

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta) de 27 de marzo de 2019 (*)

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 6, apartado 1, letra k), y artículo 16, letra e) — Contrato celebrado a distancia — Derecho de desistimiento — Excepciones — Concepto de “bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega” — Colchón cuya protección ha sido retirada por el consumidor después de su entrega»

En el asunto C-681/17,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania), mediante resolución de 15 de noviembre de 2017, recibida en el Tribunal de Justicia el 6 de diciembre de 2017, en el procedimiento entre

slewo — schlafen leben wohnen GmbH

y

Sascha Ledowski,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta), integrado por la Sra. C. Toader, Presidenta de Sala, y los Sres. A. Rosas y M. Safjan (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. H. Saugmandsgaard Øe;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de slewo — schlafen leben wohnen GmbH, por el Sr. F. Buchmann, Rechtsanwalt;
- en nombre del Sr. Ledowski, por el Sr. H.G. Klink, Rechtsanwalt;
- en nombre del Gobierno belga, por el Sr. P. Cottin y la Sra. J. Van Holm, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno italiano, por la Sra. G. Palmieri, en calidad de agente, asistida por Sr. P. Garofoli, avvocato dello Stato;
- en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. M. Kellerbauer y N. Ruiz García, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 19 de diciembre de 2018;

dicta la siguiente

SENTENCIA

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 6, apartado 1, letra k), y del artículo 16, letra e), 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 (DO 2011, L 304, p. 64).

2 Dicha petición se presentó en el marco de un litigio entre slewo – schlafen leben wohnen GmbH (en lo sucesivo, «slewo») y el Sr. Sascha Ledowski acerca del ejercicio por este de su derecho de desistimiento relativo a un colchón adquirido en el sitio Internet de slewo.

Marco jurídico

Derecho de la Unión Europea

3 Los considerandos 3, 4, 7, 34, 37, 47 y 49 de la Directiva 2011/83 prevén:

«(3) El artículo 169, apartado 1, y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114.

(4) [...] La armonización de determinados aspectos de los contratos a distancia [...] es necesaria para promover un auténtico mercado interior para los consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de estos y la competitividad de las empresas, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.

[...]

(7) Una armonización plena de determinados aspectos reglamentarios fundamentales debe reforzar considerablemente la seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los comerciantes. [...] Además, los consumidores deben disfrutar de un elevado nivel común de protección en toda la Unión.

[...]

(34) El comerciante debe proporcionar al consumidor información clara y comprensible antes de que el consumidor se vea vinculado por un contrato celebrado a distancia [...].

[...]

(37) Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. [...]

[...]

(47) Algunos consumidores ejercen su derecho de desistimiento después de haber utilizado los bienes más de lo que sería necesario para determinar su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En este caso, el consumidor no debe perder el derecho de desistimiento pero debe ser responsable de cualquier depreciación de los bienes. Para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes, el consumidor solo debe realizar las mismas manipulaciones e inspecciones de los bienes que las que se admitirían en un establecimiento mercantil. Por ejemplo, el consumidor podría probarse una prenda, pero no estaría autorizado a llevarla puesta. Por consiguiente, durante el período de prueba el consumidor debe manipular e inspeccionar los bienes con el debido cuidado. Las obligaciones del consumidor en caso de desistimiento no deben desanimar al consumidor de ejercer su derecho de desistimiento.

[...]

(49) Deben existir algunas excepciones al derecho de desistimiento, tanto en los contratos a distancia como en los contratos celebrados fuera del establecimiento. El derecho de desistimiento podría resultar inadecuado, por ejemplo, por la naturaleza especial de los bienes o servicios. [...]»

4 El artículo 1 de la citada Directiva, que lleva por título «Objeto», establece:

«La presente Directiva tiene por objeto, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.»

5 El artículo 6 de dicha Directiva, titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», dispone en su apartado 1 lo siguiente:

«Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia, [...] el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[...]

k) cuando no se haya previsto un derecho de desistimiento con arreglo al artículo 16, la indicación de que al consumidor no le asiste un derecho de desistimiento o, cuando proceda, las circunstancias en las que el consumidor pierde el derecho de desistimiento;

[...]»

6 El artículo 9 de la misma Directiva, con la rúbrica «Derecho de desistimiento», establece lo siguiente en su apartado 1:

«Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia [...] sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14.»

7 En virtud del artículo 12 de la Directiva 2011/83, titulado «Efectos del desistimiento»:

«El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de:

a) ejecutar el contrato a distancia [...]

[...]»

8 El artículo 13 de dicha Directiva, titulado «Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento» dispone lo siguiente en su apartado 1:

«El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor de conformidad con el artículo 11.

[...]»

9 El artículo 14 de la citada Directiva, con la rúbrica «Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento», dispone lo siguiente en su apartado 2:

«El consumidor solo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de los bienes. [...]»

10 El artículo 16 de la referida Directiva, titulado «Excepciones al derecho de desistimiento», tiene la siguiente redacción:

«Los Estados miembros no incluirán el derecho de desistimiento contemplado en los artículos 9 a 15 en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento que se refieran a:

[...]

e) el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega;

[...]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

11 Slewo es una empresa de venta en línea que se dedica fundamentalmente al comercio de colchones.

12 El 25 de noviembre de 2014, el Sr. Ledowski encargó, en el sitio web de slewo, un colchón para su propio uso, por el precio de 1 094,52 euros. Las condiciones generales de venta que figuran en la factura emitida por slewo contenían, en particular, «información dirigida a los consumidores relativa al desistimiento», redactadas del siguiente modo: «Nos haremos cargo de los costes de devolución del producto. [...] Su derecho de desistimiento se extinguirá anticipadamente en los siguientes casos: en los contratos que estipulen la entrega de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.»

13 En el momento de la entrega, el colchón encargado por el Sr. Ledowski estaba revestido de una capa de protección, que este retiró posteriormente.

14 Mediante correo electrónico de 9 de diciembre de 2014, el Sr. Ledowski comunicó a slewo su deseo de devolver el colchón en cuestión y le pidió que se hiciera cargo de su transporte.

15 Al no hacerse cargo slewo de dicho transporte, el propio Sr. Ledowski asumió los gastos de transporte por un importe total de 95,59 euros.

16 El Sr. Ledowski presentó ante el Amtsgericht Mainz (Tribunal de lo Civil y Penal de Maguncia, Alemania) una demanda por la que solicitaba la devolución, por parte de slewo, del precio de compra y de los gastos de transporte del colchón, por un importe total de 1 190,11 euros, más los intereses y los gastos de abogado.

17 Mediante sentencia de 26 de noviembre de 2015, el Amtsgericht Mainz (Tribunal de lo Civil y Penal de Maguncia) estimó la demanda.

18 Mediante sentencia de 10 de agosto de 2016, el Landgericht Mainz (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Maguncia, Alemania) confirmó en apelación dicha sentencia.

19 En estas circunstancias, slewo interpuso un recurso de casación ante el órgano jurisdiccional remitente, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Alemania).

20 El órgano jurisdiccional remitente considera que el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 únicamente excluye el derecho de desistimiento si la retirada del precinto da lugar a la imposibilidad definitiva de vender el bien por razones de protección de la salud o de higiene como en el caso de determinados productos cosméticos o artículos de higiene, por ejemplo los cepillos de dientes.

21 A este respecto, el órgano jurisdiccional remitente recuerda que, conforme a reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, las excepciones a un derecho conferido por el Derecho de la Unión, como el derecho de desistimiento en cuestión en el litigio principal, son de interpretación estricta.

22 Pues bien, a diferencia de los artículos de higiene en sentido estricto, un colchón devuelto por un consumidor, tras haberle retirado el precinto, no hace que este deje definitivamente de ser apto para su comercialización. Esta conclusión se desprende, en particular, del uso de los colchones en el sector hotelero, de la existencia, en particular en Internet, de un mercado para los colchones de segunda mano, así como de la posibilidad de limpiar los colchones que han sido utilizados.

23 A juicio del órgano jurisdiccional remitente, en el supuesto de que el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 interprete en el sentido de que los bienes que pueden entrar en contacto directo con el cuerpo humano, como los colchones, siempre que se utilicen conforme a su destino, aun cuando el profesional puede hacerlos de nuevo aptos para ser comercializados a través de una limpieza adecuada, forman parte de los bienes que no pueden ser devueltos por razones de protección sanitaria o de higiene contemplados en esta disposición, se plantea la cuestión de los requisitos que debe cumplir el embalaje de tales bienes y si debe resultar claramente de las circunstancias concretas, en particular del término «precintado» en el embalaje, que no se trata de un mero embalaje para transporte,

sino que el bien ha sido precintado por razones de protección de la salud o de higiene.

24 Además, el órgano jurisdiccional remitente considera que el artículo 6, apartado 1, letra k), de la Directiva 2011/83 no aporta suficientes precisiones en cuanto al alcance de la información que el comerciante deberá facilitar al consumidor, antes de que este quede obligado por un contrato a distancia, en lo que respecta a las circunstancias en las que el consumidor pierde el derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo 16, letra e), de dicha Directiva.

25 En estas circunstancias, el Bundesgerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Debe interpretarse el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 en el sentido de que los bienes allí indicados que no son aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene incluyen también aquellos (como los colchones) que, si bien conforme a su uso normal pueden entrar en contacto directo con el cuerpo humano, gracias a medidas (de limpieza) adecuadas por parte del comerciante pueden volver a venderse?

2) En caso de respuesta afirmativa a la primera cuestión:

a) ¿Qué requisitos debe cumplir el embalaje de un bien para que se pueda hablar de un precinto en el sentido del artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83?

b) La información que debe proporcionar el comerciante, con arreglo al artículo 6, apartado 1, letra k), de la Directiva 2011/83, antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato, ¿debe indicar al consumidor, con referencia expresa al objeto de la compraventa (en el caso de autos un colchón) y al precinto del mismo, que perderá el derecho de desistimiento en caso de retirar dicho precinto?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

Sobre la primera cuestión prejudicial

26 Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que el concepto de «bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega», que figura en esta disposición, engloba bienes como un colchón cuya protección ha sido retirada por el consumidor después de su entrega.

27 Con carácter preliminar, es preciso recordar, en primer lugar, que, conforme al artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83, salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16 de esta, el consumidor dispone de un período de catorce días para desistir de un contrato a distancia, sin tener que indicar el motivo.

28 En segundo lugar, procede señalar que del artículo 12, letra a), de la Directiva se desprende que el ejercicio del derecho de desistimiento extingue las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia.

29 El artículo 16, letra e), de la citada Directiva establece una excepción al derecho de desistimiento para los contratos a distancia que se refieran al suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados por el consumidor después de su entrega.

30 Sin embargo, el tenor de esta disposición no aporta datos sobre el alcance exacto del concepto de «bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega», de manera que no permite determinar con certeza qué elementos están incluidos en dicho concepto ni si, en el presente caso, un bien como un colchón cuya protección ha sido retirada por el consumidor después de su entrega está comprendido en dicho concepto.

31 Por ello, para la interpretación del artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83, es preciso tener en cuenta no solo el tenor de dicha disposición, sino también su contexto y los objetivos que persigue la normativa de la que forma parte (véanse, en este sentido, las sentencias de 7 de agosto de 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17, EU:C:2018:642, apartado 27, y de 13 de septiembre de 2018, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, apartado 23).

32 A este respecto, como resulta del artículo 1 de la Directiva 2011/83, en relación con los considerandos 3, 4 y 7 de esta, la citada Directiva pretende lograr un nivel elevado de protección a los consumidores garantizando su información y su seguridad en las transacciones con los comerciantes. Además, en las políticas de la Unión, la protección de los consumidores, que se encuentran en una posición de inferioridad con respecto a los comerciantes, por cuanto debe considerárseles menos informados, económicamente más débiles y jurídicamente menos experimentados que aquellos, está consagrada en el artículo 169 TFUE y en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (véanse, en este sentido, las sentencias de 2 de marzo de 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, apartado 28;

de 4 de octubre de 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, apartado 34, y de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 34).

33 En cuanto al derecho de desistimiento, tiene por objeto proteger al consumidor en la situación concreta de una venta a distancia, en la que no tiene la posibilidad real de ver el producto ni de conocer las características del servicio antes de celebrar el contrato. Por tanto, se considera que el derecho de desistimiento compensa la desventaja resultante para el consumidor de un contrato a distancia, concediéndole un plazo de reflexión apropiado durante el cual tiene la posibilidad de examinar y probar el bien adquirido (sentencia de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 45).

34 A este respecto, el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83, que constituye una excepción al derecho de desistimiento es, como disposición del Derecho de la Unión que limita los derechos otorgados a efectos de protección, de interpretación estricta (véase, en este sentido, la sentencia de 10 de septiembre de 2014, Kušionová, C-34/13, EU:C:2014:2189, apartado 77).

35 Para responder a la primera cuestión prejudicial deben tenerse en cuenta las consideraciones anteriores.

36 A este respecto, el considerando 49 de la Directiva 2011/83 precisa que una excepción al derecho de desistimiento puede estar justificada por la naturaleza de los bienes específicos.

37 De ello se deduce que, en el contexto del artículo 16, letra e), de dicha Directiva, es la naturaleza de un bien la que puede justificar el precintado de su embalaje por razones de protección de la salud o de higiene y que, por tanto, el desprecintado del embalaje priva al bien que contiene de la garantía en términos de protección de la salud o de higiene.

38 Una vez retirado el precinto del embalaje por el consumidor y, por lo tanto, privado de la garantía en términos de protección de la salud o de higiene, existe el riesgo de que dicho bien no sea objeto de una nueva utilización por un tercero y, en consecuencia, no pueda ser puesto nuevamente en venta por el comerciante.

39 En tales circunstancias, admitir que el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento devolviéndole al comerciante el bien de cuyo embalaje se ha retirado el precinto sería contrario a la voluntad del legislador de la Unión, expresada en el considerando 4 de la Directiva 2011/83, según el cual esta Directiva debe establecer un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas.

40 Por consiguiente, procede considerar que, como ha señalado el Abogado General en el punto 33 de sus conclusiones, la excepción al derecho de desistimiento prevista en el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 solo es aplicable cuando, tras haber sido retirado el precinto del embalaje, el bien que contiene deja definitivamente de estar en condiciones de ser comercializado por razones de protección de la salud o de higiene, puesto que la propia naturaleza de este bien hace imposible o excesivamente difícil que el comerciante adopte medidas que le permitan ponerlo de nuevo a la venta sin contravenir alguno de estos imperativos.

41 De ello se deduce que, en el caso de autos, la excepción al derecho de desistimiento prevista en el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 no es aplicable a un colchón cuya protección ha sido retirada por el consumidor después de la entrega.

42 En efecto, por un lado, no parece que el colchón, por el mero hecho de que pueda haber sido utilizado, deje definitivamente de estar en condiciones de ser nuevamente utilizado por un tercero o de ser nuevamente comercializado. A este respecto, basta con recordar que un mismo colchón sirve a sucesivos clientes de un hotel, que existe un mercado de ocasión para los colchones y que los colchones utilizados pueden ser objeto de una limpieza en profundidad.

43 Por otra parte, a efectos del derecho de desistimiento, un colchón puede asimilarse a una prenda de vestir.

44 A este respecto, como se desprende de los considerandos 37 y 47 de la Directiva 2011/83, la intención del legislador de la Unión era permitir a los compradores de una prenda de vestir, en el contexto de una venta a distancia, probársela para «establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento» y, en su caso, al término de la prueba, ejercer su derecho de desistimiento devolviéndosela al comerciante.

45 Pues bien, consta que muchas prendas de vestir, cuando se prueban conforme a su finalidad, pueden entrar en contacto directo con el cuerpo humano, y esta posibilidad tampoco puede descartarse en el caso de los colchones, que, no obstante, no están sujetos en la práctica a requisitos de protección especial para evitar dicho contacto durante la prueba.

46 Como señaló el Abogado General en el punto 34 de sus conclusiones, es posible asimilar dos categorías de productos, a saber, las prendas de vestir y los colchones, ya que, aun en caso de contacto directo de esos bienes con el cuerpo humano, cabe presumir que el comerciante puede, después de su devolución por el consumidor, y mediante un tratamiento de limpieza o desinfección, hacer que estén en condiciones de ser nuevamente utilizados por un tercero y, por tanto, de ser

nuevamente comercializados, sin contravenir los imperativos de protección de la salud o de higiene.

47 No es menos cierto que, con arreglo al artículo 14, apartado 2, de la Directiva 2011/83, en relación con el considerando 47 de esta, el consumidor responde de toda depreciación de un bien que resulte de las manipulaciones que no sean necesarias para determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de este, sin que se le prive por ello de su derecho de desistimiento (véase, por analogía, la sentencia de 3 de septiembre de 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, apartado 29).

48 Habida cuenta de las consideraciones anteriores, procede responder a la primera cuestión que el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que el concepto de «bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega», que figura en esta disposición, no comprende bienes como un colchón cuya protección ha sido retirada por el consumidor después de su entrega.

Sobre la segunda cuestión prejudicial

49 Habida cuenta de la respuesta dada a la primera cuestión prejudicial, no procede responder a la segunda cuestión.

Costas

50 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a este resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Sexta) declara:

El artículo 16, letra e), 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, debe interpretarse en el sentido de que el concepto de «bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega», en el sentido de esta disposición, no comprende bienes como un colchón cuya protección ha sido retirada por el consumidor después de su entrega.

Firmas

* Lengua de procedimiento: alemán.