

## **LA VENTA DE ORDENADORES PERSONALES CON PROGRAMAS Y APLICACIONES PREINSTALADOS NO CONSTITUYE UNA PRÁCTICA DESLEAL CONTRA LOS CONSUMIDORES\***

**STJUE de 7 de septiembre de 2016, asunto C-310/15**

**Iuliana Raluca Stroie**

Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha

### **1. Hechos del litigio principal**

Los hechos del litigio principal se refieren a la compra de un ordenador portátil equipado con programas y aplicaciones preinstalados. El comprador, al hacer el primer uso del ordenador no quiso suscribir el «contrato de licencia de usuario final» (CLUF) del sistema de explotación, que aparecía en la pantalla del ordenador y 3 días después desde su adquisición reclamó a la fabricante la devolución de la parte del precio de compra del ordenador correspondiente al coste de los programas preinstalados. La entidad rechazó dicha petición alegando que se trataba de una “oferta única e indisociable” que comprendía esos modelos de ordenador junto con los programas preinstalados. Unos meses más tarde, la entidad fabricante propuso al comprador anular la venta y restituirle el precio de compra en su integridad, que alcanzaba 549 euros, a cambio de la devolución del material adquirido.

El comprador rechazó la proposición y demandó a la entidad fabricante 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.

Mediante sentencia de 13 de septiembre de 2012, el mencionado tribunal desestimó las pretensiones del comprador en su integridad. La sentencia fue confirmada en grado de apelación, por lo que el demandante interpuso recurso de casación ante la Cour de cassation (Tribunal de Casación) que, tras constatar que las disposiciones de Derecho nacional aplicables están comprendidas dentro del ámbito de aplicación de

---

\* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

la Directiva 2005/29, 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?»*

## 2. Sobre las cuestiones prejudiciales

El TJUE procede a examinar las dos últimas cuestiones prejudiciales conjuntamente señalando en primer lugar que las ofertas conjuntas, “que consisten en la integración en una sola oferta de al menos dos productos o servicios distintos”, son actos comerciales que forman parte de la estrategia comercial de una empresa con el objeto de promocionar e incrementar sus ventas. Por tanto, dichos actos constituyen prácticas comerciales en el sentido del artículo 2, letra d), de la Directiva 2005/29 siendo incluidas dentro de su ámbito de aplicación. No obstante, conforme al considerando 17 de la Directiva 2005/29 solo 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 sus artículos de 5 a 9”. Mas, el TJUE viene declarando que “la 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”. Por todo lo expuesto anteriormente procede, conforme señala el Tribunal, examinar el posible carácter desleal de las 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”. En este sentido, se ha de observar en primer lugar si la práctica comercial en cuestión cumple el doble requisito al que se refiere el art. 5 apartado 2, de la Directiva 2005/29. Esto es i) que sea contraria a las exigencias de la diligencia profesional, y

ii) que distorsione o pueda distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio<sup>1</sup>.

Por consiguiente, lo que se ha de dilucidar es si un profesional que, en circunstancias como las que concurren en el litigio principal, ofrece en venta únicamente ordenadores equipados con programas preinstalados incumple o no las exigencias de la diligencia profesional<sup>2</sup>, contenidas en el artículo 2, letra h), de la Directiva 2005/29. El TJUE señala que en el presente caso el comportamiento del profesional se adapta a las “prácticas honradas del mercado” y al “principio general de buena fe en el ámbito de su actividad”, basándose en los siguientes argumentos:

- En el hecho de que una parte importante de los consumidores prefiere adquirir un ordenador equipado de ese modo.
- En el cumplimiento del deber de información por medio del revendedor acerca de la existencia de programas preinstalados en dicho ordenador y sobre las características precisas de cada uno de esos programas.
- Por último, en la posibilidad ofrecida al comprador después de la venta con ocasión del primer uso que se hizo del ordenador bien 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.

En definitiva, la correcta información ofrecida al 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”, 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”.

En relación a la primera cuestión prejudicial en la que se requiere dilucidar si la falta de indicación del precio de cada uno de esos programas preinstalados constituye una práctica comercial engañosa en el sentido del artículo 5, apartado 4, letra a), y del artículo 7 de la Directiva 2005/29 cuando se trata de una oferta conjunta como la del litigio principal, el TJUE señala que lo fundamental a tener en consideración es la información ofrecida al consumidor sobre “el precio global del producto y no el precio de cada uno de sus elementos”. Esta conclusión se deduce, conforme el TJUE, de la interpretación del artículo 7, apartado 1, de la Directiva 2005/29, conforme al cual “se considerará engañosa toda práctica comercial que, en su contexto fáctico,

---

<sup>1</sup> Conforme al considerando 18 de la Directiva el consumidor medio es aquél normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos.

<sup>2</sup> “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”.

teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación, omite 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” en relación con el artículo 7, apartado 4, letra c), de la misma Directiva que dispone que “se considerará sustancial la información sobre el precio, incluidos los impuestos”. Si bien la información relativa a los elementos del precio global no se recoge en lo que el art 7 apartado 4 define como sustancial, 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”.

En el presente caso, si tenemos en cuenta que la venta conjunta del ordenador con 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 -conforme se ha señalado en el análisis de las cuestiones prejudiciales segunda y tercera-, y que la falta de indicación del precio de cada uno de esos programas, teniendo en cuenta el contexto de una oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, no influye en la decisión del consumidor sobre la transacción, concluye el TJUE que “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” y por tanto, tampoco una práctica comercial engañosa.