

BASE DE DATOS DE Norma DEF.-

Referencia: NCJ065047

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA

Sentencia de 8 de octubre de 2020

Sala Sexta

Asunto n.º C-641/19

SUMARIO:**Protección de los consumidores Contrato a distancia. Contenidos y servicios digitales. Derecho de desistimiento. Importe que el consumidor debe abonar por servicios prestados antes del desistimiento. Precio excesivo.**

Solo cuando el contrato prevea expresamente que una o varias prestaciones se llevarán a cabo íntegramente, por separado, desde el inicio de la ejecución del contrato, a un precio que deberá abonarse separadamente, podrá el consumidor decidir oportunamente si debe solicitar expresamente que el comerciante empiece a prestar los servicios durante el período en el que puede ejercitar el derecho de desistimiento. Solo en tal caso habrá de tenerse en cuenta el **precio total previsto para esa prestación** a la hora de calcular el importe que ha de abonarse al comerciante. Todas las circunstancias relacionadas con el **valor de mercado** del servicio prestado son pertinentes para apreciar el eventual carácter excesivo del precio total, a saber, la comparación tanto con el precio solicitado por el comerciante en cuestión a otros consumidores en las mismas condiciones como con el precio de un servicio equivalente prestado por otros comerciantes. 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». Así, un servicio como el prestado por el sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja de que se trata en el litigio principal, que permite al consumidor crear, procesar o almacenar datos en formato digital, o acceder a ellos, y que permite compartir o interactuar de cualquier otro modo con datos en formato digital cargados o creados por el consumidor o por otros usuarios de ese servicio, no puede considerarse, como tal, suministro de «contenido digital».

En virtud de lo anterior, el **Tribunal de Justicia declara que:**

1) El artículo 14, apartado 3, 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, debe interpretarse en el sentido de que, para determinar el importe proporcional que el consumidor debe abonar al comerciante cuando aquel haya solicitado expresamente que la ejecución del contrato dé comienzo durante el plazo de desistimiento y desista del contrato, procede, en principio, tomar en consideración el precio acordado en dicho contrato para su objeto total y calcular el importe adeudado *pro rata temporis*. Solo cuando el contrato celebrado prevea expresamente que una o varias prestaciones se lleven a cabo íntegramente, por separado, desde el inicio de la ejecución del contrato, a un precio que deberá abonarse separadamente, procederá tener en cuenta el precio total establecido para esa prestación al calcular el importe adeudado al comerciante con arreglo a lo dispuesto en el artículo 14, apartado 3, de esa Directiva.

2) El artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, leído a la luz de su considerando 50, debe interpretarse en el sentido de que, para apreciar si el precio total es excesivo a efectos de dicha disposición, procede tener en cuenta el precio del servicio ofrecido por el comerciante de que se trata a otros consumidores en las mismas condiciones y el de los servicios equivalentes prestados por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato.

3) El artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, leído en relación con su artículo 2, apartado 11, debe interpretarse en el sentido de que la elaboración, por un sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja, de un informe de evaluación de la personalidad sobre la base de un test de personalidad realizado por dicho sitio no constituye un suministro de «contenido digital» en el sentido de esta disposición.

PRECEPTOS:

Directiva 2011/83/UE (derechos de los consumidores), arts. 2, 7, 9, 14 y 16.

PONENTE:

Don M. Safjan.

En el asunto C-641/19,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Amtsgericht Hamburg (Tribunal de lo Civil y Penal de Hamburgo, Alemania), mediante resolución de 23 de agosto de 2019, recibida en el Tribunal de Justicia el 30 de agosto de 2019, en el procedimiento entre

EU

Y

PE Digital GmbH

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Sexta),

integrado por la Sra. C. Toader, en funciones de Presidente de Sala, y los Sres. M. Safjan (Ponente), y N. Jääskinen, 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 de EU, por el Sr. T. Meier-Bading, Rechtsanwalt;
- en nombre de PE Digital GmbH, por el Sr. C. Rohnke, Rechtsanwalt;
- en nombre del Gobierno belga, por los Sres. P. Cottin y S. Baeyens, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. B.-R. Killmann y la Sra. C. Valero, 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 2, punto 11, 14, apartado 3, y 16, 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 EU, que actúa en su condición de consumidor, y PE Digital GmbH, en relación con el importe que ha de abonarse a esta última como consecuencia del ejercicio, por EU, del derecho a desistir del contrato celebrado con esa sociedad.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

3. Los considerandos 4, 19 y 50 de la Directiva 2011/83 exponen lo siguiente:

«(4) [...] La armonización de determinados aspectos de los contratos a distancia [...] 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. [...] 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. [...]

[...]

(50) Por un lado, el consumidor debe poder disfrutar del derecho de desistimiento aun cuando haya solicitado la prestación de los servicios antes de que finalice el período de desistimiento. Por otro lado, si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, el comerciante debe tener garantías de que se le va a pagar convenientemente el servicio que ha prestado. El cálculo del importe proporcionado debe basarse en el precio acordado en el contrato, a menos que el consumidor demuestre que el precio total es ya de por sí desproporcionado, en cuyo caso el importe a pagar se calculará sobre la base del valor de mercado del servicio prestado. El valor de mercado se debe establecer comparando el precio de un servicio equivalente prestado por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato. Por lo tanto, el consumidor debe solicitar de forma expresa la prestación del servicio antes de que finalice el plazo de desistimiento mediante una solicitud expresa y, en el caso de un contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil, deberá hacerlo en un soporte duradero. Del mismo modo, el comerciante debe informar al consumidor, utilizando un soporte duradero, de toda obligación de abonar la parte proporcional del coste de los servicios ya prestados. [...]

4. A tenor del artículo 2 de esta Directiva, que lleva la rúbrica «Definiciones»:

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

[...]

6) “contrato de servicios”: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio al consumidor y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio.

[...]

11) “contenido digital”: los datos producidos y suministrados en formato digital;

[...]».

5. El artículo 7 de la referida Directiva, titulado «Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento», establece, en su apartado 3, lo siguiente:

«En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 9, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido en un soporte duradero.»

6. El artículo 9 de la misma Directiva, con la rúbrica «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 Directiva 2011/83, titulado «Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento», establece:

«[...]

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.

4. El consumidor no asumirá ningún coste por:

a) la prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

i) el comerciante no haya facilitado información con arreglo al artículo 6, apartado 1, letras h) o j), o bien

ii) el consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 7, apartado 3, y al artículo 8, apartado 8, o bien

b) el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:

i) el consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de 14 días contemplado en el artículo 9,

ii) el consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento, o bien

iii) el comerciante no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 7, apartado 2, o al artículo 8, apartado 7.

[...]

8. Con arreglo al artículo 16 de esta Directiva, que lleva la rúbrica «Excepciones al derecho de desistimiento»:

«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) el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.»

Derecho alemán

9. El artículo 312f, apartado 3, del Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil; en lo sucesivo, «BGB») define el contenido digital como «los datos que no figuran en un soporte material, que se producen y suministran en formato digital».

10. El artículo 356 del BGB, titulado «Derecho de desistimiento en los contratos celebrados fuera del establecimiento y en los contratos a distancia», dispone, en su apartado 5, lo siguiente:

«En el caso de un contrato de suministro de contenido digital que no se halle en un soporte material, el derecho de desistimiento también se extinguirá si el comerciante ha comenzado a ejecutar el contrato, siempre que el consumidor

1. haya dado su consentimiento expreso para que el comerciante comience a ejecutar el contrato antes de que finalice el período de desistimiento, y

2. haya confirmado tener conocimiento de que, al dar su consentimiento, pierde su derecho de desistimiento en el momento en que se ejecute el contrato.»

11. El artículo 357 del BGB dispone en sus apartados 8 y 9 lo siguiente:

«(8) Cuando un consumidor desista de un contrato de prestación de servicios o de suministro de agua, gas o electricidad que tenga por objeto una cantidad no determinada o un volumen no delimitado, o de suministro de calefacción urbana, deberá abonar una compensación por el servicio prestado hasta el momento del desistimiento, cuando el consumidor haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie antes de que finalice el plazo de desistimiento. El derecho contemplado en la primera frase solo existirá si el comerciante ha informado

debidamente al consumidor de conformidad con lo dispuesto en el artículo 246a, primera sección, apartado 2, primera frase, puntos 1 a 3, de la Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (Ley de Introducción al Código Civil). En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, el derecho contemplado en la primera frase solo existirá si el consumidor ha expresado su deseo, en el sentido de la primera frase, en un soporte duradero. Para el cálculo de la compensación se tomará como base el precio total acordado. Si el precio total acordado es excesivo, la compensación se calculará en función del valor de mercado del servicio prestado.

(9) Si el consumidor desiste de un contrato de suministro de contenido digital que no se halla en un soporte físico, no estará obligado a pagar una compensación.»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

12. PE Digital, sociedad domiciliada en Alemania, explota el sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja Parship (www.parship.de). Ofrece a sus usuarios dos tipos de suscripción, a saber, la suscripción de base, gratuita, que permite contactar con otros usuarios de manera muy limitada, y la llamada suscripción prémium, de pago, con una duración de 6, 12 o 24 meses. Esta última permite a los usuarios, mientras dure la suscripción, ponerse en contacto con todos los demás suscriptores prémium, a saber, más de 186 000 en Alemania, e intercambiar información e imágenes con ellos.

13. La suscripción prémium incluye, en particular, la denominada garantía «de contacto», que garantiza al usuario el establecimiento de un cierto número de contactos con otros usuarios. A tal efecto, se considera contacto cualquier respuesta leída por el usuario en cuestión a un mensaje que él haya enviado, así como todo mensaje recibido por el usuario tras el cual haya leído e intercambiado al menos dos mensajes con otro usuario.

14. En promedio, se envían y se reciben 31,3 mensajes en la primera semana del período de suscripción prémium, 8,9 mensajes en la segunda semana, 6,1 mensajes en la tercera semana, 5,1 mensajes en la cuarta semana y menos de cinco mensajes a partir de la quinta semana.

15. Inmediatamente después del alta, cada suscriptor recibe de manera automatizada una selección de sugerencias de pareja en el mismo estado federado, que se elabora sobre la base de un test de personalidad de aproximadamente treinta minutos de duración, relativo a las características, los hábitos y los intereses relevantes para la búsqueda de pareja. En el caso de una suscripción prémium de 12 meses, esta selección ya representa casi la mitad de todas las sugerencias de pareja suministradas al suscriptor durante el período contractual. El algoritmo para el test de personalidad fue creado y desarrollado bajo la dirección de un psicólogo titulado. Los suscriptores prémium reciben el resultado de ese test realizado por ordenador en forma de un «informe de evaluación de la personalidad» de 50 páginas, que los suscriptores «de base» pueden adquirir como una prestación parcial a cambio del pago de una determinada cantidad.

16. El 4 de noviembre de 2018, EU, actuando como consumidor, celebró con PE Digital un contrato de suscripción prémium de una duración de 12 meses por un precio de 523,95 euros (en lo sucesivo, «contrato controvertido»). Este precio era más del doble del que PE Digital cobraba a algunos de sus otros usuarios por un contrato de la misma duración celebrado en el mismo año. Conforme a lo exigido por el artículo 246a, primera sección, apartado 2, primera frase, puntos 1 y 3, de la Ley de Introducción al Código Civil, PE Digital informó a EU acerca de su derecho de desistimiento y esta última confirmó a dicha empresa que debía comenzar a prestar el servicio objeto del contrato antes de que finalizase el plazo de desistimiento.

17. Después de que EU hubiese desistido del contrato controvertido el 8 de noviembre de 2018, PE Digital le facturó un importe total de 392,96 euros en concepto de compensación.

18. Mediante demanda presentada ante el Amtsgericht Hamburg (Tribunal de lo Civil y Penal de Hamburgo, Alemania), EU solicita la devolución de todos los pagos realizados a PE Digital.

19. Basándose en el documento de orientación de la Comisión Europea relativo a la Directiva 2011/83, elaborado en junio de 2014, y, en particular, en su punto 6.5.1, relativo al artículo 14, apartado 3, de dicha Directiva, el órgano jurisdiccional remitente considera que cuando la prestación global incluye prestaciones parciales distintas que, según lo acordado, no se prestan simultáneamente, debe tenerse en cuenta la duración de cada una de esas prestaciones parciales a efectos del cálculo del importe de la remuneración que ha de abonarse al comerciante.

20. En lo que respecta al cálculo del «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», en el sentido del artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, el órgano jurisdiccional remitente considera que no solo ha de atenderse a la prestación proporcionada por el comerciante, sino también al valor de la prestación recibida por el consumidor.

21. Según el órgano jurisdiccional remitente, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 y en el artículo 357, apartado 8, del BGB, el importe que el consumidor debe abonar al comerciante tras el desistimiento del contrato debe calcularse, en primer lugar, distinguiendo entre las distintas prestaciones parciales previstas en el contrato. En segundo lugar, es preciso determinar el precio de las distintas prestaciones parciales atendiendo al valor que tienen para el consumidor medio, habida cuenta del objetivo del contrato en cuestión, sirviéndose de las estadísticas relativas al comportamiento de los consumidores. En tercer lugar, se han de calcular los distintos elementos del importe que procede abonar por las distintas prestaciones parciales, teniendo en cuenta, por un lado, el volumen de las prestaciones parciales ya realizadas y, por otro, el valor de dichas prestaciones. En cuarto lugar, la suma de los importes calculados de este modo dará como resultado el importe total adeudado por el consumidor.

22. A este respecto, el órgano jurisdiccional remitente considera que la transmisión del informe de evaluación de la personalidad al comienzo de la ejecución del contrato controvertido podría calificarse, en la medida en que se trata de una prestación parcial separada, de suministro de contenido digital que no se presta en un soporte material, lo que llevaría a aplicar las excepciones que figuran en los artículos 14, apartado 4, letra b), inciso ii), y 16, letra m), de la Directiva 2011/83, así como en los artículos 356, apartado 5, y 357, apartado 9, del BGB.

23. Sin embargo, a juicio del órgano jurisdiccional remitente, esta interpretación llevaría a denegar al consumidor el derecho de desistimiento y supondría un menoscabo de sus derechos.

24. Además, remitiéndose al artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, leído a la luz de su considerando 50, el órgano jurisdiccional remitente estima que un precio total que represente el doble del facturado a otros usuarios por el mismo servicio no es «excesivo», en el sentido de dicha disposición, mientras no alcance el valor de mercado del servicio prestado o si solo lo supera ligeramente.

25. En estas circunstancias, el Amtsgericht Hamburg (Tribunal de lo Civil y Penal de Hamburgo) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las cuestiones prejudiciales siguientes:

«1) ¿Debe interpretarse el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 [...], habida cuenta de su considerando 50, en el sentido de que, en el caso de un contrato en virtud del cual no ha de realizarse una prestación única, sino que ha de prestarse un servicio global compuesto por varias prestaciones parciales, el “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”, a pagar por el consumidor, debe calcularse exclusivamente *pro rata temporis*, cuando el consumidor paga por el servicio global *pro rata temporis*, pero las prestaciones parciales se realizan en momentos diferentes?

2) ¿Debe interpretarse el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 en el sentido de que el “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”, que debe pagar el consumidor, también debe calcularse únicamente *pro rata temporis* cuando una prestación (parcial) se realiza de forma continuada pero esta tiene mayor o menor valor para el consumidor al inicio de la duración contractual?

3) ¿Deben interpretarse el artículo 2, punto 11, de la Directiva 2011/83 y 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),] en el sentido de que también pueden ser “contenidos digitales” en el sentido del artículo 2, punto 11, de la Directiva 2011/83 y del artículo 2, punto 1, de la Directiva 2019/770, aquellos ficheros suministrados como prestación parcial en el marco de un servicio global prestado principalmente como “servicio digital” en el sentido del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2019/770, lo que tiene como consecuencia que el comerciante puede lograr la extinción del derecho de desistimiento con arreglo al artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83 en cuanto a la prestación parcial, pero que el consumidor, en caso de que el comerciante no lo consiga, podría desistir del contrato en su conjunto y en virtud del artículo 14, apartado 4, letra b), inciso ii), de la Directiva 2011/83 no tendría que pagar ninguna compensación por dicha prestación parcial?

4) ¿Debe interpretarse el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, a la vista de su considerando 50, en el sentido de que el precio total acordado contractualmente para un servicio es “excesivo” en el sentido del artículo 14, apartado 3, tercera frase, de la Directiva 2011/83, si es significativamente superior al precio total acordado con otro consumidor por un servicio del mismo contenido, prestado por el mismo comerciante durante el mismo período contractual y sujeto a las mismas condiciones generales?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

Sobre las cuestiones prejudiciales primera y segunda

26. Mediante sus cuestiones prejudiciales primera y segunda, que procede examinar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, para determinar el importe proporcional que el consumidor debe abonar al comerciante cuando aquel haya solicitado expresamente que la ejecución del contrato dé comienzo durante el plazo de desistimiento y desista del contrato, procede tomar en consideración el precio acordado en dicho contrato para su objeto total y calcular el importe adeudado *pro rata temporis*, o si ha de tenerse en cuenta el hecho de que uno de los servicios objeto del contrato ha sido prestado al consumidor en su totalidad antes de que este haya ejercitado su derecho de desistimiento.

27. A este respecto, cabe recordar que, en virtud del artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, cuando un consumidor que haya solicitado al comerciante que inicie la ejecución del contrato antes de la expiración del plazo de desistimiento ejerza su derecho de desistimiento en ese contexto, deberá pagar 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». Esta disposición precisa igualmente que el «importe proporcional que [se] habrá de abonar [...] se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato».

28. El importe proporcional que el consumidor debe abonar de conformidad con el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 debe calcularse, en principio, teniendo en cuenta todas las prestaciones objeto del contrato, a saber, la prestación principal y las prestaciones accesorias necesarias para garantizar la prestación principal. En efecto, cuando las partes del contrato estipulan un precio por las prestaciones proporcionadas, este corresponde, en principio, al objeto total del contrato, esto es, tanto a las prestaciones principales como a las accesorias.

29. Solo cuando el contrato prevea expresamente que una o varias prestaciones se llevarán a cabo íntegramente, por separado, desde el inicio de la ejecución del contrato, a un precio que deberá abonarse separadamente, podrá el consumidor decidir oportunamente si debe solicitar expresamente, de conformidad con el artículo 7, apartado 3, de la Directiva 2011/83, que el comerciante empiece a prestar los servicios durante el período en el que puede ejercitar el derecho de desistimiento. Por lo tanto, solo en tal caso habrá de tenerse en cuenta el precio total previsto para esa prestación a la hora de calcular el importe que ha de abonarse al comerciante en virtud del artículo 14, apartado 3, de esa Directiva.

30. La interpretación expuesta en los apartados 28 y 29 de la presente sentencia corresponde al objetivo mencionado en el considerando 4 de la Directiva 2011/83, consistente en garantizar un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas (véanse, por analogía, las sentencias de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 41; de 27 de marzo de 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, apartado 39, y de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 44).

31. Pues bien, en el presente asunto, el contrato controvertido no preveía un precio separado para ninguna prestación que pudiera considerarse separable de la prestación principal prevista en dicho contrato.

32. Habida cuenta de las anteriores consideraciones, procede responder a las cuestiones prejudiciales primera y segunda que el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que, para determinar el importe proporcional que el consumidor debe abonar al comerciante cuando aquel haya solicitado expresamente que la ejecución del contrato dé comienzo durante el plazo de desistimiento y desista del contrato, procede, en principio, tomar en consideración el precio acordado en dicho contrato para su objeto total y calcular el importe adeudado *pro rata temporis*. Solo cuando el contrato celebrado prevea expresamente que una o varias prestaciones se lleven a cabo íntegramente, por separado, desde el inicio de la ejecución del contrato, a un precio que deberá abonarse separadamente, procederá tener en cuenta el precio total establecido para esa prestación al calcular el importe adeudado al comerciante con arreglo a lo dispuesto en el artículo 14, apartado 3, de esa Directiva.

Sobre la cuarta cuestión prejudicial

33. Mediante su cuarta cuestión prejudicial, que procede examinar en segundo lugar, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, cuáles son los criterios que han de aplicarse para apreciar si el precio total es excesivo en el sentido del artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83.

34. A este respecto, cabe recordar que, con arreglo a esta disposición, «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».

35. Esta disposición debe interpretarse a la luz del considerando 50 de la Directiva 2011/83, que expone que el valor de mercado se debe establecer comparando el precio de un servicio equivalente prestado por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato.

36. De ello se desprende que todas las circunstancias relacionadas con el valor de mercado del servicio prestado son pertinentes para apreciar el eventual carácter excesivo del precio total, a saber, la comparación tanto con el precio solicitado por el comerciante en cuestión a otros consumidores en las mismas condiciones como con el precio de un servicio equivalente prestado por otros comerciantes.

37. Habida cuenta de las anteriores consideraciones, procede responder a la cuarta cuestión prejudicial que el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, leído a la luz de su considerando 50, debe interpretarse en el sentido de que, para apreciar si el precio total es excesivo a efectos de dicha disposición, procede tener en cuenta el precio del servicio ofrecido por el comerciante de que se trata a otros consumidores en las mismas condiciones y el de los servicios equivalentes prestados por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato.

Sobre la tercera cuestión prejudicial

38. Mediante su tercera cuestión prejudicial, que procede examinar en último lugar, el órgano jurisdiccional nacional pregunta, en esencia, cuál es la consecuencia que debe extraerse, a efectos de la determinación del importe que el consumidor debe abonar al comerciante de conformidad con el artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, del hecho de que una de las prestaciones previstas en el contrato celebrado tenga por objeto el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, prestación respecto de la cual el consumidor no puede ejercitar el derecho de desistimiento según lo dispuesto en el artículo 16, letra m), de dicha Directiva.

39. Según se desprende de la resolución de remisión, la prestación a la que se refiere la tercera cuestión prejudicial consiste en proporcionar al consumidor el informe de evaluación de la personalidad mencionado en el apartado 15 de la presente sentencia.

40. A este respecto, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta sobre la pertinencia, en el litigio principal, del artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, en virtud del cual los Estados miembros no incluirán el derecho de desistimiento en los contratos a distancia que se refieran al suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

41. En lo que concierne al «contenido digital», procede recordar que el artículo 2, punto 11, de la Directiva 2011/83 lo define del siguiente modo: «los datos producidos y suministrados en formato digital».

42. Tal como se expone en el considerando 19 de esta Directiva, «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».

43. El artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, que constituye una excepción al derecho de desistimiento es, como disposición del Derecho de la Unión que limita los derechos concedidos para proteger a los consumidores, de interpretación estricta [véase, por analogía, la sentencia de 14 de mayo de 2020, NK (Proyecto de vivienda individual), C-208/19, EU:C:2020:382, apartados 40 y 56 y jurisprudencia citada].

44. En esas circunstancias, procede declarar que un servicio como el prestado por el sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja de que se trata en el litigio principal, que permite al consumidor crear, procesar o almacenar datos en formato digital, o acceder a ellos, y que permite compartir o interactuar de cualquier otro modo con datos en formato digital cargados o creados por el consumidor o por otros usuarios de ese servicio, no puede

considerarse, como tal, suministro de «contenido digital» en el sentido del artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, leído en relación con el artículo 2, punto 11, de esta y a la luz de su considerando 19.

45. Del mismo modo, la elaboración, en el marco de un sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja, de un informe de evaluación de la personalidad como el mencionado en el apartado 15 de la presente sentencia no puede considerarse comprendida en la excepción prevista en el artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, leído en relación con su artículo 2, apartado 11.

46. Habida cuenta de las anteriores consideraciones, procede responder a la tercera cuestión prejudicial que el artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, leído en relación con su artículo 2, apartado 11, debe interpretarse en el sentido de que la elaboración, por un sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja, de un informe de evaluación de la personalidad sobre la base de un test de personalidad realizado por dicho sitio no constituye un suministro de «contenido digital» en el sentido de esta disposición.

Costas

47. 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 Sexta) declara:

1) El artículo 14, apartado 3, 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, debe interpretarse en el sentido de que, para determinar el importe proporcional que el consumidor debe abonar al comerciante cuando aquel haya solicitado expresamente que la ejecución del contrato dé comienzo durante el plazo de desistimiento y desista del contrato, procede, en principio, tomar en consideración el precio acordado en dicho contrato para su objeto total y calcular el importe adeudado *pro rata temporis*. Solo cuando el contrato celebrado prevea expresamente que una o varias prestaciones se lleven a cabo íntegramente, por separado, desde el inicio de la ejecución del contrato, a un precio que deberá abonarse separadamente, procederá tener en cuenta el precio total establecido para esa prestación al calcular el importe adeudado al comerciante con arreglo a lo dispuesto en el artículo 14, apartado 3, de esa Directiva.

2) El artículo 14, apartado 3, de la Directiva 2011/83, leído a la luz de su considerando 50, debe interpretarse en el sentido de que, para apreciar si el precio total es excesivo a efectos de dicha disposición, procede tener en cuenta el precio del servicio ofrecido por el comerciante de que se trata a otros consumidores en las mismas condiciones y el de los servicios equivalentes prestados por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato.

3) El artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83, leído en relación con su artículo 2, apartado 11, debe interpretarse en el sentido de que la elaboración, por un sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja, de un informe de evaluación de la personalidad sobre la base de un test de personalidad realizado por dicho sitio no constituye un suministro de «contenido digital» en el sentido de esta disposición.

Firmas

* Lengua de procedimiento: alemán.

Fuente: sitio internet del Tribunal de Justicia.