SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta)

de 16 de octubre de 2008 *

En el asunto C-298/07,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 234 CE, por el Bundesgerichtshof (Alemania), mediante resolución de 26 de abril de 2007, recibida en el Tribunal de Justicia el 22 de junio de 2007, en el procedimiento entre

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

y

deutsche internet versicherung AG,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Cuarta),

integrado por el Sr. K. Lenaerts, Presidente de Sala, y la Sra. R. Silva de Lapuerta y los Sres. E. Juhász, G. Arestis y J. Malenovský (Ponente), Jueces;

* Lengua de procedimiento: alemán.

Abogado General: Sr. D. Ruiz-Jarabo Colomer;
Secretario: Sr. R. Grass;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

— en nombre del Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, por el Sr. H. Büttner, Rechtsanwalt;

— en nombre de deutsche internet versicherung AG, por el Sr. J. Kummer, Rechtsanwalt;

— en nombre del Gobierno italiano, por el Sr. I.M. Braguglia, en calidad de agente, asistido por el Sr. F. Arena, avvocato dello Stato;

— en nombre del Gobierno polaco, por el Sr. T. Nowakowski, en calidad de agente;

— en nombre del Gobierno sueco, por la Sra. S. Johannesson, en calidad de agente;

— en nombre de la Comisión de las Comunidades Europeas, por la Sra. E. Montaguti y el Sr. G. Braun, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 15 de mayo de 2008;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DO L 178, p. 1; en lo sucesivo, «Directiva»).

2 Esta petición se planteó en el marco de un litigio entre el Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (en lo sucesivo, «Bundesverband») y deutsche internet versicherung AG (en lo sucesivo, «DIV») en relación con la cuestión de si un prestador de servicios que opera exclusivamente en Internet debe comunicar obligatoriamente su número de teléfono a sus clientes incluso antes de la celebración de un contrato.

Marco jurídico

Normativa comunitaria

3 El artículo 2 de la Directiva establece:

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

a) "servicios de la sociedad de la información": servicios en el sentido del apartado 2 del artículo 1 de la Directiva 98/34/CE [del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas (DO L 204, p. 37)], modificada por la Directiva 98/48/CE [del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio de 1998 (DO L 217, p. 18)];

b) "prestador de servicios": cualquier persona física o jurídica que suministre un servicio de la sociedad de la información;

[…]

d) “destinatario del servicio”: cualquier persona física o jurídica que utilice un servicio de la sociedad de la información por motivos profesionales o de otro tipo y, especialmente, para buscar información o para hacerla accesible;

[…].»

4 El artículo 5, apartado 1, de la Directiva dispone:

«1. Además de otros requisitos en materia de información contemplados en el Derecho comunitario, los Estados miembros garantizarán que el prestador de servicios permita a los destinatarios del servicio y a las autoridades competentes acceder con facilidad y de forma directa y permanente como mínimo a los datos siguientes:

a) nombre del prestador de servicios;

b) dirección geográfica donde está establecido el prestador de servicios;

c) señas que permitan ponerse en contacto rápidamente con el prestador de servicios y establecer una comunicación directa y efectiva con él, incluyendo su dirección de correo electrónico;

[…].»

Normativa nacional

5 El artículo 5, apartado 1, puntos 1 y 2, de la Telemediengesetz (Ley alemana de servicios de telecomunicación), de 26 de febrero de 2007 (BGBl. 2007 I, p. 179), establece:

«1. Los prestadores de servicios que ofrezcan sus servicios por vía electrónica con finalidad comercial, normalmente a cambio de una remuneración, deberán permitir un acceso fácil, directo y permanente a los siguientes datos:

1) el nombre y la dirección en la que están establecidos. En caso de personas jurídicas, también deberá indicarse la forma jurídica, el nombre de la persona facultada para su representación y, si se facilitan datos sobre el capital de la sociedad, el capital social y, si no se han desembolsado todas las participaciones en dinero, el importe total de las participaciones aún no desembolsadas.

2) señas que permitan un contacto electrónico rápido y una comunicación directa, incluida la dirección de correo electrónico […].»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

6 DIV es una compañía de seguros de automóvil que ofrece sus servicios exclusivamente por Internet. En las páginas de su sitio Internet, esta compañía menciona su dirección postal y su dirección de correo electrónico, pero no su número de teléfono. Éste sólo se comunica una vez celebrado un contrato de seguro. En cambio, las personas interesadas en los servicios de DIV tienen la posibilidad de hacerle preguntas mediante un formulario de contacto por Internet. Las respuestas se comunican por correo electrónico.

7 El Bundesverband, federación alemana de asociaciones de consumidores, considera, sin embargo, que DIV está obligada a indicar su número de teléfono en su sitio Internet. Según esta organización, éste es el único modo de garantizar una comunicación directa entre un cliente potencial y dicha compañía de seguros. En consecuencia, el Bundesverband presentó una demanda contra DIV ante el Landgericht Dortmund solicitando que se ordenara a DIV abstenerse de ofrecer a los consumidores servicios de seguro a través de Internet sin permitirles comunicarse directamente con ella por teléfono.

8 El Landgericht Dortmund estimó la demanda del Bundesverband. El tribunal de apelación, por el contrario, la desestimó al considerar que no era indispensable indicar un número de teléfono para permitir una comunicación directa entre el cliente y el prestador de servicios. Según el tribunal de apelación, dicha comunicación podía garantizarse mediante el formulario de contacto electrónico, dado que ningún tercero independiente se interponía en la comunicación entre el cliente potencial y DIV. Además, el tribunal de apelación indicó que, en la medida en que DIV respondía a las preguntas formuladas por los consumidores en un plazo de entre 30 y 60 minutos, también quedaba garantizado el requisito de comunicación rápida.

9 El Bundesverband interpuso un recurso de casación ante el Bundesgerichtshof para obtener la condena de DIV.

10 Según el Bundesgerichtshof, aunque el tenor del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva no exija indicar un número de teléfono, la finalidad de esta disposición podría imponer dicha indicación. El Bundesgerichtshof señala que en la jurisprudencia y doctrina alemanas esta cuestión es objeto de controversia y añade que en la exposición de motivos del anteproyecto del Gobierno relativo a una Ley sobre el comercio electrónico (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) se declaró que era necesario indicar un número de teléfono. El Bundesgerichtshof también señala que una comunicación en forma de intercambio de palabras, en el sentido de un diálogo real, sólo es posible por teléfono.

11 Por otro lado, el Bundesgerichtshof indica que la necesidad de responder a las consultas telefónicas de clientes potenciales obligaría a DIV a modificar su modelo comercial, que consiste en conseguir clientes únicamente a través de Internet, y podría obstaculizar el fomento del comercio electrónico. Añade que un número de teléfono con una tarifa incrementada disuadiría a los consumidores de ponerse en contacto con el prestador de servicios, lo que haría ineficaz este medio de comunicación.

12 En esta situación, el Bundesgerichtshof decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Está obligado un prestador de servicios, con arreglo al artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva […], a facilitar un número de teléfono antes de firmar un contrato con el usuario, a fin de que pueda contactarle rápidamente y establecer una comunicación directa y efectiva con él?

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

a) ¿Está obligado un prestador de servicios, con arreglo al artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva, a proporcionar un segundo medio de comunicación con el usuario, además de la dirección de correo electrónico, con anterioridad a la firma del contrato?

b) En caso afirmativo: ¿es suficiente, como segundo medio de comunicación, que la empresa suministre un formulario de consulta para que el usuario pueda contactarla por Internet, y que la respuesta se articule por correo electrónico?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

13 Mediante sus cuestiones, que procede analizar conjuntamente, el tribunal remitente pregunta, en esencia, si el artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva debe interpretarse en el sentido de que el prestador de servicios está obligado a facilitar a los destinatarios del servicio, antes de la celebración de un contrato con éstos, además de su dirección de correo electrónico, otras informaciones que permitan el acceso a un medio de comunicación complementario, y, en caso de que exista tal obligación, si estas informaciones deben incluir necesariamente un número de teléfono o si basta con un formulario de contacto electrónico.

14 El Bundesverband y el Gobierno italiano consideran que, además de la dirección de correo electrónico, el prestador de servicios debe facilitar al destinatario del servicio otras informaciones que le permitan el acceso a un medio de comunicación complementario. DIV, los Gobiernos polaco y sueco y la Comisión de las Comunidades Europeas defienden la tesis contraria.

15 Con carácter preliminar, procede recordar que, según reiterada jurisprudencia, para interpretar una disposición de Derecho comunitario, debe tenerse en cuenta no sólo su tenor literal, sino también su contexto y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forme parte (véanse, en particular, las sentencias de 18 de mayo de 2000, KVS International, C-301/98, Rec. p. I-3583, apartado 21; de 19 de septiembre de 2000, Alemania/Comisión, C-156/98, Rec. p. I-6857, apartado 50; de 6 de julio de 2006, Comisión/Portugal, C-53/05, Rec. p. I-6215, apartado 20, y de 23 de noviembre de 2006, ZVK, C-300/05, Rec. p. I-11169, apartado 15).

16 En virtud del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva, el prestador de servicios debe posibilitar a los destinatarios del servicio el acceso a ciertas informaciones mínimas, entre las que se encuentran sus señas, incluyendo su dirección de correo electrónico, que les permitan ponerse rápidamente en contacto con el prestador de servicios y establecer una comunicación directa y efectiva con él.

17 Por tanto, del tenor del citado artículo 5, apartado 1, letra c), en especial del término «incluyendo», se deduce que el legislador comunitario ha querido exigir al prestador de servicios que facilite a los destinatarios del servicio, además de su dirección de correo electrónico, otras informaciones que permitan lograr el resultado contemplado por esta disposición.

18 Esta interpretación literal viene corroborada por el contexto del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva. Según el artículo 5, apartado 1, letra b), de ésta, entre las informaciones que el prestador de servicios debe proporcionar a los destinatarios del servicio figura asimismo la dirección geográfica. Por tanto, también se deduce claramente del tenor de la última disposición citada que el legislador comunitario no ha

querido que los destinatarios del servicio sólo puedan ponerse en contacto y comunicarse con el prestador de servicios mediante la vía de comunicación que constituye el correo electrónico, sino que ha pretendido ofrecer a los destinatarios del servicio el acceso a una dirección postal.

19 Por lo que se refiere a los objetivos perseguidos por la Directiva, procede señalar, en primer lugar, que, según su artículo 1, apartado 1, y sus considerandos tercero a sexto y octavo, ésta tiene como finalidad contribuir al desarrollo de los servicios de la sociedad de la información y al aprovechamiento de las oportunidades que el mercado interior ofrece al comercio electrónico.

20 Si bien el legislador comunitario ha querido favorecer de este modo el desarrollo del comercio electrónico, no se deduce de ningún considerando de la Directiva que éste haya pretendido aislar el comercio electrónico del resto del mercado interior. En consecuencia, la indicación «dirección de correo electrónico», que figura en el artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva, expresa la voluntad del legislador comunitario de garantizar que el prestador de servicios facilite obligatoriamente a los destinatarios del servicio esta información que permite una comunicación electrónica, pero no significa que haya querido renunciar a otros medios de comunicación, no electrónicos, que puedan ser utilizados de modo complementario.

21 En efecto, si llegado el caso no es posible utilizar otro medio de comunicación, los destinatarios del servicio, en una situación en la que, tras una toma de contacto por vía electrónica con el prestador del servicio, no puedan acceder temporalmente a la red electrónica, podrían verse privados de la posibilidad de celebrar el contrato y, de este modo, quedar excluidos del mercado. Esta exclusión puede debilitar y desconectar al sector de que se trata del resto del mercado y, por tanto, puede constituir un obstáculo al funcionamiento del mercado interior que prive a la Directiva de una parte de su eficacia.

22 En segundo lugar, como se deriva concretamente del artículo 1, apartado 3, y de los considerandos séptimo, décimo y undécimo de la Directiva, ésta también quiere garantizar la protección de los intereses de los consumidores. Tal protección debe garantizarse en cualquier fase de la relación entre el prestador de servicios y los destinatarios del servicio.

23 De esto se deriva que, en la medida en que las informaciones comunicadas por el prestador de servicios permiten a los destinatarios del servicio apreciar el alcance de sus futuras obligaciones, evitándoles, concretamente, ciertos riesgos de error que puedan llevar a la celebración de un contrato perjudicial, también puede resultar necesario proporcionar un medio complementario de comunicación antes de tal celebración.

24 Por otro lado, no puede considerarse que proporcionar a los destinatarios del servicio, en caso necesario, un medio complementario de comunicación de tipo no electrónico sea una pesada carga económica para un prestador de servicios que ofrece sus servicios por Internet. En efecto, tal prestador de servicios se dirige normalmente a consumidores que tienen un fácil acceso a la red electrónica y que están familiarizados con este tipo de comunicación. Por tanto, una comunicación electrónica sólo tendrá que ser sustituida por una comunicación no electrónica en circunstancias excepcionales.

25 De todas las consideraciones anteriores se deduce que, en virtud del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva, el prestador de servicios está obligado a proporcionar a los destinatarios del servicio un medio de comunicación rápido, directo y efectivo, complementario a su dirección de correo electrónico.

26 En consecuencia, debe plantearse la cuestión de si las informaciones que permiten a los destinatarios del servicio acceder a este otro medio de comunicación deben incluir necesariamente un número de teléfono.

27 Contrariamente a lo que afirma DIV, los Gobiernos polaco y sueco, y la Comisión, el Bundesverband y el Gobierno italiano sostienen que el prestador de servicios está obligado a indicar a los destinatarios del servicio su número de teléfono porque sólo el teléfono puede responder a las exigencias de una comunicación directa y efectiva en el sentido de la Directiva. Consideran que una comunicación directa implica obligatoriamente una comunicación de persona a persona y una comunicación efectiva, no un tratamiento diferido de datos transmitidos, sino un tratamiento casi inmediato.

28 No cabe duda de que una comunicación telefónica puede considerarse una comunicación directa y efectiva aunque no deje ningún rastro tangible y no proporcione, en principio, ninguna prueba de su contenido una vez finalizada.

29 A este respecto, procede señalar de entrada que el adjetivo «directa», que aparece en el artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva, no implica necesariamente una comunicación en forma de intercambio de palabras, es decir, un verdadero diálogo, sino únicamente la ausencia de un intermediario.

30 Por otro lado, una comunicación efectiva no puede significar que la respuesta dada a una pregunta formulada sea inmediata. Por el contrario, debe considerarse que una comunicación es efectiva si permite obtener información adecuada en un plazo compatible con las necesidades o las expectativas legítimas del destinatario.

31 Es evidente que existen medios de comunicación distintos del teléfono que son adecuados para cumplir los criterios de una comunicación directa y efectiva previstos en el artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva, es decir, una comunicación sin intermediarios y suficientemente fluida, como la establecida mediante contactos personales en los locales del prestador de servicios con una persona responsable o mediante fax.

32 A la vista de todos estos datos, las informaciones que permitan el acceso a este otro medio de comunicación que el prestador de servicios debe proporcionar a los destinatarios del servicio, antes de la celebración de un contrato con ellos, no tiene que incluir necesariamente un número de teléfono.

33 Los elementos de respuesta dados en el marco del análisis anterior también permiten responder a la cuestión de si un formulario de contacto electrónico mediante el cual los destinatarios del servicio puedan dirigirse por Internet al prestador de servicios, que responde por correo electrónico, cumple los requisitos de la Directiva.

34 El Bundesverband, apoyado en esencia por el Gobierno italiano, estima que el formulario de contacto electrónico no es adecuado porque no permite un contacto rápido, directo y efectivo. Por el contrario, DIV y la Comisión consideran que tal formulario es suficiente, sobre todo porque la Directiva no exige una comunicación «paralela-simultánea».

35 Es cierto que puede considerarse que un formulario de contacto electrónico ofrece un medio de comunicación directo y efectivo en el sentido del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva cuando, como se deduce de los elementos de los autos en el asunto principal, el prestador de servicios responde a las preguntas formuladas por los consumidores en un plazo de 30 a 60 minutos.

36 Sin embargo, en las situaciones, más bien excepcionales, en las que un destinatario del servicio, tras la toma de contacto por vía electrónica con el prestador de servicios, no pueda acceder a la red electrónica por razones diversas, como un viaje, unas vacaciones o una misión de trabajo, una comunicación mediante un formulario de contacto electrónico ya no puede considerarse efectiva en el sentido del artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva.

37 En efecto, en tales situaciones, en la medida en que dicho formulario también constituye un medio de comunicación de naturaleza electrónica, tener que utilizar un formulario por Internet no permitiría mantener una comunicación fluida y, por tanto, efectiva entre el prestador de servicios y el destinatario del servicio, lo que es contrario al artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva.

38 En las situaciones descritas en el apartado 36 de la presente sentencia, ofrecer únicamente un formulario de contacto electrónico tampoco es compatible con la voluntad del legislador comunitario, que, como se ha indicado en el apartado 20 de la presente sentencia, ha querido favorecer el desarrollo del comercio electrónico, pero no ha pretendido aislarlo del resto del mercado interior.

39 Por tanto, en esas situaciones, a petición del destinatario del servicio, el prestador de servicios debe facilitarle el acceso a un medio de comunicación no electrónico que le permita mantener una comunicación efectiva.

40 Habida cuenta del conjunto de consideraciones que preceden, debe responderse a las cuestiones planteadas que el artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva debe interpretarse en el sentido de que el prestador de servicios está obligado a facilitar a los destinatarios del servicio, antes de la celebración de un contrato con ellos, además de su dirección de correo electrónico, otras informaciones que les permitan una toma de contacto rápida y una comunicación directa y efectiva. Estas informaciones no tienen que incluir necesariamente un número de teléfono. Pueden consistir en un formulario de contacto electrónico mediante el cual los destinatarios del servicio puedan dirigirse por Internet al prestador de servicios y al que éste responda por correo electrónico, salvo en las situaciones en las que un destinatario del servicio que, tras la toma de contacto por vía electrónica con el prestador de servicios, se encuentre privado de acceso a la red electrónica solicite a éste el acceso a un medio de comunicación no electrónico.

Costas

41 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a éste 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:

El artículo 5, apartado 1, letra c), de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico), debe interpretarse en el sentido de que el prestador de servicios está obligado a facilitar a los destinatarios del servicio, antes de la celebración de un contrato con ellos, además de su dirección de correo electrónico, otras informaciones que les permitan una toma de contacto rápida y una comunicación directa y efectiva. Estas informaciones no tienen que incluir necesariamente un número de teléfono. Pueden consistir en un formulario de contacto electrónico mediante el cual los destinatarios del servicio puedan dirigirse por Internet al prestador de servicios y al que éste responda por correo electrónico, salvo en las situaciones en las que un destinatario del servicio que, tras la toma de contacto por vía electrónica con el prestador de servicios, se encuentre privado de acceso a la red electrónica solicite a éste el acceso a un medio de comunicación no electrónico.

Firmas