecido a todos sus clientes uno o varios números de contacto abreviados a un precio superior a la tarifa básica, los consumidores que ya han concluido un contrato con dicho comerciante paguen un precio superior a la tarifa básica cuando se pongan en contacto con este por teléfono para consultas relacionadas con su contrato.

Sobre la tercera cuestión prejudicial

- 34 Habida cuenta de la respuesta dada a las cuestiones primera y segunda, no procede responder a la tercera cuestión prejudicial.

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 21, párrafo primero, 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 se opone a que, si un comerciante ha ofrecido al conjunto de sus clientes uno o varios números de contacto abreviados a un precio superior a la tarifa básica, los consumidores que ya han concluido un contrato con dicho comerciante paguen un precio superior a la tarifa básica cuando se pongan en contacto con este por teléfono para consultas relacionadas con su contrato.

Firmas