



Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera)

de 23 de enero de 2019*

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Contratos a distancia — Artículo 6, apartado 1, letra h) — Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento — Artículo 8, apartado 4 — Contrato celebrado a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados — Concepto de limitaciones de espacio o tiempo para facilitar información — Folleto incluido en un periódico — Tarjeta postal de pedido que contiene un hipervínculo que lleva a la información sobre el derecho de desistimiento»

En el asunto C-430/17,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), mediante resolución de 14 de junio de 2017, recibida en el Tribunal de Justicia el 17 de julio de 2017, en el procedimiento entre

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

y

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Tercera),

integrado por el Sr. M. Vilaras, Presidente de la Sala Cuarta, en funciones de Presidente de la Sala Tercera, y los Sres. J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (Ponente) y D. Šváby, Jueces;

Abogado General: Sr. E. Tanchev;

Secretario: Sra. R. Șereș, administradora;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, por el Sr. R. Becker, Rechtsanwalt;
- en nombre de Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, por el Sr. C. Rohnke, Rechtsanwalt;
- en nombre del Gobierno alemán, por los Sres. T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau y J. Techert, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno polaco, por el Sr. B. Majczyna, en calidad de agente;

* Lengua de procedimiento: alemán.

- en nombre del Gobierno finlandés, por la Sra. H. Leppo, en calidad de agente;
- en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. M. Kellerbauer y N. Ruiz García, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 20 de septiembre de 2018;

dicta la siguiente

Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 6, apartado 1, letra h), y del artículo 8, apartado 4, 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 presentó en el marco de un litigio entre Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, sociedad alemana, y Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, asociación de lucha contra las prácticas comerciales desleales (en lo sucesivo, «Zentrale»), en relación con la información relativa al derecho de desistimiento del consumidor que figura en la publicidad realizada por esta sociedad en forma de folleto publicitario desplegable que se adjunta a diferentes periódicos y revistas.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

Carta

- 3 El artículo 11 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en lo sucesivo, «Carta»), titulado «Libertad de expresión y de información», establece en su apartado 1:

«Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. Este derecho comprende la libertad de opinión y la libertad de recibir o comunicar informaciones o ideas sin que pueda haber injerencia de autoridades públicas y sin consideración de fronteras.»
- 4 A tenor del artículo 16 de la Carta, titulado «Libertad de empresa»:

«Se reconoce la libertad de empresa de conformidad con el Derecho de la Unión y con las legislaciones y prácticas nacionales.»
- 5 El artículo 38 de la Carta, que lleva por título «Protección de los consumidores», dispone:

«En las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores.»

Directiva 2011/83

- 6 Los considerandos 3 a 5, 7, 34, 36 y 44 de la Directiva 2011/83 establecen:
- «(3) El artículo 169, apartado 1, y apartado 2, letra a), del [TFUE] establecen que la Unión contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114.
 - (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) [...] 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 [...].
 - [...]
 - (7) Una armonización plena de determinados aspectos reglamentarios fundamentales debe reforzar considerablemente la seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los comerciantes. [...] Además, los consumidores deben disfrutar de un elevado nivel común de protección en toda la Unión.
 - [...]
 - (34) El comerciante debe proporcionar al consumidor información clara y comprensible antes de que el consumidor se vea vinculado por un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento, por un contrato distinto de estos o por una oferta contractual correspondiente. [...]
 - [...]
 - (36) En los contratos a distancia, es preciso adaptar los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. En tales casos, el comerciante debe respetar un conjunto mínimo de requisitos de información y remitir al consumidor a otra fuente de información, por ejemplo facilitando un número de teléfono gratuito o un enlace a una página web del comerciante donde la información pertinente esté directamente disponible y sea fácilmente accesible. [...]
 - [...]
 - (44) Las diferentes modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento existentes en los Estados miembros han ocasionado costes a los comerciantes que realizan ventas transfronterizas. La introducción de un modelo armonizado de formulario de desistimiento que el consumidor pueda utilizar debe simplificar el proceso de desistimiento y aportar seguridad jurídica. Por estas razones, los Estados miembros deben abstenerse de añadir requisitos de presentación al formulario modelo para toda la Unión, por ejemplo, en cuanto al tamaño de letra. No obstante, el consumidor debe seguir siendo libre de desistir del contrato empleando sus propios términos, siempre que su declaración de que quiere desistir del contrato dirigida al comerciante sea

inequívoca. Una carta, una llamada telefónica o la devolución de los bienes acompañadas de una declaración clara podría satisfacer este requisito, si bien la carga de la prueba de haber desistido en los plazos establecidos por la Directiva debe recaer sobre el consumidor. [...]»

7 El artículo 1 de dicha Directiva se titula «Objeto» y dispone:

«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.»

8 El artículo 2 de la mencionada Directiva, titulado «Definiciones», establece:

«A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

[...]

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;

[...]».

9 El artículo 6 de la misma Directiva, titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», dispone:

«1. 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, [parte] B;

[...]

4. La información contemplada en el [apartado 1, letra h),] podrá proporcionarse a través del Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, [parte] A. El comerciante habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el [apartado 1, letra h),] cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario.

[...]»

10 El artículo 8 de la Directiva 2011/83, titulado «Requisitos formales de los contratos a distancia», tiene la siguiente redacción:

«1. En los contratos a distancia, el comerciante facilitará al consumidor la información exigida en el artículo 6, apartado 1, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

[...]

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en [la] que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el comerciante facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del comerciante, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución a que se hace referencia en el artículo 6, apartado 1, letras a), b), e), h) y o). El comerciante deberá facilitar al consumidor las demás informaciones que figuran en el artículo 6, apartado 1, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1 del presente artículo.

[...]

7. El comerciante deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

a) toda la información que figura en el artículo 6, apartado 1, salvo si el comerciante ya ha facilitado la información al consumidor en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia,
[...]

[...]».

11 El artículo 9 de dicha Directiva, titulado «Derecho de desistimiento», establece en sus apartados 1 y 2:

«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.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los 14 días [...]

[...]».

12 A tenor del artículo 11 de la citada Directiva, titulado «Ejercicio del derecho de desistimiento»:

«1. Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor podrá:

a) utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, [parte] B, o bien

b) realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

Los Estados miembros no impondrán ningún requisito formal al modelo de formulario de desistimiento distinto de los establecidos en el anexo I, [parte] B.

[...]

3. El comerciante podrá ofrecer al consumidor, además de las posibilidades contempladas en el apartado 1, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, [parte] B, o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del comerciante. En tales casos, el comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

[...]»

13 El artículo 12 de la misma Directiva, titulado «Efectos del desistimiento», establece:

«El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de:

- a) ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o
- b) celebrar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, cuando el consumidor haya realizado una oferta.»

14 El anexo I de la Directiva 2011/83, que tiene por objeto la «Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento», contiene una parte A, titulada «Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento», y una parte B, titulada «Modelo de formulario de desistimiento».

Derecho alemán

15 El artículo 355 del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil; en lo sucesivo, «BGB») se titula «Derecho de desistimiento en los contratos celebrados con consumidores», en su apartado 1, dispone:

«Si la ley otorga a los consumidores un derecho de desistimiento con arreglo a la presente disposición, el consumidor y el comerciante dejarán de estar vinculados por sus manifestaciones de voluntad dirigidas a la celebración del contrato si el consumidor desiste de su manifestación de voluntad dentro del plazo establecido. El desistimiento tendrá lugar mediante una manifestación de voluntad comunicada al comerciante. La manifestación de voluntad deberá ser una expresión inequívoca de la decisión del consumidor de desistir del contrato. No es necesario alegar ningún motivo para el desistimiento. La notificación del desistimiento dentro del plazo establecido será suficiente para que se considere válidamente realizado.»

16 El artículo 312g del BGB, titulado «Derecho de desistimiento», regula en su apartado 1:

«En el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento y de los contratos a distancia, los consumidores dispondrán de un derecho de desistimiento con arreglo al artículo 355 [del BGB].»

17 El artículo 246a de la Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (Ley de introducción al Código Civil), titulado «Requisitos de información para los contratos celebrados fuera del establecimiento y a distancia excluyendo los contratos de servicios financieros», en su apartado 1, establece:

«[...]

2) Si el consumidor dispone de un derecho de desistimiento con arreglo al artículo 312g, apartado 1, del BGB, el comerciante deberá informar al consumidor sobre:

1. Las condiciones, los plazos y el procedimiento para ejercitar el derecho de desistimiento con arreglo al artículo 355, apartado 1, del BGB, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo 2,

[...]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

- 18 Durante el año 2014, Walbusch Walter Busch difundió un folleto publicitario de seis páginas, en formato 19 x 23,7 cm, incluido en diferentes periódicos y revistas. Este folleto contenía una tarjeta postal recortable para realizar pedidos. Tanto en el anverso como en el reverso de la citada tarjeta se hacía referencia al derecho legal de desistimiento, y se mencionaba también el número de teléfono y de fax y la dirección de Internet y postal de Walbusch Walter Busch. En el sitio web indicado, a saber, www.klepper.net, en la pestaña «AGB» (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, condiciones generales de venta), figuraba la información sobre el desistimiento y el modelo de formulario de desistimiento.
- 19 La Zentrale consideró que el folleto era desleal por no informar debidamente sobre el derecho de desistimiento del consumidor, dado que no se adjuntaba a ese folleto el modelo de formulario de desistimiento.
- 20 La Zentrale interpuso ante el Landgericht Wuppertal (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Wuppertal, Alemania) una demanda de cesación de la publicación del citado folleto así como una demanda de reembolso de los gastos extrajudiciales que había soportado.
- 21 Dicha demanda fue estimada por el Landgericht Wuppertal (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Wuppertal). Sin embargo, la resolución dictada por dicho órgano jurisdiccional fue modificada parcialmente por el Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf, Alemania).
- 22 Walbusch Walter Busch interpuso recurso de casación contra la sentencia del Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Superior Regional de lo Civil y Penal de Düsseldorf) ante el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania).
- 23 El órgano jurisdiccional remitente expone que, si bien la tarjeta postal que forma parte del folleto se refiere, en su anverso y su reverso, a la existencia de un derecho legal de desistimiento, dicho folleto carece de indicaciones sobre las condiciones, plazo y procedimiento para ejercer este derecho y no incluye el modelo de formulario de desistimiento.
- 24 A este respecto, según el órgano jurisdiccional remitente, se pueden seguir dos enfoques en cuanto a la interpretación del artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83 por lo que respecta al alcance del deber de información al consumidor cuando se usa una técnica de comunicación a distancia en que el espacio o el tiempo para facilitar información son limitados.
- 25 Según un primer enfoque, esta disposición se aplica si la técnica de comunicación a distancia, en abstracto, por su propia naturaleza, ofrece únicamente un espacio o tiempo limitado. Por ejemplo, en el caso de catálogos y folletos, siempre se debería facilitar toda la información relativa al derecho de desistimiento, mientras que en un anuncio en prensa o en un volante del tamaño de una tarjeta postal en el que se ofrece la posibilidad de realizar el pedido podría bastar la mera referencia a la existencia del derecho de desistimiento.

- 26 Según un segundo enfoque, es decisiva la articulación concreta de la técnica de comunicación a distancia por el comerciante, en particular su decisión en cuanto al diseño, formato, grafismo o tamaño del soporte publicitario. La excepción prevista en el artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83 podría aplicarse cuando la presentación de información exhaustiva sobre el derecho y el procedimiento de desistimiento pudiera ocupar una parte importante del soporte publicitario, por ejemplo, más del 10 % de la superficie de este.
- 27 Por otro lado, el órgano jurisdiccional remitente señala que la interpretación de la citada disposición de la Directiva 2011/83 debe tener en cuenta la libertad de empresa, reconocida en el artículo 16 de la Carta. En particular, como resulta de la sentencia del Tribunal de Justicia de 17 de diciembre de 2015, *Neptune Distribution* (C-157/14, EU:C:2015:823), apartado 67, esta libertad incluye la libertad de realizar publicidad, dado que la elección por el profesional de los medios que utilizará para este fin no debe restringirse de forma desproporcionada, de conformidad con el artículo 52, apartado 1, de la Carta.
- 28 Por un lado, la obligación de que figure en una publicidad toda la información requerida sobre el derecho de desistimiento podría afectar negativamente a la utilidad, para el profesional, de determinadas formas de mensajes publicitarios, ya que esta información predominaría sobre los citados mensajes. Por otro lado, en tal situación el consumidor estaría expuesto a una gran cantidad de información de la que no podría tener conocimiento de forma adecuada.
- 29 En estas circunstancias, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:
- «1) ¿A efectos de la aplicación del artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83, la cuestión de si en un medio de comunicación a distancia (en este caso, un folleto publicitario con un cupón de pedido) el espacio o el tiempo para facilitar información son limitados depende:
- a) de si el medio de comunicación a distancia (en abstracto), por su propia naturaleza, ofrece únicamente un espacio o tiempo limitados para facilitar información, o
- b) de si en su configuración (concreta) elegida por el empresario ofrece solo un espacio o tiempo limitados para facilitar información?
- 2) ¿Es compatible con los artículos 8, apartado 4, y 6, apartado 1, letra h), de la Directiva [2011/83] limitar la información sobre el derecho de desistimiento a la existencia de tal derecho cuando las posibilidades de facilitar información son limitadas en el sentido del artículo 8, apartado 4, de la citada Directiva?
- 3) ¿Es obligatorio en todo caso con arreglo a los artículos 8, apartado 4, y 6, apartado 1, letra h), de la Directiva 2011/83, aun cuando las posibilidades de facilitar información sean limitadas, que antes de la celebración de un contrato a distancia se adjunte al medio de comunicación a distancia el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, parte B, de la Directiva 2011/83?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

- 30 Mediante sus cuestiones prejudiciales, que procede examinar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pretende que se determine, en esencia, según qué criterios procede apreciar si un contrato puede considerarse celebrado según una técnica de comunicación a distancia en que el espacio o el tiempo para facilitar información son limitados, en el sentido del artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83, y, en su caso, cuál es el alcance de la obligación de información sobre el derecho de desistimiento previsto en el artículo 6, apartado 1, letra h), de dicha Directiva.

- 31 Con carácter preliminar, procede recordar que, a tenor del artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83, 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 cierta información relativa a dicho contrato o a dicha oferta. En particular, cuando el derecho de desistimiento existe el artículo 6, apartado 1, letra h), de dicha Directiva obliga al comerciante a dar a conocer al consumidor las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, de la citada Directiva y a facilitarle el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, parte B, de la misma Directiva.
- 32 El artículo 11, apartado 1, de la Directiva 2011/83 establece que el consumidor que tenga la intención de ejercer su derecho de desistimiento debe informar al comerciante utilizando el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, parte B, de dicha Directiva o realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato. Asimismo, el artículo 11, apartado 3, de la referida Directiva dispone que el comerciante podrá ofrecer al consumidor, además de las posibilidades previstas en dicho artículo 11, apartado 1, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, parte B, de la misma Directiva o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del comerciante.
- 33 En caso de que el contrato se celebre a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información sean limitados, el artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83 solamente requiere al comerciante que facilite al consumidor en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, cierta información precontractual mencionada en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva, entre la que figura la información sobre el derecho de desistimiento, recogido en el artículo 6, apartado 1, letra h), de la citada Directiva. En tal caso, las demás informaciones precontractuales deben facilitarse al consumidor de una manera apropiada a la técnica de comunicación a distancia utilizada en términos claros y comprensibles.
- 34 A este respecto, como resulta del artículo 1 de la Directiva 2011/83, en relación con sus considerandos 4, 5 y 7, la citada Directiva pretende lograr un nivel elevado de protección a los consumidores garantizando su información y su seguridad en las transacciones con los comerciantes. Además, la protección de los consumidores en las políticas de la Unión está consagrada en el artículo 169 TFUE y en el artículo 38 de la Carta (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, apartado 28).
- 35 La Directiva 2011/83 pretende 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 evitar que la utilización de técnicas de comunicación a distancia dé lugar a una disminución de la información facilitada al consumidor (véase, por analogía, la sentencia de 5 de julio de 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, apartado 36).
- 36 Pues bien, la información facilitada antes de la celebración del contrato sobre las condiciones contractuales y las consecuencias de dicha celebración tiene una importancia fundamental para el consumidor (sentencia de 13 de septiembre de 2018, *Wind Tre y Vodafone Italia*, C-54/17 y C-55/17, EU:C:2018:710, apartado 46). El consumidor decide sobre la base de esta información si desea vincularse contractualmente con un comerciante.
- 37 Sin embargo, como establece el considerando 36 de la Directiva 2011/83, en los contratos a distancia, es preciso adaptar los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. En tales casos, el comerciante debe respetar un conjunto mínimo de requisitos de información y remitir al

consumidor a otra fuente de información, por ejemplo, facilitando un número de teléfono gratuito o un enlace a una página web del comerciante donde la información pertinente esté directamente disponible y sea fácilmente accesible.

- 38 En consecuencia, cuando, a fin de celebrar un contrato con el consumidor, el comerciante utiliza una determinada técnica de comunicación a distancia, es posible que no pueda facilitar al consumidor, en el marco de dicha comunicación, toda la información mencionada en el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83. Tal situación se produce cuando el comerciante elige una técnica en la que el espacio o el tiempo, para facilitar la información, son limitados, esas limitaciones se derivan bien de las características inherentes a la técnica de que se trate, bien de las limitaciones que resultan de la elección a nivel económico del comerciante, en especial, sobre la duración y el espacio de la comunicación comercial.
- 39 La apreciación de si, en un caso concreto, en una técnica de comunicación el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, en el sentido del artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83, debe realizarse teniendo en cuenta todas las características técnicas de la comunicación comercial del comerciante. A este respecto, debe comprobarse si, teniendo en cuenta el espacio y el tiempo ocupado por la comunicación y el tamaño mínimo del carácter tipográfico que sería adecuado para un consumidor medio destinatario de dicha comunicación, toda la información mencionada en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva podría presentarse objetivamente en el marco de la citada comunicación. En cambio, la elección realizada por el comerciante en cuestión, en cuanto a la articulación y el uso del espacio y del tiempo del que dispone en virtud de la técnica de comunicación que ha decidido utilizar no son pertinentes a efectos de esta apreciación.
- 40 En caso de que se constate que en la técnica de comunicación a distancia el espacio o el tiempo para facilitar información son limitados, procederá comprobar si el comerciante, de conformidad con el artículo 8, apartados 1 y 4, de la Directiva 2011/83, ha facilitado al consumidor las demás informaciones mencionadas en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva, a través de otro medio, en términos claros y comprensibles.
- 41 A este respecto, procede señalar que la solución adoptada en el artículo 8, apartados 1 y 4, de la Directiva 2011/83, descrita en los apartados 37 a 40 de la presente sentencia, pretende garantizar un justo equilibrio entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas, mencionado en el considerando 4 de dicha Directiva.
- 42 En efecto, la obligación de información prevista en el artículo 8, apartados 1 y 4, permite al consumidor recibir de una manera apropiada, antes de la celebración del contrato a distancia, la información necesaria que le permita decidir celebrar o no el contrato, respondiendo así al objetivo legítimo de interés general de la protección de los consumidores, de conformidad con el artículo 169 TFUE recordado en el considerando 3 de dicha Directiva, sin afectar, sin embargo, al contenido esencial de la libertad de expresión y de información del empresario ni a la libertad de empresa, consagradas en los artículos 11 y 16 de la Carta.
- 43 A este respecto, por un lado, en vez de prohibir el uso de determinadas técnicas de comunicación, el artículo 8, apartados 1 y 4 de la Directiva 2011/83 se limita, en un ámbito bien acotado, a regular el contenido de la comunicación comercial destinada a la celebración de un contrato a distancia con el consumidor. Por otro lado, la obligación de facilitar, en cualesquiera circunstancias, la información mencionada en el artículo 8, apartado 4, primera frase, de dicha Directiva se refiere únicamente a determinada información cuya comunicación al consumidor antes de la celebración del contrato a distancia es obligatoria, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, de la citada Directiva. En efecto, como se ha recordado en el apartado 40 de la presente sentencia, en el supuesto previsto en el artículo 8, apartado 4, de la misma Directiva, las demás informaciones deben facilitarse por otro medio, en términos claros y comprensibles.

- 44 Entre la citada información que debe facilitarse al consumidor en cualesquiera circunstancias figura la relativa al derecho de desistimiento, expuesto en el artículo 6, apartado 1, letra h) de la Directiva 2011/83.
- 45 En efecto, el derecho de desistimiento tiene por objeto proteger al consumidor en la situación concreta de una venta a distancia, en la que no tiene la posibilidad real de ver el producto o de conocer las características del servicio antes de la celebración del contrato. Por tanto, se considera que el derecho de desistimiento compensa la desventaja resultante para el consumidor de un contrato a distancia, concediéndole un plazo de reflexión apropiado durante el cual tiene la posibilidad de examinar y probar el bien adquirido (véase, por analogía, la sentencia de 3 de septiembre de 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, apartado 20).
- 46 Habida cuenta de la importancia del derecho de desistimiento para la protección del consumidor, la información precontractual sobre este derecho reviste, para dicho consumidor, una importancia capital y le permite tomar, con conocimiento de causa, la decisión de celebrar o no el contrato a distancia con el comerciante. Para poder aprovechar plenamente esta información, el consumidor debe conocer previamente las condiciones, el plazo y el procedimiento para el ejercicio del derecho de desistimiento. Cuando el contrato se celebre de acuerdo con una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar información sean limitados, el comerciante no está obligado a facilitar al consumidor, al mismo tiempo que utiliza esta técnica, el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, parte B, de dicha Directiva. En efecto, por una parte, el hecho de disponer, a través de esta técnica, antes de la celebración del contrato, de tal modelo no es una circunstancia que pueda influir en la decisión del consumidor de celebrar o no un contrato a distancia y, por otro lado, una obligación de facilitar al consumidor ese modelo en cualesquiera circunstancias podría hacer recaer sobre el comerciante una carga desproporcionada e, incluso, en algunos casos, como en los contratos celebrados por teléfono, una carga insoportable. A este respecto, es suficiente la comunicación del referido modelo a través de otro medio, en términos claros y comprensibles.
- 47 Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a las cuestiones planteadas que:
- La cuestión de si, en un caso concreto, en una técnica de comunicación el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, en el sentido del artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83, debe apreciarse teniendo en cuenta todas las características técnicas de la comunicación comercial del comerciante. A este respecto, debe comprobarse si, teniendo en cuenta el espacio y el tiempo ocupado por la comunicación y el tamaño mínimo del carácter tipográfico que sería adecuado para un consumidor medio destinatario de tal comunicación, toda la información mencionada en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva podría presentarse objetivamente en el marco de la citada comunicación;
 - El artículo 6, apartado 1, letra h), y el artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83 deben interpretarse en el sentido de que, cuando el contrato se celebre mediante una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar información sean limitados, el comerciante está obligado a dar a conocer al consumidor, a través de la técnica en cuestión y antes de la celebración del contrato, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho. En tal caso, ese comerciante debe facilitar al consumidor el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, parte B, de dicha Directiva, a través de otro medio, en términos claros y comprensibles.

Costas

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

La cuestión de si, en un caso concreto, la técnica de comunicación en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, en el sentido del artículo 8, apartado 4, 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 apreciarse teniendo en cuenta todas las características técnicas de la comunicación comercial del comerciante. A este respecto, debe comprobarse si, teniendo en cuenta el espacio y el tiempo ocupado por la comunicación y el tamaño mínimo del carácter tipográfico que sería adecuado para un consumidor medio destinatario de tal comunicación, toda la información mencionada en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva podría presentarse objetivamente en el marco de la citada comunicación.

El artículo 6, apartado 1, letra h, y el artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83 deben interpretarse en el sentido de que, cuando el contrato se celebre mediante una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar información sean limitados, el comerciante está obligado a dar a conocer al consumidor, a través de la técnica en cuestión y antes de la celebración del contrato, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho. En tal caso, ese comerciante debe facilitar al consumidor el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, parte B, de dicha Directiva, a través de otro medio, en términos claros y comprensibles.

Firmas