



Prensa e Información

Tribunal de Justicia de la Unión Europea  
**COMUNICADO DE PRENSA n.º 22/19**

Luxemburgo, 28 de febrero de 2019

Conclusiones del Abogado General en el asunto C-649/17  
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (Federación alemana de asociaciones de consumidores; en lo sucesivo, «Bundesverband») / Amazon EU

**El Abogado General Pitruzzella propone al Tribunal de Justicia que declare que una plataforma de comercio electrónico como Amazon no puede ser obligada a poner a disposición del consumidor un número de teléfono**

*Sin embargo, al consumidor debe garantizársele la posibilidad de elegir entre varios medios de comunicación, así como que pueda ponerse en contacto y comunicar de forma rápida y eficaz, y la información relativa a dichos medios debe ser accesible, clara y comprensible*

La sociedad Amazon EU (en lo sucesivo, «Amazon») explota una plataforma que opera exclusivamente a través de Internet a efectos de la venta de productos y servicios de consumo. Fue demandada ante los tribunales alemanes por la Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (Federación alemana de asociaciones de consumidores; en lo sucesivo, «Bundesverband»). Esta última quiere que se declare que Amazon infringió la normativa alemana que, en aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores,<sup>1</sup> exige al comerciante que facilite de forma clara y comprensible, además de la dirección geográfica, el número de teléfono y, en su caso, el número de fax y la dirección de correo electrónico. En particular, según la Bundesverband, Amazon no ha cumplido de forma clara y comprensible los requisitos de información a los consumidores, dado que, antes de la celebración de la venta en línea, en su sitio de Internet no se facilita ningún número de fax ni se pone inmediatamente a disposición del consumidor ningún número de teléfono (dicho número solo puede visualizarse después de que el consumidor haya realizado una serie de acciones). En opinión de la Bundesverband, el sistema de rellamada automática y de chat inmediato, ofrecido también por Amazon, no es suficiente para cumplir los requisitos establecidos en la ley.

En este contexto, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), última instancia en el litigio, ha decidido preguntar al Tribunal de Justicia acerca de cómo debe interpretarse la expresión «cuando proceda», que hace referencia a los medios de comunicación entre el comerciante y el consumidor en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento, de si la lista de medios de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico) prevista en ese marco es o no exhaustiva y sobre el contenido de la obligación de transparencia que se impone al comerciante.

En sus conclusiones de hoy, el Abogado General Giovanni Pitruzzella considera que la Directiva tiene como objetivo lograr un elevado nivel de protección de los consumidores que garantice, de forma simultánea, la competitividad de las empresas. Por tanto, las disposiciones del Derecho de la Unión en la materia deben interpretarse de modo que se **garantice el nivel más elevado de protección de los consumidores sin entrometerse en la libertad de organización del empresario más de lo estrictamente necesario para asegurar esa protección**. Desde ese punto de vista, el Abogado General subraya que una protección eficaz de los consumidores no se garantiza imponiendo una modalidad concreta de contacto (por ejemplo, el teléfono), sino garantizando a los consumidores la posibilidad de recurrir a las vías de comunicación más eficaces en función del medio a través del cual se realiza la operación. Por el contrario, la

<sup>1</sup> 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).

imposición de una modalidad concreta de contacto, como el uso del teléfono, innecesaria para proteger eficazmente a los consumidores, podría constituir una medida desproporcionada para lograr los objetivos de protección del consumidor, que podría generar cargas indebidas para las empresas interesadas y, en particular, para las empresas que no son «gigantes de Internet» como Amazon.

Por tanto, para el Abogado General, lo determinante no es tanto el medio de comunicación considerado de forma abstracta, sino la **capacidad concreta de asegurar la consecución de los siguientes objetivos de la Directiva: i) una comunicación rápida y eficaz entre el consumidor y el comerciante y ii) una información facilitada de forma clara y comprensible.**

Por consiguiente, el Abogado General propone al Tribunal de Justicia que declare que, por lo que atañe a los contratos a distancia y a los celebrados fuera del establecimiento, **la enumeración de los medios de contacto (teléfono, fax, correo electrónico) en la Directiva es únicamente indicativa. Por tanto, el comerciante es libre de elegir los medios** disponibles para establecer el contacto con el consumidor, incluyendo medios de comunicación no expresamente mencionados en la Directiva como, por ejemplo, un **chat en línea** (evolución tecnológica del fax) o un **sistema de rellamada telefónica** (evolución tecnológica del centro de atención al cliente), **siempre y cuando se logren los objetivos de la Directiva anteriormente recordados.** Asimismo, del objetivo de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores y del carácter indicativo de los medios de comunicación enumerados se deriva **la obligación que tiene el comerciante de facilitar al consumidor varios medios de comunicación**, asegurando así la libertad de elección de este.

A continuación, el Abogado General, al abordar el segundo de los objetivos anteriormente referidos, observa que la claridad y el carácter comprensible de la información son aspectos de la obligación general de transparencia de las condiciones contractuales. Dicha obligación se aplica evidentemente también a las formas de contacto y obliga al comerciante a actuar de modo que el consumidor pueda comprender sin ambigüedades las modalidades de contacto de que dispone en caso de que precise ponerse en contacto con el comerciante. Asimismo, en opinión del Abogado General, la simplicidad del acceso a la información constituye una condición necesaria de la transparencia. Así pues, una navegación que, debido a su complejidad, haga difícil el acceso a la información sería incompatible con los objetivos de la Directiva. Por consiguiente, el Abogado General propone al Tribunal de Justicia que declare que, en virtud **de la obligación de transparencia que atañe al comerciante, la información que facilita acerca de los medios de contacto disponibles para el consumidor debe ser accesible para este de forma simple, eficaz y razonablemente rápida.**

Por lo que respecta al significado de la **expresión «cuando proceda»**, referida a las tres formas de contacto corrientes entre el comerciante y el cliente (teléfono, fax, correo electrónico), el Abogado General propone al Tribunal de Justicia que declare, por una parte, que **implica la inexistencia de una obligación de que el comerciante active una nueva línea de teléfono o de fax o una nueva dirección de correo electrónico** cuando decide celebrar contratos a distancia y que, por otra parte, esa expresión significa «cuando tales medios se ponen a disposición de los consumidores» y no «cuando tales medios existen en la organización de la empresa»: en efecto, no todo aquello que existe o que está presente en un determinado contexto está disponible o a disposición de todos aquellos que desean utilizarlo. Por tanto, el Abogado General concluye que, **cuando la empresa disponga de una línea telefónica no debe ser necesariamente puesta a disposición de los consumidores**, siempre y cuando, como ya se ha expuesto, la consecución del objetivo de la Directiva esté garantizada.

Finalmente, tras recordar la prohibición expresamente recogida en la Directiva de que los Estados miembros adopten en su Derecho nacional disposiciones que diverjan de las establecidas en la propia Directiva, el Abogado General propone al Tribunal de Justicia que declare que **la Directiva se opone a una normativa nacional, como la alemana, que imponga al comerciante una obligación no prevista en la Directiva, como la de facilitar siempre al consumidor una línea telefónica de contacto.**

---

**NOTA:** Las conclusiones del Abogado General no vinculan al Tribunal de Justicia. La función del Abogado General consiste en proponer al Tribunal de Justicia, con absoluta independencia, una solución jurídica al asunto del que se ocupa. Los jueces del Tribunal de Justicia comienzan ahora sus deliberaciones sobre este asunto. La sentencia se dictará en un momento posterior.

**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 las conclusiones se publica en el sitio CURIA el día de su lectura.*

*Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.*

*Las imágenes de la lectura de las conclusiones se encuentran disponibles en  
«[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.*