

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera)

de 9 de julio de 2026 (*)

« Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Derechos de los consumidores — Directiva 2011/83/CE — Excepciones al derecho de desistimiento — Contratos de suministro de contenido digital que no se presta en un soporte material — Artículo 16, párrafo primero, letra m) — Suscripción a un servicio de transmisión continua (streaming) — Prestación de servicios digitales — Oferta que presenta un carácter dinámico que va más allá de la mera provisión estable y, en su caso, continua de contenidos específicos »

En el asunto C-234/25,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Austria), mediante resolución de 19 de marzo de 2025, recibida en el Tribunal de Justicia el 27 de marzo de 2025, en el procedimiento entre

Sky Österreich Fernsehen GmbH

y

Verein für Konsumenteninformation,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Primera),

integrado por el Sr. F. Biltgen, Presidente de Sala, y la Sra. I. Ziemele y los Sres. A. Kumin, S. Gervasoni y M. Bošnjak (Ponente), Jueces;

Abogado General: Sr. M. Szpunar;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Sky Österreich Fernsehen GmbH, por la Sra. G. Staber, Rechtsanwältin;
- en nombre de la Verein für Konsumenteninformation, por la Sra. A. M. Kosesnik-Wehrle y los Sres. H. Kosesnik-Wehrle y S. Langer, Rechtsanwälte;
- en nombre del Gobierno italiano, por los Sres. S. Fiorentino, en calidad de agente, asistido por el Sr. I. Fresu, procuratore dello Stato, y el Sr. D. G. Pintus, avvocato dello Stato;
- en nombre del Gobierno polaco, por el Sr. B. Majczyna, en calidad de agente;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. P. Kienapfel y la Sra. I. Rubene, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 26 de febrero de 2026;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación de los artículos 2, punto 11, y 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO 2011, L 304, p. 64).

2 Esta petición se ha presentado en el contexto de un litigio entre Sky Österreich Fernsehen GmbH (en lo sucesivo, «Sky Österreich») y la Verein für Konsumenteninformation (en lo sucesivo, «VKI») relativo a la existencia de un derecho de desistimiento de los consumidores que contrataron una suscripción al servicio de emisión en continuo (*streaming*) ofrecido por Sky Österreich.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

- *Directiva 2011/83*

3 Los considerandos 4 y 19 de la Directiva 2011/83, en su versión modificada por la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019 (DO 2019, L 328, p. 7) (en lo sucesivo, «Directiva 2011/83»), indican:

«(4) [...] La armonización de determinados aspectos de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento con los consumidores es necesaria para promover un auténtico mercado interior para los consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de estos y la competitividad de las empresas, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.

[...]

(19) Por contenido digital deben entenderse los datos producidos y suministrados en formato digital, como programas, aplicaciones, juegos, música, vídeos o textos informáticos independientemente de si se accede a ellos a través de descarga o emisión en tiempo real, de un soporte material o por otros medios. Los contratos de suministro de contenido digital deben incluirse en el ámbito de aplicación de la presente Directiva. Si un contenido digital se suministra a través de un soporte material como un CD o un DVD, debe considerarse un bien a efectos de la presente Directiva. De forma análoga los contratos de suministro de agua, gas y electricidad, cuando no se presenten a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, los contratos de calefacción mediante sistemas urbanos, o los contratos sobre contenido digital que no se suministre en un soporte material, no deben ser clasificados a efectos de la presente Directiva como contratos de venta ni como contratos de servicios. En relación con dichos contratos, el consumidor debe tener derecho de desistimiento a menos que haya dado su consentimiento para que comience la ejecución del contrato durante el plazo de desistimiento y haya tenido conocimiento de que, consecuentemente, perderá el derecho de desistimiento. [...]»

4 El artículo 1 de la Directiva 2011/83, titulado «Objeto», dispone:

«La presente Directiva tiene por objeto, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.»

5 El artículo 2 de esta Directiva, titulado «Definiciones», dispone:

«A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

[...]

7) “contrato a distancia”: todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo;

[...]

11) “contenido digital”: el contenido digital tal como se definen en el artículo 2, punto 1, de la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo[, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (DO 2019, L 136, p. 1)];

[...]

16) “servicio digital”: un servicio digital tal como se define en el artículo 2, punto 2, de la Directiva [2019/770];

[...]».

6 El artículo 9 de dicha Directiva, titulado «Derecho de desistimiento», dispone, en su apartado 1:

«Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14.»

7 El artículo 14 de la misma Directiva, titulado «Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento», establece en su apartado 3:

«Cuando un consumidor ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, apartado 3, o en el artículo 8, apartado 8, el consumidor abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.»

8 El artículo 16 de la Directiva 2011/83, titulado «Excepciones al derecho de desistimiento», dispone en su párrafo primero, letra m):

«Los Estados miembros no incluirán el derecho de desistimiento contemplado en los artículos 9 a 15 en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento que se refieran a:

[...]

m) los contratos para el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor una obligación de pago, cuando:

- i) el consumidor haya otorgado expresamente su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento;
- ii) el consumidor haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento, y
- iii) el comerciante haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 7, apartado 2, o al artículo 8, apartado 7.

[...]»

– *Directiva (UE) 2019/770*

9 El artículo 2 de la Directiva 2019/770, titulado «Definiciones», dispone:

«A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

- 1) “contenido digital”: los datos producidos y suministrados en formato digital;
- 2) “servicio digital”:
 - a) un servicio que permite al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o
 - b) un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos;

[...]»

– *Directiva 2019/2161*

10 El considerando 30 de la Directiva 2019/2161 es del siguiente tenor:

«Las definiciones de “contenido digital” y “servicios digitales” de la Directiva [2011/83] deben armonizarse con las de la Directiva [2019/770]. El contenido digital contemplado por la Directiva [2019/770] incluye un único acto de suministro, una serie de actos puntuales de suministro o un suministro continuo a lo largo de un período de tiempo. El suministro continuo no debe implicar necesariamente un suministro a largo plazo. Casos como la retransmisión en línea de un videoclip deben considerarse un suministro continuo durante un período de tiempo, independientemente de la duración real que tenga el archivo audiovisual. Por tanto, puede resultar difícil distinguir entre determinados tipos de contenido digital y servicios digitales, puesto que ambos pueden implicar el suministro continuo del comerciante a lo largo de la vigencia del contrato. Son ejemplos de servicios digitales los servicios para compartir vídeo y sonido y otro almacenamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos que se ofrecen en nube, almacenamiento en nube, correo web, medios sociales y aplicaciones en nube. La intervención continua del prestador de servicios justifica la aplicación de las normas sobre el derecho de desistimiento previstas en la Directiva [2011/83] que permiten efectivamente al consumidor probar el servicio y decidir, durante el período de catorce días desde la celebración del contrato, si quiere utilizar el servicio o no. Muchos de los contratos relativos al suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material se caracterizan por un único acto de suministro al consumidor de uno o varios elementos específicos de contenido digital, como archivos de música o de vídeo concretos. Los contratos relativos al suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material están sujetos a la excepción al derecho de desistimiento del artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva [2011/83], que establece que el consumidor pierde el derecho de desistimiento cuando la ejecución del contrato haya comenzado, como sucede con la descarga o la emisión en continuo (*streaming*) del contenido, previo consentimiento expreso por su parte para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento y conocimiento de que, en consecuencia, ha perdido tal derecho. Cuando exista una duda sobre si el contrato es un contrato de prestación de servicios o un contrato de suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, deben aplicarse las normas sobre el derecho de desistimiento para los servicios.»

Derecho austriaco

11 El artículo 18 de la Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz — FAGG) [Ley federal relativa a los contratos de compraventa a distancia y a los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles (Ley de ventas a distancia y fuera del establecimiento)], de 29 de abril de 2014 (BGBl. I, 33/2014), titulado «Excepciones al derecho de desistimiento», dispone:

«(1) El consumidor no tendrá derecho de desistimiento en el caso de contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento relativos a
[...]

11. el suministro de contenidos digitales que no deban entregarse en un soporte físico de datos, si el comerciante ha comenzado a ejecutar el contrato, por lo que, en los casos en que el consumidor esté obligado a efectuar un pago en virtud del contrato, el derecho de desistimiento solo se extinguirá si, además,

- a) el consumidor ha consentido expresamente el inicio de la ejecución del contrato antes de que expire el plazo de desistimiento,
- b) el consumidor ha confirmado que es consciente de la pérdida de su derecho de desistimiento como consecuencia del inicio anticipado de la ejecución del contrato, y
- c) el comerciante ha facilitado al consumidor una copia o confirmación de acuerdo con los artículos 5, apartado 2, o 7, apartado 3.

[...]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

12 Sky Österreich es una sociedad de televisión privada austriaca que ofrece, en particular, un servicio de *streaming* en territorio austriaco. A tales efectos, el contenido digital que se suministra para su visualización se encuentra en un servidor al que los clientes tienen acceso con su equipo terminal a través de un enlace o una aplicación. De este modo, pueden ver los programas incluidos en su suscripción tanto en directo como a la carta a través de Internet. También es posible descargarlos, dependiendo de las licencias de derechos de uso disponibles. El contenido digital puede almacenarse en una memoria propia y reproducirse independientemente del acceso en línea. Una descarga solo puede verse una vez y debe completarse en las 48 horas siguientes al inicio del visionado.

13 El *streaming* puede suscribirse en dos paquetes, a saber, «Sport & Live TV» y «Fiction & Live TV». La contratación en línea de una suscripción solo es posible si el cliente acepta una cláusula contractual por la que confirma que ha tenido conocimiento de la información relativa al derecho de desistimiento y acepta que Sky Österreich comience a ejecutar el contrato sin esperar a la expiración del plazo de desistimiento de catorce días y reconoce que, por tanto, pierde su derecho de desistimiento en caso de contratar una suscripción.

14 VKI, una asociación para la protección de los consumidores, considera que esta información a los consumidores sobre el derecho de desistimiento es insuficiente. Entiende que la suscripción de *streaming* constituye un «servicio digital» respecto del que solo caduca el derecho de desistimiento en caso de prestación íntegra del servicio. En cambio, Sky Österreich entiende que el servicio de *streaming* constituye un «contenido digital», de modo que, conforme al artículo 18, apartado 1, punto 11, de la Ley federal relativa a los contratos de compraventa a distancia y a los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, en su versión aplicable al litigio principal, el derecho de desistimiento queda excluido desde el momento en que el contrato comience a ejecutarse.

15 La demanda de VKI dirigida a que se ordenara a Sky Österreich que dejase de utilizar la cláusula contractual mencionada en el apartado 13 de la presente sentencia en sus relaciones comerciales con los consumidores fue desestimada en primera instancia. En cambio, se estimó el recurso de apelación de VKI y se modificó la sentencia de primera instancia, al calificarse el servicio de *streaming* ofrecido por Sky Österreich como prestación de un «servicio digital», respecto del que solo cabe excluir el derecho de desistimiento cuando la prestación se ha ejecutado íntegramente.

16 El Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Austria), el órgano jurisdiccional remitente, que conoce de un recurso de casación interpuesto por Sky Österreich, alberga dudas sobre los criterios que permiten determinar si un servicio de *streaming* como el que ofrece Sky Österreich constituye un suministro de contenidos digitales o de servicios digitales.

17 Según el órgano jurisdiccional remitente, los servicios prestados por Sky Österreich corresponden a datos creados y facilitados en formato digital y están comprendidos, por tanto, en la definición de «contenido digital». Este órgano jurisdiccional observa que el *streaming* solo designa el procedimiento de transmisión de datos que permite ver o escuchar los datos durante su transmisión. Sin embargo, podría considerarse también que tales servicios equivalen a almacenar datos en formato digital, o a acceder a datos en formato digital y, por tanto, constituir un «servicio digital», en la medida en que no se prestan a través de un único acto, por lo general, van acompañados de una actualización de los contenidos disponibles y de recomendaciones individuales basadas en el comportamiento del usuario interesado, y el contrato está concebido, en principio, para tener una duración determinada.

18 En tales circunstancias, el Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia la siguiente cuestión prejudicial:

«¿Debe interpretarse el artículo 16, letra m), de la Directiva [2011/83], en relación con el artículo 2, punto 11, de esta, en el sentido de que la oferta de servicios de *streaming*, en los que los contenidos digitales puestos a disposición para su visualización se encuentran en un servidor al que los clientes tienen acceso con su terminal a través de un enlace o una aplicación y pueden ver los programas incluidos en su suscripción tanto “en directo” como “a la carta” a través de Internet, o bien alternativamente, descargar el contenido digital y almacenarlo en su propia memoria y verlo una vez en un plazo de 48 horas independientemente de un acceso en línea, constituye un suministro de “contenido digital” en el sentido de estas disposiciones?»

Sobre la solicitud de reapertura de la fase oral

19 Mediante escrito presentado en la Secretaría del Tribunal de Justicia el 10 de marzo de 2026, Sky Österreich solicitó la reapertura de la fase oral del procedimiento, con arreglo al artículo 83 del Reglamento de Procedimiento del Tribunal de Justicia. Funda su solicitud, esencialmente, en su desacuerdo con determinadas apreciaciones fácticas y jurídicas que figuran en las conclusiones del Abogado General.

- 20 Según el artículo 83 del Reglamento de Procedimiento, el Tribunal de Justicia podrá ordenar en todo momento, tras oír al Abogado General, la reapertura de la fase oral del procedimiento, en particular si estima que la información de que dispone es insuficiente.
- 21 A este respecto, es preciso recordar, por un lado, que ni el Estatuto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ni el Reglamento de Procedimiento prevén la posibilidad de que los interesados mencionados en el artículo 23 de ese Estatuto formulen observaciones en respuesta a las conclusiones presentadas por el Abogado General (sentencia de 26 de febrero de 2026, VIRUS y otros, C-131/24, EU:C:2026:109, apartado 34 y jurisprudencia citada).
- 22 En virtud del artículo 252 TFUE, párrafo segundo, el Abogado General presenta públicamente, con toda imparcialidad e independencia, conclusiones motivadas sobre los asuntos que, de conformidad con el Estatuto del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, requieran su intervención. Así pues, no se trata de una opinión destinada a los jueces o a las partes que emana de una autoridad ajena al Tribunal de Justicia, sino de la opinión individual, motivada y expresada públicamente, de un miembro de la propia institución. Por lo tanto, las conclusiones del Abogado General no pueden ser debatidas por las partes. Paralelamente, el Tribunal de Justicia no está vinculado ni por esas conclusiones ni por la motivación que el Abogado General desarrolla para llegar a ellas. Por consiguiente, el hecho de que una parte interesada no esté de acuerdo con las conclusiones del Abogado General no constituye en sí mismo un motivo que justifique la reapertura de la fase oral, sin importar cuáles sean las cuestiones que examine en sus conclusiones (sentencia de 26 de febrero de 2026, VIRUS y otros, C-131/24, EU:C:2026:109, apartado 35 y jurisprudencia citada).
- 23 Por otro lado, habida cuenta de todos los datos de que dispone, el Tribunal de Justicia se considera, en cualquier caso, suficientemente informado para pronunciarse sobre la petición de decisión prejudicial.
- 24 En estas circunstancias, el Tribunal de Justicia, oído el Abogado General, considera que no ha lugar a ordenar la reapertura de la fase oral del procedimiento.

Sobre la cuestión prejudicial

- 25 Con carácter preliminar, procede señalar que, si bien, en su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente se refiere a las disposiciones de la Directiva 2011/83 en su versión vigente antes de las modificaciones que introdujo en su articulado la Directiva 2019/2161, la motivación de la petición de decisión prejudicial tiene en cuenta, no obstante, estas modificaciones. Además, en la resolución de remisión se hace referencia a una versión del Derecho nacional pertinente que entró en vigor el 20 de julio de 2022 y, por tanto, posterior a la fecha que se fijó para la aplicación de las disposiciones de transposición de la Directiva 2019/2161, a saber, conforme al artículo 7, apartado 1, párrafo segundo, de esta última Directiva, el 28 de mayo de 2022. Por ello, debe examinarse la cuestión planteada con respecto a la Directiva 2011/83 en su versión modificada por la Directiva 2019/2161.

- 26 Hecha esta salvedad, procede considerar que, mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83, en relación con el artículo 2, punto 11, de esta Directiva, debe interpretarse en el sentido de que la prestación de un servicio de *streaming* mediante el cual un consumidor puede acceder, a través de un hipervínculo o de una aplicación digital, a datos digitales almacenados en un servidor para verlos en directo, a la carta o incluso fuera de línea tras su descarga en un dispositivo de memoria propio, constituye un suministro de «contenido digital», en el sentido de esas disposiciones.
- 27 A este respecto, los artículos 9 a 15 de la Directiva 2011/83 conceden al consumidor un derecho de desistimiento a raíz, en particular, de la celebración de un contrato a distancia, en el sentido del artículo 2, punto 7, de dicha Directiva, y establecen las condiciones y el modo de ejercicio de ese derecho (sentencia de 31 de marzo de 2022, CTS Eventim, C-96/21, EU:C:2022:238, apartado 25).
- 28 El artículo 16 de esta Directiva establece, sin embargo, excepciones a ese derecho de desistimiento, en particular en el supuesto, contemplado en la letra m) del párrafo primero del citado artículo, de un contrato para el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, pero siempre que, por un lado, la ejecución de ese contrato haya comenzado y, por otro, dicho contrato imponga al consumidor una obligación de pago, dicho consumidor haya otorgado expresamente su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento, el consumidor haya expresado su conocimiento de que perderá así su derecho de desistimiento y el comerciante de que se trate haya facilitado una confirmación con arreglo al artículo 7, apartado 2, o al 8, apartado 7, de la misma Directiva.
- 29 Con el fin de determinar si un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal tiene que ver con el suministro de «contenido digital» a los efectos del artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83, importa señalar que, según reiterada jurisprudencia, tanto de las exigencias de la aplicación uniforme del Derecho de la Unión como del principio de igualdad se desprende que el tenor de una disposición de Derecho de la Unión que no contenga una remisión expresa al Derecho de los Estados miembros para determinar su sentido y su alcance normalmente debe ser objeto en toda la Unión de una interpretación autónoma y uniforme, que ha de buscarse teniendo en cuenta no solo el tenor literal de esa disposición, sino también su contexto y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forma parte [véanse, en este sentido, las sentencias de 21 de diciembre de 2023, BMW Bank y otros, C-38/21, C-47/21 y C-232/21, EU:C:2023:1014, apartado 133 y jurisprudencia citada, y de 30 de abril de 2024, M. N. (EncroChat), C-670/22, EU:C:2024:372, apartado 109 y jurisprudencia citada].
- 30 Habida cuenta de que ninguna disposición de la Directiva 2011/83 contiene una remisión expresa al Derecho de los Estados miembros para determinar el sentido y el alcance del concepto de «contenido digital», en el sentido del artículo 16, párrafo primero, letra m), de dicha Directiva, en relación con el artículo 2, punto 11, de esta, procede considerar que estas disposiciones deben ser objeto de una interpretación autónoma y uniforme en Derecho de la Unión, conforme a la metodología recordada en el apartado anterior de la presente sentencia [véanse, en este sentido, las sentencias de 21 de diciembre de 2023, BMW Bank y otros, C-38/21, C-47/21 y C-232/21, EU:C:2023:1014, apartado 188, y de 30 de abril de 2024, M.N (EncroChat), C-670/22, EU:C:2024:372, apartado 110].

- 31 En lo atinente, en primer lugar, a la interpretación literal del concepto de «contenido digital», con este término se designa, en el artículo 2, punto 11, de la Directiva 2011/83, al contenido digital que se define en el artículo 2, punto 1, de la Directiva 2019/770. Esta última disposición menciona «los datos producidos y suministrados en formato digital».
- 32 A este respecto, resulta que un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal permite ciertamente a los consumidores acceder a los datos digitales que les proporciona un comerciante con arreglo a su suscripción. Sin embargo, solo esta circunstancia no basta para concluir que tal oferta tiene que ver necesariamente con el suministro de «contenido digital», a los efectos del artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83, en relación con el artículo 2, punto 11, de esta.
- 33 En efecto, para los contratos celebrados entre consumidores y comerciantes en el mercado único digital, la Directiva 2011/83 distingue entre el concepto de «contenido digital» y el de «servicio digital», que, como resulta del artículo 2, punto 16, de dicha Directiva, en relación con el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2019/770, consiste en un servicio que, o bien permite al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o bien permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos. La prestación de tal «servicio digital» no está comprendida en las excepciones al derecho de desistimiento establecidas en el artículo 16 de la Directiva 2011/83.
- 34 Pues bien, en la medida en que permite a un consumidor acceder a datos digitales y, en su caso, almacenarlos, al menos durante cierto tiempo, un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal también puede constituir tal «servicio digital». En consecuencia, la respuesta a la cuestión prejudicial planteada requiere una interpretación contextual y teleológica del concepto de «contenido digital» para distinguirlo, en el marco del litigio principal, del concepto de «servicio digital».
- 35 Por lo que se refiere, en segundo lugar, a la interpretación contextual del concepto de «contenido digital», del considerando 30 de la Directiva 2019/2161 se desprende que los contenidos digitales están ligados a un único acto de suministro al consumidor de uno o varios elementos específicos de tales contenidos, una serie de actos puntuales de suministro o un suministro continuo a lo largo de un período de tiempo, como «archivos de música o de vídeo concretos» y «la retransmisión en línea de un videoclip [...] independientemente de la duración real que tenga el archivo audiovisual».
- 36 El considerando 19 de la Directiva 2011/83 aporta más ejemplos sobre el particular, tales como «programas, aplicaciones, juegos, música, vídeos o textos informáticos independientemente de si se accede a ellos a través de descarga o emisión en tiempo real, de un soporte material o por otros medios». Este considerando también menciona una similitud funcional entre los «contratos sobre contenido digital que no se suministre en un soporte material» y «los contratos de suministro de agua, gas y electricidad, cuando no se presenten a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas» o los «contratos de calefacción mediante sistemas urbanos» Estas dos últimas categorías de

contratos se caracterizan, en particular, por el hecho de que el consumidor interesado obtiene un acceso estable y continuo al objeto del contrato durante toda la duración de este.

37 En cambio, por lo que se refiere a los «servicios digitales», el considerando 30 de la Directiva 2019/2161 indica que servicios como «los servicios para compartir vídeo y sonido y otro almacenamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos que se ofrecen en nube, almacenamiento en nube, correo web, medios sociales y aplicaciones en nube» se caracterizan por la intervención continua del prestador de servicios, razón por la cual el legislador de la Unión consideró que les eran aplicables las normas sobre el derecho de desistimiento establecidas por la Directiva 2011/83. No obstante, este considerando precisa que tanto un contenido digital como un servicio digital pueden implicar, en principio, el suministro continuo del comerciante a lo largo de la vigencia del contrato.

38 Habida cuenta de todas las indicaciones anteriores, es preciso señalar que ni el medio técnico de transferencia y de acceso a los datos digitales ni la duración continua de su suministro constituyen características que permitan, por sí solas, distinguir un «contenido digital» de un «servicio digital».

39 No obstante, como señaló, en esencia, el Abogado General en los puntos 36 y 38 de sus conclusiones, estas indicaciones sugieren que debe distinguirse en función de hasta qué punto interviene el comerciante de que se trate en el suministro de los datos digitales en cuestión. Contrariamente al suministro de un «contenido digital», el suministro de un «servicio digital» se define necesariamente por el carácter dinámico de la oferta propuesta por el comerciante de que se trate, que va más allá de la mera provisión estable y, en su caso, continua de acceso a contenidos específicos. Así sucede, en particular, cuando, sobre la base de un seguimiento de los contenidos a los que el consumidor ha accedido, de las listas de lectura o de favoritos, la oferta está concebida para adaptarse al comportamiento o a las expectativas individuales del consumidor, o incluso para influir en la manera en que este utiliza los servicios que busca, por ejemplo, proponiéndole recomendaciones de contenidos concretos.

40 Tal interpretación de estos conceptos tiene plenamente en cuenta que el artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83 establece una excepción al derecho de desistimiento y, en la medida en que introduce una salvedad a las normas del Derecho de la Unión destinadas a proteger a los consumidores, debe interpretarse de manera estricta (véanse, en este sentido, las sentencias de 8 de octubre de 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, apartado 43, y de 21 de diciembre de 2023, BMW Bank y otros, C-38/21, C-47/21 y C-232/21, EU:C:2023:1014, apartado 189 y jurisprudencia citada). El considerando 30 de la Directiva 2019/2161, según el cual, cuando exista una duda sobre si el contrato es un contrato de prestación de servicios o un contrato de suministro de contenido digital que no se presta en un soporte material, deben aplicarse las normas sobre el derecho de desistimiento para los servicios, viene a confirmar la apreciación anterior.

41 En el presente asunto, de la resolución de remisión se desprende que, en el marco del servicio de *streaming* controvertido en el litigio principal, la puesta a disposición de la infraestructura adecuada por el comerciante de que se trate suele ir acompañada de una actualización de la oferta

y de recomendaciones individuales basadas en el comportamiento del usuario. No se ofrece al consumidor interesado un mero acceso puntual a uno o varios contenidos específicos, sino que puede acceder, a voluntad, a múltiples contenidos que, por un lado, pueden ser modificados continuamente por dicho comerciante y, por otro, tienen funcionalidades que pueden influir en la manera en que ese consumidor utiliza el servicio que se pone a su disposición.

- 42 En tercer lugar, un análisis de los objetivos perseguidos por la Directiva 2011/83 corrobora la interpretación expuesta en el apartado 39 de la presente sentencia. Como se indica en su considerando 4, esta Directiva tiene como objetivo lograr el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores, al que se refiere el artículo 1 de la misma Directiva, y la competitividad de las empresas (véanse, en este sentido, las sentencias de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 41, y de 8 de octubre de 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, apartado 30).
- 43 El derecho de desistimiento previsto por la Directiva 2011/83 tiene por objeto proteger al consumidor en la situación concreta de una venta a distancia, en la que no tiene la posibilidad real de conocer las características específicas del servicio antes de la celebración del contrato. Por tanto, se considera que el derecho de desistimiento compensa la desventaja resultante para el consumidor de un contrato a distancia, concediéndole un plazo de reflexión apropiado durante el cual tiene la posibilidad de examinar y probar el objeto de dicho contrato (véanse, en este sentido, las sentencias de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 45; de 27 de marzo de 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, apartado 33, y de 5 de octubre de 2023, Sofatutor, C-565/22, EU:C:2023:735, apartado 39).
- 44 En el presente asunto, de la resolución de remisión se desprende que el servicio de *streaming* controvertido en el litigio principal se caracteriza por una gran variedad de contenidos, ofrecidos en forma de diferentes suscripciones adaptadas a determinados perfiles de consumidores, así como una infraestructura específica que permite acceder a esos contenidos. Los consumidores que desean suscribir un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal no necesariamente tienen la posibilidad, desde el momento de la celebración del contrato, de conocer el conjunto de dichos contenidos ni las características y funcionalidades en las que se basa la experiencia audiovisual propuesta por el comerciante de que se trate y comparar tal oferta eficazmente con otras ofertas existentes en el mercado para decidir si, en su caso, alguna podría resultar más adecuada a sus expectativas.
- 45 Sin perjuicio de que el órgano jurisdiccional remitente compruebe los extremos mencionados en los apartados 39, 41 y 44 de la presente sentencia, que permiten concluir que la oferta propuesta por Sky Österreich tiene un carácter dinámico que va más allá de la mera provisión estable y continua de acceso a contenidos específicos, resulta, pues, que el servicio de *streaming* controvertido en el litigio principal debe calificarse de «servicio digital», en el sentido del artículo 2, punto 16, de la Directiva 2011/83. Por consiguiente, no puede considerarse que tenga relación con el suministro de «contenido digital», en el sentido del artículo 16, párrafo primero, letra m), de dicha Directiva, en relación con el artículo 2, punto 11, de esta.

- 46 Por lo que respecta, en cuarto lugar, al riesgo de abuso, puesto de relieve por Sky Österreich en sus observaciones escritas, que resultaría del reconocimiento de un derecho de desistimiento del consumidor interesado en caso de celebración de un contrato relativo a un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal, es cierto que el objetivo de la excepción al derecho de desistimiento prevista en el artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83 consiste en proteger al comerciante de que se trate frente a las desventajas ligadas a la imposibilidad, en caso de que ese consumidor ejerza el derecho de desistimiento, de restablecer una situación de *statu quo ante* adecuada una vez que la descarga o la transferencia continuada de un contenido digital ha comenzado.
- 47 Sky Österreich alega que, en el marco del servicio de *streaming* que ofrece, todos los contenidos son inmediatamente accesibles en su totalidad, y la mayoría de los contenidos, como los acontecimientos deportivos, las películas y las series, por lo general carecen de interés para los consumidores tras el primer visionado, de suerte que muchas suscripciones se contratan con el único fin de ver determinados acontecimientos deportivos o nuevas temporadas de series televisivas. En caso de desistimiento, un restablecimiento del *statu quo ante* que tenga debidamente en cuenta sus intereses económicos debería tener en cuenta el uso concreto del servicio por parte del consumidor interesado y, por lo tanto, sería muy difícilmente realizable desde el punto de vista técnico y administrativo.
- 48 No obstante, por un lado, la provisión de acceso a los contenidos cubiertos por una suscripción de un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal no implica que todas las prestaciones ofrecidas por el comerciante de que se trate se presten necesariamente de manera íntegra desde la celebración del contrato, pues la posibilidad de su visionado continuo y, en su caso, repetido a lo largo de toda la duración de la suscripción forma parte de ese servicio, independientemente de que dicho comerciante tenga la posibilidad, en su caso, de modificar los contenidos de que se trate tras la celebración del contrato.
- 49 Paralelamente, el artículo 14, apartado 3, frases primera y segunda, de la Directiva 2011/83 establece que un consumidor que ejerza su derecho de desistimiento después de haber solicitado al comerciante de que se trate que ejecute un contrato a distancia, durante el plazo de desistimiento de catorce días previsto en el artículo 9 de esa Directiva, deberá pagar a ese comerciante un importe, calculado sobre la base del precio total acordado en el contrato, que sea proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que el comerciante haya sido informado del ejercicio del derecho de desistimiento en relación con el objeto total del contrato. En virtud del artículo 14, apartado 3, frases primera y segunda, el mismo comerciante tiene derecho a reclamar al consumidor una indemnización adecuada.
- 50 Para determinar el importe proporcional que el consumidor debe abonar al comerciante o profesional de que se trate, cuando el mismo consumidor haya solicitado expresamente que la ejecución del contrato dé comienzo durante el plazo de desistimiento y desista del contrato, el Tribunal de Justicia ha declarado que procedía, en principio, tomar en consideración el precio acordado en dicho contrato para su objeto total y calcular el importe adeudado *pro rata temporis* (véase, en este sentido, la sentencia de 8 de octubre de 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, apartado 32).

- 51 Sin embargo, como señaló, en esencia, el Abogado General en los puntos 56 y 57 de sus conclusiones, de la jurisprudencia recordada en el apartado anterior de la presente sentencia no cabe deducir que, en una situación en la que un consumidor contrata un servicio de *streaming* como el controvertido en el litigio principal en un momento preciso con el único fin de poder acceder, durante el período de desistimiento, a un contenido concreto de un valor particularmente elevado, el importe de la indemnización prevista en el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 deba necesariamente calcularse únicamente sobre la base del tiempo en que dicho consumidor pudo acceder a los contenidos cubiertos por la suscripción antes del ejercicio de su derecho de desistimiento. En efecto, el importe de la indemnización debida en virtud de esta disposición debe ser «proporcional a la parte ya prestada» en relación con el objeto total del contrato. En tal caso, el comerciante de que se trate también puede determinar el importe de la indemnización en función, en particular, del valor económico de los contenidos que, en el marco de la suscripción contratada por dicho consumidor, fueron puestos a disposición de este y visionados por él durante ese período.
- 52 Como se desprende del artículo 14, apartado 3, tercera frase, de dicha Directiva, el importe de la indemnización debida por esos contenidos debe calcularse, en su caso, sobre la base del valor de mercado de estos últimos. A efectos del cálculo a prorrata de ese importe, un comerciante puede, en particular, tener en cuenta las condiciones en las que se ofrecen tales contenidos y, en este contexto, el valor que presentan tales contenidos cuando se ofrecen, según las condiciones del mercado en cuestión, en el marco de un servicio solicitado al margen de una suscripción concreta.
- 53 A la vista de lo anterior, el reconocimiento de un derecho de desistimiento en el momento de la celebración de un contrato para un servicio de *streaming* no puede poner en entredicho el justo equilibrio entre los intereses de los consumidores y de los comerciantes, en el sentido de la jurisprudencia recordada en el apartado 42 de la presente sentencia.
- 54 Por cuantas razones anteceden, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83, en relación con el artículo 2, punto 11, de esta Directiva, debe interpretarse en el sentido de que la prestación de un servicio de *streaming* mediante el cual un consumidor puede acceder, a través de un hipervínculo o de una aplicación digital, a datos digitales almacenados en un servidor para verlos en directo, a la carta, o incluso fuera de línea tras su descarga en un dispositivo de memoria propio, no constituye un suministro de «contenido digital», en el sentido de estas disposiciones, sino la prestación de un «servicio digital», en el sentido del artículo 2, punto 16, de la citada Directiva, si la oferta propuesta por el comerciante de que se trate presenta un carácter dinámico que va más allá de la mera provisión estable y, en su caso, continua de contenidos específicos.

Costas

- 55 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional remitente, corresponde a este 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 Primera) declara:

El artículo 16, párrafo primero, letra m), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en su versión modificada por la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, en relación con el artículo 2, punto 11, de la Directiva 2011/83, en la indicada versión modificada,

debe interpretarse en el sentido de que

la prestación de un servicio de *streaming* mediante el cual un consumidor puede acceder, a través de un hipervínculo o de una aplicación digital, a datos digitales almacenados en un servidor para verlos en directo, a la carta, o incluso fuera de línea tras su descarga en un dispositivo de memoria propio, no constituye un suministro de «contenido digital», en el sentido de estas disposiciones, sino la prestación de un «servicio digital», en el sentido del artículo 2, punto 16, de la Directiva 2011/83, en la indicada versión modificada, si la oferta propuesta por el comerciante de que se trate presenta un carácter dinámico que va más allá de la mera provisión estable y, en su caso, continua de contenidos específicos.

Firmas

* Lengua de procedimiento: alemán.