

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava)

de 7 de septiembre de 2016 (\*)

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Prácticas comerciales desleales — Directiva 2005/29/CE — Artículos 5 y 7 — Oferta conjunta — Venta de un ordenador equipado con programas preinstalados — Información sustancial relativa al precio — Omisión engañosa — Imposibilidad de que el consumidor se procure el mismo modelo de ordenador pero desprovisto de programas»

En el asunto C-310/15,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por la Cour de cassation (Tribunal de Casación, Francia), mediante resolución de 17 de junio de 2015, recibida en el Tribunal de Justicia el 25 de junio de 2015, en el procedimiento entre

**Vincent Deroo-Blanquart**

y

**Sony Europe Limited**, sociedad subrogada en los derechos y obligaciones de Sony France SA,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Octava),

integrado por el Sr. D. Šváby, Presidente de Sala, y los Sres. J. Malenovský y M. Safjan (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. H. Saugmandsgaard Øe;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre del Sr. Deroo-Blanquart, por la Sra. P. Rémy-Corlay, avocat;
- en nombre de Sony Europe Limited, sociedad subrogada en los derechos y obligaciones de Sony Francia SA, por el Sr. P. Spinosi, avocat;
- en nombre del Gobierno francés, por los Sres. D. Colas y J. Traband y por la Sra. S. Ghiandoni, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno belga, por el Sr. J.-C. Halleux y la Sra. J. Van Holm, en calidad de agentes;
- en nombre del Gobierno checo, por los Sres. M. Smolek y J. Vláčil y por la Sra. S. Šindelková, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por los Sres. D. Roussanov y M. Van Hoof y por la Sra. K. Herbout-Borcak, en calidad de agentes;

vista la decisión adoptada por el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, de que el asunto sea juzgado sin conclusiones;

dicta la siguiente

## Sentencia

- 1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 5 y 7 de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO 2005, L 149, p. 22).
- 2 Dicha petición se presentó en el marco de un litigio entre el Sr. Vincent Deroo-Blanquart, con domicilio en Francia, y Sony Europe Limited (en lo sucesivo, «Sony»), sociedad subrogada en los derechos y obligaciones de Sony France SA, con domicilio social en Francia, relativo a una práctica comercial consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados.

### Marco jurídico

#### *Derecho de la Unión*

- 3 A tenor de los considerandos 13, 14, 17 y 18 de la Directiva 2005/29:
  - «(13) [...] La prohibición general común establecida por la presente Directiva abarca [...] las prácticas comerciales desleales que distorsionan el comportamiento económico de los consumidores. [...] Esta prohibición general se desarrolla mediante normas sobre dos tipos de prácticas comerciales que son, con mucho, las más comunes: las prácticas comerciales engañosas y las prácticas comerciales agresivas.
  - (14) Es conveniente que se consideren prácticas comerciales engañosas aquellas prácticas, incluida la publicidad engañosa, que al inducir a engaño al consumidor, le impiden elegir con el debido conocimiento de causa y, en consecuencia, de manera eficiente. De conformidad con las leyes y prácticas de Estados miembros sobre publicidad engañosa, la Directiva clasifica las prácticas engañosas en acciones engañosas y omisiones engañosas. Con respecto a las omisiones, la Directiva establece un número limitado de datos esenciales que el consumidor necesita para poder tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa. [...]
  - [...]
  - (17) Para incrementar la seguridad jurídica, es importante que estén identificadas aquellas prácticas comerciales que se consideran desleales en cualquier circunstancia. Ese tipo de prácticas se enumeran exhaustivamente en la lista del anexo I. Se trata exclusivamente de las prácticas comerciales que pueden considerarse desleales sin necesidad de un examen pormenorizado de que se dan en cada caso concreto los supuestos contemplados en los artículos 5 a 9. [...]
  - (18) [...] Atendiendo al principio de proporcionalidad, la presente Directiva, con objeto de permitir la aplicación efectiva de las disposiciones de protección que contiene, toma como referencia al consumidor medio, que, según la interpretación que ha hecho de este concepto el Tribunal de Justicia, está normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos [...]»
- 4 El artículo 2 de la citada Directiva, que lleva como epígrafe «Definiciones», dispone lo siguiente:

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

[...]

- c) “producto”: cualquier bien o servicio [...];
- d) “prácticas comerciales de las empresas en sus relaciones con los consumidores” (en lo sucesivo, “prácticas comerciales”): todo acto, omisión, conducta o manifestación, o comunicación comercial, incluidas la publicidad y la comercialización, procedente de un comerciante y directamente relacionado con la promoción, la venta o el suministro de un producto a los consumidores;
- e) “distorsionar de manera sustancial el comportamiento económico de los consumidores”: utilizar una práctica comercial para mermar de manera apreciable la capacidad del consumidor de adoptar una decisión con pleno conocimiento de causa haciendo así que éste tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado;

[...]

- h) “diligencia profesional”: el nivel de competencia y cuidado especiales que cabe razonablemente esperar del comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante;
- i) “invitación a comprar”: comunicación comercial que indica las características del producto y su precio de una manera adecuada al medio de la comunicación comercial utilizado, y permite así al consumidor realizar una compra;

[...]

- k) “decisión sobre una transacción”: toda decisión por la que un consumidor opta por comprar o no un producto y resuelve de qué manera y en qué condiciones efectúa la compra, si realiza un pago íntegro o parcial, si conserva un producto o se deshace de él y si ejerce un derecho contractual en relación con dicho producto, tanto si el consumidor opta por actuar como por abstenerse de actuar;

[...]»

- 5 El artículo 3 de la misma Directiva, que lleva como epígrafe «Ámbito de aplicación», dispone en su apartado 1 lo siguiente:

«La presente Directiva será aplicable a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores según establece el artículo 5, antes, durante y después de una transacción comercial en relación con un producto.»

- 6 El artículo 4 de la citada Directiva, que lleva como epígrafe «Mercado interior», establece:

«Los Estados miembros no restringirán la libre prestación de servicios ni la libre circulación de mercancías por razones pertinentes al ámbito objeto de la aproximación que lleva a cabo esta Directiva.»

- 7 El artículo 5 de la Directiva 2005/29, que lleva como epígrafe «Prohibición de las prácticas comerciales desleales», está redactado en los siguientes términos:

- «1. Se prohibirán las prácticas comerciales desleales.
- 2. Una práctica comercial será desleal si:
  - a) es contraria a los requisitos de la diligencia profesional,

y

- b) distorsiona o puede distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio al que afecta o al que se dirige la práctica, o del miembro medio del grupo, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.

[...]

4. En particular, serán desleales las prácticas comerciales que:

- a) sean engañosas según lo establecido en los artículos 6 y 7,

o

- b) sean agresivas según lo establecido en los artículos 8 y 9.

5. En el anexo I figura una lista de las prácticas comerciales que se considerarán desleales en cualquier circunstancia. [...]»

8 El artículo 6 de la citada Directiva, cuyo epígrafe es «Acciones engañosas», dispone en el apartado 1 lo siguiente:

«Se considerará engañosa toda práctica comercial que contenga información falsa y por tal motivo carezca de veracidad o información que, en la forma que sea, incluida su presentación general, induzca o pueda inducir a error al consumidor medio, aun cuando la información sea correcta en cuanto a los hechos, sobre uno o más de los siguientes elementos, y que en cualquiera de estos dos casos le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado:

[...]»

9 El artículo 7 de la misma Directiva, que lleva como epígrafe «Omisiones engañosas», dispone lo siguiente:

«1. Se considerará engañosa toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación, omita información sustancial que necesite el consumidor medio, según el contexto, para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y que, en consecuencia, haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

2. Se considerará también que hay omisión engañosa cuando un comerciante oculte la información sustancial contemplada en el apartado 1, teniendo en cuenta las cuestiones contempladas en dicho apartado, o la ofrezca de manera poco clara, ininteligible, ambigua o en un momento que no sea el adecuado, o no dé a conocer el propósito comercial de la práctica comercial en cuestión en caso de que no resulte evidente por el contexto, siempre que, en cualquiera de estos casos, haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

[...]

4. En los casos en que haya una invitación a comprar se considerará sustancial la información que figura a continuación, si no se desprende ya claramente del contexto:

- a) las características principales del producto, en la medida adecuada al medio utilizado y al producto;

[...]

- c) el precio, incluidos los impuestos, o, en caso de que éste no pueda calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza del producto, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, cuando tales gastos no puedan ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que pueden existir dichos gastos adicionales;

[...]

- 10 El anexo I de la Directiva 2005/29, que contiene una lista de las prácticas comerciales que se consideran desleales en cualquier circunstancia, prevé en el punto 29, entre las prácticas comerciales agresivas, la práctica siguiente:

«Exigir el pago inmediato o aplazado [...] de productos suministrados por el comerciante, pero que no hayan sido solicitados por el consumidor (suministro no solicitado).»

*Derecho francés*

- 11 En su versión aplicable al litigio principal, el artículo L.111-1 del Code de la consommation (Código de consumo) disponía lo siguiente:

«Todo comerciante o profesional que venda productos o preste servicios deberá hacer lo necesario para que, antes de la celebración del correspondiente contrato, el consumidor se encuentre en condiciones de conocer las características esenciales del bien o del servicio.»

- 12 También en su versión aplicable al litigio principal, el artículo L. 113-3, párrafo primero, del mismo Código preveía lo siguiente:

«Todo aquel que venda productos o preste servicios deberá informar al consumidor, mediante marcado o etiquetado o a través de cualquier otro procedimiento idóneo, acerca de los precios, las eventuales limitaciones de responsabilidad contractual y las condiciones particulares de la venta, según las modalidades que se determinen por orden ministerial. [...]»

- 13 A tenor del artículo L. 120-1 del Código de consumo, en la versión aplicable al litigio principal:

«Se prohibirán las prácticas comerciales desleales. Será desleal una práctica comercial cuando resulte contraria a las exigencias de la diligencia profesional y distorsione o pueda distorsionar de manera sustancial, en relación con un bien o con un servicio, el comportamiento económico del consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz.

[...]

II. – Se considerarán prácticas comerciales desleales, en particular, las prácticas comerciales engañosas que se definen en los artículos L. 121-1 y L. 121-1-1 y las prácticas comerciales agresivas definidas en los artículos L. 122-11 y L. 122-11-1.»

- 14 En la versión aplicable al litigio principal, el artículo L. 121-1 del mismo Código tenía la siguiente redacción:

«I. – Se considerará engañosa toda práctica comercial cuando en su desarrollo concorra alguna de las siguientes circunstancias:

[...]

- 2.º Cuando se base en manifestaciones, indicaciones o presentaciones falsas o que puedan inducir a error [...]

[...]

II. – También se considerará engañosa una práctica comercial que, teniendo en cuenta las limitaciones propias del medio de comunicación utilizado y las circunstancias que la rodeen, omita u oculte una información sustancial o la ofrezca de manera ininteligible, ambigua o en un momento que no sea el adecuado, o cuando no dé a conocer el verdadero propósito comercial de la práctica comercial en cuestión en caso de que no resulte evidente por el contexto.

[...]

En toda comunicación comercial que constituya una invitación a comprar destinada al consumidor en la que se mencione el precio y las características del bien o del servicio propuesto, se considerará sustancial la siguiente información:

1.º Las características esenciales del bien o del servicio.

[...]

3.º El precio, incluidos los impuestos, y los gastos de transporte y entrega a cargo del consumidor, o el modo de calcularlos, si no pudieran determinarse de antemano.

[...]

III. Lo dispuesto en el apartado I será aplicable a las prácticas relacionadas con los profesionales.»

15 En la versión aplicable al litigio principal, el artículo L. 122-1, párrafo primero, del Código de consumo disponía lo siguiente:

«Se prohíbe rehusar a un consumidor la venta de un producto o la prestación de un servicio, salvo causa justificada, y supeditar la venta de un producto a la compra de una cantidad impuesta o a la compra simultánea de otro producto o de otro servicio, así como supeditar la prestación de un servicio a la de otro servicio o a la compra de un producto.»

16 En la versión vigente entre el 19 de mayo de 2011 y el 30 de junio de 2016, el artículo L. 122-1, párrafo primero, del mismo Código disponía lo siguiente:

«Se prohíbe rehusar a un consumidor la venta de un producto o la prestación de un servicio, salvo causa justificada, y supeditar la venta de un producto a la compra de una cantidad impuesta o a la compra simultánea de otro producto o de otro servicio, así como supeditar la prestación de un servicio a la de otro servicio o a la compra de un producto, cuando tal supeditación constituya una práctica comercial desleal en el sentido del artículo L. 120-1.»

17 En la versión aplicable al litigio principal, el artículo L. 122-3, párrafo primero, del Código de consumo estaba redactado del siguiente modo:

«La entrega de bienes o la prestación de servicios sin que el consumidor lo haya solicitado previamente quedará prohibida cuando dé lugar a un requerimiento de pago. No podrá nacer ninguna obligación a cargo del consumidor que reciba un bien o una prestación de servicios con quebrantamiento de dicha prohibición.»

### **Litigio principal y cuestiones prejudiciales**

18 Consta en autos en el litigio principal que el 27 de diciembre de 2008 el Sr. Deroo-Blanquart adquirió en Francia un ordenador portátil de marca Sony, modelo VAIO VGN-NR38E, equipado con programas

preinstalados tales como el sistema de explotación Microsoft Windows Vista edición Home Premium, por un lado, y múltiples programas de aplicaciones, por otro.

- 19 Al hacer uso por primera vez del ordenador de que se trata, el Sr. Deroo-Blanquart no quiso suscribir el «contrato de licencia de usuario final» (CLUF) del sistema de explotación, que aparecía en la pantalla del ordenador, y el 30 de diciembre de 2008 reclamó a Sony la devolución de la parte del precio de compra del ordenador correspondiente al coste de los programas preinstalados.
- 20 Mediante carta de 8 de enero de 2009, Sony se negó a efectuar tal devolución, aduciendo que los ordenadores VAIO constituyen junto con los programas preinstalados una oferta única e indisoluble. Tras discutir sobre el asunto, el 15 de abril de 2009 Sony propuso al Sr. Deroo-Blanquart anular la venta y restituirle el precio de compra en su integridad, a saber, 549 euros, a cambio de la devolución del material adquirido.
- 21 El Sr. Deroo-Blanquart declinó esta proposición y, mediante escrito de 17 de enero de 2011, demandó a Sony ante el tribunal d'instance d'Asnières (Tribunal de Distrito de Asnières, Francia), reclamándole el pago de la cantidad de 450 euros en concepto de indemnización a tanto alzado por los programas preinstalados, así como la cantidad de 2 500 euros por el perjuicio sufrido como consecuencia de prácticas comerciales desleales.
- 22 Mediante sentencia de 13 de septiembre de 2012, el tribunal d'instance d'Asnières (Tribunal de Distrito de Asnières) desestimó las pretensiones del Sr. Deroo-Blanquart en su integridad.
- 23 El Sr. Deroo-Blanquart interpuso entonces recurso de apelación contra la citada sentencia ante la cour d'appel de Versailles (Tribunal de Apelación de Versailles, Francia).
- 24 Mediante sentencia de 5 de noviembre de 2013, dicho Tribunal de Apelación confirmó la sentencia de instancia recurrida, declarando que la venta en cuestión no constituía ni una práctica comercial desleal de venta forzosa prohibida en cualquier circunstancia, ni una práctica comercial desleal de venta condicionada, ni tampoco una práctica comercial engañosa o agresiva.
- 25 El Sr. Deroo-Blanquart interpuso contra la sentencia de la cour d'appel de Versailles (Tribunal de Apelación de Versailles) un recurso de casación ante la Cour de cassation (Tribunal de Casación, Francia).
- 26 Tras constatar que las disposiciones de Derecho nacional aplicables están comprendidas dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 2005/29, la Cour de cassation (Tribunal de Casación) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:
  - «1) ¿Deben interpretarse los artículos 5 y 7 de la Directiva 2005/29 en el sentido de que constituye una práctica comercial desleal engañosa la oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados cuando el fabricante del ordenador facilita, por medio del revendedor, información sobre cada uno de los programas preinstalados, pero no especifica el coste de cada uno de estos elementos?
  - 2) ¿Debe interpretarse el artículo 5 de la Directiva 2005/29 en el sentido de que constituye una práctica comercial desleal la oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados cuando el fabricante no deja al consumidor otra opción que aceptar estos programas o solicitar la resolución de la venta?
  - 3) ¿Debe interpretarse el artículo 5 de la Directiva 2005/29 en el sentido de que constituye una práctica comercial desleal la oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados cuando el consumidor no tiene la opción de conseguir del mismo fabricante un ordenador sin tales programas?»

## **Sobre las cuestiones prejudiciales**

### *Sobre las cuestiones prejudiciales segunda y tercera*

- 27 Mediante las cuestiones prejudiciales segunda y tercera, que procede examinar conjuntamente y en primer lugar, el tribunal remitente pide sustancialmente que se dilucide si una práctica comercial consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, sin que exista la posibilidad de que el consumidor se procure el mismo modelo de ordenador pero desprovisto de los programas preinstalados, constituye una práctica desleal en el sentido del artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2005/29.
- 28 A este respecto, procede recordar, con carácter liminar, que las ofertas conjuntas, que consisten en la integración en una sola oferta de al menos dos productos o servicios distintos, constituyen actos comerciales que se inscriben claramente en el marco de la estrategia comercial de una empresa y que tienen directamente por objeto la promoción y el incremento de sus ventas. De ello se desprende que constituyen prácticas comerciales en el sentido del artículo 2, letra d), de la Directiva 2005/29 y que, por tanto, están incluidas dentro de su ámbito de aplicación (véase, en esta línea, la sentencia de 23 de abril de 2009, VTB-VAB y Galatea, C-261/07 y C-299/07, EU:C:2009:244, apartado 50).
- 29 Por otro lado, como observa expresamente el considerando 17 de la Directiva 2005/29, únicamente las prácticas comerciales enumeradas en la lista exhaustiva que figura en el anexo I de la propia Directiva pueden considerarse desleales en cualquier circunstancia, sin necesidad de un examen pormenorizado de que se dan en cada caso concreto los supuestos contemplados en los artículos 5 a 9 de la misma Directiva (sentencia de 19 de septiembre de 2013, CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, apartado 38 y jurisprudencia citada).
- 30 Pues bien, el Tribunal de Justicia ha declarado a este respecto que las ofertas conjuntas no figuran entre las prácticas enumeradas en el anexo I de la Directiva 2005/29 y que esta Directiva se opone a la prohibición general y preventiva de las ofertas conjuntas, con independencia de cualquier verificación de su carácter desleal en relación con los criterios planteados en los artículos 5 a 9 de la propia Directiva (sentencia de 23 de abril de 2009, VTB-VAB y Galatea, C-261/07 y C-299/07, EU:C:2009:244, apartados 57 y 62).
- 31 Por consiguiente, procede examinar el carácter eventualmente desleal de prácticas comerciales como las controvertidas en el litigio principal a la luz del contenido y de la configuración general de los artículos 5 a 9 de la misma Directiva (véase, en este sentido, la sentencia de 23 de abril de 2009, VTB-VAB y Galatea, C-261/07 y C-299/07, EU:C:2009:244, apartado 58).
- 32 A este respecto, una práctica comercial únicamente podrá considerarse desleal, en el sentido del artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2005/29, si concurre un doble requisito, a saber, que sea contraria a las exigencias de la diligencia profesional, por una parte, y que distorsione o pueda distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio, por otra parte (véase la sentencia de 19 de diciembre de 2013, Trento Sviluppo y Centrale Adriatica, C-281/12, EU:C:2013:859, apartado 28). En este contexto, procede recordar que, conforme a su considerando 18, la citada Directiva toma como referencia al consumidor medio, que está normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos.
- 33 De este modo, se plantea, en un primer momento, la cuestión de dilucidar si un profesional que, en circunstancias como las que concurren en el litigio principal, ofrece en venta únicamente ordenadores equipados con programas preinstalados incumple las exigencias de la diligencia profesional, diligencia que el artículo 2, letra h), de la Directiva 2005/29 define como el nivel de competencia y cuidado especiales que cabe razonablemente esperar del comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante.

- 34 Así pues, procede verificar si en el comportamiento del profesional o comerciante existe un eventual incumplimiento de las prácticas honradas del mercado o del principio general de buena fe en el ámbito de su actividad, en este caso la producción de material informático destinado al público en general, a la luz de las expectativas legítimas de un consumidor medio.
- 35 En el presente asunto, en la resolución de remisión consta, entre otros extremos, que el hecho de que Sony venda ordenadores equipados con programas preinstalados responde a las expectativas de un segmento importante de los consumidores, tal como esas expectativas de deducen del mercado de que se trata, segmento de consumidores que prefiere adquirir un ordenador equipado de ese modo y de utilización inmediata a adquirir el ordenador y los programas por separado. Por otra parte, siempre según la resolución de remisión, antes de proceder a la compra del ordenador sobre el que versa el litigio principal, el Sr. Deroo-Blanquart, en su condición de consumidor, fue debidamente informado por medio del revendedor de Sony acerca de la existencia de programas preinstalados en dicho ordenador y sobre las características precisas de cada uno de esos programas. Por último, después de la venta, con ocasión del primer uso que se hizo del ordenador, Sony ofreció al Sr. Deroo-Blanquart, o bien la posibilidad de suscribir el «contrato de licencia de usuario final» al objeto de poder utilizar los mencionados programas, o bien la resolución del contrato de compraventa.
- 36 A este respecto, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que no se puede excluir que, en particular mediante una información correcta al consumidor, una oferta conjunta de bienes o servicios diferentes satisfaga los requisitos de lealtad establecidos por la Directiva 2005/29 (véase la sentencia de 23 de abril de 2009, VTB-VAB y Galatea, C-261/07 y C-299/07, EU:C:2009:244, apartado 66).
- 37 En este contexto, ha de ponerse de relieve que circunstancias como las mencionadas en el apartado 35 de la presente sentencia —a saber, en particular, la información correcta del consumidor, la conformidad de la oferta conjunta a las expectativas de un segmento importante de los consumidores y la posibilidad ofrecida al consumidor de aceptar todos los elementos de dicha oferta o de obtener la resolución del contrato— responden a las exigencias de las prácticas honradas del mercado o del principio general de buena fe en el ámbito de la producción de material informático destinado al público en general, de modo que el comerciante o profesional se atiene así al cuidado especial que cabe razonablemente esperar de él en sus relaciones con los consumidores. Por consiguiente, incumbe al tribunal tomar en consideración las referidas circunstancias en el marco de su apreciación global del conjunto de las circunstancias del litigio principal a la luz del respeto de las exigencias de la diligencia profesional.
- 38 En un segundo momento, procede examinar si una práctica comercial consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, sin que exista la posibilidad de que el consumidor se procure el mismo modelo de ordenador pero desprovisto de los programas preinstalados, distorsiona o puede distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio, es decir si, conforme al artículo 2, letra e), de la Directiva 2005/29, merma de manera apreciable la capacidad del consumidor de adoptar una decisión con pleno conocimiento de causa haciendo así que éste tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.
- 39 A este respecto, tal como se indicó en el apartado 35 de la presente sentencia, en la resolución de remisión consta que, antes de proceder a la compra, el consumidor fue debidamente informado de que el modelo de ordenador sobre el que versa el litigio principal no se comercializaba sin los programas preinstalados.
- 40 En cuanto a las aclaraciones que se facilitan al consumidor, procede señalar que tiene una importancia fundamental para el consumidor disponer, antes de la celebración de un contrato, de información sobre las condiciones contractuales y las consecuencias de dicha celebración. En función, principalmente, de esa información el consumidor decide si desea quedar vinculado contractualmente adhiriéndose a las condiciones redactadas de antemano por el profesional (sentencia de 30 de abril de 2014, Kásler y Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, apartado 70).

- 41 De este modo, en el marco del examen del segundo requisito previsto en el artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2005/29, incumbe al tribunal nacional determinar si, en circunstancias como las que concurren en el litigio principal —a saber, cuando, antes de proceder a la compra, el consumidor fue debidamente informado de que el modelo de ordenador objeto de la venta no se comercializaba sin los programas preinstalados y de que, por ello, era libre de elegir otro modelo de ordenador de otra marca, dotado de características técnicas comparables y vendido sin programas o con otros programas incorporados—, se ha visto mermada de manera apreciable la capacidad de ese consumidor de adoptar una decisión con pleno conocimiento de causa.
- 42 Habida cuenta de las observaciones anteriores, procede responder a las cuestiones prejudiciales segunda y tercera que una práctica comercial consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, sin que exista la posibilidad de que el consumidor se procure el mismo modelo de ordenador pero desprovisto de los programas preinstalados, no constituye en cuanto tal una práctica comercial desleal en el sentido del artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2005/29, salvo que tal práctica sea contraria a las exigencias de la diligencia profesional y distorsione o pueda distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio, extremo que corresponderá determinar al tribunal nacional teniendo en cuenta las circunstancias específicas del litigio principal.

*Sobre la primera cuestión prejudicial*

- 43 Mediante su primera cuestión prejudicial, el tribunal remitente pide sustancialmente que se dilucide si, en el marco de una oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, la falta de indicación del precio de cada uno de esos programas constituye una práctica comercial engañosa en el sentido del artículo 5, apartado 4, letra a), y del artículo 7 de la Directiva 2005/29.
- 44 A este respecto, procede recordar que el artículo 5, apartado 4, letra a), de la Directiva 2005/29 prevé que las prácticas comerciales engañosas pueden adoptar la forma de acciones engañosas según lo dispuesto en el artículo 6 de dicha Directiva o de omisiones engañosas según lo dispuesto en el artículo 7 de la misma.
- 45 De este modo, en virtud del artículo 7, apartado 1, de la Directiva 2005/29, se considerará engañosa toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación, omita información sustancial que necesite el consumidor medio para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y que, en consecuencia, haga o pueda hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado. El artículo 7, apartado 4, letra c), de la misma Directiva dispone que se considerará sustancial la información sobre el precio, incluidos los impuestos.
- 46 Así pues, del texto de esta última disposición resulta que se considerará sustancial la información sobre el precio de un producto que se ofrezca en venta, es decir, el precio global del producto, y no el precio de cada uno de sus elementos. De ello se deduce que dicha disposición obliga al profesional a indicar al consumidor el precio global del producto de que se trate.
- 47 Según resulta de la resolución de remisión, en el presente caso se comunicó al Sr. Deroo-Blanquart el precio global del conjunto compuesto de un ordenador equipado con programas preinstalados. No obstante, el tribunal remitente pide que se dilucide si, en el caso específico de una oferta conjunta consistente en un ordenador y en múltiples programas preinstalados, también constituye información sustancial el precio de los diferentes elementos que componen el conjunto que es objeto de tal oferta.
- 48 A este respecto, con independencia del hecho de que la información relativa a los elementos del precio global no figura entre la información que el artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29 considera sustancial, es preciso subrayar que, a tenor del considerando 14 de la propia Directiva, constituye información sustancial un dato esencial que el consumidor necesita para poder tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa.

- 49 Por otro lado, del artículo 7, apartado 1, de la misma Directiva resulta que el carácter sustancial de una información debe apreciarse a la luz del contexto en el que se inscribe una práctica comercial y teniendo en cuenta todas sus características.
- 50 Pues bien, según resulta de la resolución de remisión, en el presente asunto el ordenador objeto de la venta sobre la que versa el litigio principal únicamente se ofrecía a la venta, en cualquier caso, equipado con los programas preinstalados. A la vista de la respuesta dada a las cuestiones prejudiciales segunda y tercera, esa práctica comercial no constituye en cuanto tal una práctica comercial desleal en el sentido del artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2005/29.
- 51 Por consiguiente, teniendo en cuenta el contexto de una oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, la falta de indicación del precio de cada uno de esos programas ni tiene como consecuencia impedir que el consumidor tome una decisión sobre una transacción con pleno conocimiento de causa ni conduce a hacer que éste tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado. Por consiguiente, el precio de cada uno de los mencionados programas no constituye una información sustancial en el sentido del artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29.
- 52 Habida cuenta de las observaciones anteriores, procede responder a la segunda cuestión prejudicial que, en el marco de una oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, la falta de indicación del precio de cada uno de los programas preinstalados no constituye una práctica comercial engañosa en el sentido del artículo 5, apartado 4, letra a), y del artículo 7 de la Directiva 2005/29.

### Costas

- 53 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 Octava) declara:

- 1) **Una práctica comercial consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, sin que exista la posibilidad de que el consumidor se procure el mismo modelo de ordenador pero desprovisto de los programas preinstalados, no constituye en cuanto tal una práctica comercial desleal en el sentido del artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»), salvo que tal práctica sea contraria a las exigencias de la diligencia profesional y distorsione o pueda distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio, extremo que corresponderá determinar al tribunal nacional teniendo en cuenta las circunstancias específicas del litigio principal.**
- 2) **En el marco de una oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, la falta de indicación del precio de cada uno de los programas preinstalados no constituye una práctica comercial engañosa en el sentido del artículo 5, apartado 4, letra a), y del artículo 7 de la Directiva 2005/29.**

Firmas

---

\* Lengua de procedimiento: francés.