

CONSULTA SOBRE EL IDIOMA DE UNA RECLAMACIÓN DE CONSUMO*

Pascual Martínez Espín
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 8 de septiembre de 2022

I. Planteamiento de la cuestión

La OMIC de Miguelturra (Ciudad Real) presenta consulta al CESCO sobre el idioma de la reclamación tras la respuesta realizada por la empresa demandada. En relación con una reclamación presentada por usuaria ante Booking, la OMIC le remitió el escrito y documentación a la empresa. En la contestación dada por Booking (Departamento de Atención al Cliente), en el punto 5, se pide que se envíen las comunicaciones en inglés.

En concreto se dice textualmente:

“Como nuestro idioma corporativo es el inglés (por lo cual, me disculpo), te solicito amablemente que envíes toda la correspondencia y comunicación futuras en inglés” (es una solicitud amable, tan solo, menos mal).

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana; en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato.

II. Contestación de Booking

En la contestación dada por el Departamento de Atención al Cliente de Booking son numerosas las referencias a la ley aplicable al contrato, sin duda, con el ánimo de exonerarse de responsabilidad, además de otras declaraciones relativas a su labor de intermediación y a su rol en el contrato, con la misma finalidad.

En primer lugar, se declara que se trata empresa privada de responsabilidad limitada constituida en virtud de la legislación de los Países Bajos y con domicilio social en

Ámsterdam, Países Bajos (1.1.1).

En segundo lugar, declara que “Al realizar una reserva en la Plataforma, el usuario acepta los Términos” (1.2.1). Y añade “*Estos términos y condiciones, que pueden modificarse periódicamente, se aplican a todos nuestros servicios de forma directa o indirecta (a través de distribuidores) disponibles online, a través de cualquier dispositivo móvil, por correo electrónico o por teléfono. Al acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web (móvil) o cualquiera de nuestras aplicaciones a través de cualquier plataforma (en adelante, denominadas conjuntamente la “Plataforma”) o al realizar una reserva, reconoces y aceptas haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones que se establecen a continuación (incluida la declaración de privacidad)”* (1.2.2.a).

En tercer lugar, se indica que “1.3.1 Los Términos establecen claramente lo siguiente en cuanto a: (iii) la legislación vigente con respecto a Booking.com”.

En cuarto lugar, se indica que “*Booking.com tiene su sede en Ámsterdam, Países Bajos y varias subsidiarias en todo el mundo*” (cláusula 12 de los términos).

Por si fuera poco, se añade: “1.3.2 Dado que (i) prestamos nuestro servicio en y desde los Países Bajos (aquí también se encuentran nuestros servidores), (ii) operamos nuestro sitio web en y desde los Países Bajos y (iii), **en la medida permitida por la ley**, nuestros términos y condiciones establecen claramente que nuestros servicios se rigen e interpretan según la legislación holandesa, no se nos aplicarán otras leyes que no sean las holandesas con respecto al Sitio web y al Servicio” (la negrita es nuestra).

Finalmente (punto 5 de la contestación), señala que “para evitar dudas, y como se establece explícitamente en el Aviso legal en el Sitio web y en los Términos (cláusula 12), ten en cuenta que: (i) Booking.com no acepta ni asume ningún domicilio en ningún lugar, ubicación u oficina en el mundo (tampoco en las oficinas de sus empresas de apoyo), que no sea su domicilio social en Ámsterdam, y

(ii) las Empresas de apoyo no operan y no están autorizadas para actuar como ningún tipo de agente de proceso o servicio de Booking.com.

III. Ley aplicable al contrato

Son frecuentes las consultas con relación a la ley aplicable y la jurisdicción competente en contrataciones en los que interviene un elemento de internacionalidad (consumidor español que contrata con una empresa extranjera). Con relación al tema que nos ocupa, ley aplicable, debemos remitirnos a lo dispuesto en el Convenio de Roma I (Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales). Este reglamento garantiza que la ley aplicable a un contrato internacional vaya a ser la misma en todos los Estados de la Unión Europea.

El art. 6 del Reglamento contempla los contratos de consumo. A tal efecto dispone que:

“1. Sin perjuicio de los artículos 5 y 7, el contrato celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional ("el consumidor") con otra persona ("el profesional") que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional, se regirá por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, siempre que el profesional:

- a) ejerza sus actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual, o
- b) por cualquier medio dirija estas actividades a ese país o a distintos países, incluido ese país, y el contrato estuviera comprendido en el ámbito de dichas actividades.

No obstante, lo dispuesto en el apartado 1, las partes podrán elegir la ley aplicable a un contrato que cumple los requisitos del apartado 1, de conformidad con el artículo 3. Sin embargo, dicha elección no podrá acarrear, para el consumidor, la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley que, a falta de elección, habría sido aplicable de conformidad con el apartado 1.

3. Si no se reúnen los requisitos señalados en las letras a) y b) del apartado 1, la ley aplicable a un contrato entre un consumidor y un profesional se determinará de conformidad con los artículos 3 y 4.

4. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán a los siguientes contratos:

a) contratos de prestación de servicios, cuando los servicios deban prestarse al consumidor, exclusivamente, en un país distinto de aquel en que el mismo tenga su residencia habitual”;

En el presente caso, se trataba de la reserva de unos servicios de alojamiento en Mouraria Deluxe Apartments (apartamento turístico en Lisboa, Portugal). ¿Esto significa que es de aplicación la ley portuguesa y que el consumidor español tendría que presentar su reclamación en dicho idioma? Evidentemente no. Este supuesto está pensado para Aquí debemos distinguir dos situaciones:

Consumidor pasivo: el que consume en el mercado donde tiene su residencia habitual y, por consiguiente, presupone que es la otra parte contratante, i.e. el profesional, quien física o comercialmente (mediante oferta o publicidad) va a dicho mercado. En este caso, la ley aplicable debe ser la ley del consumidor; esto es, la ley del Estado donde el consumidor tenga su residencia habitual, en la medida en que quien genera o introduce el elemento de internacionalidad es el empresario. El artículo 6 del Reglamento sólo protege a los consumidores pasivos.

Consumidor activo: el consumidor que “va” al mercado del profesional. El Reglamento entiende que este segundo tipo de consumidores no pueden invocar “su Derecho” (i.e. el del Estado de su residencia). En el caso del consumidor activo, es el propio consumidor quien introduce el elemento de internacionalidad y por ello quien debe asumir las consecuencias.

El Reglamento define lo que debe entenderse por “consumidor pasivo” y distingue dos hipótesis [de forma similar al artículo 15 del Reglamento Bruselas I, y la jurisprudencia del TJUE sobre este reglamento (C-585/08 y 144/08, C-190/11 o C-218/12)]:

(a) Cuando el profesional desempeñe actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual y el contrato entre en el ámbito de dichas actividades (art. 6.1 (a)).

(b) Cuando el profesional dirija sus actividades por cualquier medio al país del consumidor o a distintos países, incluido el del consumidor y el contrato entre en el ámbito de dichas actividades (art. 6.1 (b)).

El medio empleado es irrelevante (televisión, radio, oferta individualizada, etc.), lo importante es que el profesional “dirija sus actividades” al mercado de un país y el

contrato se celebre en el marco de dichas actividades. También es irrelevante el lugar donde legalmente se celebre el contrato. Con relación al comercio electrónico, el considerando 24 del Reglamento ofrece algunas pautas:

(i) “no basta que una empresa dirija sus actividades hacia el Estado miembro del domicilio del consumidor, o hacia varios Estados miembros entre los que se encuentre este último, sino que además debe haberse celebrado un contrato en el marco de tales actividades»;

(ii) «el mero hecho de que un sitio Internet sea accesible no basta para que el artículo 6 resulte aplicable, puesto que se exige además que dicho sitio invite a la celebración de contratos a distancia y que se haya celebrado efectivamente uno de estos contratos, por el medio que fuere. A este respecto, la lengua o la divisa utilizada por un sitio Internet no constituye un elemento pertinente”.

Por tanto, en el caso sometido a consulta, al darse las condiciones, materiales y territoriales de aplicación del precepto, la ley que rige el contrato es la del país donde el consumidor tenga su residencia habitual; en particular el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007, de 12 de abril). Las cláusulas de elección de ley aplicable son, en principio, válidas y eficaces. Sin embargo, dichas cláusulas quedan sujetas al principio de mayor favorabilidad, i.e. sólo juegan para bien del consumidor. La ley elegida por las partes no puede privar al consumidor de la protección que le ofrecen las normas imperativas de la ley de su país de residencia habitual. Tanto si fuera de aplicación el artículo 6 como si no, el TJUE ha sometido las cláusulas de elección de ley aplicable a un control de transparencia (C-191/15).

IV. La normativa consumerista estatal

No hay ningún precepto que haga mención al idioma de las reclamaciones en la normativa consumerista estatal en vigor. Sin embargo, una interpretación sistemática de la ley permite concluir sin miedo a equivocarnos que el idioma de la reclamación debe ser el castellano o cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, generalmente, el domicilio del consumidor:

El art. 60, relativo a la información precontractual, señala que: “4. *La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato*”.



El artículo 98, sobre los requisitos formales de los contratos a distancia, dispone: “1. *En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1*”.

Igual previsión contiene el art. 99.1, en relación con los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.

El art. 127.2 señala que “*La declaración de garantía comercial se entregará al consumidor o usuario en un soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes y estará redactada, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, de manera clara y comprensible*”.

El art. 153.3, relativo a los viajes combinados, señala que: “*La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible*”.

Sin embargo, El Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la Clientela (121/000104, de 10 de junio de 2022) señala:

En su artículo 7, sobre medios de comunicación a disposición de la clientela: “2. *La presentación de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales*”.

Asimismo, el art. 13, relativo a resolución notificación, establece: “6. *La respuesta a la consulta, queja, reclamación o incidencia deberá hacerse en la misma lengua en la que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia por parte de la clientela y, a solicitud de esta, al menos en castellano*”.

El artículo 29 ter, sobre forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones, dispone: “2. *La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales*”.



Por último, el artículo 29 septies, sobre finalización y notificación: “4. *La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya celebrado el contrato o se haya dirigido personalmente la oferta comercial al consumidor y usuario, o bien se haya presentado la queja y reclamación por parte de este, y, a solicitud del mismo, al menos en castellano*”.

Conclusión: La respuesta de las empresas sometidas a la ley española, a las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se llevará a cabo en la misma lengua en la que se realizó el contrato o la oferta comercial dirigida personalmente al consumidor y usuario y, al menos, en castellano a solicitud de la persona consumidora o usuaria.