



Información a facilitar en el comercio electrónico

A propósito de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), de 5 de mayo de 2022, en el asunto C-179/21

Antecedentes

De acuerdo con la normativa europea sobre derechos de consumidores, y sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, para que los consumidores que adquieren bienes o servicios por Internet queden vinculados, es necesario que el comerciante les facilite determinada información. Esta información comprende las características de los bienes o servicios ofertados, así como "cuando proceda" la existencia de asistencia y servicios posventa, las garantías comerciales y sus condiciones.

En cuanto a la información que se debe facilitar sobre las garantías, la normativa europea prevé que se debe indicar con claridad su contenido, elementos básicos, duración, alcance territorial y los datos identificativos del garante (nombre y dirección).

Equilibrio e interés legítimo

En la sentencia del TJUE aquí referenciada, se aclara cuándo procede que se informe al consumidor sobre la existencia de asistencia y servicios posventa, las garantías comerciales y sus condiciones. El TJUE señala que la expresión "cuando proceda" debe interpretarse en el sentido de que debe facilitarse la información cuando dichas garantías o servicios existan. A partir de aquí, se abren nuevos interrogantes: ¿sobre qué garantías existe la obligación de informar: las que ofrece el fabricante o las que ofrece el distribuidor? ¿cuándo se considera que dichas garantías existen?

Para responder a estas cuestiones, el TJUE hace un análisis basado en la necesidad de lograr un equilibrio entre la posición de las partes, entre la necesidad de lograr un nivel elevado de protección de los consumidores, y la protección de la competitividad de las empresas, especialmente de las medianas y pequeñas.

Atendiendo a estos criterios, la sentencia considera que las "garantías comerciales" incluyen tanto las ofrecidas por el comerciante como a las ofrecidas por el fabricante. Por otro lado, se apunta que el distribuidor sólo debe proporcionar información sobre las garantías que ofrece el fabricante cuando dicho distribuidor se apoya en dichas garantías a la hora de presentar el producto al consumidor, haciendo de ellas un elemento central o decisivo de su oferta.

Publicidad de bienes y servicios

Siguiendo el mismo razonamiento de esta sentencia, cuando se utilizan ciertos argumentos en el marco de la publicidad de bienes o servicios, debe ofrecerse información completa y suficiente al respecto. Los responsables de cualquier material publicitario deben asegurarse no solo de que el mismo respeta los derechos de los competidores en el marco de la competencia leal; sino que, además, deberán asegurarse de no incluir menciones que puedan inducir a error o a confusión al consumidor medio (normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz) respecto de las características esenciales de la oferta que se presenta.