



**EN LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS, EL BOTÓN DE PEDIDO DEBE
INFORMAR CLARAMENTE AL CONSUMIDOR DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO
QUE ASUME, INCLUSO SI EL PAGO DEPENDE DE CONDICIONES FUTURAS***

*STJUE (Sala quinta), de 30 de mayo de 2024 (asunto c-400/22)
(ECLI:EU:C:2024:436)*

M^a Del Sagrario Bermúdez Ballesteros**
*Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 6 de septiembre de 2024

En los contratos electrónicos celebrados a través de sitios de Internet, el botón de pedido o una función similar deben indicar claramente que el consumidor queda sujeto a una obligación de pago al pulsar en ellos, incluso cuando el referido pago dependa del cumplimiento de una condición posterior.

1. Objeto de la sentencia y contextualización normativa

En la sentencia de 30 de mayo de 2024, *Conny*, (asunto C-400/22), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) se pronuncia respecto al alcance de la obligación de información previa contemplada en el art. 8.2.II de la Directiva 2011/83/UE, sobre

* Este trabajo es parte del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1260-3867>



derechos de los consumidores (DDC). La citada norma impone al empresario que contrata en línea el deber de velar por que el consumidor sea consciente, antes de vincularse contractualmente (mediante la pulsación del botón o función correspondiente) de que al pulsar asumirá un compromiso de pago.

La DDC tiene como objetivo lograr un nivel elevado de protección de los consumidores, garantizando su información y seguridad en las transacciones con los comerciantes. En aras de conseguir dicho objetivo, la Directiva adopta, entre otras, las siguientes medidas:

- El art. 8.2 DDC, titulado «Requisitos formales de los contratos a distancia», establece distintas obligaciones que incumben al comerciante cuando un contrato a distancia se celebra por medios electrónicos y va acompañado de una obligación de pago para el consumidor. Dispone el precepto:

«Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), o) y p).

El comerciante deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. En caso contrario, el consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido»¹.

- Por su parte, el art. 6.1 DDC (al que alude el art. 8.2.II transcrito) obliga al empresario a informar al consumidor, con carácter previo al contrato, de forma clara y comprensible sobre los siguientes extremos: *a) Las características principales de los bienes o servicios; e) El precio total de los bienes o servicios; o) La duración del contrato o las condiciones de resolución si el contrato es de duración indefinida; y p) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato*².

Con anterioridad a la sentencia que ahora se comenta, el TJUE ya se había manifestado en otra ocasión sobre la interpretación del art. 8.2.II DDC en la sentencia de fecha 7 de abril de 2022, *Fuhrmann-2*, (asunto C-249/21). En el pronunciamiento de 2022, el TJUE

¹ En nuestro derecho interno, el homólogo del art. 8.2.II DDC es el art. 98.2 TRLGDCU.

² En nuestro derecho interno, el precepto equivalente al art. 6.1 DDC es el art. 97.1 TRLGDCU.



declaró que es imperativo que los comerciantes informen de manera explícita a los consumidores, antes de realizar un pedido en línea, que dicho pedido conlleva una obligación de pago³; además, en aquella ocasión, el TJUE aclaró *cómo, de qué forma* debía etiquetarse el “botón de pedido” o función similar para entender cumplida la citada obligación⁴. Ahora, en la nueva sentencia de 2024 el Tribunal europeo precisa *cuándo, en qué casos* es exigible el referido deber de información previa; declara al respecto el Tribunal que *se aplica independientemente de si la obligación de pago del consumidor es inmediata o está sujeta al cumplimiento de condiciones posteriores*.

2. Caso litigioso y proceso seguido

El caso litigioso se origina en Alemania. El arrendatario de un apartamento, cuya renta mensual excedía el tope máximo permitido por el Derecho alemán, celebró un contrato de mandato con una empresa de cobro de créditos (*Conny*) para que reclamase a sus arrendadores la devolución de la renta pagada en exceso. Dicho arrendatario formalizó el contrato de mandato a través del sitio web de la empresa. Los pasos seguidos para ello fueron los siguientes: 1) se registró en el sitio de Internet de la sociedad; 2) marcó una casilla para aceptar las condiciones generales; 3) confirmó su pedido pulsando en el botón correspondiente; 4) y, posteriormente, firmó un formulario facilitado por la empresa, titulado «Confirmación, otorgamiento de poder y cesión, autorización», que no informaba sobre ninguna obligación de pago que recayera sobre el arrendatario.

Las condiciones generales aceptadas hacían referencia al carácter oneroso del contrato. En este sentido, estipulaban que los arrendatarios debían pagar, en concepto de contraprestación, una retribución equivalente a un tercio de la renta anual ahorrada si las reclamaciones a la parte arrendadora resultaban exitosas y, desde el momento en que se enviara un requerimiento de pago al arrendador, una retribución equivalente a la que habría de pagarse a un abogado en virtud de lo dispuesto en la correspondiente normativa alemana.

³ Puede consultarse al respecto, BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a S., “El TJUE se pronuncia sobre cómo deberá etiquetarse el “botón de pedido” en los contratos electrónicos con obligación de pago de cara a considerar vinculado contractualmente al consumidor”, *CESCO*, mayo 2022, disponible en: [El TJUE se pronuncia sobre cómo deberá etiquetarse el “botón de pedido” en los contratos electrónicos con obligación de pago de cara a considerar vinculado contractualmente al consumidor \(centrodeestudiosdeconsumo.com\)](http://centrodeestudiosdeconsumo.com)

⁴ La doctrina del TJUE en esta sentencia es: *en los contratos electrónicos el consumidor quedará válidamente vinculado, si ha podido comprender sin ambigüedad, a partir únicamente de la expresión que figure en el botón de pedido, que estará obligado a pagar desde el momento en que pulse dicho botón, correspondiendo a los tribunales nacionales la valoración de ello en cada caso. Tal valoración deberá realizarse teniendo en cuenta si la expresión utilizada se asocia a la obligación de pago, tanto en el leguaje corriente como para el consumidor medio*.



Mediante requerimiento escrito, la sociedad de cobro de créditos hizo valer ante los arrendadores los derechos del arrendatario derivados de la normativa nacional relativa al importe de las rentas arrendaticias. Sostuvo a tal efecto que el importe de la renta estipulada en el contrato celebrado entre el arrendatario y los arrendadores excedía del límite fijado por esa normativa. Dicho requerimiento fue desatendido, por lo que la sociedad demandó a los arrendadores. La demanda fue estimada en primera instancia.

Los arrendadores interpusieron recurso de apelación contra dicha sentencia. Alegaron que la sociedad demandante no podía hacer valer los derechos del arrendatario, puesto que el contrato de mandato que dio lugar a la cesión de esos derechos era nulo, debido al incumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa alemana⁵ que transpone al ordenamiento jurídico nacional el art. 8.2 de la Directiva 2011/83.

En definitiva, los arrendadores cuestionaron la validez del mandato otorgado al proveedor de servicios. Argumentaron que el botón de pedido utilizado no contenía la expresión «pedido con obligación de pago» o una fórmula similar, tal como lo exige la DDC, que dispone que el comerciante debe velar por que el consumidor al realizar el pedido confirme expresamente que es consciente de que implica una obligación de pago (art. 8.2.II DDC).

3. Cuestión prejudicial

El tribunal alemán remitente pregunta si el art. 8.2.II DDC debe interpretarse en el sentido de que, en el caso de contratos a distancia celebrados a través de sitios de Internet, la obligación que recae sobre el comerciante de velar por que el consumidor, al realizar el pedido, acepte expresamente una obligación de pago se aplica incluso cuando el consumidor solo está obligado a pagar al comerciante la remuneración cuando se cumpla una condición posterior.

⁵ El artículo 312j del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil), en su versión aplicable al litigio principal (en lo sucesivo, «BGB»), establece, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

«(3) En los contratos [de consumo por medios electrónicos que tengan por objeto una prestación a título oneroso realizada por el comerciante], el comerciante configurará la situación de pedido de modo que el consumidor, al efectuar su pedido, reconozca expresamente que está sujeto a una obligación de pago. Cuando el pedido se efectúe por medio de un botón, la obligación del comerciante contemplada en la primera frase solo se cumplirá si el botón está etiquetado de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación equivalente no ambigua.

(4) Los contratos [de consumo por medios electrónicos que tengan por objeto una prestación a título oneroso realizada por el comerciante] solo se perfeccionarán si el comerciante cumple la obligación que le incumbe con arreglo al apartado 3.»



Concretamente, en el caso litigioso, la obligación de pago del arrendatario no nacía directamente del pedido realizado por este en el sitio de Internet de la empresa, sino que requería la concurrencia de condiciones posteriores: que hubiese prosperado el ejercicio de los derechos del arrendatario o se enviase un requerimiento de pago al arrendador. Dependía, por tanto, del éxito de las reclamaciones realizadas a la parte arrendadora por el proveedor de servicios.

El tribunal remitente aboga por una interpretación extensiva del art. 8. 2.II DDC. Las razones que expone son:

- Si la DDC tiene como objetivo lograr un nivel elevado de protección de los consumidores, garantizando su información y seguridad en las transacciones con los comerciantes, no sería compatible con ese objetivo otorgar la protección únicamente a los consumidores cuya posterior obligación de pago ya exista en la fecha de celebración del contrato, privando de la misma a los consumidores cuya obligación de pago no sea aún definitiva en la fecha de celebración del contrato, sino que dependa del cumplimiento posterior de otras condiciones sobre las que no pueden ejercer influencia alguna.
- Si el legislador europeo hubiera querido limitar la obligación de información únicamente al caso de una obligación de pago incondicional, lo habría hecho de manera explícita, mencionándolo así en los considerandos o en las disposiciones de la propia DDC.

4. Decisión del TJUE

El TJUE, siguiendo una interpretación literal y finalista del art. 8.2.II DDC, concluye que la obligación de información previa contemplada en el precepto es independiente de si la obligación de pago por parte del consumidor es incondicional o depende del cumplimiento de una condición posterior. Por lo tanto, se aplica incluso cuando el pago dependa de factores futuros. Se trata de garantizar que, en todo caso, los consumidores sean plenamente conscientes de sus obligaciones.

Además, el Tribunal aclara que en el caso de que el comerciante no cumpla con su obligación de informar adecuadamente, el consumidor no estará vinculado por el pedido realizado. No obstante, también señala que el consumidor puede confirmar su pedido si así lo desea.

En definitiva, el TJUE responde que:

«(...) el artículo 8, apartado 2, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, en el caso de contratos a distancia celebrados a través



de sitios de Internet, la obligación que recae sobre el comerciante de velar por que el consumidor, al realizar el pedido, acepte expresamente una obligación de pago se aplica incluso cuando el consumidor solo está obligado a pagar al comerciante la remuneración cuando se cumpla una condición posterior».

5. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se extraen de la STJUE de 30 de mayo de 2024, *Conny*, (asunto C-400/22), en relación con la anterior de fecha 7 de abril de 2022, *Fuhrmann-2*, (asunto C-249/21) son:

- En los contratos electrónicos que impliquen una obligación de pago para el consumidor, la vinculación contractual de este se producirá cuando pulse “el botón de pedido”, siempre que el mismo informe claramente sobre el carácter oneroso de la prestación a su cargo.
- Se entiende cumplida válidamente la obligación de información previa por parte del empresario si, a la vista de la expresión que figure en el botón de pedido, el consumidor ha podido comprender sin ambigüedad, que estará obligado a pagar desde el momento en que pulse dicho botón.
- La obligación de información previa rige tanto para los contratos electrónicos que impliquen obligaciones de pago inmediatas, como para los que difieran el pago a cargo del consumidor a un momento posterior, en que se cumplan determinadas condiciones.
- Cumplida la obligación de información previa en los términos descritos anteriormente, la pulsación del “botón de pedido” por el consumidor determinará la válida vinculación contractual. No basta, por tanto, con la aceptación previa de las condiciones generales del contrato, aunque en ellas se aluda al carácter oneroso de la prestación.
- No obstante, en caso de incumplimiento de la referida obligación por parte del empresario, el consumidor dispondrá de la posibilidad de confirmar posteriormente el contrato.