

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NCJ066779

**TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA**

Sentencia de 5 de octubre de 2023

Sala Séptima

Asunto n.º C-565/22

**SUMARIO:**

**Derechos de los consumidores. Condiciones generales de la contratación. Contrato a distancia. Prórroga automática del contrato. Novación del derecho de desistimiento. Suscripción a una plataforma de aprendizaje.**

Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta si el artículo 9.1 de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que el **derecho del consumidor a desistir de un contrato a distancia se garantiza una sola vez** con respecto a un contrato de prestación de servicios que establece un período inicial gratuito para el consumidor, seguido, a falta de resolución o desistimiento por el consumidor durante ese período, de un período de pago, que se prorroga automáticamente, a falta de resolución de ese contrato, por un plazo determinado, o bien en el sentido de que el consumidor dispone de tal derecho en cada una de las etapas de transformación y prórroga de dicho contrato.

La finalidad del derecho de desistimiento es **compensar 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 bien adquirido. Así, el período de reflexión concedido al consumidor está justificado por los mismos objetivos tanto en el caso de la venta de bienes como en el de la prestación de servicios.

Una de las consecuencias de la existencia del derecho del consumidor al desistimiento de tales contratos es la obligación de información, con arreglo a la cual, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible **información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho** de desistimiento, así como el modelo de formulario de desistimiento.

La finalidad del derecho del consumidor a desistir de un contrato celebrado a distancia que tiene por objeto una prestación de servicios se cumple pues cuando el consumidor dispone, antes de la celebración del contrato, de una información clara, comprensible y expresa sobre el **precio de los servicios** objeto de dicho contrato, precio que se adeuda bien a partir del momento de celebración del contrato, bien a partir de una fecha posterior a esta, como la de la transformación del mismo contrato en un contrato oneroso o la de la prórroga de este por una duración determinada. Por lo tanto, aunque, al celebrar un contrato que establezca un período gratuito de prestación de servicios, el consumidor sea informado de manera clara, comprensible y expresa por el comerciante de que, después de ese **período gratuito** y a falta de resolución o desistimiento del contrato por el consumidor durante dicho período, esta **prestación pasará a ser remunerada, las condiciones contractuales puestas en conocimiento del consumidor no cambian**. En tal caso, **la finalidad mencionada no justifica que el consumidor afectado disponga nuevamente de un derecho de desistimiento** tras la transformación de dicho contrato en un contrato oneroso. Por otra parte, ese consumidor tampoco puede disponer de tal derecho de desistimiento cuando se prorroga el contrato oneroso por un período determinado.

En virtud de lo expuesto, el Tribunal de Justicia declara que:

El artículo 9, apartado 1, 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 **el derecho del consumidor a desistir de un contrato a distancia se garantiza una sola vez** respecto de un **contrato de prestación de servicios** que establece un **período inicial gratuito** para el consumidor, seguido, a falta de resolución o de desistimiento del consumidor durante ese período, de un período de pago, que se **prorroga automáticamente**, a falta de resolución del contrato, por un plazo determinado, siempre que, al celebrar dicho contrato, **el comerciante informe al consumidor** de manera clara, comprensible y expresa de que, tras dicho período inicial gratuito, **la prestación de servicios pasará a ser remunerada**.

**PRECEPTOS:**

Directiva 2011/83/UE (derechos de los consumidores), arts. 2.7, 4, 6.1, 8, 9, 10, 11.1, 12 y 14.

**PONENTE:**

*Doña M. L. Arastey Sahún.*

En el asunto C-565/22,

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 20 de julio de 2022, recibida en el Tribunal de Justicia el 26 de agosto de 2022, en el procedimiento entre

**Verein für Konsumenteninformation**

y

**Sofatutor GmbH,**

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Séptima),

integrado por la Sra. M. L. Arastey Sahún (Ponente), Presidenta de Sala, y los Sres. F. Biltgen y J. Passer, Jueces;

Abogado General: Sr. A. M. Collins;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

- en nombre de Verein für Konsumenteninformation, por el Sr. S. Langer, Rechtsanwalt;
- en nombre de Sofatutor GmbH, por el Sr. M. Görg, Rechtsanwalt;
- en nombre del Gobierno neerlandés, por las Sras. M. K. Bulterman y A. Hanje, en calidad de agentes;
- en nombre de la Comisión Europea, por las Sras. I. Rubene y E. Schmidt, 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 del artículo 9, apartado 1, 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 Verein für Konsumenteninformation (Asociación para la Información del Consumidor, Austria; en lo sucesivo, «VKI») y Sofatutor GmbH, sociedad alemana, en relación con la pretensión de VKI de que se ordene a dicha sociedad que informe a los consumidores de las condiciones, plazos y procedimientos para ejercer su derecho a desistir de un contrato celebrado a distancia.

**Marco jurídico****Derecho de la Unión**

3. El considerando 37 de la Directiva 2011/83 es del siguiente tenor:

«Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar

e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato.»

4. El artículo 2 de esta Directiva, titulado «Definiciones», define, en su punto 7, el «contrato a distancia» del siguiente modo:

«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.»

5. A tenor del artículo 4 de dicha Directiva, titulado «Nivel de armonización»:

«Los Estados miembros no mantendrán o introducirán, en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición en contrario de la presente Directiva.»

6. El artículo 6 de la misma Directiva, titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», establece en su apartado 1:

«Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[...]

e) el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. [...]

[...]

h) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B;

[...]

o) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;

[...].»

7. El artículo 8 de la Directiva 2011/83, titulado «Requisitos formales de los contratos a distancia» dispone:

«1. En los contratos a distancia, el comerciante facilitará al consumidor la información exigida en el artículo 6, apartado 1, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

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

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

indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. En caso contrario, el consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido.

[...]

8. En caso de que un consumidor desee que la prestación de 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 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.

[...]»

8. El artículo 9 de esta Directiva, titulado «Derecho de desistimiento», es del siguiente tenor:

«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.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los 14 días contados a partir de:

a) en el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato;

[...]

c) en el caso de los contratos para el suministro [...] de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

3. Los Estados miembros no prohibirán a las partes contratantes que cumplan sus obligaciones contractuales durante el período de desistimiento. [...]»

9. El artículo 10 de dicha Directiva, titulado «Omisión de información sobre el derecho de desistimiento», establece:

«1. Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 6, apartado 1, letra h), el período de desistimiento expirará 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 9, apartado 2.

2. Si el comerciante ha facilitado al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en el plazo de 12 meses a partir la fecha contemplada en el artículo 9, apartado 2, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días de la fecha en que el consumidor reciba la información.»

10. El artículo 11 de la misma Directiva, titulado «Ejercicio del derecho de desistimiento», dispone en su apartado 1:

«Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor podrá:

a) utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, o bien

b) realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

[...]»

11. A tenor del artículo 12 de la Directiva 2011/83, titulado «Efectos del desistimiento»:

«El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de:

a) ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o

b) celebrar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, cuando el consumidor haya realizado una oferta.»

12. El artículo 14 de esa Directiva, titulado «Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento», dispone:

«[...]

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.

5. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 2, y en el presente artículo, el consumidor no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.»

## **Derecho austriaco**

**13.** A tenor del artículo 4, apartado 1, de la Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (Ley sobre Contratos a Distancia y Contratos Celebrados Fuera del Establecimiento), de 26 de mayo de 2014 (BGBl. I, 33/2014; en lo sucesivo, «FAGG»):

«Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato o por su declaración de voluntad contractual, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[...]

8) cuando exista un derecho de renuncia, las condiciones, los plazos y los procedimientos para ejercer ese derecho, poniendo a su disposición el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B;

[...]

14) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;

[...]».

**14.** El artículo 11, apartado 1, de la FAGG dispone:

«El consumidor dispondrá de un período de catorce días para renunciar a un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo.»

## **Litigio principal y cuestión prejudicial**

**15.** Sofatutor gestiona plataformas de aprendizaje en línea destinadas a los alumnos de enseñanza primaria y secundaria. Ofrece sus servicios en todo el territorio austriaco y establece de este modo relaciones jurídicas con

los consumidores que tienen su domicilio o su residencia habitual en Austria. Sofatutor celebra contratos con los consumidores sobre la base de sus condiciones generales de la contratación.

**16.** Estas condiciones generales establecen que, cuando se contrata por primera vez una suscripción en esas plataformas, esta puede probarse gratuitamente durante un período de treinta días a partir de la celebración del contrato y resolverse, sin preaviso, en cualquier momento durante dicho período. Asimismo, dichas condiciones generales disponen que, una vez transcurridos esos treinta días, la suscripción pasa a ser de pago y que, si no se resuelve en dichos treinta días, comienza a correr el período de suscripción de pago acordado en el momento de la contratación.

**17.** En caso de que el período de suscripción de pago expire sin que Sofatutor o el consumidor hayan resuelto el contrato en plazo, las mismas condiciones generales establecen que la suscripción de que se trata se prorrogará automáticamente por un período determinado.

**18.** Cuando se celebra un contrato a distancia, Sofatutor informa a los consumidores del derecho de desistimiento de que disponen debido a esa celebración.

**19.** VKI considera que, con arreglo al artículo 9 de la Directiva 2011/83 y a la FAGG, el consumidor dispone de un derecho de desistimiento no solo por la suscripción de prueba gratuita de treinta días, sino también por la transformación de esa suscripción en una suscripción estándar y por la prórroga de esta última.

**20.** En estas circunstancias, VKI presentó una demanda ante el Handelsgericht Wien (Tribunal de lo Mercantil de Viena, Austria) con objeto de que se ordenara a Sofatutor, en el marco de sus relaciones comerciales con los consumidores, en caso de prórroga de un contrato de duración determinada celebrado a distancia, informar a esos consumidores, de manera clara y comprensible, de las condiciones, los plazos y los procedimientos para ejercer su derecho de desistimiento, poniendo a su disposición el modelo de formulario de desistimiento o aplicando prácticas similares.

**21.** Mediante sentencia de 23 de junio de 2021, dicho órgano jurisdiccional estimó la demanda.

**22.** Sofatutor interpuso recurso de apelación contra esa sentencia ante el Oberlandesgericht Wien (Tribunal Superior Regional de Viena, Austria), que la modificó mediante sentencia de 18 de marzo de 2022, desestimando dicha demanda en cuanto al fondo.

**23.** Posteriormente, VKI interpuso recurso de casación contra dicha sentencia ante el órgano jurisdiccional remitente, el Oberster Gerichtshof (Tribunal Supremo de lo Civil y Penal, Austria).

**24.** Ese órgano jurisdiccional señala, por una parte, que, como se desprende de los documentos preparatorios relativos al artículo 11 de la FAGG, el derecho de renuncia no se limita a la primera celebración de un contrato entre un comerciante y un consumidor. Por el contrario, la prórroga de una relación contractual existente, aunque limitada en el tiempo, o la modificación sustancial de esa relación contractual, cuando se acuerden a distancia o fuera del establecimiento, también pueden estar sujetas a la FAGG y, por consiguiente, generar un derecho de renuncia del consumidor en lo que respecta a la prórroga o modificación.

**25.** Por otra parte, ese órgano jurisdiccional hace referencia a la sentencia de 18 de junio de 2020, Sparkasse Südhörsel (C-639/18, EU:C:2020:477), en la que el Tribunal de Justicia declaró que el artículo 2, letra a), de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (DO 2002, L 271, p. 16), debe interpretarse en el sentido de que un acuerdo de modificación de un contrato de préstamo no está comprendido en el concepto de «contrato relativo a servicios financieros», en el sentido de dicha disposición, cuando ese acuerdo posterior se limita a modificar el tipo de interés inicialmente pactado, sin prorrogar la duración del préstamo ni modificar su importe, y las cláusulas iniciales del contrato de préstamo preveían la celebración de tal acuerdo de modificación, o, en su defecto, la aplicación de un tipo de interés variable.

**26.** En estas 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 9, apartado 1, de la Directiva [2011/83] en el sentido de que, en caso de “prórroga automática” de un contrato a distancia [artículo 6, apartado 1, letra o), de la Directiva], se atribuye al consumidor nuevamente un derecho de desistimiento?»

### **Sobre la cuestión prejudicial**

**27.** Mediante su cuestión prejudicial, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en esencia, si el artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que el derecho del consumidor a desistir de un contrato a distancia se garantiza una sola vez con respecto a un contrato de prestación de servicios que establece un período inicial gratuito para el consumidor, seguido, a falta de resolución o desistimiento por el consumidor durante ese período, de un período de pago, que se prorroga automáticamente, a falta de resolución de ese contrato, por un plazo determinado, o bien en el sentido de que el consumidor dispone de tal derecho en cada una de las etapas de transformación y prórroga de dicho contrato.

**28.** Con carácter preliminar, ha de señalarse que la Directiva 2011/83 fue modificada por la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (DO 2019, L 328, p. 7). No obstante, la Directiva 2019/2161, que entró en vigor el 7 de enero de 2020, obliga a los Estados miembros a transponer sus disposiciones a sus ordenamientos jurídicos a más tardar el 28 de noviembre de 2021 y a aplicarlas a partir del 28 de mayo de 2022. Puesto que el litigio principal fue resuelto en primera instancia por el Handelsgericht Wien (Tribunal de lo Mercantil de Viena) el 23 de junio de 2021 y el órgano jurisdiccional remitente no hace ninguna referencia a las disposiciones nacionales adoptadas para transponer la Directiva 2019/2161 al ordenamiento jurídico austriaco, procede señalar que, en el presente asunto, la Directiva 2011/83 sigue siendo aplicable en su versión no modificada por la Directiva 2019/2161.

**29.** Dicho esto, es preciso recordar que, a tenor del artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83, salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16 de esta, el consumidor dispondrá de un período de catorce 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 los artículos 13, apartado 2, y 14 de esta Directiva.

**30.** El artículo 9, apartado 2, letras a) y c), de dicha Directiva establece que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10 de esta, ese plazo de desistimiento concluirá a los catorce días contados a partir de la fecha de celebración del contrato en el caso de los contratos de servicios y los contratos para el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material.

**31.** Del artículo 11, apartado 1, de la Directiva 2011/83 se desprende que, si el consumidor desea ejercer su derecho de desistimiento, antes de que venza ese plazo, comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato. Esta disposición especifica que, a tal efecto, el consumidor podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale esa decisión.

**32.** Con arreglo al artículo 12, letra a), de dicha Directiva, el ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento.

**33.** Una de las consecuencias de la existencia del derecho del consumidor al desistimiento de tales contratos es la obligación de información establecida en el artículo 6, apartado 1, letra h), de la Directiva 2011/83. Con arreglo a esta disposición, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 11, apartado 1, de esa Directiva, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B, de dicha Directiva.

**34.** A este respecto, procede recordar que, habida cuenta de la importancia del derecho de desistimiento para la protección del consumidor, la información precontractual sobre este derecho reviste, para dicho consumidor, una importancia capital y le permite tomar, con conocimiento de causa, la decisión de celebrar o no el contrato a distancia con el comerciante. Para poder aprovechar plenamente esta información, el consumidor debe conocer previamente las condiciones, el plazo y el procedimiento para el ejercicio de dicho derecho (sentencia de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 46).

**35.** Además, el artículo 6, apartado 1, de la Directiva 2011/83 pretende, concretamente, garantizar que se comunique al consumidor, antes de la celebración de un contrato, la información necesaria para la correcta ejecución de ese contrato y, sobre todo, para el ejercicio de sus derechos, en particular de su derecho de desistimiento (véase, en este sentido, la sentencia de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 43).

**36.** En el presente asunto, en el litigio principal, la demanda de VKI tiene por objeto que se ordene a Sofatutor, en el marco de sus relaciones comerciales con los consumidores, en caso de prórroga de un contrato de duración determinada celebrado a distancia, informar a esos consumidores, de manera clara y comprensible, de las condiciones, los plazos y los procedimientos para ejercer su derecho de desistimiento de ese contrato poniendo a su disposición el modelo de formulario de desistimiento o aplicando prácticas similares.

**37.** De la resolución de remisión se desprende que el legislador austriaco transpuso el artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83 al ordenamiento jurídico austriaco mediante la adopción del artículo 11, apartado 1, de la FAGG, que establece que el consumidor puede renunciar a un contrato a distancia o a un contrato celebrado fuera del establecimiento en un plazo de catorce días, sin tener que indicar el motivo. Procede señalar que el tenor de esta última disposición no da respuesta alguna a la cuestión de si el consumidor dispone de tal derecho de desistimiento una sola vez en el marco de la celebración de un contrato o si dispone nuevamente de ese derecho con ocasión de una prórroga de ese contrato como la controvertida en el litigio principal.

**38.** Ahora bien, en la medida en que, con arreglo al artículo 4 de la Directiva 2011/83, esta lleva a cabo una armonización en principio total de la legislación de los Estados miembros, el alcance y las condiciones de ejercicio del derecho de desistimiento establecido en el artículo 9, apartado 1, de esa Directiva determinan las del derecho de desistimiento establecido por las normativas nacionales que transponen esta disposición al ordenamiento jurídico de los Estados miembros.

**39.** Por lo que respecta a la finalidad del derecho de desistimiento, se considera que este derecho 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 bien adquirido (sentencia de 27 de marzo de 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, apartado 33 y jurisprudencia citada).

**40.** Esta conclusión se ve corroborada por el considerando 37 de la Directiva 2011/83, que establece que el consumidor debe disponer de un derecho de desistimiento dado que «en las ventas a distancia [...] no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato». A tenor de ese considerando, «por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes.»

**41.** A este respecto, procede señalar que el período de reflexión concedido al consumidor está justificado por los mismos objetivos tanto en el caso de la venta de bienes como en el de la prestación de servicios.

**42.** Por un lado, el derecho de desistimiento tiene por objeto que el consumidor pueda conocer, en tiempo oportuno, las características del servicio objeto del contrato de que se trate. Por otro lado, ese derecho favorece la toma de una decisión con conocimiento de causa por parte del consumidor, teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales y las consecuencias de la celebración del contrato de que se trate, y permite a ese consumidor decidir si desea vincularse contractualmente con un comerciante (véanse, en este sentido, las sentencias de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 36, y de 10 de julio de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, apartado 43).

**43.** En el presente asunto, de la petición de decisión prejudicial se desprende que la prestación de servicios controvertida en el litigio principal es gratuita durante treinta días y que, a falta de resolución o desistimiento por parte del consumidor durante esos treinta días, aquella se transforma en una prestación remunerada de duración determinada prorrogable. Sin embargo, dicha petición no contiene ninguna información que indique que tal transformación o prórroga del contrato de que se trata tendría como consecuencia una modificación de otras condiciones de ese contrato.

**44.** A este respecto, ha de señalarse que, con arreglo a los artículos 6, apartado 1, letra e), y 8, apartado 2, de la Directiva 2011/83, una de las características esenciales de un contrato a distancia, en el sentido de esta Directiva, es el precio total de los servicios objeto de ese contrato.

**45.** En virtud de dicho artículo 6, apartado 1, letra e), antes de la celebración de un contrato de esa índole, el comerciante está obligado a facilitar al consumidor la información sobre dicho precio de forma clara y



comprensible. Como se desprende del citado artículo 8, apartado 2, si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, el precio total de los servicios objeto de ese contrato. Esta última disposición precisa que el comerciante deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. Si el comerciante no cumple este requisito, el consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido.

**46.** La importancia de que el comerciante facilite al consumidor información expresa sobre el precio de los servicios objeto del contrato de que se trate fue confirmada por el Tribunal de Justicia en los apartados 25 a 30 de la sentencia de 7 de abril de 2022, Fuhrmann-2 (C-249/21, EU:C:2022:269).

**47.** Habida cuenta de lo anterior, procede señalar que la finalidad del derecho del consumidor a desistir de un contrato celebrado a distancia que tiene por objeto una prestación de servicios se cumple cuando el consumidor dispone, antes de la celebración del contrato, de una información clara, comprensible y expresa sobre el precio de los servicios objeto de dicho contrato, precio que se adeuda bien a partir del momento de celebración del contrato, bien a partir de una fecha posterior a esta, como la de la transformación del mismo contrato en un contrato oneroso o la de la prórroga de este por una duración determinada.

**48.** Por lo tanto, aunque, al celebrar un contrato que establezca un período gratuito de prestación de servicios, el consumidor sea informado de manera clara, comprensible y expresa por el comerciante de que, después de ese período gratuito y a falta de resolución o desistimiento del contrato por el consumidor durante dicho período, esta prestación pasará a ser remunerada, las condiciones contractuales puestas en conocimiento del consumidor no cambian. En tal caso, la finalidad mencionada en el apartado anterior no justifica que el consumidor afectado disponga nuevamente de un derecho de desistimiento tras la transformación de dicho contrato en un contrato oneroso. Por otra parte, ese consumidor tampoco puede disponer de tal derecho de desistimiento cuando se prorroga el contrato oneroso por un período determinado.

**49.** En el presente asunto, corresponde al órgano jurisdiccional remitente examinar si Sofatutor facilitó a los consumidores una información clara, comprensible y expresa sobre el precio total de los servicios de que se trata, de conformidad con la Directiva 2011/83.

**50.** En cambio, a falta de una comunicación transparente de tal información en el momento de la celebración del contrato de que se trate, suponiendo que el consumidor quedase vinculado por dicho contrato como se desprende del apartado 45 de la presente sentencia, la diferencia entre, por un lado, la información realmente facilitada sobre las condiciones contractuales y, por otro lado, las condiciones de dicho contrato tras un período de prueba gratuito, como el controvertido en el litigio principal, sería tan esencial que habría de reconocerse un nuevo derecho de desistimiento, en el sentido del artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83, transcurrido ese período de prueba gratuito.

**51.** Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 9, apartado 1, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que el derecho del consumidor a desistir de un contrato a distancia se garantiza una sola vez respecto de un contrato de prestación de servicios que establece un período inicial gratuito para el consumidor, seguido, a falta de resolución o de desistimiento del consumidor durante ese período, de un período de pago, que se prorroga automáticamente, a falta de resolución del contrato, por un plazo determinado, siempre que, al celebrar dicho contrato, el comerciante informe al consumidor de manera clara, comprensible y expresa de que, tras dicho período inicial gratuito, la prestación de servicios pasará a ser remunerada.

### **Costas**

**52.** 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 Séptima) declara:

El artículo 9, apartado 1, 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

el derecho del consumidor a desistir de un contrato a distancia se garantiza una sola vez respecto de un contrato de prestación de servicios que establece un período inicial gratuito para el consumidor, seguido, a falta de resolución o de desistimiento del consumidor durante ese período, de un período de pago, que se prorroga automáticamente, a falta de resolución del contrato, por un plazo determinado, siempre que, al celebrar dicho contrato, el comerciante informe al consumidor de manera clara, comprensible y expresa de que, tras dicho período inicial gratuito, la prestación de servicios pasará a ser remunerada.

Firmas

\* Lengua de procedimiento: alemán.

Fuente: sitio internet del Tribunal de Justicia.