



TRIBUNAL DE JUSTICIA  
DE LA UNIÓN EUROPEA

# EL TRIBUNAL DE JUSTICIA Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



---

## INTRODUCCIÓN

Desde 1952, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) vela por el cumplimiento y la correcta aplicación del Derecho de la Unión en los Estados miembros. A lo largo del tiempo, ha ido dictando sentencias que han reforzado la integración europea a la vez que conferían a los ciudadanos, y en particular a los consumidores, derechos cada vez más amplios. Las siguientes páginas presentan algunas sentencias destacadas del Tribunal de Justicia, clasificadas por temas.

Los derechos contemplados en los asuntos expuestos en el presente folleto no fueron creación del propio Tribunal de Justicia, sino que éste los dedujo o los concretó al interpretar reglamentos o directivas de la Unión.



---

## PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y BEBIDAS



**La nutrición es hoy en día centro de las preocupaciones de los consumidores, que desean ser correctamente informados acerca de los productos alimenticios y bebidas que compran, prestando cada vez mayor atención a una salud equilibrada.**



---

## **PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y BEBIDAS**



## Indicaciones en los envases

En 2015, el Tribunal de Justicia recordó que los consumidores deben disponer de información correcta, neutra y objetiva. Así, cuando el envase sugiera la presencia de un ingrediente que el producto en realidad no contiene, el comprador puede ser inducido a error aun cuando la lista de ingredientes sea exacta. Era el caso de una infusión de frutas cuyo envase mostraba imágenes de frambuesas y flores de vainilla, pese a que la infusión no contenía ningún ingrediente natural de esas frutas ([sentencia de 4 de junio de 2015, Teekanne, C-195/14](#)).

Por otra parte, el contenido de sodio indicado en el etiquetado de las botellas de agua mineral debe reflejar la cantidad total de sodio en todas sus formas (sal de mesa y bicarbonato de sodio). En efecto, el consumidor podría ser inducido a error si un agua se presentase como de bajo contenido en sal, pese a ser rica en bicarbonato de sodio ([sentencia de 17 de diciembre de 2015, Neptune Distribution, C-157/14](#)).



---

## PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y BEBIDAS

## Declaraciones de propiedades saludables y denominaciones

El Tribunal de Justicia consideró en 2017 que la Comisión había denegado justificadamente la utilización de determinadas declaraciones de propiedades saludables para la comercialización de azúcar glucosa, como por ejemplo, «la glucosa contribuye al metabolismo energético normal» o «la glucosa mantiene la actividad física». Tales declaraciones fomentan en efecto el consumo de azúcar, lo cual es incompatible con los principios en materia de nutrición y salud generalmente aceptados ([sentencia de 8 de junio de 2017, Dextro Energy/Comisión, C-296/16 P](#)).

Por otra parte, los productos puramente vegetales no pueden, en principio, comercializarse con denominaciones reservadas a los productos de origen fundamentalmente animal, como «leche», «nata», «mantequilla», «queso» o «yogur». Así, una empresa no puede utilizar las denominaciones «leche de soja», «mantequilla de tofu», o «queso vegetal», aunque existen algunas excepciones en la normativa de la Unión, como es el caso de la «crema de arroz» ([sentencia de 14 de junio de 2017, Tofu Town.com, C-422/16](#)).



---

## **PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES**

**El Derecho de la Unión prohíbe las prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas que puedan alterar el comportamiento económico de los consumidores. El Tribunal de Justicia ha desarrollado a este respecto una abundante jurisprudencia de la que a continuación se exponen algunos ejemplos.**



---

## **PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES**

## Ofertas conjuntas

Los Estados miembros no pueden prohibir de manera absoluta las ofertas conjuntas realizadas por un vendedor a un consumidor (como por ejemplo, una estación de servicio que ofrece tres semanas de asistencia gratuita en caso de avería por cada vez que se llena el depósito con al menos 25 litros). En efecto, las ofertas conjuntas no pueden considerarse en cualquier circunstancia prácticas comerciales desleales ([sentencia de 23 de abril de 2009, VTB-VAB y Galatea, C-261/07 y C-299/07](#)).

La oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados no constituye en cuanto tal una práctica comercial desleal. Por otra parte, la falta de indicación del precio de cada uno de los programas preinstalados no puede considerarse una práctica comercial engañosa, ya que el precio de los diversos programas no constituye una información sustancial para el consumidor ([sentencia de 7 de septiembre de 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15](#)).



---

## **PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES**

## Prácticas comerciales agresivas y engañosas

Están prohibidas las prácticas agresivas de los profesionales que crean la falsa impresión en el consumidor de que ha ganado un premio cuando en realidad debe incurrir en un gasto para recibirlo. Es el caso de los anuncios publicitarios que hacen creer a su destinatario que ha ganado un crucero cuando en realidad, para recibir ese premio, debe pagar el seguro y un suplemento por la asignación de camarote y costearse durante el viaje los gastos de comida y bebida y las tasas portuarias ([sentencia de 18 de octubre de 2012, Purely Creative, C-428/11](#)).

Las cajas de seguro de enfermedad del régimen legal también pueden incurrir en prácticas comerciales desleales. Por ejemplo, existe una práctica engañosa cuando una caja de seguro de enfermedad indica a sus afiliados que se exponen a sufrir un perjuicio económico en caso de que cambien de caja de seguro ([sentencia de 3 de octubre de 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12](#)).

Por último, el coste de una llamada a un número telefónico de servicio postventa no debe exceder del de una llamada estándar, pues de lo contrario existiría una práctica comercial desleal ([sentencia de 2 de marzo de 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15](#)).



---

**VENTA  
POR CORRESPONDENCIA**

**Desde la llegada de la tecnología digital, las ventas por correo han pasado a ser una transacción habitual en nuestra vida diaria. El Tribunal de Justicia ha precisado en varias ocasiones los derechos de que disponen los consumidores en el marco de estos contratos de compraventa.**

Los gastos de envío de las mercancías no deben imputarse al consumidor cuando éste hace uso de su derecho de rescisión (derecho que debe poder ejercitarse en un plazo mínimo de siete días hábiles desde la fecha de la venta). En cambio, los gastos de devolución sí pueden imputarse al consumidor ([sentencia de 15 de abril de 2010, Heinrich Heine, C-511/08](#)).

Por otra parte, el consumidor que ejerce su derecho de rescisión no está obligado a indemnizar al vendedor por el uso del bien, salvo si lo ha usado de forma poco razonable. En efecto, la eficacia del derecho de rescisión se desvirtuaría si el consumidor tuviese que pagar una indemnización compensatoria por haber simplemente examinado y probado el bien adquirido por correspondencia ([sentencia de 3 de septiembre de 2009, Pia Messner, C-489/07](#)).



---

**PRODUCTOS DEFECTUOSOS**

## **El Tribunal de Justicia también ha tenido ocasión de concretar los derechos de los consumidores cuando alegan que el producto que se les ha entregado adolece de falta de conformidad.**

En 2015, el Tribunal de Justicia recordó que las faltas de conformidad que se manifiestan en un plazo de seis meses a partir de la entrega del bien se presumen existentes en el momento de la entrega. Así, mientras al consumidor le corresponde probar la existencia de la falta de conformidad y que ésta se manifestó dentro del plazo de seis meses, no tiene que probar la causa de esa falta de conformidad ni demostrar que su origen es imputable al vendedor ([sentencia de 4 de junio de 2015, Froukje Faber, C-497/13](#)).

En caso de sustitución de un producto defectuoso, el consumidor no está obligado a indemnizar al vendedor por el uso que haya hecho del bien defectuoso ([sentencia de 17 de abril de 2008, Quelle, C-404/06](#)). Además, el vendedor está obligado a retirar el bien defectuoso y a instalar en su lugar el bien de sustitución o a correr con los gastos de estas operaciones ([sentencia de 16 de junio de 2011, Gebr. Weber y Putz, C-65/09 y C-87/09](#)).

Por último, a falta de consenso científico, el defecto de una vacuna y la relación de causalidad entre éste y una enfermedad pueden probarse mediante un abanico de indicios sólidos, concretos y concordantes, como la proximidad temporal entre la administración de la vacuna y la aparición de la enfermedad, la inexistencia de antecedentes médicos personales y familiares de la persona vacunada y la existencia de un número significativo de casos registrados ([sentencia de 21 de junio de 2017, W y otros, C- 621/15](#)).



---

## CONTRATOS DE SEGURO

**Hoy en día, los contratos de seguro se han hecho imprescindibles. También en este ámbito se ha solicitado al Tribunal de Justicia que aclare las normas relativas a estos contratos.**

El Tribunal de Justicia consideró en 2011 que tener en cuenta el sexo del asegurado como factor de riesgo en los contratos de seguro constituía una discriminación. Por esta razón, en la Unión se aplican primas y prestaciones independientes del sexo desde el 21 de diciembre de 2012 ([sentencia de 1 de marzo de 2011, Association belge des consommateurs Test-Achats y otros, C-236/09](#)).

Un contrato de seguro debe además exponer de manera transparente, precisa e inteligible el funcionamiento del mecanismo de cobertura del seguro, de modo que el consumidor pueda valorar sus consecuencias económicas ([sentencia de 23 de abril de 2015, Jean-Claude Van Hove, C-96/14](#)).

Por último, los vendedores de viajes aéreos no pueden incluir por defecto el seguro de anulación de vuelo en el precio del billete. En efecto, este seguro es un suplemento opcional de precio que debe comunicarse de manera clara al inicio del procedimiento de reserva, y su aceptación por el pasajero debe realizarse sobre la base de una opción de inclusión ([sentencia de 19 de julio de 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).



---

**VENTA  
A DOMICILIO**

**El Derecho de la Unión protege asimismo los derechos de los consumidores que celebran contratos en el marco de una venta a domicilio. El Tribunal de Justicia ha tenido ocasión de conocer de varios asuntos en este ámbito, en particular en lo relativo al derecho de todo consumidor a renunciar al contrato dentro de los siete días siguientes a su celebración.**

Un consumidor que celebra un contrato de préstamo en el marco de una visita a domicilio no pierde su derecho de renuncia por el hecho de no haber sido informado de la existencia de ese derecho. De este modo, puede ejercitar dicho derecho un consumidor que después de cinco años se entera de que tenía derecho a renunciar al contrato, pese a que el banco no le informó de ello en el momento de celebrarlo ([sentencia de 13 de diciembre de 2001, Heininger, C-481/99](#)).

En el mismo orden de ideas, cuando un banco no haya informado al consumidor de su derecho a renunciar al contrato de préstamo celebrado en el marco de una visita a domicilio, debe asumir los riesgos inherentes a la inversión de que se trate ([sentencia de 25 de octubre de 2005, Schulte, C-350/03 y C-229/04](#)).



---

## **CLÁUSULAS ABUSIVAS**

**Una Directiva del Derecho de la Unión dispone que los consumidores no están vinculados por las cláusulas abusivas que figuren en un contrato celebrado con un profesional. El Tribunal de Justicia, al que se han sometido múltiples asuntos en este ámbito, ha precisado el alcance de las disposiciones de dicha Directiva.**

El Tribunal de Justicia ha indicado en primer lugar que el juez nacional está obligado a examinar de oficio el posible carácter abusivo de una cláusula contractual. Esta norma, que también se aplica a los procedimientos de insolvencia, no permite al juez revisar el contenido de la cláusula, sino que debe llevarle únicamente a dejarla sin aplicación ([sentencias de 4 de junio de 2009, Pannon GSM, C-243/08; de 21 de abril de 2016, Radlinger y Radlingerová, C-377/14, y de 14 de junio de 2012, Banco Español de Crédito, C-618/10](#)).

Por otra parte, no es posible limitar en el tiempo los efectos de la nulidad de las cláusulas «suelo» (cláusulas que obligan al consumidor a pagar unos intereses mínimos) incluidas en los contratos de préstamo hipotecario celebrados con los consumidores ([sentencia de 21 de diciembre de 2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 y C-308/15](#)). Por último, cuando una institución financiera concede un préstamo denominado en divisa extranjera, debe facilitar al prestatario la información suficiente para que éste pueda tomar decisiones fundadas y prudentes ([sentencia de 20 de septiembre de 2017, Andriuc y otros, C-186/16](#)).





TRIBUNAL DE JUSTICIA  
DE LA UNIÓN EUROPEA

---

Dirección de Comunicación  
Unidad de Publicaciones y Medios Electrónicos

Junio de 2018

