



Prensa e Información

Tribunal de Justicia de la Unión Europea
COMUNICADO DE PRENSA nº 118/10

Luxemburgo, 7 de diciembre de 2010

Sentencia en los asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09
Peter Pammer / Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG y
Hotel Alpenhof GesmbH / Oliver Heller

El Tribunal de Justicia precisa cuáles son las reglas de competencia judicial del Derecho de la Unión aplicables a los contratos de consumo cuando la oferta de un servicio se realiza a través de Internet

La mera utilización de una página web por el vendedor no lleva aparejada por sí misma la aplicación de las reglas de competencia protectoras de los consumidores de otros Estados miembros

El Reglamento ¹ de la Unión Europea sobre la competencia de los tribunales en materia civil y mercantil establece que, por regla general, las acciones contra las personas domiciliadas en el territorio de un Estado miembro deberán ejercitarse ante los órganos jurisdiccionales de dicho Estado. El Reglamento dispone asimismo que los litigios surgidos de relaciones contractuales pueden ser resueltos por el tribunal del lugar en que haya de cumplirse o se haya cumplido la obligación derivada del contrato. No obstante, cuando se trata de un contrato de consumo se aplican las reglas protectoras del consumidor. Si el vendedor «dirigiere sus actividades» al Estado miembro del domicilio del consumidor, el consumidor puede demandarlo ante el tribunal del Estado miembro en que tenga su domicilio y solo puede ser demandado en ese Estado miembro. En ambos asuntos trata de determinarse si un vendedor «dirige sus actividades» en el sentido del Reglamento cuando utiliza una página web para ponerse en contacto con los consumidores.

Asunto C-585/08

El Sr. Pammer, domiciliado en Austria, quería viajar a bordo de un carguero que zarpaba de Trieste (Italia) con destino a Extremo Oriente. Por ello reservó un viaje con la empresa alemana Reederei Karl Schlüter a través de una agencia de viajes alemana especializada en la venta por Internet de viajes en carguero. El Sr. Pammer se negó a subir a bordo aduciendo que, en su opinión, las condiciones que ofrecía el buque no se correspondían en absoluto con la descripción que había recibido a través de la agencia y exigió el reembolso del precio que había abonado por dicho viaje. Dado que Reederei Karl Schlüter solo le reembolsó una parte de ese precio, el Sr. Pammer interpuso una demanda ante los órganos jurisdiccionales austriacos, ante los cuales propuso una excepción de incompetencia la empresa alemana, alegando que no ejercía ninguna actividad profesional ni comercial en Austria.

Asunto C-144/09

El Sr. Heller, residente en Alemania, reservó varias habitaciones para una estancia de una semana en el Hotel Alpenhof, hotel situado en Austria. Dicha reserva se efectuó por correo electrónico, empleando la dirección indicada en la página web del hotel que el Sr. Heller había consultado. El Sr. Heller se mostró insatisfecho con los servicios del hotel y se marchó sin pagar la factura. En consecuencia, el hotel ejerció una acción ante los órganos jurisdiccionales austriacos con el fin de obtener el pago de la factura. El Sr. Heller propuso una excepción de incompetencia por estimar que, en su calidad de consumidor residente en Alemania, solo podía ser demandado ante los órganos jurisdiccionales alemanes.

¹ Reglamento (CE) nº 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO 2001, L 12, p. 1).

El Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo, Austria), que conoce de ambos litigios, pregunta al Tribunal de Justicia si el hecho de que una sociedad establecida en un Estado miembro ofrezca sus servicios en Internet implica que estos también «están dirigidos» a otros Estados miembros. En caso de respuesta afirmativa, si surge un litigio con el vendedor, los consumidores domiciliados en dichos Estados que hayan contratado esos servicios podrían beneficiarse de las reglas de competencia más favorables previstas por el Reglamento.

En su sentencia dictada hoy, el Tribunal de Justicia destaca que **la mera utilización de una página web por un vendedor para establecer relaciones comerciales no significa por sí misma que su actividad esté «dirigida a» otros Estados miembros**, circunstancia que llevaría aparejada la aplicación de las reglas de competencia protectoras contenidas en el Reglamento. El Tribunal de Justicia considera que para que sean aplicables dichas reglas respecto de los consumidores de otros Estados miembros, **el vendedor debe haber manifestado su voluntad de establecer relaciones comerciales con ellos**.

En este contexto, el Tribunal de Justicia busca indicios que le permitan demostrar que el vendedor trataba de establecer relaciones comerciales con consumidores domiciliados en otros Estados miembros. Entre estos indicios figuran las expresiones manifiestas de la voluntad del vendedor de vender a esos consumidores, por ejemplo, cuando ofrece sus servicios o sus bienes en varios Estados miembros designados específicamente o cuando incurre en gastos en un servicio de remisión a páginas web en Internet prestado por una empresa que explota un motor de búsqueda con el fin de facilitar el acceso a su sitio a consumidores domiciliados en esos otros Estados miembros.

Sin embargo, otros indicios menos patentes, combinados eventualmente unos con otros, también pueden demostrar la existencia de una actividad «dirigida» al Estado miembro del domicilio del consumidor. Se trata, en particular, del carácter internacional de la actividad en cuestión –como algunas actividades turísticas– la mención de números de teléfono con indicación del prefijo internacional, la utilización de un nombre de dominio de primer nivel distinto al del Estado miembro en que está establecido el vendedor –por ejemplo «.de»– o la utilización de nombres de dominio de primer nivel neutros –como «.com» o «.eu»–, la descripción de itinerarios desde otro u otros Estados miembros al lugar de la prestación del servicio y la mención de una clientela internacional formada por clientes domiciliados en diferentes Estados miembros, concretamente mediante la presentación de testimonios de dichos clientes. Asimismo, si la página web permite a los consumidores utilizar una lengua o una divisa distintas de las empleadas habitualmente en el Estado miembro del vendedor, estos elementos también pueden constituir indicios que demuestren que este desarrolla una actividad transfronteriza.

En cambio, no forman parte de esos indicios la mención en una página web de la dirección electrónica o postal del vendedor, ni la indicación de sus números de teléfono sin prefijo internacional, ya que estos tipos de información no ponen de manifiesto si el vendedor dirige su actividad a uno o varios Estados miembros.

El Tribunal de Justicia concluye que, habida cuenta de esos indicios, el órgano jurisdiccional austriaco debe comprobar si de la página web y de la actividad global de los vendedores se desprende que estos tenían intención de establecer relaciones comerciales con consumidores austriacos (asunto C-585/08) o alemanes (asunto C-144/09) en el sentido de que estaban dispuestos a celebrar un contrato con ellos.

NOTA: La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro](#) de la sentencia se publica en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento

Contactos con la prensa: Agnès López Gay ☎ (+352) 4303 3667
Las imágenes del pronunciamiento de la sentencia se encuentran
disponibles en «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106