



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera)

de 5 de julio de 2012 *

«Procedimiento prejudicial — Directiva 97/7/CE — Protección de los consumidores — Contratos a distancia — Información al consumidor — Información facilitada o recibida — Soporte duradero — Concepto — Hipervínculo al sitio de Internet del proveedor — Derecho de resolución»

En el asunto C-49/11,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Oberlandesgericht Wien (Austria), mediante resolución de 26 de enero de 2011, recibida en el Tribunal de Justicia el 3 de febrero de 2011, en el procedimiento entre

Content Services Ltd

y

Bundesarbeitskammer,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera),

integrado por el Sr. K. Lenaerts, Presidente de Sala, y los Sres. J. Malenovský, E. Juhász (Ponente), G. Arestis y T. von Danwitz, Jueces;

Abogado General: Sr. P. Mengozzi;

Secretario: Sra. A. Impellizzeri, administradora;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos y celebrada la vista el 26 de enero de 2012;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Content Services Ltd, por la Sra. J. Öhlböck, Rechtsanwalt;
- en nombre del Bundesarbeitskammer, por los Sres. A.M. Kosesnik-Wehrle y S. Langer, Rechtsanwälte;
- en nombre del Gobierno austriaco, por la Sra. C. Pesendorfer, en calidad de agente;
- en nombre del Gobierno belga, por el Sr. T. Materne, en calidad de agente;
- en nombre del Gobierno alemán, por el Sr. T. Henze y la Sra. J. Kemper, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

- en nombre del Gobierno helénico, por las Sras. G. Kotta, F. Dedousi y G. Alexaki, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno italiano, por la Sra. G. Palmieri, en calidad de agente, asistida por el Sr. L. D'Ascia, avvocato dello Stato;
- en nombre del Gobierno neerlandés, por las Sras. C.M. Wissels y B. Koopman, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por las Sras. M. Owsiany-Hornung y S. Grünheid, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 6 de marzo de 2012;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DO L 144, p. 19).
- 2 Dicha petición se presentó en el marco de un litigio entre Content Services Ltd (en lo sucesivo, «Content Services») y la Bundesarbeitskammer, a propósito de la forma en que el consumidor que ha celebrado un contrato a distancia, a través de Internet, debe obtener la información relativa a dicho contrato.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- 3 Los considerandos 9, 11, 13, 14 y 22 de la Directiva 97/7 establecen:
 - «(9) [...] los contratos negociados a distancia se caracterizan por la utilización de una o más técnicas de comunicación a distancia; [...] la evolución permanente de estas técnicas no permite establecer una lista exhaustiva, pero requiere que se definan unos principios válidos incluso para aquéllas que todavía se utilizan poco en la actualidad;
 - [...]
 - (11) [...] la utilización de estas técnicas no debe conducir a una reducción de la información facilitada al consumidor; [...] es conveniente, por tanto, determinar la información que debe transmitirse obligatoriamente al consumidor cualquiera que sea la técnica de comunicación utilizada; [...]
 - [...]
 - (13) [...] la información difundida por determinadas tecnologías electrónicas tiene a menudo un carácter efímero en la medida en que no se recibe sobre un soporte duradero; [...] resulta necesario que se hagan llegar al consumidor, por escrito y con la debida antelación, los datos necesarios para la correcta ejecución del contrato;

(14) [...] el consumidor no tiene la posibilidad real de ver el producto o de conocer las características del servicio antes de la celebración del contrato; [...] es conveniente establecer, a menos que en la presente Directiva se establezca lo contrario, un derecho de rescisión; [...]

[...]

(22) [...] en la utilización de las nuevas tecnologías, el consumidor no domina la técnica; [...] es necesario prever que la carga de la prueba pueda recaer sobre el proveedor».

4 El artículo 4 de esta Directiva, con el título «Información previa», establece:

«1. Previamente a la celebración de cualquier contrato a distancia, y con la antelación necesaria, el consumidor deberá disponer de la información siguiente:

- a) identidad del proveedor y, en caso de contratos que requieran el pago por adelantado, su dirección;
- b) características esenciales del bien o del servicio;
- c) precio del bien o del servicio, incluidos todos los impuestos;
- d) gastos de entrega, en su caso;
- e) modalidades de pago, entrega o ejecución;
- f) existencia de un derecho de resolución, salvo en los casos mencionados en el apartado 3 del artículo 6;

[...]

2. La información contemplada en el apartado 1, cuya finalidad comercial debe resultar inequívoca, deberá facilitarse al consumidor de modo claro y comprensible, mediante cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, y deberá respetar, en particular, los principios de buena fe en materia de transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar según la legislación nacional de los diferentes Estados miembros, como los menores.

[...]»

5 El artículo 5 de dicha Directiva, con el título «Confirmación escrita de la información», establece:

«1. El consumidor deberá recibir confirmación por escrito o mediante cualquier otro soporte duradero a su disposición de la información mencionada en las letras a) a f) del apartado 1 del artículo 4, a su debido tiempo durante la ejecución del contrato y, a más tardar, en el momento de la entrega cuando se trate de bienes, a menos que se haya facilitado ya la información al consumidor antes de la celebración del contrato, bien sea por escrito o sobre cualquier otro soporte duradero disponible que sea accesible para él.

En todo caso, deberá facilitarse:

— información escrita sobre las condiciones y modalidades de ejercicio del derecho de resolución, con arreglo al artículo 6, incluidos los casos citados en el primer guión del apartado 3 del artículo 6;

- la dirección geográfica del establecimiento del proveedor donde el consumidor puede presentar sus reclamaciones;
- información relativa a los servicios posventa y a las garantías comerciales existentes;
- en caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato.

2. Lo dispuesto en el apartado 1 no se aplicará a los servicios cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia, cuando éstos se presten en una sola vez, y cuya facturación sea efectuada por el operador de técnicas de comunicación. No obstante, el consumidor, en cualquier caso, deberá estar en condiciones de conocer la dirección geográfica del establecimiento del proveedor donde puede presentar sus reclamaciones.»

- 6 El artículo 6 de la Directiva 97/7, con el título «Derecho de resolución», establece:

«1. Respecto a todo contrato negociado a distancia, el consumidor dispondrá de un plazo mínimo de siete días laborables para rescindir el contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos.
[...]

[...]

3. Salvo si las partes conviniesen en otra cosa, el consumidor no podrá ejercer el derecho de resolución previsto en el apartado 1 para los contratos:

- de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor, antes de finalizar el plazo de siete días laborables que se contempla en el apartado 1;

[...]»

- 7 El artículo 14 de la Directiva 97/7, con el título «Cláusula mínima» establece que los Estados miembros podrán adoptar o mantener, en el ámbito regulado por la presente Directiva, disposiciones más estrictas, compatibles con el Tratado FUE, a fin de garantizar una mayor protección del consumidor y dichas disposiciones incluirán la prohibición, por razones de interés general y en cumplimiento del Tratado, de la comercialización en sus territorios, mediante contratos celebrados a distancia, de determinados bienes o servicios, en especial de medicamentos.

- 8 A efectos de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (DO L 271, p. 16), se entenderá por «soporte duradero», conforme a su artículo 2, letra f), «todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada».

- 9 A efectos de la Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de diciembre de 2002, sobre la mediación en los seguros (DO 2003, L 9, p. 3), se entenderá por «soporte duradero», según su artículo 2, punto 12, «cualquier instrumento que permita al cliente almacenar la información que se le ha enviado personalmente de forma accesible para una futura consulta durante un período de tiempo adaptado al objetivo de dicha información y que permita la reproducción exacta de la información almacenada».

- 10 A efectos de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO L 133, p. 66), se entenderá por «soporte duradero», en virtud de su artículo 3, letra m), «cualquier instrumento que permita al consumidor conservar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adaptado a los fines de dicha información y que permita la reproducción idéntica de la información almacenada».
- 11 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 L 304, p. 64), en su artículo 31 deroga esta última Directiva a partir del 13 de junio de 2014. A efectos de la Directiva 2011/83, se entenderá por «soporte duradero», según su artículo 2, punto 10, «todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios».

Derecho austriaco

- 12 La Directiva 97/7 fue transpuesta en el Derecho nacional mediante la Konsumentenschutzgesetz (Ley de protección de los consumidores) de 8 de marzo de 1979 (BGBl. 140/1979), en su versión aplicable al asunto principal (en lo sucesivo, «KSchG»).
- 13 A tenor del artículo 5c, apartado 1, de la KSchG:
- «Antes de formalizar su pedido, el consumidor deberá recibir, con la debida antelación, la siguiente información:
1. la denominación (razón social) y la dirección de contacto de la empresa,
 2. las características esenciales del bien o del servicio,
 3. el precio del bien o del servicio, incluidos todos los impuestos,
 4. los gastos de la entrega, si los hubiere,
 5. las modalidades del pago, de la entrega o de la ejecución del servicio,
 6. la existencia de un derecho de resolución, salvo en los casos mencionados en el artículo 5f,
- [...]».
- 14 El artículo 5d, apartados 1 y 2, de la KSchG, establece:

«1) El consumidor deberá recibir por escrito una confirmación de la información mencionada en los puntos 1 a 6 del apartado 1 del artículo 5c [de la KSchG], a su debido tiempo durante la ejecución del contrato y, a más tardar, en el momento de la entrega cuando se trate de bienes, a menos que tal información ya se le haya facilitado antes de la celebración del contrato. La confirmación escrita (comunicación de la información) podrá ser sustituida por una confirmación en un soporte duradero disponible para el consumidor y accesible para él.

2) Además deberá comunicarse al consumidor la siguiente información, con la antelación necesaria, por escrito o en un soporte duradero disponible que sea accesible para él:

1. información sobre las condiciones y modalidades de ejercicio del derecho de resolución en virtud del artículo 5e, incluidos los supuestos del artículo 5f, punto 1,
2. la dirección geográfica del establecimiento de la empresa ante el que el consumidor, en su caso, puede presentar reclamaciones,
3. información sobre el servicio posventa y las garantías aplicables, y
4. las condiciones de rescisión del contrato cuando su duración sea indeterminada o superior a un año.»

15 El artículo 5e, apartados 1 a 3, de la KSchG establece:

«1) El consumidor podrá rescindir los contratos celebrados a distancia o anular los pedidos formalizados a distancia dentro de los plazos previstos en los apartados 2 y 3. Para ello bastará con enviar la declaración de resolución antes de que expire el plazo.

2) El plazo de resolución es de siete días laborables, sin contar el sábado como día laborable. En los contratos de entrega de bienes el plazo comenzará el día en que el consumidor los recibe y, en los de prestación de servicios, el día de la celebración del contrato.

3) Si la empresa ha incumplido las obligaciones de información del artículo 5d, apartados 1 y 2, el plazo de resolución será de tres meses a partir de las fechas mencionadas en el apartado 2. Si durante ese tiempo la empresa cumple sus obligaciones, el plazo para ejercer el derecho de resolución mencionado en el apartado 2 comenzará en la fecha en que ésta comunique la información.»

16 Según el artículo 5f, apartado 1, de la KSchG, el consumidor carece del derecho de resolver el contrato cuando éste tiene por objeto servicios cuya ejecución respecto del consumidor y con su acuerdo haya comenzado en los siete días laborables siguientes a la celebración del contrato.

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

17 Content Services, sociedad inglesa de responsabilidad limitada con una sucursal en Mannheim (Alemania), ofrece varios servicios en línea en su sitio de Internet, en alemán y accesible también desde Austria. Concretamente, a través de este sitio pueden descargarse programas gratuitos o versiones de prueba de programas de pago.

18 Para poder utilizar dicho sitio, los internautas deben rellenar un formulario de inscripción. Cuando formalizan su pedido deben declarar que aceptan las condiciones generales de venta y renuncian a su derecho de resolución, marcando una casilla designada en el formulario. La información prevista en los artículos 4 y 5 de la Directiva, en particular la relativa al derecho de resolución, no se muestra directamente a los internautas, pero pueden visualizarla haciendo clic sobre un vínculo que aparece en la página que rellenan para la conclusión de ese contrato. Es imposible celebrar un contrato de abono con Content Services si dicha casilla no está marcada.

19 Una vez transmitido el pedido, el internauta en cuestión recibe de Content Services un correo electrónico que le remite a una dirección de Internet, además de un nombre de usuario y una contraseña de acceso. Este correo electrónico también indica al internauta que, tras haber introducido el nombre de usuario y la contraseña, accederá inmediatamente al contenido del sitio de Internet y debe conservar los datos para acceder a ese sitio en un lugar seguro.

- 20 Dicho correo electrónico no contiene información alguna sobre el derecho de resolución. La información sobre tal derecho sólo puede obtenerse mediante un vínculo transmitido en ese mismo correo.
- 21 A continuación el internauta recibe de Content Services una factura de 96 euros, por tener acceso a los contenidos del sitio de Internet durante doce meses. Esta factura recuerda al internauta en cuestión que ha renunciado a su derecho de resolución y, por tanto, que ya no tiene la posibilidad de rescindir el contrato de abono.
- 22 El procedimiento principal fue promovido por la Bundesarbeitskammer, órgano competente en materia de protección de los consumidores cuya sede está en Viena (Austria), en contra del comportamiento comercial de Content Services, por infringir varias normas del Derecho de la Unión y del Derecho nacional en materia de protección de los consumidores.
- 23 Content Services, cuyas pretensiones fueron desestimadas por el Handelsgericht Wien, recurrió la sentencia dictada por ese tribunal ante el Oberlandesgericht Wien.
- 24 El Oberlandesgericht Wien señala que, en el caso de autos, la información sobre el derecho de resolución no figura en el propio correo electrónico de confirmación y sólo puede obtenerse mediante un vínculo transmitido en dicho correo electrónico. Ahora bien, un sitio de Internet puede ser modificado en cualquier momento y, en consecuencia, no estaría de modo duradero a disposición del consumidor.
- 25 El Oberlandesgericht Wien, al considerar necesaria la interpretación de la Directiva 97/7 para resolver el litigio del que conoce, decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«Para dar cumplimiento a lo exigido por el artículo 5, apartado 1, de la Directiva [97/7], en virtud del cual el consumidor deberá recibir confirmación de la información allí mencionada, por escrito o mediante cualquier otro soporte duradero a su disposición, a menos que durante la celebración del contrato ya se le haya facilitado la información sobre un soporte duradero disponible que sea accesible para él ¿basta con que dicha información sea accesible para el consumidor mediante un hipervínculo al sitio de Internet del empresario, que figura en un texto que el consumidor debe indicar que conoce, marcando una casilla, para poder iniciar una relación contractual?»

Sobre la cuestión prejudicial

- 26 Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7 debe interpretarse en el sentido de que una práctica comercial que consiste en dar acceso al consumidor a la información prevista en esa disposición sólo mediante un hipervínculo a un sitio de Internet de la empresa en cuestión cumple lo exigido por dicha disposición.
- 27 De la resolución de remisión se deduce que los consumidores, antes de celebrar un contrato a distancia, sólo pueden acceder a la información sobre el derecho de resolución haciendo clic sobre un vínculo que remite a una parte del sitio de Internet de Content Services. También se deduce de ella que tales consumidores, tras haber formalizado su pedido, reciben de Content Services un correo electrónico que no contiene ninguna información sobre ese derecho, pero en el que figura un vínculo hacia el sitio de Internet de Content Services en que pueden obtener cierta información sobre el derecho de resolución.

- 28 En virtud del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7, el consumidor debe recibir, por escrito o en otro soporte duradero a su disposición, una confirmación de la información pertinente con la antelación necesaria, salvo que ésta se le haya transmitido ya antes de la celebración del contrato, por escrito o en otro soporte similar.
- 29 De esta disposición se deduce que cuando un profesional pone a disposición del consumidor determinada información con anterioridad a la celebración del contrato de un modo que no sea por escrito o en un soporte duradero a disposición del consumidor y accesible para él, dicho profesional está obligado a confirmar la información pertinente por escrito o en otro soporte similar.
- 30 En el litigio principal se plantea la cuestión de si la práctica comercial adoptada por Content Services supone facilitar al consumidor la información pertinente en un soporte duradero antes de la celebración del contrato o, con posterioridad, la recepción por dicho consumidor de la confirmación de esa información mediante tal soporte.
- 31 En primer lugar, debe examinarse si, en el marco de dicha práctica comercial, la información pertinente es «facilitada» al consumidor o «recibida» por él, en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7.
- 32 A este respecto, debe señalarse que ni la Directiva 97/7 ni los documentos pertinentes para su interpretación, como los trabajos preparatorios, aclaran el alcance exacto de los términos «recibir» y «facilitada», mencionados en el artículo 5, apartado 1, de dicha Directiva. Por tanto, la determinación del sentido de esos términos debe efectuarse conforme a su sentido habitual en el lenguaje corriente, teniendo en cuenta el contexto en el que se utilizan y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forman parte (véase, en este sentido, la sentencia de 10 de marzo de 2005, *easyCar*, C-336/03, Rec. p. I-1947, apartados 20 y 21).
- 33 En cuanto a su sentido habitual en el lenguaje corriente, cabe señalar, coincidiendo con la Comisión, que los términos «recibir» y «facilitada», empleados en dicha disposición, remiten a un proceso de transmisión, el primero desde el punto de vista del consumidor y el segundo desde el del proveedor. En un proceso de transmisión de información no es necesario que el destinatario realice ninguna acción particular. Sin embargo, en el supuesto de enviar un vínculo al consumidor, éste sí debe actuar para tener conocimiento de la información de que se trata y, en todo caso, debe pulsar sobre ese vínculo.
- 34 Por lo que respecta al contexto en que tales términos se utilizan, cabe recordar que el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7 pretende garantizar al consumidor la comunicación de la información necesaria para la correcta ejecución del contrato y, sobre todo, para el ejercicio de sus derechos como consumidor, en particular de su derecho de resolución. Esta disposición, tal como el Gobierno italiano señala, conlleva toda una serie de exigencias que tienen por objeto la protección de los consumidores, que son la parte más débil en las relaciones contractuales concluidas a distancia.
- 35 Cabe añadir a este respecto que mientras que en el artículo 4 de la Directiva 97/7 el legislador de la Unión optó, en la mayor parte de versiones lingüísticas, por una formulación neutra, según la cual el consumidor debe «disponer» de la información pertinente, en el artículo 5, apartado 1, de esta Directiva eligió en cambio un término más coercitivo para el profesional, según el cual el consumidor debe «recibir» la confirmación de dicha información. En efecto, este término expresa la idea de que, en lo que atañe a la confirmación de la información a los consumidores, basta un comportamiento pasivo de éstos.

- 36 La finalidad de la Directiva 97/7 consiste en permitir que los consumidores disfruten de una protección amplia, confiriéndoles ciertos derechos en materia de contratos a distancia. El objetivo del legislador de la Unión es, según se desprende del considerando 11 de esta Directiva, evitar que la utilización de técnicas de comunicación a distancia dé lugar a una disminución de la información facilitada al consumidor.
- 37 En estas circunstancias, procede considerar que cuando la información que se encuentra en el sitio de Internet del vendedor sólo es accesible a través de un vínculo comunicado al consumidor, tal información no es ni «facilitada» a ese consumidor ni «recibida» por él, en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7.
- 38 En segundo lugar, debe examinarse si un sitio de Internet cuya información es accesible para los consumidores a través de un vínculo presentado por el vendedor debe considerarse como un «soporte duradero», en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7.
- 39 A este respecto, cabe señalar que esta disposición contiene una alternativa, a saber, la información pertinente debe ser recibida por el consumidor «por escrito» o «mediante cualquier otro soporte duradero».
- 40 De ello puede deducirse que el legislador de la Unión previó dos soluciones funcionalmente equivalentes y, por tanto, un requisito de equivalencia de tales soportes.
- 41 En estas circunstancias, coincidiendo con las observaciones presentadas al Tribunal de Justicia por los Gobiernos austriaco, belga y helénico, un sustituto del soporte papel puede considerarse que satisface los requisitos de protección del consumidor, en el contexto de las nuevas tecnologías, siempre y cuando cumpla las mismas funciones que el soporte papel.
- 42 De ello se deduce que el soporte duradero en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7, debe garantizar al consumidor, al igual que el soporte papel, la posesión de la información mencionada en esa disposición para que, en caso necesario, pueda ejercitar sus derechos.
- 43 Un soporte debe considerarse «duradero» en el sentido de dicha disposición en la medida en que permita al consumidor almacenar dicha información dirigida personalmente a él, garantice que no se ha alterado su contenido, así como su accesibilidad por un período adecuado, y ofrezca a los consumidores la posibilidad de reproducirla de modo idéntico.
- 44 Confirman este enfoque las definiciones del concepto de «soporte duradero» ofrecidas por el legislador de la Unión en otros textos normativos, en particular, en el artículo 2, letra f), de la Directiva 2002/65, en el artículo 2, punto 12, de la Directiva 2002/92 y en el artículo 3, letra m), de la Directiva 2008/48. Aunque tales directivas no sean aplicables en el caso de autos, no hay ninguna razón para considerar que se refieren a un concepto distinto del utilizado en la Directiva 97/7, tal como ha señalado el Abogado General en el punto 36 de sus conclusiones. Ello es aún más cierto para la Directiva 2011/83, que remplazará a la Directiva 97/7 a partir del 13 de junio de 2014, y que define, en su artículo 2, punto 10, el concepto de «soporte duradero», según los criterios citados en el apartado anterior.
- 45 El Tribunal de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC) adoptó este mismo enfoque en su sentencia de 27 de enero de 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report, p. 86), para interpretar el concepto de «soporte duradero», en el sentido de la Directiva 2002/92.

- 46 Ahora bien, de los autos no se deduce que el sitio de Internet del vendedor, al que remite el vínculo indicado al consumidor, permita a este último almacenar la información dirigida personalmente a él, de manera que pueda acceder a ella y reproducirla de modo idéntico durante un período adecuado, excluyendo cualquier posibilidad de modificación unilateral de su contenido por el vendedor.
- 47 Content Services cita un informe del European Securities Markets Expert Group (ESME) de 2007, que distingue entre los «sitios ordinarios» («ordinary websites») y los «sitios sofisticados» («sophisticated websites»), y que considera que algunos de estos últimos pueden constituir un soporte duradero.
- 48 Content Services señala que el progreso técnico y la evolución rápida de las nuevas tecnologías hacen posible la elaboración de sitios de Internet que pueden garantizar que la información, sin trasladarse a la esfera de control del consumidor, puede ser almacenada, accesible y reproducida por el consumidor durante un período adecuado.
- 49 Sin examinar la cuestión de si la utilización de tal sitio de Internet más desarrollado puede dar cumplimiento a lo exigido por la Directiva 97/7, es pacífico, y la propia Content Services reconoce, que ella no utiliza tal tipo de sitio para la actividad controvertida en el litigio principal.
- 50 Por tanto, procede señalar que un sitio de Internet como el del asunto principal, en que la información sólo es accesible para los consumidores a través de un vínculo presentado por el vendedor, no puede considerarse un «soporte duradero» en el sentido del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7.
- 51 Habida cuenta de todas las consideraciones precedentes, procede responder a la cuestión planteada que el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7 debe interpretarse en el sentido de que una práctica comercial que consiste en dar acceso a la información prevista en esta disposición sólo mediante un hipervínculo a un sitio de Internet de la empresa en cuestión no cumple lo exigido por dicha disposición, ya que tal información no es ni «facilitada» por esa empresa ni «recibida» por el consumidor, en el sentido de esta misma disposición, y un sitio de Internet como del que se trata en el litigio principal no puede considerarse un «soporte duradero» a efectos de dicho artículo 5, apartado 1.

Costas

- 52 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a éste 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 Tercera) declara:

El artículo 5, apartado 1, de la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, debe interpretarse en el sentido de que una práctica comercial que consiste en dar acceso a la información prevista en esta disposición sólo mediante un hipervínculo a un sitio de Internet de la empresa en cuestión no cumple lo exigido por dicha disposición, ya que tal información no es ni «facilitada» por esa empresa ni «recibida» por el consumidor, en el sentido de esta misma disposición, y un sitio de Internet como del que se trata en el litigio principal no puede considerarse un «soporte duradero» a efectos de dicho artículo 5, apartado 1.

Firmas