

**Asunto C-536/20**

**Resumen de la petición de decisión prejudicial con arreglo al artículo 98, apartado 1, del Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia**

**Fecha de presentación:**

22 de octubre de 2020

**Órgano jurisdiccional remitente:**

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal de Lituania, Lituania)

**Fecha de la resolución de remisión:**

21 de octubre de 2020

**Parte recurrente en casación:**

UAB Tiketa

**Otras partes en el procedimiento de casación:**

Sr. Š.,

VšĮ Baltic Music

---

**Objeto del procedimiento principal**

El presente asunto versa sobre un litigio relativo al reembolso del importe pagado por un consumidor por las entradas para un evento y a la indemnización del perjuicio moral sufrido como consecuencia de la cancelación del evento.

**Objeto y fundamento jurídico de la petición de decisión prejudicial**

Interpretación de las disposiciones de la Directiva 2011/83 sobre el concepto de comerciante; párrafo tercero del artículo 267 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

## Cuestiones prejudiciales

1. ¿Procede interpretar el concepto de comerciante definido en el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 en el sentido de que una persona que actúa como intermediaria cuando un consumidor compra una entrada puede ser considerada un comerciante vinculado por las obligaciones establecidas en la Directiva 2011/83 y, en consecuencia, una parte del contrato de compraventa o del contrato de servicios contra la que el consumidor puede presentar una reclamación o ejercitar una acción?

1.1. ¿Resulta relevante, a efectos de la interpretación del concepto de comerciante definido en el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83, que la persona que actúa como intermediaria cuando el consumidor adquiere una entrada facilite a dicho consumidor de forma clara y comprensible toda la información sobre el comerciante principal que figura en el artículo 6, apartado 1, letras c) y d), de la Directiva 2011/83, antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia?

1.2. ¿Puede considerarse que se ha informado de que se trata de una intermediación cuando, antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato a distancia, la persona que participa en el proceso de compra de la entrada facilita el nombre y la forma jurídica del comerciante principal, informa de que dicho comerciante asume plena responsabilidad por el evento, su calidad y contenido, así como por cualquier información facilitada en relación con el mismo, e indica que actúa solamente como distribuidor de entradas y en calidad de representante declarado?

1.3. ¿Puede interpretarse el concepto de comerciante definido en el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 en el sentido de que, habida cuenta de la relación jurídica de doble servicio (distribución de entradas y organización del evento) existente entre las partes, tanto el vendedor de entradas como el organizador del evento pueden ser considerados comerciantes, es decir, partes del contrato celebrado con el consumidor?

2. ¿Debe interpretarse y aplicarse el requisito de facilitar información y de poner dicha información a disposición del consumidor en términos claros y comprensibles, como se establece en el artículo 8, apartado 1, de la Directiva 2011/83, de manera que la obligación de informar al consumidor se considere debidamente satisfecha cuando dicha información se facilita en las normas del intermediario sobre la prestación de servicios puestas a disposición del consumidor en el sitio web tiketa.lt antes de que el consumidor efectúe el pago, confirmando que conoce las normas del intermediario sobre la prestación de servicios y comprometiéndose a respetarlas como parte de las condiciones de la operación que debe llevarse a cabo a través del denominado acuerdo “mediante clic”, es decir, marcando activamente una casilla específica del sistema en línea y haciendo clic en un enlace específico?

2.1. ¿Resulta relevante, a efectos de la interpretación y aplicación de dicho requisito, que esa información no se facilite en un soporte duradero y que no haya una confirmación *a posteriori* del contrato que contenga toda la información necesaria con arreglo al artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 en un soporte duradero, como se exige en el artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva?

2.2. ¿Forma parte integrante del contrato a distancia, de conformidad con el artículo 6, apartado 5, de la Directiva 2011/83, la información facilitada en las normas del intermediario sobre la prestación de servicios con independencia de que esta no se facilite en un soporte duradero y/o de que no haya una confirmación *a posteriori* del contrato en un soporte duradero?

### **Disposiciones del Derecho de la Unión invocadas**

Artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (en lo sucesivo, «TFUE»).

Artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en lo sucesivo, «Carta»).

Artículos 1, 2, punto 2, 6, apartados 1, letras c) y d), y 5, y 8, apartados 1 y 7, letra a), 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.

Artículo 2, letra b), de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»).

### **Disposiciones de Derecho nacional invocadas**

Código Civil de la República de Lituania (en lo sucesivo, «Código Civil»).

Apartado 3 del artículo 6 228<sup>bis</sup> [«Concepto de contrato celebrado con consumidores y otros conceptos»:

«3. “Empresario”: cualquier persona física o jurídica u otra organización, o una unidad de la misma, que tenga la intención de celebrar o que celebre contratos con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión, así como cualquiera que actúe en nombre del empresario o por

*cuenta de este. Podrá considerarse empresario a una persona jurídica con independencia de la forma jurídica que adopten las partes que la componen.»*

Artículo 2 133 («Efectos jurídicos de la operación efectuada por un representante»):

- «1. *La operación efectuada por una persona (representante] en nombre de otra (representado), en la que se comunique que se trata de una intermediación, sin rebasar los derechos conferidos, establecerá, modificará y anulará directamente los derechos y obligaciones de carácter civil del representado.*
2. *Los derechos del representante podrán deducirse asimismo de las circunstancias en las que este actúa (vendedor en comercio minorista, cajero, etc.). En el supuesto de que el comportamiento de una persona permita suponer razonablemente a un tercero que esta, en su calidad de representado, ha designado a la otra persona como su representante, los contratos celebrados por dicha persona en nombre del representado serán vinculantes para este último.*
3. *En el supuesto de que, al efectuar una operación, el representante no comunique que está actuando en nombre y en interés del representado, dicho representado únicamente adquirirá los derechos y asumirá las obligaciones resultantes de la operación cuando la otra parte de la operación haya podido deducir de las circunstancias de su realización que dicha operación se llevó a cabo con un representante, o cuando la identidad de la persona con la que se llevó a cabo la operación sea irrelevante para dicha parte.*

[...]»

Con arreglo al apartado 24 del artículo 2 («Conceptos fundamentales de la presente Ley») de la Ley de la República de Lituania relativa a la protección de los derechos de los consumidores (la versión aplicable en el presente asunto es la que estuvo en vigor entre el 11 de noviembre de 2017 y el 1 de agosto de 2018) (en lo sucesivo, «Ley de protección de los consumidores»), se entenderá por:

«24. “*Empresario*”: *cualquier persona física o jurídica u otra organización, o una unidad de la misma, que tenga la intención de celebrar o que celebre contratos con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión, así como cualquiera que actúe en nombre del empresario o por cuenta de este. Podrá considerarse empresario a una persona jurídica con independencia de la forma jurídica que adopten las partes que la componen.»*

### **Breve exposición de los hechos y del procedimiento principal**

- 1 El demandante, el Sr. Š., compró en línea a la empresa Tiketa entradas para un espectáculo organizado por Baltic Music (en lo sucesivo, «organizador del

evento»). Tiketa se dedica a la distribución de entradas para eventos (conciertos, espectáculos y otros eventos) organizados por terceros. Tiketa no realiza por sí misma ninguna actividad de organización de eventos.

- 2 El sitio web de Tiketa informaba de que el evento era organizado por Baltic Music que, en su calidad de organizador del mismo, asumía plena responsabilidad por dicho evento, su calidad y contenido, así como por cualquier información facilitada en relación con el mismo. La propia Tiketa figuraba como distribuidor de entradas, y se indicaba que actuaba como representante declarado («atsiskleidęs tarpininkas»; literalmente, «intermediario declarado») [si bien el Derecho nacional habitualmente utiliza el concepto de «atstovas» (representante) cuando el contrato se celebra en nombre o por cuenta de un tercero].
- 3 La información del evento que estaba a disposición del público no mencionaba nada más sobre quién era parte del contrato ni sobre el procedimiento de reembolso de las entradas en caso de cancelación del evento. La información sobre el proveedor del servicio y el reembolso de las entradas figura en las normas sobre la prestación de servicios publicadas en el sitio web de Tiketa. Ni estas normas ni la confirmación del contrato celebrado que incorporase la información que figuraba en dichas normas se facilitaba al consumidor en un soporte duradero. En efecto, una parte de las normas sobre la prestación de servicios (incluida la información de que, en caso de cancelación del evento, el organizador del evento asumiría plena responsabilidad por el reembolso de las entradas) figuraba en la entrada que se generaba una vez que el solicitante abonaba el precio de la misma.
- 4 Al llegar al evento, el Sr. Š. supo que este no se celebraría. A continuación, reclamó a Tiketa el reembolso del precio de la entrada y los gastos de viaje en que había incurrido, así como una indemnización por el perjuicio moral sufrido. Tiketa respondió que no era responsable de la cancelación del evento y recomendó al consumidor contactar a Baltic Music. Esta última ignoró por completo sus pretensiones.
- 5 Seguidamente, el Sr. Š. presentó una demanda por la que solicitó que se condenase solidariamente a las demandadas Tiketa y Baltic Music al pago de una indemnización por el perjuicio material y moral sufrido. El órgano jurisdiccional de primera instancia estimó parcialmente la demanda y concedió al demandante una parte del importe reclamado a la empresa Tiketa. Tiketa interpuso recurso contra esta decisión, que fue desestimado. A continuación, Tiketa interpuso recurso de casación ante el órgano jurisdiccional remitente (Lietuvos Aukščiausiasis Teismas; Tribunal Supremo de lo Civil y Penal de Lituania).

### **Alegaciones esenciales de las partes en el procedimiento principal**

- 6 Tiketa alega que es un representante públicamente declarado que presta servicios de distribución de entradas por cuenta del organizador del evento. Aduce que debe considerarse que la compra de entradas constituye la celebración de un contrato entre el Sr. Š. y el organizador del evento y que, en el momento en que se celebra

el contrato, ella, Tiketa, representa al organizador del evento. Tiketa considera que no es responsable de ninguna circunstancia relacionada con el evento, incluida su cancelación.

- 7 Además, Tiketa sostiene que cumple con su obligación de informar al consumidor al facilitar información en las normas sobre la prestación de servicios publicadas en línea. Antes de efectuar el pago, el consumidor confirma que conoce las normas y se compromete a respetarlas como parte de las condiciones de la operación que debe llevarse a cabo a través de un acuerdo «mediante clic» (clickwrap), es decir, marcando activamente una casilla específica del sistema en línea y haciendo clic en un enlace específico.

### **Breve exposición de la fundamentación de la petición de decisión prejudicial**

- 8 Esta Sala se enfrenta a una serie de cuestiones relativas a) a la interpretación del concepto de comerciante y b) al cumplimiento de la obligación del comerciante de informar al consumidor.

#### *Interpretación del concepto de comerciante*

- 9 El presente procedimiento tiene por objeto dilucidar la clasificación correcta de la relación jurídica entre las partes, el estatuto jurídico del intermediario y sus obligaciones frente al consumidor.
- 10 En su jurisprudencia, el Tribunal de Justicia declaró que el concepto de «comerciante» debe interpretarse de un modo particularmente amplio en el sentido de que designa a cualquier persona física o jurídica siempre que ejerza una actividad remunerada (sentencia de 4 de octubre de 2018, *Kamenova*, C-105/17, EU:C:2018:808, apartado 30). Los órganos jurisdiccionales nacionales que examinan este asunto también se han basado en una interpretación amplia del concepto de «comerciante».
- 11 Esta Sala alberga dudas sobre si la definición de comerciante abarca tanto al empresario que actúa por cuenta propia, al que se considera obligado contractualmente en virtud del Derecho contractual nacional, como a la persona que actúa por cuenta de otra, al que normalmente no se considera parte del contrato. Una comparación de varias versiones lingüísticas del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 (inglesa, francesa, alemana y lituana) arroja dudas razonables sobre la traducción que se hace en la versión lituana del concepto de comerciante [en lituano «įskaitant kiekvieną kitą asmenį» (literalmente: «incluida cualquier otra persona»), y en inglés «including **through** any other person»] y su correcta transposición. Dicho esto, el órgano jurisdiccional remitente considera que un análisis comparativo de las diferentes versiones lingüísticas no permite definir el ámbito exacto de aplicación del concepto de comerciante.
- 12 Con arreglo a una interpretación sistemática y teleológica de un concepto autónomo de Derecho de la Unión, el objetivo de garantizar un elevado nivel de

protección de los consumidores (previsto en el artículo 169 TFUE, en el artículo 38 de la Carta y en el artículo 1 de la Directiva 2011/83) implica que el intermediario de una operación también pueda ser considerado comerciante. El Tribunal de Justicia tampoco excluye esta posibilidad en su jurisprudencia.

- 13 Al interpretar el concepto de comerciante en el contexto más amplio de la protección de los consumidores, el Tribunal de Justicia sostuvo que el concepto de comerciante, definido tanto en el artículo 2, letra b), de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales como en el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse de manera homogénea. Para ser considerado comerciante en el sentido del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83, una persona física o jurídica debe actuar «con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión» o en nombre de un comerciante o por cuenta de este» (sentencias de 4 de octubre de 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, apartados 29 y 36, y de 3 de octubre de 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, apartados 36 y 37).
- 14 La definición que se da en el artículo 2, letra b), de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales lleva a suponer que un comerciante que actúa en nombre propio y una persona que actúa en nombre del comerciante o por cuenta de este son figuras alternativas que están comprendidas en la definición de «comerciante». Por lo tanto, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia citada ofrece una base para considerar que el ámbito de aplicación *ratione personae* de la Directiva 2011/83 engloba tanto a una persona que actúa con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión como a una persona que actúa en nombre de un comerciante o siguiendo las instrucciones de este.
- 15 Al mismo tiempo, esta Sala no tiene certeza de si la interpretación del concepto de comerciante debe vincularse a la comunicación de la existencia de una intermediación. El artículo 6 de la Directiva 2011/83 establece que, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia, el comerciante debe facilitarle cierta información de forma clara y comprensible, incluida la dirección y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa y la dirección geográfica de la sede a la que el consumidor puede dirigir sus reclamaciones. Esto da lugar a que quepa plantearse la siguiente cuestión: ¿es relevante, a efectos de la interpretación del concepto de comerciante, que la persona que actúa en nombre o por cuenta del comerciante haya facilitado al consumidor dicha información sobre el comerciante principal? En otras palabras, ¿procede considerar que el único caso en el que un consumidor (un comprador) puede presentar una reclamación derivada de un contrato de consumo contra un intermediario es si este último no ha comunicado debidamente que se trata de una intermediación y ha dado al consumidor la impresión errónea de que actúa en calidad de vendedor titular del bien (como parte del contrato de consumo)? (esta es la postura adoptada por el Tribunal de Justicia en su sentencia de 9 de noviembre de 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840, apartado 34).

- 16 Esta Sala se plantea asimismo la cuestión de si cabe considerar que la relación jurídica que surge entre las partes del procedimiento supone la prestación de un doble servicio (distribución de entradas y organización de eventos), lo que implicaría que tanto el vendedor de las entradas como el organizador del evento pudieran ser considerados comerciantes, es decir, partes del contrato de consumo. El órgano jurisdiccional remitente es de la opinión de que, en ese caso, cabe considerar que la relación jurídica que surge entre el comprador, el vendedor de las entradas y el organizador comprende dos contratos: 1) un contrato de servicios entre el comprador de la entrada (el consumidor) y el organizador del evento celebrado a través del representante (Tiketa) por el que el organizador se compromete a producir el evento con arreglo a las condiciones establecidas en la entrada; y 2) un contrato entre el intermediario (Tiketa) y el comprador de la entrada en el marco del cual Tiketa vende entradas al comprador y se compromete a facilitar la información básica enumerada en el artículo 6 de la Directiva 2011/83.

*Cumplimiento de la obligación del comerciante de informar al consumidor*

- 17 Esta Sala también alberga dudas sobre cómo el cumplimiento de la obligación de informar al consumidor que la Directiva 2011/83 impone al comerciante afecta a la clasificación jurídica de la relación entre las partes y sobre si el debido cumplimiento de la obligación de informar al consumidor está inextricablemente vinculado en todos los casos al requisito de facilitar al consumidor la confirmación del contrato y la información precontractual en un soporte duradero.
- 18 Cabe suponer que la obligación de información se cumple debidamente cuando 1) se facilita toda la información enumerada en el artículo 6, apartado 1, letras a) a t), de la Directiva 2011/83 y 2) dicha información se facilita de forma clara y comprensible. Puesto que en la información relativa al evento que se puso a disposición del público en el sitio web de Tiketa solo figuraba una parte de la información requerida, la cuestión que surge es si, con el objetivo de garantizar la protección de los consumidores de manera efectiva, es suficiente con que, antes de que se celebre el contrato a distancia, el comerciante facilite información detallada, incluida la información relativa al proveedor del servicio y en materia de reembolso de las entradas, únicamente en las normas sobre la prestación de servicios.
- 19 Esta forma de facilitar información precontractual también plantea una pregunta en relación con el cumplimiento del requisito de transparencia. La obligación de transparencia tiene dos vertientes: por un lado, está la claridad, que hace referencia a la representación exterior de la información al consumidor y, por consiguiente, a su legibilidad y a la posibilidad de ser identificada en el marco en el que se lleva a cabo la operación; por otro, está el carácter comprensible que se refiere al contenido concreto de esa información, que debe permitir al consumidor tener conocimiento de las consecuencias jurídicas de sus elecciones (véanse las conclusiones del Abogado General Pitruzzella presentadas en el asunto Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, punto 107).

- 20 A este respecto, esta Sala se enfrenta a la cuestión lógica de si el hecho de facilitar información sobre el reembolso de las entradas en las normas sobre la prestación de servicios ha de considerarse un medio adecuado para garantizar que el consumidor entiende inequívocamente quién forma parte del contrato celebrado y contra quien puede presentar una reclamación o ejercitar una acción en caso de mala ejecución del contrato.
- 21 Por otra parte, en el presente procedimiento no consta que dicha información se haya facilitado en un soporte duradero, y no se ha proporcionado una confirmación *a posteriori* del contrato que incluya toda la información exigida en el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 en un soporte duradero.
- 22 Según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, cabe entender por «soporte duradero» cualquier instrumento que permita al usuario de servicios de pago almacenar la información que le ha sido transmitida personalmente, de manera fácilmente accesible para su futura consulta, durante un período de tiempo adecuado para los fines de dicha información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada (sentencia de 25 de enero de 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, apartado 40).
- 23 Con arreglo a la jurisprudencia del Tribunal de Justicia, un soporte duradero debe garantizar al consumidor la posesión de la información a que se refiere el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 para que, en caso necesario, pueda ejercitar sus derechos. La mera puesta a disposición de dicha información en el sitio web del empresario no satisface los requisitos de soporte duradero (véanse las sentencias de 5 de julio de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, apartados 42 a 44, y de 9 de noviembre de 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, apartado 35).
- 24 Por último, esta Sala pretende que se dilucide si la disposición del artículo 6, apartado 5, de la Directiva 2011/83 ofrece una base para considerar que las normas sobre la prestación de servicios publicadas en el sitio web de UAB Tiketa han pasado a ser parte integrante del contrato a distancia y, en consecuencia, si las disposiciones de esas normas únicamente pueden considerarse justas si la información que figura en las mismas se ha facilitado al consumidor en un soporte duradero.