

# SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta)

de 24 de febrero de 2022 (\*)

«Procedimiento prejudicial — Directiva 2011/83/UE — Contratos celebrados con los consumidores — Concepto de “comerciante” — Requisitos de información de los contratos a distancia — Exigencia de facilitar la información requerida en un lenguaje claro y comprensible y en un soporte duradero»

En el asunto C-536/20,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal de Lituania), mediante resolución de 21 de octubre de 2020, recibida en el Tribunal de Justicia el 22 de octubre de 2020, en el procedimiento entre

**Tiketa UAB**

y

**M. Š.,**

con intervención de:

**Baltic Music VŠĮ,**

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta),

integrado por el Sr. C. Lycourgos, Presidente de Sala, y los Sres. S. Rodin y J.-C. Bonichot (Ponente) y las Sras. L. S. Rossi y O. Spineanu-Matei, Jueces;

Abogado General: Sr. M. Szpunar;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Tiketa UAB, por el Sr. A. Korsakas, advokatas;
- en nombre del Gobierno lituano, por los Sres. R. Dzikovič y K. Dieninis, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno italiano, por la Sra. G. Palmieri, en calidad de agente, asistida por la Sra. M. F. Severi, avvocato dello Stato;
- en nombre de la Comisión Europea, por las Sras. J. Jokubauskaitė e I. Rubene y por el Sr. N. Ruiz García, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

**Sentencia**

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 2, punto 2, 6, apartados 1 y 5, y 8, apartados 1 y 7, 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 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre Tiketa UAB y M. Š. en relación con el reembolso de la cantidad pagada por este para adquirir una entrada para un evento cultural que posteriormente fue anulado y de los gastos accesorios soportados, a saber, los gastos de viaje y los gastos postales, así como la indemnización del daño moral sufrido por el interesado como consecuencia de dicha anulación.

## **Marco jurídico**

### ***Derecho de la Unión***

#### *Directiva 2011/83*

- 3 Los considerandos 14 y 16 de la Directiva 2011/83 están redactados en los siguientes términos:
  - «(14) La presente Directiva no debe afectar a la legislación nacional en el ámbito del Derecho contractual respecto a aquellos aspectos del mismo que la Directiva no regula. Por consiguiente, la Directiva se debe entender sin perjuicio de las disposiciones nacionales que regulan, entre otros, la celebración o la validez de un contrato, por ejemplo, en caso de vicio del consentimiento. Igualmente, la presente Directiva tampoco debe afectar a la legislación nacional en lo que respecta a las vías de recurso generales en materia contractual, ni a las disposiciones de orden público económico, por ejemplo, normas sobre precios excesivos o exorbitantes, ni a las disposiciones sobre transacciones jurídicas poco éticas.
  - [...]
  - (16) La presente Directiva no debe afectar al Derecho nacional en materia de representación legal, por ejemplo, a las disposiciones sobre la persona que actúa en nombre del comerciante o por cuenta de este (tales como un agente o un fideicomisario). Los Estados miembros deben seguir siendo competentes en esta materia. La presente Directiva debe aplicarse a todos los comerciantes, ya sean públicos o privados.»
- 4 De conformidad con el artículo 1 de dicha Directiva:
  - «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 2 de la referida Directiva tiene el siguiente tenor:
  - «A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:
  - 1) “consumidor”: toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión;
  - 2) “comerciante”: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva;

[...]

- 10) “soporte duradero”: todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;

[...]».

- 6 El artículo 3, apartado 5, de dicha Directiva dispone:

«La presente Directiva no afectará a las disposiciones generales del Derecho contractual nacional, por ejemplo, a las normas sobre validez, formalización o efectos de los contratos, en la medida en que esos aspectos generales del Derecho contractual no estén regulados en la presente Directiva.»

- 7 El artículo 6 de la Directiva 2011/83 establece:

«1. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[...]

- c) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;
- d) si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección geográfica de la sede del comerciante y, cuando proceda, la del comerciante por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor puede dirigir sus reclamaciones;

[...]

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario.

[...]»

- 8 El artículo 8 de la referida Directiva tiene la siguiente redacción:

«1. En los contratos a distancia, el comerciante facilitará al consumidor la información exigida en el artículo 6, apartado 1, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

[...]

7. El comerciante deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

- a) toda la información que figura en el artículo 6, apartado 1, salvo si el comerciante ya ha facilitado la información al consumidor en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y
- b) cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 16, letra m).

[...]»

*Directiva 2005/29/CE*

- 9 El artículo 2 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») (DO 2005, L 149, p. 22), es del siguiente tenor:

«A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

[...]

- b) “comerciante”: cualquier persona física o jurídica que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión, así como cualquiera que actúe en nombre del comerciante o por cuenta de este;

[...]».

- 10 El artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29 dispone:

«En los casos en que haya una invitación a comprar se considerará sustancial la información que figura a continuación, si no se desprende ya claramente del contexto:

[...]

- b) la dirección geográfica y la identidad del comerciante, tal como su nombre comercial y, en su caso, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;

[...]».

***Derecho lituano***

- 11 El artículo 2.133 del Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Código Civil de la República de Lituania) dispone:

«1. Cuando dé a conocer que actúa en calidad de representante y dentro de los límites de las facultades que se le han conferido, el acto realizado por una persona (representante) en nombre de otra persona (representado) hará nacer, modificará o extinguirá los derechos y obligaciones civiles directamente en favor del representado.

2. Las facultades del representante también pueden resultar de las circunstancias en las que actúa (vendedor en un comercio minorista, cajero, etc.). Si el comportamiento de una persona permite razonablemente a terceros pensar que ha designado a otra persona en calidad de representante, los actos realizados por esta en nombre del representado vincularán al representado.

3. Cuando el representante no declare que actúa en nombre y por cuenta del representado, el acto solo generará derechos y obligaciones para el representado si, habida cuenta de las circunstancias que rodean el acto, la otra parte en el acto debía comprender que había celebrado el acto con un representante o si la persona con la que celebró el acto carece de importancia para la otra parte del acto.»

- 12 Con arreglo al artículo 6.228,<sup>1</sup> apartado 3, de dicho Código:

«Se entenderá por “comerciante” toda persona física o jurídica, organismo, o subdivisión de una persona jurídica o de otro organismo, que pretenda celebrar o celebre contratos con un propósito

relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión, incluidas las personas que actúen en nombre de un comerciante o por su cuenta. Una persona jurídica puede ser considerada comerciante con independencia de la forma jurídica de sus miembros.»

- 13 El artículo 2, apartado 24, de la Lietuvos Respublikos vartojų teisių apsaugos įstatymas (Ley de la República de Lituania sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores), en su redacción aplicable al litigio principal, establece:

«Se entenderá por “comerciante” toda persona física o jurídica, entidad u organismo, o subdivisión de una persona jurídica o de otro organismo, que pretenda celebrar o celebre contratos con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión, incluidas las personas que actúen en nombre de un comerciante o por su cuenta. Una persona jurídica puede ser considerada comerciante con independencia de la forma jurídica de sus miembros.»

### **Litigio principal y cuestiones prejudiciales**

- 14 Tiketa ejerce, a través de su sitio de Internet, una actividad de distribución de entradas para eventos organizados por terceros.
- 15 El 7 de diciembre de 2017, M. Š. adquirió de Tiketa una entrada para un evento cultural que debía tener lugar el 20 de enero de 2018. Antes de finalizar la adquisición de dicha entrada, el sitio de Internet de Tiketa indicaba que ese evento lo organizaba Baltic Music VšĮ y remitía a otro sitio de Internet y a un número de teléfono con el fin de obtener mayor información. También figuraba destacada en letras rojas la información según la cual «el organizador del evento asume toda la responsabilidad del evento, de su calidad, de su contenido y de la información relativa al mismo. Tiketa es el distribuidor de las entradas y actúa como representante aparente». En las condiciones generales de la prestación de servicios disponibles en el sitio de Internet de Tiketa figuraba información más precisa sobre el prestador de servicios de que se trata y el reembolso de las entradas.
- 16 La entrada entregada a M. Š. solo reproducía una parte de esas condiciones generales. Contenía, en particular, la mención de que «no se canjean ni se reembolsan las entradas. En caso de cancelación o aplazamiento del evento, será el organizador de [este] quien responda íntegramente del reembolso del precio de las entradas». Se incluían también el nombre, la dirección y el número de teléfono del organizador del evento en cuestión y se indicaba que este era enteramente responsable «del evento, de su calidad, de su contenido y de la información relativa al mismo», ya que Tiketa solo actuaba como distribuidor de entradas y «representante aparente».
- 17 El 20 de enero de 2018, M. Š. se trasladó al evento de que se trata y tuvo conocimiento, tras leer un rótulo colocado a la entrada del lugar en el que debía desarrollarse, de que este no tendría lugar.
- 18 El 22 de enero de 2018, Baltic Music informó a Tiketa de que el evento en cuestión había sido anulado y de que las personas que hubieran adquirido entradas podrían obtener el reembolso de las mismas. Ese mismo día, Tiketa informó a M. Š. de la posibilidad de obtener el reembolso del precio de las entradas, bien en las cajas en las que habían sido adquiridas, bien en línea, para aquellas que hubieran sido adquiridas por dicho medio.
- 19 El 23 de enero de 2018, M. Š. solicitó a Tiketa el reembolso de su entrada y de sus gastos de viaje y la indemnización del daño moral sufrido como consecuencia de la anulación del evento de que se trata. Tiketa le hizo saber que debía dirigirse a Baltic Music porque ella era únicamente la distribuidora de las entradas y, por tanto, no respondía de la calidad o la anulación de dicho evento. Mantuvo esta posición en respuesta a la segunda solicitud que le dirigió M. Š. algunas semanas más tarde. El interesado se dirigió entonces a Baltic Music, pero sus solicitudes quedaron sin respuesta.
- 20 El 18 de julio de 2018, M. Š. presentó ante el Vilniaus miesto apylinkės teismas (Tribunal Comarcal de Vilna, Lituania) una demanda solicitando que Tiketa y Baltic Music fueran condenadas solidariamente a indemnizarle por los daños materiales, a saber, el precio de la entrada, los gastos de viaje y los gastos postales, y por el perjuicio moral que alegaba haber sufrido como consecuencia de la anulación del evento en cuestión.

- 21 Mediante sentencia de 8 de octubre de 2018, el Vilniaus miesto apylinkės teismas (Tribunal Comarcal de Vilna) estimó parcialmente la demanda y condenó a Tiketa a abonar al interesado las cantidades reclamadas en concepto de reparación de los daños materiales sufridos y una parte de las reclamadas en concepto de reparación del daño moral, más los intereses al tipo del 5 % anual, a partir de la presentación de la demanda y hasta la plena ejecución de su sentencia.
- 22 El recurso de apelación interpuesto por Tiketa contra dicha sentencia ante el Vilniaus apygardos teismas (Tribunal Regional de Vilna, Lituania) fue desestimado, por lo que dicha empresa interpuso un recurso de casación ante el Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal de Lituania).
- 23 En este contexto, el Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal de Lituania) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las cuestiones prejudiciales siguientes:
- «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 [de un espectáculo] 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?
- a) ¿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?
- b) ¿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 aparente?
- c) ¿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 condiciones generales de la prestación de servicios del intermediario puestas a disposición del consumidor en el sitio de Internet tiketa.lt, confirmando el consumidor que conoce estas condiciones generales antes de efectuar el pago 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, y comprometiéndose a respetarlas como parte de las condiciones de la operación que debe llevarse a cabo?
- a) ¿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?

- b) ¿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 condiciones generales de la prestación de servicios del intermediario 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?»

## **Sobre las cuestiones prejudiciales**

### ***Primera cuestión prejudicial***

- 24 Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que tiene la consideración de «comerciante», en el sentido de esa disposición, no solo la persona física o jurídica que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la citada Directiva, sino también la persona física o jurídica que actúe como intermediario, en nombre o por cuenta de dicho comerciante, y si tanto ese intermediario como el comerciante principal pueden ser calificados de «comerciantes», a efectos de la mencionada disposición, cuando se determine la existencia de una doble prestación de servicios.
- 25 Procede señalar, en primer lugar, que las diferentes versiones lingüísticas del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 presentan disparidades. En efecto, como señala el órgano jurisdiccional remitente, según la versión lituana de esta disposición, cualquier persona que actúe en nombre o por cuenta de un comerciante —definido como toda persona física o jurídica, sea pública o privada, que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión, en relación con contratos regulados por dicha Directiva— constituye en sí misma un comerciante en el sentido de dicha Directiva. En cambio, otras versiones lingüísticas de la misma disposición, en particular sus versiones en inglés y francés, disponen que constituye un comerciante toda persona que responda a dicha definición, incluso cuando actúe a través de otra persona que intervenga en su nombre o siguiendo sus instrucciones, dando así a entender que el hecho de que una persona recurra a un intermediario no la priva de su condición de comerciante.
- 26 Así, cualquiera que sea la versión lingüística del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83, un intermediario como Tiketa debe calificarse de «comerciante», en el sentido de esta disposición, cuando actúa con un propósito relacionado con su propia actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por dicha Directiva. No obstante, es preciso determinar si ese intermediario no constituye en todos los casos un «comerciante» a efectos de dicha disposición por el mero hecho de que actúe en nombre o por cuenta de una persona que tenga esta condición.
- 27 Conforme a reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, en caso de divergencia entre las diversas versiones lingüísticas de una disposición del Derecho de la Unión, la disposición de que se trate debe interpretarse en función de la estructura general y de la finalidad de la normativa en que se integra (véase, en particular, la sentencia de 21 de diciembre de 2021, Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, apartado 32 y jurisprudencia citada).
- 28 Por lo que respecta a la estructura general de la Directiva 2011/83, procede señalar que, según su artículo 6, apartado 1, letras c) y d), todo comerciante está obligado, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, a comunicarle, en su caso, la identidad y la dirección geográfica del comerciante por cuya cuenta actúa, así como, si procede, la dirección geográfica de la sede de este. De este modo, esta disposición incluye en la categoría de comerciantes, en el sentido del artículo 2, punto 2, de dicha Directiva, a las personas físicas o jurídicas que actúen por cuenta de otros comerciantes.
- 29 Por otra parte, en los apartados 28 y 29 de la sentencia de 4 de octubre de 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), el Tribunal de Justicia declaró que el concepto de «comerciante», tal como se define en las Directivas 2011/83 y 2005/29, debía dar lugar a una interpretación homogénea, ya que estas Directivas se basan en el artículo 114 TFUE y, en este sentido, persiguen los mismos objetivos, a saber, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y garantizar un elevado nivel de protección de

los consumidores en el marco legal, reglamentario y administrativo que cubren. En los apartados 32, 33 y 36 de la misma sentencia, declaró, esencialmente, que, por oposición al concepto de «consumidor», en el sentido del artículo 2, punto 1, de la Directiva 2011/83, que designa a todo particular que no participe en actividades comerciales o profesionales, el concepto de «comerciante» implica que la persona física o jurídica de que se trate actúe con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión o en nombre de un comerciante o por cuenta de este.

- 30 Por último, el objetivo recordado en el apartado anterior, y que se menciona en el artículo 1 de la Directiva 2011/83, insta a adoptar una interpretación amplia del ámbito de aplicación de esta Directiva y, por tanto, del concepto de «comerciante», en el sentido de su artículo 2, punto 2.
- 31 De lo anterior resulta que tendrá la consideración de «comerciante», en el sentido del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83, no solo la persona física o jurídica que actúe con un propósito relacionado con su propia actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la citada Directiva, sino también la persona física o jurídica que actúe como intermediario, en nombre o por cuenta de dicho comerciante.
- 32 Ello es así con independencia de si ese intermediario ha cumplido las obligaciones que le incumben en virtud de la Directiva 2011/83.
- 33 A este respecto, si bien es cierto que, en el apartado 45 de la sentencia de 9 de noviembre de 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), el Tribunal de Justicia declaró que una persona que actúa como intermediario para un particular en el contexto de la venta de un bien tiene en sí misma la condición de «vendedor», en el sentido de la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo (DO 1999, L 171, p. 12), en caso de que no haya informado debidamente al adquirente de la identidad del propietario de dicho bien, la solución adoptada en dicha sentencia no puede aplicarse a la interpretación del concepto de «comerciante», en el sentido de la Directiva 2011/83, que proviene de una lógica diferente. En efecto, mientras que la Directiva 1999/44 establece una responsabilidad específica del vendedor en caso de venta de un bien no conforme con el contrato de compraventa, de los considerandos 14 y 16 y del artículo 3, apartado 5, de la Directiva 2011/83 se desprende que esta última regula los derechos de los consumidores y no los aspectos generales del Derecho contractual, como las normas aplicables en materia de formalización de los contratos o de representación legal. En concreto, la Directiva 2011/83 no determina la identidad de las partes del contrato celebrado con el consumidor en el supuesto de que el comerciante principal recurra a un intermediario, como tampoco regula el reparto de responsabilidades entre estos en caso de incumplimiento de las obligaciones que establece.
- 34 Habida cuenta de lo anterior, la cuestión de si la persona física o jurídica que actúa como intermediario en nombre o por cuenta de otro comerciante ha puesto en conocimiento del consumidor que actuaba en esa calidad carece igualmente de incidencia en la calificación de ese intermediario como «comerciante», en el sentido del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83.
- 35 Por último, de los términos de esta disposición, así como del contexto en el que se inscribe y del objetivo perseguido por la Directiva 2011/83, recordados en los apartados 28 a 30 de la presente sentencia, se desprende que el hecho de que dicho intermediario tenga la consideración de comerciante no impide que así ocurra también en el caso del comerciante principal, en nombre o por cuya cuenta actúa el intermediario, sin que sea necesario para ello determinar la existencia de una doble prestación de servicios, ya que ambos comerciantes están obligados a velar por el cumplimiento de las exigencias establecidas en la referida Directiva.
- 36 A la luz de las consideraciones anteriores, procede responder a la primera cuestión prejudicial que el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que tiene la consideración de «comerciante», en el sentido de esa disposición, no solo la persona física o jurídica que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la citada Directiva, sino también la persona física o jurídica que actúe como intermediario, en nombre o por cuenta de dicho comerciante, pudiendo tanto ese intermediario como el comerciante principal ser considerados «comerciantes», en el sentido de la



referida disposición, sin que sea necesario para ello determinar la existencia de una doble prestación de servicios.

### ***Segunda cuestión prejudicial***

- 37 Mediante su segunda cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, esencialmente, si los artículos 6, apartados 1 y 5, y 8, apartados 1 y 7, de la Directiva 2011/83 deben interpretarse en el sentido de que se oponen a que, con anterioridad a la celebración del contrato, la información a que se refiere dicho artículo 6, apartado 1, se facilite únicamente al consumidor en las condiciones generales de la prestación de servicios en el sitio de Internet del intermediario, aprobadas de forma activa por ese consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto, y si esa información transmitida de esta manera forma parte del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, aunque no haya sido entregada al consumidor en un soporte duradero en el sentido del artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva o este no haya recibido posteriormente la confirmación del contrato celebrado en un soporte de este tipo.
- 38 Con carácter preliminar, según Tiketa, la segunda cuestión prejudicial no tiene relación con el objeto del litigio principal debido a que, en el caso de autos, el consumidor afectado recibió toda la información exigida en el soporte duradero constituido por la entrada que se le entregó para acceder al evento de que se trata. Esta alegación equivale a cuestionar la admisibilidad de la segunda cuestión prejudicial.
- 39 Según reiterada jurisprudencia, las peticiones de decisión prejudicial dirigidas al Tribunal de Justicia gozan de una presunción de pertinencia. El Tribunal de Justicia solo puede abstenerse de pronunciarse sobre una cuestión prejudicial planteada por un órgano jurisdiccional nacional cuando resulte evidente que la interpretación del Derecho de la Unión solicitada no guarda relación alguna con la realidad ni con el objeto del litigio principal, cuando el Tribunal de Justicia no disponga de los elementos de hecho o de Derecho necesarios para dar una respuesta útil a las cuestiones que se le hayan planteado o cuando el problema sea de naturaleza hipotética [sentencia de 24 de noviembre de 2020, Openbaar Ministerie (Falsedad documental), C-510/19, EU:C:2020:953, apartado 26 y jurisprudencia citada].
- 40 De la petición de decisión prejudicial se desprende que el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si facilitar la información exigida por la Directiva 2011/83 en las condiciones generales de la prestación de servicios que figuran en el sitio de Internet del intermediario, aprobadas por el consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto, antes del pago de la entrada, es suficiente para garantizar el cumplimiento de la obligación de información prevista en los artículos 6, apartado 1, y 8, apartados 1 y 7, de dicha Directiva. Así pues, aun suponiendo que el consumidor haya recibido toda la información exigida en la entrada para el evento que se le entregó posteriormente, esta circunstancia no afecta a la pertinencia de la segunda cuestión prejudicial. En cualquier caso, el órgano jurisdiccional remitente, que es el único que puede apreciar los hechos del litigio principal, precisa que no se ha remitido al consumidor, en un soporte duradero, una confirmación del contrato celebrado que incluya toda la información prevista en el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83, como exige el artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva. Por consiguiente, debe desestimarse la excepción de inadmisibilidad de la segunda cuestión prejudicial.
- 41 Por lo que respecta a la cuestión de si se cumple la obligación de información del consumidor cuando se pone en conocimiento de esta la información exigida por la Directiva 2011/83 en las condiciones generales de la prestación de servicios del intermediario, aprobadas por el consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto, ha de señalarse que, en lo que se refiere a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, esta Directiva distingue las obligaciones de fondo a cargo del comerciante en términos de información al consumidor, que son objeto de su artículo 6, de las obligaciones relativas a la forma que debe adoptar esa información, que están recogidas en su artículo 8.
- 42 Con arreglo al artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83, el comerciante debe facilitar al consumidor, antes de la celebración del contrato y de forma clara y comprensible, una serie de datos, entre ellos su identidad y sus datos de contacto, así como, en su caso, la identidad y los datos de contacto del comerciante para el que actúa, y también el precio de los bienes o servicios de que se trate

y la existencia y modalidades del derecho de desistimiento del referido consumidor. Esta disposición pretende garantizar que se comunique al consumidor, antes de la celebración del contrato, tanto la información relativa a las condiciones contractuales y a las consecuencias de dicha celebración, lo que le permitirá decidir si desea vincularse contractualmente con un comerciante, como la información necesaria para la correcta ejecución del contrato y, sobre todo, para el ejercicio de sus derechos (sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 43 y jurisprudencia citada).

- 43 El artículo 8, apartado 1, de la Directiva 2011/83 recuerda la exigencia de que la información mencionada en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva se facilite al consumidor o se ponga a su disposición en términos claros y comprensibles y establece que, siempre que dicha información se ponga a su disposición en un soporte duradero, deberá ser legible.
- 44 Por su parte, el artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva establece que el comerciante deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato en un soporte duradero, en un plazo razonable tras la celebración de este, debiendo incluir esta confirmación, en particular, la información mencionada en el artículo 6, apartado 1, de dicha Directiva, salvo si esta ya hubiera sido facilitada al consumidor en un soporte duradero.
- 45 De la lectura conjunta de las disposiciones mencionadas en los apartados 41 a 44 de la presente sentencia se desprende que, antes de celebrarse el contrato, el comerciante únicamente deberá facilitar al consumidor la información exigida por el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 de forma clara y comprensible. Solo después de la celebración del contrato ese comerciante estará además obligado, en virtud del artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva, a proporcionar al consumidor, en un plazo razonable, la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero, salvo que la información prevista en el artículo 6, apartado 1, de la citada Directiva ya le haya sido comunicada en ese tipo de soporte.
- 46 Así pues, lejos de prohibir el uso de determinadas técnicas de comunicación, la Directiva 2011/83 se limita a regular el contenido de la información precontractual que debe proporcionarse al consumidor (véase, por analogía, la sentencia de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 43). De ello se deduce que nada impide que, antes de la celebración del contrato, la información prevista en el artículo 6, apartado 1, de esa Directiva se ponga en conocimiento del consumidor en las condiciones generales de la prestación de servicios en el sitio de Internet del intermediario, aprobadas por dicho consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto.
- 47 No obstante, corresponde al órgano jurisdiccional remitente apreciar si, en el litigio principal, toda esta información se puso efectivamente en conocimiento del consumidor de que se trata en el litigio principal, de forma clara y comprensible.
- 48 En cambio, ese tipo de información no puede reemplazar a la confirmación que debe proporcionarse al consumidor en un soporte duradero tras la celebración del contrato, de conformidad con el artículo 8, apartado 7, de la Directiva 2011/83.
- 49 En efecto, a tenor del artículo 2, punto 10, de esta Directiva, el concepto de «soporte duradero» se refiere a «todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios».
- 50 Como ya ha declarado el Tribunal de Justicia en relación con el concepto de «soporte duradero», en el sentido de la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DO 1997, L 144, p. 19), que la Directiva 2011/83 derogó y sustituyó, dicho soporte debe, en la práctica, cumplir las mismas funciones que el soporte papel, para que el consumidor pueda, en caso necesario, ejercitar sus derechos (véase, en este sentido, la sentencia de 5 de julio de 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, apartados 41 y 42).

- 51 Sin embargo, la mera comunicación de la información prevista en el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 en las condiciones generales de la prestación de servicios en el sitio de Internet del intermediario, aprobadas por el consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto antes de proceder al pago, no responde a esos requisitos, ya que no tiene como resultado que esa información se dirija personalmente a ese consumidor, no garantiza que no se haya alterado su contenido ni su accesibilidad por un período adecuado, y no permite a este último la posibilidad de almacenar dicha información o reproducirla de modo idéntico (véase, por analogía, la sentencia de 5 de julio de 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, apartado 43). En esas circunstancias, ese tipo de información no se corresponde con la definición del concepto de «soporte duradero», en el sentido del artículo 2, punto 10, de la citada Directiva.
- 52 El hecho de no proporcionar al consumidor la confirmación del contrato en un soporte duradero carece, no obstante, de incidencia sobre la aplicación de lo dispuesto en el artículo 6, apartado 5, de la Directiva 2011/83, que establece que la información a la que se refiere el artículo 6, apartado 1, de esta Directiva formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario. En efecto, del propio tenor de dicho artículo 6, apartado 5, se desprende que el legislador de la Unión no supeditó la inclusión de esa información en el contrato celebrado con el consumidor al cumplimiento, por parte del comerciante, de su obligación de entregar a dicho consumidor la confirmación del contrato en un soporte duradero. La interpretación contraria iría en contra del objetivo de protección del consumidor perseguido por la Directiva 2011/83.
- 53 Habida cuenta de las consideraciones anteriores, procede responder a la segunda cuestión prejudicial que los artículos 6, apartados 1 y 5, y 8, apartados 1 y 7, de la Directiva 2011/83 deben interpretarse en el sentido de que no se oponen a que, con anterioridad a la celebración del contrato, la información a que se refiere dicho artículo 6, apartado 1, se facilite únicamente al consumidor en las condiciones generales de la prestación de servicios en el sitio de Internet del intermediario, aprobadas de manera activa por ese consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto, siempre que dicha información sea puesta en conocimiento de este de forma clara y comprensible. No obstante, esa modalidad de comunicación de la información no puede reemplazar a la entrega al consumidor de la confirmación del contrato en un soporte duradero, en el sentido del artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva, circunstancia que no afecta al hecho de que esa información forme parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento.

### **Costas**

- 54 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, 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 Cuarta) declara:

- 1) **El artículo 2, punto 2, 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 tiene la consideración de «comerciante», en el sentido de esa disposición, no solo la persona física o jurídica que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la citada Directiva, sino también la persona física o jurídica que actúe como intermediario, en nombre o por cuenta de dicho comerciante, pudiendo tanto ese intermediario como el comerciante principal ser considerados «comerciantes», en el sentido de la referida disposición, sin que sea necesario para ello determinar la existencia de una doble prestación de servicios.**

- 2) Los artículos 6, apartados 1 y 5, y 8, apartados 1 y 7, de la Directiva 2011/83 deben interpretarse en el sentido de que no se oponen a que, con anterioridad a la celebración del contrato, la información a que se refiere dicho artículo 6, apartado 1, se facilite únicamente al consumidor en las condiciones generales de la prestación de servicios en el sitio de Internet del intermediario, aprobadas de manera activa por ese consumidor marcando la casilla prevista a tal efecto, siempre que dicha información sea puesta en conocimiento de este de forma clara y comprensible. No obstante, esa modalidad de comunicación de la información no puede reemplazar a la entrega al consumidor de la confirmación del contrato en un soporte duradero, en el sentido del artículo 8, apartado 7, de dicha Directiva, circunstancia que no afecta al hecho de que esa información forme parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento.

Firmas

---

\* Lengua de procedimiento: lituano.