Recopilación de la Jurisprudencia

CONCLUSIONES DE LA ABOGADA GENERAL
SRA. MEDINA
presentadas el 23 de marzo de 2023 [1]

Asunto C-83/22

RTG
contra
Tuk Tuk Travel, S. L.

[Petición de decisión prejudicial planteada por el Juzgado de Primera Instancia n.º 5 de Cartagena (Murcia)].

«Procedimiento prejudicial — Artículo 267 TFUE — Directiva (UE) 2015/2302 — Viajes combinados y servicios de viaje vinculados — Artículo 5, apartado 1 — Obligaciones de información precontractual — Anexo I, partes A y B — Formulario de información normalizada — Artículo 12, apartado 2 — Terminación del contrato de viaje combinado — Circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado — COVID-19 — Derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado — Viajero que reclama un reembolso parcial — Órgano jurisdiccional nacional — Examen de oficio por el órgano jurisdiccional — Principios procesales nacionales»

1. Entre los sectores que se vieron afectados por la pandemia de COVID-19 de manera más grave e inmediata se encuentra el de los viajes y el turismo. [2] La incertidumbre que la pandemia provocó y su rápida propagación de un continente a otro llevó a multitud de viajeros a resolver sus contratos de viaje combinado antes de que los Gobiernos decretasen medidas de emergencia y se cerrasen las fronteras. Ese contexto de incertidumbre suscitó dudas acerca del alcance exacto de los derechos y obligaciones de las partes en los contratos de viaje combinado y, más concretamente, dificultó que los viajeros ejerciesen su derecho a resolver el contrato sin pagar penalización, reconocido en el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302. [3]

2. Con este telón de fondo, la presente petición de decisión prejudicial plantea estrictamente una cuestión de Derecho procesal. Versa sobre las facultades de los órganos jurisdiccionales para reconocer de oficio los derechos que la Directiva 2015/2302 confiere a los consumidores y, más en concreto, el derecho del viajero a resolver el contrato de viaje combinado sin pagar penalización en caso de que concurran circunstancias inevitables y extraordinarias, en las condiciones establecidas en el artículo 12, apartado 2, de esta Directiva. Además, plantea el interrogante de si

[1] Lengua original: inglés.

[2] Véase asimismo el informe de política del Secretario General de la OMT titulado «El turismo y COVID-19» (disponible en https://www.unwto.org/es/impacto-de-covid-19-en-el-turismo-sin-precedentes-e-inedito).

[3] Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO 2015, L 326, p. 1).

un órgano jurisdiccional debe estar facultado para otorgar a un consumidor, de oficio, más de lo que este ha pedido a fin de salvaguardar el ejercicio efectivo de los derechos que, como viajero, esta Directiva le confiere.

3. Existe jurisprudencia reiterada y abundante sobre las facultades de los órganos jurisdiccionales nacionales para determinar de oficio si una cláusula contractual es abusiva. Tal línea jurisprudencial, que se sustenta en consideraciones de protección de la parte más débil, incluye algunas de las sentencias que han marcado un hito en el Derecho de la Unión en materia de consumo,[4] como Océano Grupo Editorial y Salvat Editores,[5] Cofidis[6] o Aziz.[7] La sentencia Océano Grupo Editorial y Salvat Editores, ha sido considerada una «herramienta poderosa para eliminar la inequidad y (re)establecer la justicia social en el Derecho de los contratos»,[8] mientras que la sentencia Cofidis ha inspirado incluso las letras.[9] Tras más de dos décadas de desarrollo y consolidación de esta línea jurisprudencial, las sentencias más recientes se centran en clarificar los aspectos de la «doctrina de la actuación de oficio», estableciendo un equilibrio en ocasiones delicado entre la protección eficaz de los consumidores y los principios fundamentales del Derecho procesal.[10] Desde esta perspectiva, la «doctrina de la actuación de oficio» parece estar llegando a una fase de «madurez» en su desarrollo o, como acertadamente expresó un autor, a la «edad de la razón».[11] El presente asunto se inscribe en esta fase.

4 Véase Terryn, E., Straetmans, G., y Colaert, V. (eds), *Landmark Cases of EU Consumer Law, In Honour of Jules Stuyck*, Intersentia, Cambridge — Amberes — Portland, 2013.

5 Sentencia de 27 de junio de 2000 (C-240/98 a C-244/98, EU:C:2000:346).

6 Sentencia de 21 de noviembre de 2002 (C-473/00, EU:C:2002:705).

7 Sentencia de 14 de marzo de 2013 (C-415/11, EU:C:2013:164). Puede consultarse un análisis detallado del asunto en el marco del procedimiento de ejecución hipotecaria en Fernández Seijo, J. M., *La tutela de los consumidores en los procedimientos judiciales. Especial referencia a las ejecuciones hipotecarias*, Wolters Kluwer, Barcelona, 2013.

8 Nicola, F., y Tichadou, E., «Océano Grupo: A Transatlantic Victory for the Consumer and a Missed Opportunity for European Law», en Nicola, F., y Davies, B. (eds), *EU Law Stories, Contextual and Critical Histories of European Jurisprudence*, Cambridge University Press, 2017, p. 390.

9 La novela *De vidas ajenas* (Anagrama, 2010), de Emmanuel Carrère, relata la historia personal del juez francés Étienne Rigal, quien presentó la petición de decisión prejudicial que dio lugar a la sentencia de 21 de noviembre de 2002, Cofidis (C-473/00, EU:C:2002:705). La novela inspiró, a su vez, la película *Toutes nos envies* (2010), dirigida por Philippe Lioret y con Vincent Lindon en el papel de juez.

10 Véase Werbrouck, J., y Dauw, E., «The national courts' obligation to gather and establish the necessary information for the application of consumer law — the endgame?», *European Law Review*, 46(3), 2021, pp. 331 y 337.

11 Poillot, E., «Cour de justice, 3e ch., 11 mars 2020, *Györgyné Lintner c/UniCredit Bank Hungary Zrt.*, aff. C-511/17, EU:C:2020:188», en Picod, F. (ed.), *Jurisprudence de la CJUE 2020: décisions et commentaires*, Bruylant, 2021, p. 966 («*âge de raison*» en el original francés).

Marco jurídico

Derecho de la Unión

Directiva 2015/2302

4. El capítulo II de la Directiva 2015/2302 lleva por epígrafe «Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado». El artículo 5, que forma parte de este capítulo y que se titula «Información precontractual», dispone lo siguiente:

«1. Los Estados miembros garantizarán que, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este, proporcionen al viajero la información normalizada mediante el correspondiente formulario que figura en el anexo I, parte A o B, y, en caso de ser aplicable al viaje combinado, la información siguiente:

a) las principales características de los servicios de viaje:

[…]

g) indicación de que el viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 12, apartado 1;

[…]

3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada. Cuando se facilite por escrito, dicha información será legible.»

5. El artículo 12, apartados 1 y 2, de la Directiva 2015/2302 establece:

«1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje. Cuando el viajero ponga fin a dicho contrato de conformidad con el presente apartado, podrá exigírsele que pague al organizador una penalización por terminación que sea adecuada y justificable. […]

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En caso de terminación del contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional.»

6. El artículo 23 de la Directiva 2015/2302, titulado «Carácter imperativo de la Directiva», preceptúa lo siguiente en sus apartados 2 y 3:

«2. Los viajeros no podrán renunciar a los derechos que les confieran las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva.

3. Toda cláusula contractual o declaración del viajero que suponga una renuncia o limitación directa o indirecta de los derechos conferidos a los viajeros por la presente Directiva o que tenga por objeto eludir su aplicación no será vinculante para el viajero.»

7. El artículo 24 de la referida Directiva, que lleva por título «Ejecución», dispone lo siguiente:

«Los Estados miembros garantizarán la existencia de medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.»

8. La parte A del anexo I de la Directiva 2015/2302, que lleva como título «Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces», recoge, en un recuadro, el contenido de dicho formulario e indica que, siguiendo el hiperenlace, el viajero recibirá la siguiente información:

«Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302

[…]

– En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

[…]»

9. La parte B del anexo I de la Directiva 2015/2302, que se titula «Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en supuestos distintos de los contemplados en la parte A», recoge, en un recuadro, el contenido de dicho formulario, seguido de los mismos derechos principales que los indicados en la parte A del anexo I de esta Directiva.

Derecho español

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

10. Los artículos 5 y 12 de la Directiva 2015/2302 quedaron traspuestos al Derecho español por los artículos 153 y 160, respectivamente, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE n.º 287, de 30 de noviembre de 2007, p. 49181; en lo sucesivo, «TRLGDCU»).

Ley de Enjuiciamiento Civil

11. El artículo 216 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE n.º 7, de 8 de enero de 2000, p. 575; en lo sucesivo, «LEC»), dispone lo siguiente:

«Los tribunales civiles decidirán los asuntos en virtud de las aportaciones de hechos, pruebas y pretensiones de las partes, excepto cuando la ley disponga otra cosa en casos especiales.»

12. A tenor del artículo 218, apartado 1, de la LEC:

«Las sentencias deben ser claras, precisas y congruentes con las demandas y con las demás pretensiones de las partes, deducidas oportunamente en el pleito. Harán las declaraciones que aquellas exijan, condenando o absolviendo al demandado y decidiendo todos los puntos litigiosos que hayan sido objeto del debate.

El tribunal, sin apartarse de la causa de pedir acudiendo a fundamentos de hecho o de Derecho distintos de los que las partes hayan querido hacer valer, resolverá conforme a las normas aplicables al caso, aunque no hayan sido acertadamente citadas o alegadas por los litigantes.»

13. El artículo 412, apartado 1, de la LEC preceptúa:

«Establecido lo que sea objeto del proceso en la demanda, en la contestación y, en su caso, en la reconvención, las partes no podrán alterarlo posteriormente.»

Hechos, procedimiento y cuestiones prejudiciales

14. El 10 de octubre de 2019, el demandante contrató con la demandada, Tuk Tuk Travel, S. L., un viaje combinado para dos personas a Vietnam y Camboya, con salida desde Madrid el 8 de marzo de 2020 y regreso el 24 de marzo de 2020.

15. En el momento de la firma del contrato, el demandante abonó 2 402 euros, siendo el importe total del viaje 5 208 euros. Las condiciones generales del contrato informaban sobre la posibilidad «de cancelar el viaje antes de su comienzo con una penalización». No se incluía información contractual ni precontractual sobre la posibilidad de cancelación en caso de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afectasen de forma significativa a la realización del viaje combinado.

16. El 12 de febrero de 2020, el demandante comunicó a la demandada su decisión de no realizar el viaje dado el avance de la COVID-19 en Asia, y solicitó la devolución de las cantidades que le correspondiesen por no realizarlo.

17. La demandada contestó el 14 de febrero de 2020 informándole sobre los costes de cancelación y concluyó que le reembolsaría 81 euros. El demandante replicó a la demandada que no compartía la valoración de los costes de cancelación. Finalmente, esta le respondió que le reembolsaría 302 euros.

18. El demandante decidió presentar demanda ante el órgano jurisdiccional remitente e intervenir sin abogado, a lo cual está autorizado por el Derecho procesal nacional. Alegó que la decisión de cancelar el viaje se debió a un motivo de fuerza mayor: la preocupante situación sanitaria por la COVID-19. Pidió la devolución adicional de 1 500 euros, permitiendo que la demandada retuviera 601 euros como gastos de gestión.

19. La demandada argumentó que, en la fecha de la resolución del contrato, la decisión del demandante de cancelar el viaje no estaba justificada; en febrero de 2020 se viajaba con normalidad a los países de destino. Por consiguiente, a su entender, el demandante no podía invocar un caso de fuerza mayor para resolver el contrato. Además, la demandada señaló que el demandante había aceptado las condiciones generales de la contratación relativas a los gastos de gestión para el caso de resolución anticipada del viaje combinado (15 % del importe total del viaje) y que los gastos de cancelación son los que habían aplicado cada uno de sus proveedores; por añadidura, al no contratar seguro, el demandante asumió el riesgo de cancelación.

20. Al no haber interesado a las partes la celebración de vista, quedaron los autos vistos para sentencia el 22 de junio de 2021. No obstante, el 15 de septiembre de 2021, el órgano jurisdiccional remitente dictó providencia (en lo sucesivo, «providencia de 15 de septiembre de 2021») en la que se acordaba dar traslado a las partes por diez días a fin de que alegasen sobre los siguientes puntos: primero, si la situación sanitaria esgrimida por el consumidor puede considerarse riesgo extraordinario e inevitable al que se refiere el artículo 160.2 del TRLGDCU; segundo, los efectos legales que se derivan de que el organizador del viaje no haya informado al consumidor sobre el derecho a resolver el contrato sin costes de cancelación y, más concretamente, si la inexistencia (según el órgano jurisdiccional remitente) de obligación de facilitar tal información con arreglo a la Directiva 2015/2302 contraviene el artículo 169 TFUE, apartados 1 y 2, letra a); tercero, si el juez puede, de oficio, informar al consumidor sobre el alcance de sus derechos, cuando de su demanda resulta que no los conocía, y cuarto, si la tutela del consumidor exige que el juez condene a la demandada a reembolsar íntegramente al consumidor lo abonado, haciendo caso omiso del principio de justicia rogada y del principio *ne ultra petita*, cuando no se informó al consumidor del alcance de sus derechos. Por último, el órgano jurisdiccional remitente invitó a las partes a que se pronunciaran sobre la necesidad de plantear una petición de decisión prejudicial.

21. El demandante no presentó alegaciones. La demandada reafirmó su postura según la cual no existían circunstancias inevitables y extraordinarias que justificaran la resolución del contrato. Por lo demás, consideró que no procedía presentar petición de decisión prejudicial ya que el demandante no había formulado alegaciones sobre los puntos planteados por el órgano jurisdiccional remitente en la providencia de 15 de septiembre de 2021.

22. El órgano jurisdiccional remitente abriga dudas, en primer término, sobre la validez del artículo 5 de la Directiva 2015/2302. Señala, en particular, que ni la Directiva ni la legislación española que la transpone incluyen, entre la información que los organizadores han de facilitar obligatoriamente a los viajeros, el derecho a resolver el contrato de viaje combinado en caso de que concurran circunstancias inevitables y extraordinarias, sin pagar ninguna penalización. Debido a la omisión de tal exigencia, el demandante desconocía su derecho a obtener el reembolso íntegro de lo abonado. En atención a estas consideraciones, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si la información mínima que se facilitó al demandante conforme a la Directiva 2015/2302 es insuficiente a la luz del artículo 169 TFUE, en relación con el artículo 114 TFUE.

23. En segundo término, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si es posible, en virtud del Derecho de la Unión, otorgar en sentencia, de oficio, el reembolso de todo lo satisfecho por el consumidor, más allá de lo solicitado en demanda. El órgano jurisdiccional remitente explica que semejante otorgamiento de oficio sería contrario a un principio básico del Derecho procesal español, el principio de congruencia de las sentencias (artículo 218, apartado 1, de la LEC).

24. En estas circunstancias, el Juzgado de Primera Instancia n.º 5 de Cartagena decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) Si los artículos 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), y 114[, apartado 3,] del TFUE deben interpretarse en el sentido de que se oponen al artículo 5 de la Directiva 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, ya que este artículo no incluye, entre la información precontractual obligatoria al viajero, el derecho, que le reconoce el artículo 12 de la Directiva, a resolver el contrato antes de su inicio, obteniendo el reintegro íntegro de lo abonado, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje.

2) Si los artículos 114[TFUE] y 169 TFUE, así como al artículo 15 de la Directiva 2015/2302, se oponen la aplicación de los principios de justicia rogada y congruencia que recogen artículos 216 y 218[, apartado 1, de la] LEC, cuando estos principios procesales puedan impedir la íntegra protección al consumidor demandante.»

25. Han presentado observaciones escritas los Gobiernos checo, español y finlandés, el Consejo de la Unión Europea, el Parlamento Europeo y la Comisión Europea. Los Gobiernos español y finlandés, así como el Parlamento y la Comisión, estuvieron representados en la vista que se celebró el 12 de enero de 2022.

Apreciación

Observaciones previas

26. Con carácter previo, el Gobierno checo alega que la petición de decisión prejudicial parte implícitamente del presupuesto de que, en el caso de autos, el demandante tenía derecho a resolver el contrato por concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino del viaje en virtud del artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302. Ahora bien, según este Gobierno, tal presupuesto es erróneo. A su juicio, la existencia de circunstancias inevitables y extraordinarias debe apreciarse en el momento de la cancelación del viaje combinado; el mero riesgo de que tales circunstancias acaezcan en el futuro no puede engendrar en favor del viajero un derecho a cancelar el viaje combinado.

27. Sin embargo, las cuestiones prejudiciales planteadas por el órgano jurisdiccional remitente no versan sobre si, en las circunstancias que concurrían en el caso de autos, el demandante tenía derecho a resolver el contrato sin pagar penalización en virtud del artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302. Por consiguiente, tal aspecto no se examinará en el marco del presente asunto. Corresponde al Tribunal de Justicia pronunciarse a la vista de las consideraciones fácticas y jurídicas que se exponen en el auto de remisión. [12]

[12] Véase, en este sentido, la sentencia de 5 de marzo de 2015, Statoil Fuel & Retail (C-553/13, EU:C:2015:149), apartado 33.

Primera cuestión prejudicial

28. Mediante su primera cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta esencialmente por la validez del artículo 5 de la Directiva 2015/2302, a la luz del artículo 169 TFUE, apartados 1 y 2, letra a), en relación con el artículo 114 TFUE, apartado 3. Del auto de remisión se desprende que las dudas del órgano jurisdiccional remitente sobre la validez de la referida disposición se asientan en la premisa de que esta no incluye, entre la información precontractual obligatoria que debe facilitarse a los viajeros, el derecho consagrado en el artículo 12, apartado 2, de dicha Directiva.

29. A este respecto, se ha de señalar, como apuntaron los Gobiernos checo y finlandés, el Consejo, el Parlamento y la Comisión en sus observaciones escritas, que la premisa en que se asientan las dudas del órgano jurisdiccional remitente sobre la validez del artículo 5 de la Directiva 2015/2302 es errónea.

30. En efecto, el artículo 5 de la Directiva 2015/2302, que regula la obligación de proporcionar información precontractual, tiene que leerse a la luz del contenido del formulario de información normalizada que figura en la parte A y en la parte B del anexo I. Más concretamente, según la primera frase del artículo 5, apartado 1, de la Directiva 2015/2302, el organizador ha de proporcionar al viajero la información normalizada mediante el correspondiente formulario que figura en el anexo I, parte A o B, y, en caso de ser aplicable al viaje combinado, la información que se especifica en la referida disposición.

31. El formulario de información normalizada, que figura en la parte A y en la parte B del anexo I de la Directiva 2015/2302, indica los derechos principales sobre los que debe informarse a los viajeros. Entre ellos se incluye, a tenor del séptimo guion de la parte A y de la parte B del mencionado anexo, el derecho de los viajeros a, «en circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, […] poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización». Aunque la concreta disposición de la Directiva 2015/2302 que confiere ese derecho —esto es, el artículo 12, apartado 2— no se cita expresamente en el texto del formulario de información normalizada, es evidente que este formulario tiene que recoger el contenido del mencionado derecho.

32. Asimismo, la Comisión ha señalado que el artículo 5, apartado 1, de la Directiva 2015/2302 y su anexo I se han transpuesto de manera correcta al Derecho español, y más concretamente al TRLGDCU.

33. De las consideraciones que anteceden resulta que el artículo 5 de la Directiva 2015/2302 incluye, entre la información precontractual que debe facilitarse obligatoriamente a los viajeros, el derecho, que les otorga el artículo 12, apartado 2, de esta Directiva, a resolver el contrato antes del inicio del viaje combinado y obtener el reembolso íntegro de lo abonado, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje combinado. Por consiguiente, la premisa en contrario sobre la cual se asientan las dudas del órgano jurisdiccional remitente en cuanto a la validez del artículo 5 de la Directiva 2015/2302 es, en realidad, incorrecta.

34. Así pues, el examen de la primera cuestión prejudicial no ha revelado ningún elemento que pueda afectar a la validez del artículo 5 de la Directiva 2015/2302.

Segunda cuestión prejudicial

35. Con carácter preliminar, es preciso recordar que, en el marco del procedimiento de cooperación entre los órganos jurisdiccionales nacionales y el Tribunal de Justicia establecido por el artículo 267 TFUE, corresponde a este proporcionar al órgano jurisdiccional remitente una respuesta útil que le permita dirimir el litigio de que conoce y, desde este punto de vista, le corresponde reformular las cuestiones que se le han planteado. Para proporcionar esa respuesta útil, el Tribunal de Justicia puede tener que tomar en consideración normas del Derecho de la Unión a las que el órgano jurisdiccional nacional no se haya referido en el enunciado de sus cuestiones. [13]

36. A la luz de esta jurisprudencia, se ha de señalar, como esencialmente han apuntado los Gobiernos español y finlandés y la Comisión en sus observaciones escritas, que del contexto de la segunda cuestión prejudicial se desprende con claridad que el órgano jurisdiccional remitente solicita la interpretación del artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 y que la referencia, en esa cuestión, a su artículo 15 puede atribuirse a un error tipográfico.

37. Habida cuenta de estas consideraciones, es preciso reformular la segunda cuestión prejudicial planteada en el sentido de que, con ella, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302, a la luz de los artículos 114 TFUE y 169 TFUE, debe interpretarse en el sentido de que se opone a la aplicación de determinados principios procesales nacionales conforme a los cuales un órgano jurisdiccional que conoce de un litigio no puede otorgar al consumidor, de oficio, el reembolso íntegro de las cantidades a que tiene derecho, cuando ha pedido una cantidad menor.

38. Para responder a esta cuestión prejudicial, es preciso realizar algunas observaciones en cuanto a su alcance. Como ya se ha mencionado, [14] mediante la providencia de 15 de septiembre de 2021 el órgano jurisdiccional remitente señaló a las partes un plazo para que alegasen sobre determinados puntos. Entre estos se incluía la cuestión de si dicho órgano jurisdiccional está facultado, por un lado, para informar de oficio al consumidor sobre el alcance de sus derechos y, por otro, para otorgarle más de lo pedido. El consumidor no presentó alegaciones sobre estos puntos. En la vista ante el Tribunal de Justicia, el Gobierno español señaló que, tal como él entendía dicha providencia, el órgano jurisdiccional remitente había informado al consumidor de sus derechos, pese a lo cual este mantuvo una postura pasiva. En mi opinión, ni la providencia de 15 de septiembre de 2021, tal como la presenta el órgano jurisdiccional remitente, ni los autos que obran en poder del Tribunal de Justicia permiten inferir que el órgano jurisdiccional nacional informara efectivamente al consumidor de sus derechos.

39. Habida cuenta de estas consideraciones, estructuraré mi análisis del siguiente modo. En primer lugar, a modo de introducción, expondré los aspectos más importantes de la obligación que tienen los órganos jurisdiccionales nacionales de aplicar, de oficio, las disposiciones de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores. En segundo lugar, examinaré si un órgano jurisdiccional nacional está obligado a aplicar de oficio el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302. Por último, analizaré si un órgano jurisdiccional nacional debe disponer de la facultad para otorgar una cantidad mayor que la pedida por el consumidor en su demanda.

[13] Sentencia de 9 de septiembre de 2021, LatRailNet y Latvijas dzelzceļš (C-144/20, EU:C:2021:717), apartado 29 y jurisprudencia citada.

[14] Punto 20 de las presentes conclusiones.

a) Obligación de los órganos jurisdiccionales nacionales de aplicar de oficio disposiciones del Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores

40. El Tribunal de Justicia ya ha determinado en diversas ocasiones el modo en que los órganos jurisdiccionales nacionales han de garantizar la protección de los derechos que la legislación de la Unión en materia de consumo confiere a los consumidores, así como el impacto de esa legislación en las facultades de los órganos jurisdiccionales para aplicar de oficio disposiciones del Derecho de la Unión en materia de consumo.

41. La línea jurisprudencial más importante se refiere a la Directiva 93/13/CEE.[15] El órgano jurisdiccional nacional debe apreciar de oficio el carácter abusivo de una cláusula contractual incluida en el ámbito de aplicación de la Directiva 93/13 y, de este modo, subsanar el desequilibrio existente entre el consumidor y el profesional, tan pronto como disponga de los elementos de hecho y de Derecho necesarios para ello.[16]

42. El principio del control de oficio de las cláusulas contractuales abusivas se fundamenta en un cúmulo de elementos que esencialmente se deducen del sistema de protección establecido en la Directiva 93/13, del carácter obligatorio de las disposiciones de que se trata, de la naturaleza y la importancia del interés público en la protección de los consumidores y de ciertas consideraciones de efectividad.

43. Más concretamente, en su jurisprudencia, el Tribunal de Justicia ha resaltado la naturaleza y la importancia del interés público que constituye la protección de los consumidores, quienes se hallan en situación de inferioridad respecto a los profesionales, en lo referido tanto a la capacidad de negociación como al nivel de información.[17] También ha destacado que el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13 es una disposición obligatoria que pretende reemplazar el equilibrio formal que el contrato establece entre los derechos y obligaciones de las partes por un equilibrio real que pueda restablecer la igualdad entre estas.[18] Esta disposición se considera una norma equivalente a las disposiciones nacionales que, en el ordenamiento jurídico interno, tienen rango de normas de orden público.[19]

15 Directiva del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO 1993, L 95, p. 29; correcciones de errores en DO 2015, L 137, p. 13, y en DO 2023, L 17, p. 100). Puede consultarse una exposición sistemática de esa línea jurisprudencial en la Comunicación de la Comisión — Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 93/13/CEE del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores (DO 2019, C 323, p. 4), sección 5.

16 Sentencia de 17 de mayo de 2022, Ibercaja Banco (C-600/19, EU:C:2022:394), apartado 37 y jurisprudencia citada.

17 Sentencia de 4 de junio de 2020, Kancelaria Medius (C-495/19, EU:C:2020:431), apartado 30 y jurisprudencia citada. Véanse las conclusiones presentadas por el Abogado General Saggio en los asuntos acumulados Océano Grupo Editorial y Salvat Editores (C-240/98 a C-244/98, EU:C:1999:620), punto 26, quien señala que la Directiva 93/13 protege intereses que forman parte del «orden público económico» y que, por lo tanto, «trascienden de los intereses específicos de las partes». Como se ha observado en la doctrina, el considerable desequilibrio en la relación contractual como resultado de la utilización de cláusulas contractuales abusivas no solo afecta al ámbito privado del consumidor, sino que «socava […] el orden jurídico y económico en su conjunto»; véase Podimata, E.: «Standard Contract Terms and Rules on Procedure», en *Essays in Honour of Konstantinos D. Kerameus*, Ant. N. Sakkoulas; Bruylant, Atenas, Bruselas, 2009, pp. 1079 a 1093.

18 Sentencia de 17 de mayo de 2022, Ibercaja Banco (C-600/19, EU:C:2022:394), apartado 36 y jurisprudencia citada.

19 Sentencia de 17 de mayo de 2022, Unicaja Banco (C-869/19, EU:C:2022:397), apartado 24. Véase Fekete, B., y Mancaleoni, A. M., «Application of Primary and Secondary EU Law on the National Courts' Own Motion», en Hartkamp, A., Sieburgh, C., y Devroe, W. (eds), *Cases, Materials and Text on European Law and Private Law*, Hart Publishing, Oxford y Portland, Oregón, 2017, p. 440, quienes señalan que «la cuestión del rango que ostentan las normas en materia de contratos de consumo —es decir, si son obligatorias meramente o de orden público— ha sido muy discutida, en particular, en el Derecho neerlandés, que tradicionalmente solo permite aplicar de oficio las normas de orden público, y no así las normas obligatorias (con independencia de si tienen o no "únicamente" una finalidad protectora)».

44. Además, la Directiva 93/13 obliga a los Estados miembros, tal como se desprende de su artículo 7, apartado 1, en relación con su vigesimocuarto considerando, a establecer medios adecuados y eficaces para que cese el uso de cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores. [20]

45. Las consideraciones que justifican una intervención positiva del órgano jurisdiccional nacional para compensar el desequilibrio entre el consumidor y el profesional no se circunscriben a la Directiva 93/13. El Tribunal de Justicia, basándose en el principio de efectividad y aunque las normas jurídicas de Derecho interno dispongan lo contrario, ha exigido que los órganos jurisdiccionales nacionales apliquen de oficio determinadas disposiciones contenidas en directivas de la Unión en materia de protección de los consumidores. Tal exigencia se ha justificado en que el sistema de protección establecido por estas directivas se fundamenta en la idea de que el consumidor se halla en situación de inferioridad con respecto al profesional en lo referente tanto a la capacidad de negociación como al nivel de información y en que existe un riesgo no desdeñable de que, entre otras cosas, por ignorancia, el consumidor no invoque la norma jurídica destinada a protegerle. [21]

46. Más concretamente, el Tribunal de Justicia tuvo ocasión de pronunciarse sobre la aplicación de oficio, por los órganos jurisdiccionales, de determinadas disposiciones de la Directiva 1999/44/CE [22] (sentencias recaídas en el asunto Duarte Hueros [23] y en el asunto Faber [24]) y de la Directiva 87/102/CEE [25] (sentencia dictada en el asunto Rampion y Godard [26]). Además, el Tribunal de Justicia ha recordado en numerosas ocasiones la obligación de los órganos jurisdiccionales nacionales de examinar, de oficio, las infracciones de determinadas disposiciones de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores, en particular a propósito de la Directiva 85/577/CEE [27] (sentencia dictada en el asunto Martín Martín [28]) y de la Directiva 2008/48/CE [29] (sentencias recaídas en el asunto Radlinger y Radlingerová [30] y en el asunto OPR-Finance [31]).

47. En cuanto al cumplimiento de ese deber de intervención positiva por parte de los órganos jurisdiccionales, este está supeditado a que dispongan de todos los elementos de hecho y de Derecho necesarios al efecto. [32]

20 Sentencia de 17 de mayo de 2022, Ibercaja Banco (C-600/19, EU:C:2022:394), apartado 36 y jurisprudencia citada.

21 Sentencia de 4 de junio de 2015, Faber (C-497/13, EU:C:2015:357), apartado 42 y jurisprudencia citada.

22 Directiva 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).

23 Sentencia de 3 de octubre de 2013 (C-32/12, EU:C:2013:637), apartado 39.

24 Sentencia de 4 de junio de 2015 (C-497/13, EU:C:2015:357), apartado 56.

25 Directiva del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo (DO 1987, L 42, p. 48).

26 Sentencia de 4 de octubre de 2007 (C-429/05, EU:C:2007:575), apartado 65.

27 Directiva del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DO 1985, L 372, p. 31; EE 15/06, p. 131).

28 Sentencia de 17 de diciembre de 2009 (C-227/08, EU:C:2009:792), apartado 29.

29 Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO 2008, L 133, p. 66; correcciones de errores en DO 2009, L 207, p. 14; DO 2010, L 199, p. 40, y DO 2011, L 234, p. 46).

30 Sentencia de 21 de abril de 2016 (C-377/14, EU:C:2016:283), apartado 67.

31 Sentencia de 5 de marzo de 2020 (C-679/18, EU:C:2020:167), apartado 23.

32 Véase, en este sentido, la sentencia de 5 de marzo de 2020, OPR-Finance (C-679/18, EU:C:2020:167), apartado 23 y jurisprudencia citada. Respecto de las circunstancias en que un órgano jurisdiccional nacional podría estar obligado a acordar de oficio diligencias de prueba para completar los autos, véase la sentencia de 11 de marzo de 2020, Lintner (C-511/17, EU:C:2020:188), apartados 35 a 38.

48. Por otra parte, cuando el órgano jurisdiccional nacional haya constatado, de oficio, que se han incumplido determinadas obligaciones establecidas en la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores, tiene el deber, sin esperar a que el consumidor formule una petición a tal efecto, de deducir de ello todas las consecuencias que, según el Derecho nacional, se derivan de tal incumplimiento, a condición de que se respete el principio de contradicción y de que las sanciones que contemple el Derecho nacional sean efectivas, proporcionadas y disuasorias. [33]

49. La aplicación de oficio del Derecho de la Unión en materia de consumo por parte de los órganos jurisdiccionales nacionales puede tener consecuencias para el Derecho procesal nacional. En virtud del principio de autonomía procesal de los Estados miembros, a falta de regulación en el Derecho de la Unión, corresponde a cada Estado miembro establecer en su ordenamiento jurídico interno los procedimientos destinados a garantizar la salvaguardia de los derechos que ese Derecho confiere a los justiciables, siempre que se respeten los principios de equivalencia y de efectividad. [34] No obstante, en lo referente al principio de efectividad, el Tribunal de Justicia ha declarado que su observancia no puede llegar al extremo de suplir íntegramente la total pasividad del consumidor afectado. [35]

50. Además, la obligación de los Estados miembros de garantizar la efectividad de los derechos que el Derecho de la Unión en materia de consumo confiere a los justiciables implica una exigencia de tutela judicial efectiva, consagrada en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que es aplicable, entre otros aspectos, a la definición de la regulación procesal relativa a las acciones judiciales basadas en tales derechos. [36]

51. De todas las consideraciones expuestas resulta que la exigencia de que los órganos jurisdiccionales nacionales intervengan de manera positiva en los litigios en materia de consumo ha dado lugar, como acertadamente se ha observado en la esfera académica, a un «verdadero régimen europeo de aplicación de oficio» [37] que introduce en el Derecho de la Unión en materia de consumo un «remedio procesal de naturaleza integral y omnicomprensiva». [38]

b) Facultades de oficio de los órganos jurisdiccionales nacionales en el marco de la Directiva 2015/2302

52. La naturaleza omnicomprensiva de la «doctrina de actuación de oficio» me lleva a considerar que las razones que subyacen a la obligación que tienen los órganos jurisdiccionales nacionales de aplicar de oficio el Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores son igualmente válidas respecto de la Directiva 2015/2302. Como señaló la Comisión en la vista, otra interpretación originaría una incoherencia en la protección de los consumidores.

[33] Véase, en este sentido, la sentencia de 5 de marzo de 2020, OPR-Finance (C-679/18, EU:C:2020:167), apartado 24 y jurisprudencia citada.

[34] Véase, en detalle, la sentencia de 17 de mayo de 2022, Unicaja Banco (C-869/19, EU:C:2022:397), apartado 22 y jurisprudencia citada.

[35] Véase, en este sentido, la sentencia de 17 de mayo de 2022, Unicaja Banco (C-869/19, EU:C:2022:397), apartado 28 y jurisprudencia citada.

[36] Véase la sentencia de 17 de mayo de 2022, Unicaja Banco (C-869/19, EU:C:2022:397), apartado 29 y jurisprudencia citada.

[37] Poillot, E., «L'encadrement procédural de l'action des consommateurs» en Sauphanor-Brouillaud, N. et al., *Les contrats de consommation. Règles communes*, L.G.D.J, París, 2013, p. 971 («*un véritable régime européen du relevé d'office*» en el original francés).

[38] Micklitz, H., «Theme VIII. Unfair Contract Terms — Public Interest Litigation Before European Courts», en Terryn, E., Straetmans, G., y Colaert, V. (eds), citada en la nota 4, p. 641.

53. Todas las partes interesadas que participaron en la vista reconocieron que los órganos jurisdiccionales nacionales están obligados a aplicar de oficio el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 y a reconocer el derecho del consumidor a resolver el contrato sin pagar penalización, cuando dispongan de los elementos de hecho y de Derecho necesarios al efecto. A este respecto, se ha de considerar que, en principio, corresponde al órgano jurisdiccional nacional, para la identificación de las normas jurídicas aplicables al litigio del que conoce, calificar jurídicamente los hechos y actos invocados por las partes en apoyo de sus pretensiones. [39] Por lo tanto, en el caso de autos, correspondería al órgano jurisdiccional remitente examinar si las circunstancias esgrimidas por el demandante para fundamentar su pretensión pueden calificarse de «circunstancias inevitables y extraordinarias» que engendran el derecho consagrado en el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302.

54. Por otro lado, las partes A y B del anexo I de esta Directiva califican de «derecho principal» el derecho del viajero a resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización. En vista de su importancia, este derecho forma parte de la información precontractual que el organizador tiene que facilitar al viajero conforme al artículo 5, apartado 1, de la Directiva 2015/2302. [40] De su considerando 26 se desprende que tal información precontractual es «información clave» que debe ser «vinculante». Por consiguiente, el derecho a resolver el contrato sin pagar penalización alguna en caso de que concurran circunstancias inevitables y extraordinarias tiene una importancia significativa en el sistema de esta Directiva. También contribuye al logro del objetivo de dicha Directiva, que, como resulta de su artículo 1, a la luz de sus considerandos 3 [41] y 5, no es otro que conseguir un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible en lo tocante a los contratos entre viajeros y empresarios relativos a viajes combinados.

55. Ese objetivo no podría alcanzarse de manera eficaz si el propio consumidor estuviera obligado a invocar los derechos de que disfruta frente al organizador, en particular debido al riesgo no desdeñable de que ignore sus derechos o de que encuentre dificultades para ejercitarlos. [42] En efecto, de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia se desprende que, en los procesos en materia de consumo, existe un riesgo no desdeñable de que el consumidor no invoque la norma jurídica destinada a protegerle, entre otras razones por *ignorar* la existencia de tal norma, [43] riesgo que se ve exacerbado cuando interviene sin abogado, como en el caso de autos.

56. Por añadidura, del artículo 23 de la Directiva 2015/2302, a la luz de su considerando 46, resulta que los derechos de los viajeros que en ella se consagran tienen carácter *imperativo*. A este respecto, es preciso recordar que, en su jurisprudencia, el Tribunal de Justicia ha deducido del carácter obligatorio de disposiciones de directivas en el ámbito del consumo la exigencia de que los órganos jurisdiccionales las apliquen de oficio, conclusión a la que se ha llegado con respecto al artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13, [44] aunque también con respecto a otras disposiciones del Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores. En la sentencia Faber, [45] el Tribunal de Justicia indicó que la regla relativa al reparto de la carga de la prueba que efectúa el artículo 5, apartado 3, de la Directiva 1999/44 tiene, de conformidad con el artículo 7 de la

[39] Sentencia de 4 de junio de 2015, Faber (C-497/13, EU:C:2015:357), apartado 38.

[40] Véase, en detalle, mi respuesta a la primera cuestión prejudicial.

[41] Este considerando menciona los preceptos del TFUE a que se hace referencia en la segunda cuestión prejudicial, a saber, los apartados 1 y 2, letra a), del artículo 169 TFUE, de los que resulta que la Unión contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante medidas que adopte en virtud del artículo 114 TFUE.

[42] Véase, en este sentido, la sentencia de 4 de octubre de 2007, Rampion y Godard (C-429/05, EU:C:2007:575), apartado 65.

[43] Sentencia de 5 de marzo de 2020, OPR-Finance (C-679/18, EU:C:2020:167), apartado 22 y jurisprudencia citada.

[44] Véase el punto 43 de las presentes conclusiones.

[45] Sentencia de 4 de junio de 2015 (C-497/13, EU:C:2015:357), apartado 55.

misma, carácter imperativo tanto para las partes, que no pueden establecer pactos en contrario, como para los Estados miembros, que deben velar por su respeto. El Tribunal de Justicia declaró que los órganos jurisdiccionales nacionales debían aplicar de oficio tal regla aun cuando no hubiera sido invocada expresamente por el consumidor a quien beneficiara.

57. En consecuencia, por analogía, debe admitirse que la naturaleza obligatoria del derecho del viajero consagrado en el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302, a la luz de su artículo 23, exige que los órganos jurisdiccionales nacionales reconozcan de oficio este derecho e informen cumplidamente al consumidor aun cuando este, que pudiera beneficiarse de él, no lo haya invocado expresamente.

58. Es más, en el litigio principal, el organizador había *incumplido su obligación* de informar al consumidor de su derecho a resolver el contrato. Así pues, el reconocimiento de oficio, por el órgano jurisdiccional nacional, del derecho conferido al consumidor constituiría un medio *adecuado y eficaz* para asegurar el cumplimiento de la Directiva 2015/2302, como requiere su artículo 24.

59. Estoy de acuerdo con el Gobierno finlandés, que subrayó en la vista que el órgano jurisdiccional nacional debe informar al consumidor de sus derechos en cuanto abrigue dudas de que este no los está invocando plenamente por ignorancia. La «menor señal» [46] en tal sentido debería bastar. Habría de considerarse que tal señal se manifiesta cuando el organizador haya incumplido su obligación precontractual de informar, como en el caso de autos, o cuando la información facilitada no se haya proporcionado «de manera clara, comprensible y destacada», tal como exige el artículo 5, apartado 3, de la Directiva 2015/2302.

60. El Gobierno finlandés también señaló con acierto en la vista que la información al consumidor de sus derechos por parte del órgano jurisdiccional constituye una diligencia de ordenación del procedimiento. Se trata de un incidente procesal que se dirige a ambas partes y que se ventila de conformidad con los requisitos formales establecidos al respecto en las normas procesales nacionales. [47] Como ya se ha señalado, [48] cuando el órgano jurisdiccional nacional examina de oficio una cuestión de Derecho, le incumbe actuar respetando el principio de contradicción y ofrecer a ambas partes la posibilidad de formular observaciones sobre la apreciación del órgano jurisdiccional.

61. De lo anterior se sigue que solo podría garantizarse la protección efectiva del consumidor si el órgano jurisdiccional nacional estuviera obligado, cuando disponga de los elementos de hecho y de Derecho necesarios al efecto, a aplicar de oficio el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 e informar cumplidamente al consumidor de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, consagrado en esta disposición, a condición, en todo caso, de que se haya respetado el principio de contradicción.

c) Limitaciones a las facultades de oficio de los órganos jurisdiccionales: principio ne ultra petita

62. El siguiente interrogante que se plantea es este: ¿la obligación que incumbe al órgano jurisdiccional nacional de aplicar de oficio el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 y de informar cumplidamente al consumidor de los derechos que esta disposición le confiere

[46] A tal efecto, Werbrouck, J., y Dauw, E., citada en la nota 10, p. 330.

[47] Véase, en este sentido, la sentencia de 21 de febrero de 2013, Banif Plus Bank (C-472/11, EU:C:2013:88), apartado 31.

[48] Punto 48 de las presentes conclusiones.

entraña también, para el órgano jurisdiccional nacional, una obligación de otorgarle de oficio un reembolso íntegro, que iría más allá de lo pedido? El órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si la aplicación, en tales circunstancias, del principio dispositivo y del principio *ne ultra petita* sería contraria a la protección efectiva del consumidor.

63. A este respecto, ha de aclararse que el órgano jurisdiccional aplica el Derecho de oficio *dentro de sus competencias* y de los límites del objeto del litigio que se le ha sometido. Así pues, es preciso distinguir dos aspectos diferentes de las facultades judiciales. Una cosa es reconocer la facultad del órgano jurisdiccional para aplicar de oficio las disposiciones destinadas a proteger a los consumidores e *informar* cumplidamente al consumidor de los derechos que estas le confieren. Cosa muy distinta es reconocer a ese órgano jurisdiccional, *una vez se haya informado cumplidamente al consumidor*, una facultad para traspasar los límites del objeto del litigio y *otorgar* de oficio más de lo que haya pedido.

64. Todas las partes interesadas han destacado la importancia del principio dispositivo como principio fundamental.[49] Se ha de señalar que la doctrina de la aplicación de oficio del Derecho en materia de consumo implica exclusivamente los ajustes *necesarios* a ese principio a fin de corregir el desequilibrio entre el consumidor y el profesional. No tiene como finalidad pasar por alto los principios fundamentales del proceso civil o erigir un tribunal «paternalista».[50] Como el Tribunal de Justicia declaró en la sentencia Lintner,[51] la efectividad de la protección que el órgano jurisdiccional nacional debe conceder al consumidor mediante una intervención de oficio «no puede llegar hasta el punto de que se ignoren o sobrepasen los límites del objeto del litigio tal como las partes lo hayan definido en sus pretensiones, interpretadas a la luz de los motivos que hayan invocado, de modo que el juez nacional no está obligado a ampliar el litigio más allá de las pretensiones formuladas y de los motivos invocados ante él». En caso contrario, se quebrantaría el principio *ne ultra petita*, pues se permitiría al órgano jurisdiccional ignorar o sobrepasar los límites del objeto de litigio fijados por las pretensiones y motivos que hayan esgrimido las partes.[52]

65. Ha de señalarse también que el Tribunal de Justicia ha concedido especial importancia a los deseos expresados por el consumidor en el proceso. El Tribunal de Justicia ha aclarado, en relación con la obligación que incumbe al órgano jurisdiccional nacional de excluir, de oficio si es necesario, las cláusulas abusivas conforme al artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13, que ese órgano jurisdiccional no está obligado a excluir la aplicación de la cláusula en cuestión si el consumidor, tras haber sido informado por dicho órgano jurisdiccional, manifiesta su intención de no invocar el carácter abusivo y no vinculante de tal cláusula, otorgando así un consentimiento libre e informado a esa cláusula.[53]

[49] Puede consultarse un análisis comparativo pormenorizado de los principios informadores del proceso civil y del impacto del Derecho de la Unión en materia de consumo en Hess, B., y Law, S. (eds), *Implementing EU Consumer Rights by National Procedural Law. Luxembourg Report on European Procedural Law*, Volume II: Beck, Hart, Nomos, 2019.

[50] Véase Beka, A., *The Active Role of Courts in Consumer Litigation, Applying EU Law of the National Courts' Own Motion*, Intersentia, Cambridge, Amberes, Chicago, 2018, p. 354, quien observa que el tribunal activo que conoce de la materia de consumo «no es un tribunal paternalista» y «opera dentro de los límites del orden jurisdiccional civil, aunque de manera adaptada a las particularidades del contencioso en materia de consumo».

[51] Sentencia de 11 de marzo de 2020 (C-511/17, EU:C:2020:188), apartado 30.

[52] Sentencia de 11 de marzo de 2020, Lintner (C-511/17, EU:C:2020:188), apartado 31.

[53] Sentencia de 3 de octubre de 2019, Dziubak (C-260/18, EU:C:2019:819), apartado 53.

66. Así, el sistema de protección establecido por el Derecho de la Unión en materia de consumo e instaurado en beneficio de los consumidores no puede llegar hasta el extremo de que les sea impuesto. Por consiguiente, cuando el consumidor prefiera no valerse de este sistema de protección, el mismo no se aplicará. [54] El consumidor puede oponerse a que el Derecho se aplique de oficio a su caso. [55]

67. Tales consideraciones deben aplicarse en el marco del sistema de protección instaurado en la Directiva 2015/2302. En consecuencia, si, tras haber sido cumplidamente informado por el órgano jurisdiccional de sus derechos y de los cauces procesales para hacerlos valer, el consumidor no desea acogerse a esa protección, el principio de efectividad no puede llegar hasta el extremo de obligar al órgano jurisdiccional nacional a ampliar la demanda y quebrantar el principio *ne ultra petita*.

68. En la vista, algunos jueces formularon preguntas y realizaron observaciones sobre qué razones válidas pueden explicar que un consumidor decida pedir menos de lo que le corresponde. Así, dependiendo del sistema jurídico, tal decisión puede obedecer a consideraciones relacionadas con el procedimiento aplicable. [56] Tampoco cabe descartar consideraciones personales. [57] En tales circunstancias, si el consumidor mantiene una postura pasiva tras haber sido informado por el órgano jurisdiccional nacional de sus derechos y de los medios para hacerlos valer, es razonable inferir que opta de manera libre e informada por mantener la demanda inicial.

69. No obstante, en el caso de autos, como señaló la Comisión en la vista, no cabe considerar que el consumidor, que no presentó alegaciones sobre los puntos planteados por el órgano jurisdiccional nacional, manifestase una decisión libre e informada de mantener la demanda inicial. Como se ha observado, [58] de los autos no se deduce claramente si el órgano jurisdiccional remitente explicó al consumidor sus derechos y los cauces procesales a su disposición para hacerlos valer.

70. Es preciso subrayar asimismo que de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia se desprende que los órganos jurisdiccionales nacionales no tienen una obligación general de traspasar los límites del litigio y de otorgar más o algo diferente de lo pedido. Esta consideración resulta aplicable, más concretamente, al derecho del consumidor a obtener la devolución de las cantidades indebidamente abonadas en virtud de una cláusula contractual abusiva. Tienen que

[54] Sentencia de 3 de octubre de 2019, Dziubak (C-260/18, EU:C:2019:819), apartado 54.

[55] Véase Biardeaud, G., y Flores, P., *Crédit à la consommation, Protection du consommateur*, Delmas Express, París, 2012, p. 300.

[56] Los Gobiernos español y finlandés subrayaron que un motivo para presentar demanda por una cuantía menor que aquella a la un demandante tiene derecho puede estribar en la posibilidad de intervenir sin abogado por debajo de un determinado umbral. Tal decisión también podría deberse a que, dependiendo de lo dispuesto en el Derecho nacional, la resolución dictada en litigios de escasa cuantía no sea recurrible. El Gobierno finlandés señaló que, si un demandante tiene que cargar con sus propias costas en caso de estimación parcial de la demanda y alberga dudas sobre cómo se dirimirá el litigio, podría optar por presentar demanda por una cuantía más reducida.

[57] Por ejemplo, en vista de la pandemia, un consumidor podría considerar que debería haber un reparto justo del riesgo de resolución del contrato.

[58] Punto 38 de las presentes conclusiones.

concurrir circunstancias *específicas y excepcionales* que indiquen que el consumidor se ve *privado de cauces procesales* para hacer valer los derechos que el Derecho de la Unión en materia de consumo le otorga. [59]

71. Además, en este orden de ideas, el Tribunal de Justicia ha declarado que los órganos jurisdiccionales nacionales no están obligados, en principio, a efectuar de oficio una compensación entre los pagos indebidamente realizados en aplicación de una cláusula abusiva y la cantidad pendiente de reembolso en virtud del contrato, sin perjuicio de la observancia de los principios de equivalencia y de efectividad. [60]

72. Por consiguiente, de esa jurisprudencia se desprende que los principios de efectividad y de tutela judicial efectiva no obligan a los órganos jurisdiccionales nacionales a ignorar o a traspasar los límites del objeto del litigio fijados por las pretensiones de las partes. No obstante, estos principios exigen que existan cauces eficaces para que el consumidor haga valer sus derechos y pida lo que le corresponde.

73. Ello nos lleva a la pregunta de si, en el caso de autos, existían tales cauces procesales eficaces. El auto de remisión solo contiene la disposición de Derecho nacional que consagra el principio de inalterabilidad del objeto del proceso (artículo 412, apartado 1, de la LEC). Sin embargo, el órgano jurisdiccional remitente no ha explicado en detalle cómo se aplica concretamente este principio en el ordenamiento jurídico español. [61] Tampoco ha especificado si una posible ampliación de la

[59] Pueden ponerse dos ejemplos a este respecto. El primero es la sentencia de 17 de mayo de 2022, Unicaja Banco (C-869/19, EU:C:2022:397). El contexto de esta sentencia es muy particular. Tiene que leerse a la luz de la sentencia de 21 de diciembre de 2016, Gutiérrez Naranjo y otros (C-154/15, C-307/15 y C-308/15, EU:C:2016:980), en la cual el Tribunal de Justicia declaró incompatible con el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13 la jurisprudencia del Tribunal Supremo que limitaba en el tiempo los efectos restitutorios vinculados a la declaración del carácter abusivo de un determinado tipo de cláusula («cláusula suelo»), circunscribiendo tales efectos restitutorios exclusivamente a las cantidades pagadas indebidamente en aplicación de tal cláusula con posterioridad al pronunciamiento de la resolución judicial mediante la que se declaró el carácter abusivo de la cláusula en cuestión. En la sentencia Unicaja Banco, el Tribunal de Justicia consideró, en esencia, que el principio *ne ultra petita* no debía impedir que un órgano jurisdiccional que conoce de un recurso de apelación contra una sentencia que limita en el tiempo la restitución de las cantidades indebidamente pagadas por el consumidor a consecuencia de una cláusula declarada abusiva examinase de oficio un motivo basado en la infracción del artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13 y decretase la restitución íntegra de esas cantidades, cuando la falta de impugnación de tal resolución por el consumidor afectado no pudiera imputarse a una pasividad total de este. En las circunstancias de ese asunto, el hecho de que un consumidor no interpusiera recurso en el plazo oportuno podía imputarse a que, cuando el Tribunal de Justicia pronunció la sentencia Gutiérrez Naranjo y otros, ya había transcurrido el plazo en el que se podía interponer recurso de apelación o impugnar la sentencia en virtud del Derecho nacional. El segundo ejemplo es la sentencia de 3 de octubre de 2013, Duarte Hueros (C-32/12, EU:C:2013:637). En ese asunto, la consumidora había solicitado solamente la resolución del contrato de compraventa por defecto del bien adquirido. El órgano jurisdiccional remitente consideraba que, como el defecto era de escasa importancia, la consumidora no tenía derecho a resolver el contrato, sino a una reducción del precio. Ahora bien, ya no cabía concederle la medida correctora consistente en la reducción de precio. El Tribunal de Justicia consideró que, en ese caso concreto, la aplicación del principio de congruencia podía menoscabar la eficacia de la protección de los consumidores, al no permitir el Derecho procesal español que el órgano jurisdiccional nacional reconozca de oficio al consumidor el derecho a obtener una reducción adecuada del precio de compra del bien, a pesar de que no se concede al consumidor la posibilidad de modificar su pretensión ni de presentar al efecto una nueva demanda.

[60] Sentencia de 30 de junio de 2022, Profi Credit Bulgaria (Compensación de oficio en caso de cláusula abusiva) (C-170/21, EU:C:2022:518), apartado 44.

[61] Las normas que rigen los posibles cambios en el objeto del litigio pueden variar en función del sistema jurídico. Por ejemplo, en el Derecho procesal civil francés, las pretensiones de las partes no pueden, en principio, alterarse, salvo en lo tocante a los pedimentos accesorios si presentan un vínculo suficiente con los pedimentos iniciales [artículo 4 del Code de Procédure Civil (Código de Enjuiciamiento Civil)], véase Cadiet, L, Normand, J., y Amrani-Mekki, S., *Théorie Générale du Procès*, 3.ª ed., Thémis droit, Puf, 2020, p. 741, quienes explican que el principio de inalterabilidad del pleito ha transmutado, con el tiempo, en un principio de alterabilidad controlada por los tribunales («*principe directeur du procès, l'immutablité du litige s'est muée, au fil du temps, en principe de mutabilité contrôlée du litige*»). En el proceso civil alemán, con arreglo al artículo 263 del Zivilprozessordnung (Código de Enjuiciamiento Civil; en lo sucesivo, «ZPO»), mientras el pleito esté pendiente, los cambios en la demanda presentada dependen generalmente del consentimiento de la parte contraria o de que el órgano jurisdiccional los estime pertinentes. No obstante, el artículo 264 del ZPO excluye determinados supuestos de las normas sobre el cambio en la demanda establecidas en su artículo 263 y, en aras de la economía procesal, permite que el demandante realice cambios con independencia de las exigencias de esta última disposición (Bacher, K., en Vorwerk, V, y Wolf, C., *BeckOK ZPO*, 47.ª ed., 2022, Verlag Beck München, 2022, § 264, punto 1). Se persigue evitar nuevos pleitos y dispensar a las partes, aunque también a los jueces, de tener que tratar repetidamente la misma cuestión (véase Foerste. U., en Musielak, H.-J., y Voit, W., *ZPO — Zivilprozessordnung*, 19.ª edición, 2022, Verlag Franz Vahlen, 2022, § 264, punto 1).

demanda haría necesario un cambio en el órgano jurisdiccional competente o en el procedimiento aplicable. Por lo tanto, corresponde al Derecho procesal nacional determinar los cauces procesales conforme a los cuales el consumidor puede ejercer el derecho a pedir la devolución de todos los pagos realizados, siempre y cuando se respeten los principios de equivalencia y de efectividad. Podría consistir, por ejemplo, en la presentación de una nueva demanda o en la ampliación del objeto del litigio pendiente ante el órgano jurisdiccional remitente a instancias de este.[62] A este respecto, se ha de recordar que el hecho de que un determinado procedimiento implique ciertos requisitos procesales que el consumidor deba cumplir para hacer valer sus derechos no significa que no se beneficie de una tutela judicial efectiva.[63] No obstante, como ya se ha apuntado, los cauces procesales disponibles para hacer valer esos derechos deben garantizar una tutela judicial efectiva.

74. Habida cuenta de las anteriores consideraciones, concluyo que el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302, a la luz de los artículos 114 TFUE y 169 TFUE, debe interpretarse en el sentido de que no se opone a la aplicación de determinados principios procesales nacionales conforme a los cuales un órgano jurisdiccional nacional que conoce de un litigio no puede otorgar al consumidor, de oficio, el reembolso íntegro de las cantidades a que tiene derecho, cuando ha pedido una cantidad menor. No obstante, el órgano jurisdiccional nacional está obligado a aplicar de oficio el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 cuando disponga de todos los elementos de hecho y de Derecho necesarios al efecto y a condición de que se respete el principio de contradicción. Más concretamente, el órgano jurisdiccional nacional está obligado a informar cumplidamente al consumidor de los derechos que esta disposición le confiere y de los cauces procesales disponibles para hacerlos valer, siempre que esos cauces garanticen una tutela judicial efectiva.

Conclusión

75. Habida cuenta de las consideraciones que anteceden, propongo al Tribunal de Justicia que responda del siguiente modo a las cuestiones prejudiciales planteadas por el Juzgado de Primera Instancia n.º 5 de Cartagena (Murcia):

«1) El examen de la primera cuestión prejudicial no ha revelado ningún elemento que pueda afectar a la validez del artículo 5 de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

2) El artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302, a la luz de los artículos 114 TFUE y 169 TFUE, debe interpretarse en el sentido de que no se opone a la aplicación de determinados principios procesales nacionales conforme a los cuales un órgano jurisdiccional nacional que conoce de un litigio no puede otorgar al consumidor, de oficio, el reembolso íntegro de las cantidades a que tiene derecho, cuando ha pedido una cantidad menor. No obstante, el órgano jurisdiccional nacional está obligado a aplicar de oficio el artículo 12, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 cuando disponga de todos los elementos de hecho y de Derecho necesarios al efecto y a condición de que se respete el principio de contradicción. Más concretamente, el órgano jurisdiccional nacional está obligado a

[62] Véase, en este sentido, la sentencia de 11 de marzo de 2020, Lintner (C-511/17, EU:C:2020:188), apartado 39.

[63] Sentencia de 31 de mayo de 2018, Sziber (C-483/16, EU:C:2018:367), apartado 50.

informar cumplidamente al consumidor de los derechos que esta disposición le confiere y de los cauces procesales disponibles para hacerlos valer, siempre que esos cauces garanticen una tutela judicial efectiva.»