



**Contrato por medios electrónicos: para poder quedar válidamente vinculado por este tipo de contrato, el consumidor debe comprender sin ambigüedad, a partir únicamente de la expresión que figure en el botón de pedido, que estará obligado a pagar desde el momento en que pulse ese botón**

Fuhrmann-2 es una sociedad alemana propietaria del hotel Goldener Anker en Krummhörn-Greetsiel (Alemania). Las habitaciones de dicho hotel pueden ser alquiladas, entre otros medios, a través del sitio de Internet [www.booking.com](http://www.booking.com), una plataforma de reserva de alojamientos en línea. El 19 de julio de 2018, B., un consumidor, consultó ese sitio de Internet para buscar habitaciones de hotel en Krummhörn-Greetsiel para el período comprendido entre el 28 de mayo de 2019 y el 2 de junio de 2019. Entre los resultados de la búsqueda que se mostraron estaban las habitaciones del Hotel Goldener Anker. B. pulsó entonces sobre la imagen correspondiente a este hotel, lo que hizo que se mostraran las habitaciones disponibles e información adicional relativa, entre otras cosas, a las instalaciones y los precios ofrecidos por ese hotel durante el período seleccionado. B. decidió reservar cuatro habitaciones dobles en dicho hotel y, tras haber pulsado el botón «Reservar», introdujo sus datos personales y los nombres de sus acompañantes antes de pulsar un botón con la mención «Finalizar la reserva». B. no se presentó en el Hotel Goldener Anker el 28 de mayo de 2019.

Conforme a sus condiciones generales, Fuhrmann-2 facturó a B. gastos de cancelación por importe de 2 240 euros, fijándole un plazo de cinco días hábiles para saldar dicho importe. B. no abonó la cantidad reclamada. Fuhrmann-2 recurrió entonces ante el Tribunal de lo Civil y Penal de Bottrop (Alemania), con el fin de recuperar dicha cantidad.

Este tribunal pregunta al Tribunal de Justicia si, en el marco de un proceso de pedido relativo a la celebración de un contrato a distancia por medios electrónicos, para determinar si una formulación inscrita en el botón de pedido o en una función similar, como la formulación «finalizar la reserva», es «correspondiente» a la expresión «pedido con obligación de pago» hay que atender únicamente a la expresión que figura en dicho botón o bien es preciso tener también en cuenta las circunstancias que rodean el proceso de pedido.

Mediante su sentencia dictada hoy, el Tribunal de Justicia recuerda que, según la Directiva sobre los derechos de los consumidores,<sup>1</sup> cuando un contrato a distancia se celebra por medios electrónicos mediante un proceso de pedido y va acompañado de una obligación de pago para el consumidor, el comerciante debe, por un lado, proporcionar a ese consumidor, justo antes de que efectúe el pedido, la información esencial relativa al contrato y, por otro, informar expresamente a dicho consumidor de que, al efectuar el pedido, queda sujeto a una obligación de pago.

Por lo que respecta a esta última obligación, del tenor literal de la Directiva resulta que **el botón de pedido o la función similar deben etiquetarse con una expresión que sea fácilmente**

---

<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).

**legible y carente de ambigüedad, que indique que el hecho de realizar el pedido implica la obligación del consumidor de pagar al comerciante.** Si bien la Directiva menciona la expresión «pedido con obligación de pago», también resulta de su tenor que esta última formulación tiene carácter ilustrativo y que **los Estados miembros pueden admitir que el comerciante utilice cualquier otra formulación correspondiente, siempre que no sea ambigua en cuanto al nacimiento de dicha obligación.**

Por consiguiente, en el supuesto de que, como en este caso, una normativa nacional cuyo objeto sea trasponer la Directiva no contenga ejemplos concretos de formulaciones correspondientes, a imagen de la propia Directiva, los comerciantes pueden recurrir a cualquier expresión de su elección, siempre que de dicha expresión resulte inequívocamente que el consumidor está sujeto a una obligación de pago desde el momento en el que pulse el botón de pedido o active la función similar.

El Tribunal de Justicia añade que también se desprende claramente del tenor de la Directiva que **los que deben contener una formulación de este tipo son el botón o la función similar, de modo que únicamente debe tenerse en cuenta la expresión que figure en ese botón o función similar para determinar si el comerciante ha cumplido la obligación que le incumbe de velar por que, al efectuar el pedido, el consumidor confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago.**

En estas circunstancias, el tribunal nacional deberá comprobar en particular si, en alemán, tanto en el lenguaje corriente como para el consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, el término «reserva» está asociado necesaria y sistemáticamente al nacimiento de una obligación de pago. En caso negativo, le corresponderá declarar la ambigüedad de la expresión «finalizar la reserva», de modo que no podrá considerarse que esta expresión es una formulación correspondiente a la expresión «pedido con obligación de pago», mencionada en la Directiva.

---

**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: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.*

*Las imágenes del pronunciamiento de la sentencia se encuentran disponibles en*

*«[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.*