

Edizione provvisoria

SENTENZA DELLA CORTE (Prima Sezione)

9 luglio 2026 (*)

« Rinvio pregiudiziale – Tutela dei consumatori – Diritti dei consumatori – Direttiva 2011/83/CE – Eccezioni al diritto di recesso – Contratti di fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale – Articolo 16, primo comma, lettera m) – Abbonamento a un servizio di streaming – Fornitura di servizi digitali – Offerta di carattere dinamico che va oltre la semplice messa a disposizione stabile e, se del caso, continuativa di contenuti specifici »

Nella causa C-234/25,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), con decisione del 19 marzo 2025, pervenuta in cancelleria il 27 marzo 2025, nel procedimento

Sky Österreich Fernsehen GmbH

contro

Verein für Konsumenteninformation,

LA CORTE (Prima Sezione),

composta da F. Biltgen, presidente di sezione, I. Ziemele, A. Kumin, S. Gervasoni e M. Bošnjak (relatore), giudici,

avvocato generale: M. Szpunar

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per la Sky Österreich Fernsehen GmbH, par G. Staber, Rechtsanwältin;
- per il Verein für Konsumenteninformation, da A.M. Kosesnik-Wehrle, H. Kosesnik-Wehrle e S. Langer, Rechtsanwälte;
- per il governo italiano, da S. Fiorentino, in qualità di agente, assistito da I. Fresu, procuratore dello Stato, e D.G. Pintus, avvocato dello Stato;
- per il governo polacco, da B. Majczyna, in qualità di agente;

– per la Commissione europea, da P. Kienapfel e I. Rubene, in qualità di agenti,
sentite le conclusioni dell'avvocato generale, presentate all'udienza del 26 febbraio 2026,
ha pronunciato la seguente

Sentenza

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 2, punto 11, e dell'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU 2011, L 304, pag. 64).
- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra la Sky Österreich Fernsehen GmbH (in prosiegua: la «Sky Österreich») e il Verein für Konsumenteninformation (in prosiegua: il «VKI») in merito all'esistenza di un diritto di recesso per i consumatori che hanno stipulato un abbonamento al servizio di streaming proposto dalla Sky Österreich.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

– *Direttiva 2011/83*

- 3 I considerando 4 e 19 della direttiva 2011/83, come modificata dalla direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019 (GU 2019, L 328, pag. 7) (in prosiegua: la «direttiva 2011/83»), enunciano quanto segue:

«4) (...) L'armonizzazione di taluni aspetti dei contratti a distanza conclusi dai consumatori e dei contratti da essi negoziati fuori dei locali commerciali è necessaria per promuovere un effettivo mercato interno dei consumatori, che raggiunga il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese, assicurando nel contempo il rispetto del principio di sussidiarietà.

(...)

- 19) Per contenuto digitale s'intendono i dati prodotti e forniti in formato digitale, quali programmi informatici, applicazioni, giochi, musica, video o testi, indipendentemente dal fatto che l'accesso a tali dati avvenga tramite download, streaming, supporto materiale o tramite qualsiasi altro mezzo. I contratti per la fornitura di contenuto digitale dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva. Se fornito su un supporto materiale, quale un CD o un DVD, il contenuto digitale dovrebbe essere considerato un bene ai sensi della presente direttiva. Analogamente ai contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità

determinata, o di teleriscaldamento, i contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale non dovrebbero essere considerati ai sensi della presente direttiva né un contratto di vendita né un contratto di servizi. Per tali contratti il consumatore dovrebbe godere del diritto di recesso, salvo che egli abbia acconsentito che l'esecuzione del contratto avesse inizio durante il periodo di recesso e abbia riconosciuto che, così facendo, avrebbe perso il diritto di recesso dal contratto. (...)».

4 L'articolo 1 della direttiva 2011/83, intitolato «Oggetto», dispone quanto segue:

«La presente direttiva, tramite il conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti conclusi tra consumatori e professionisti».

5 L'articolo 2 della suddetta direttiva, intitolato «Definizioni», così dispone:

«Ai fini della presente direttiva si intende per:

(...)

7) “contratto a distanza”: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;

(...)

11) “contenuto digitale”: il contenuto digitale quale definito all'articolo 2, punto 1, della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, [del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU 2019, L 136, pag. 1)];

(...)

16) “servizio digitale”: un servizio digitale quale definito all'articolo 2, punto 2), della direttiva [2019/770];

(...)».

6 L'articolo 9 della direttiva suddetta, intitolato «Diritto di recesso», al paragrafo 1 così dispone:

«Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 16, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14».

- 7 L'articolo 14 della stessa direttiva, intitolato «Obblighi del consumatore nel caso di recesso», al paragrafo 3 enuncia quanto segue:

«Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito».

- 8 L'articolo 16 della direttiva 2011/83, intitolato «Eccezioni al diritto di recesso», al primo comma, lettera m), dispone quanto segue:

«Gli Stati membri non prevedono il diritto di recesso di cui agli articoli da 9 a 15 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali relativamente a:

(...)

m) i contratti per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata e, se il contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, qualora:

- i) il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare la prestazione durante il periodo di diritto di recesso;
- ii) il consumatore abbia riconosciuto di perdere così il proprio diritto di recesso;
- iii) il professionista abbia fornito la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7.

(...)».

– *Direttiva 2019/770*

- 9 L'articolo 2 della direttiva 2019/770, intitolato «Definizioni», prevede quanto segue:

«Ai fini della presente direttiva si intende per:

- 1) “contenuto digitale”: i dati prodotti e forniti in formato digitale;
- 2) “servizio digitale”:
 - a) un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure

- b) un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore e da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati;

(...)».

– *Direttiva 2019/2161*

10 Il considerando 30 della direttiva 2019/2161 così recita:

«Le definizioni di “contenuti digitali” e “servizi digitali” di cui alla direttiva [2011/83] dovrebbero essere allineate a quelle di cui alla direttiva [2019/770]. I contenuti digitali nella definizione della direttiva [2019/770] si riferiscono a una singola fornitura, a una serie di singole forniture o a una fornitura continuativa per un determinato periodo di tempo. L'elemento della fornitura continuativa non dovrebbe necessariamente implicare una fornitura a lungo termine. Casi quali la trasmissione in streaming di un video dovrebbero essere considerati una fornitura continuativa per un determinato periodo di tempo, a prescindere dall'effettiva durata del file audiovisivo. Pertanto, può risultare difficile distinguere tra alcuni tipi di contenuti digitali e di servizi digitali, dato che entrambi possono comportare una fornitura continuativa da parte del professionista, per tutta la durata del contratto. Esempi di servizi digitali sono i servizi di condivisione di file video e audio e altri tipi di file hosting, il trattamento testi o i giochi offerti nell'ambiente di *cloud computing*, l'archiviazione su *cloud*, la webmail, i media sociali e le applicazioni su *cloud*. La continua implicazione del fornitore di servizi giustifica l'applicazione delle norme sul diritto di recesso previste dalla direttiva [2011/83], che permettono effettivamente al consumatore di provare il servizio e di decidere, entro un periodo di 14 giorni dalla conclusione del contratto, se mantenerlo o no. Numerosi contratti per la fornitura di servizi digitali mediante un supporto non materiale sono caratterizzati da una singola fornitura da parte del professionista per fornire al consumatore uno o più elementi specifici del contenuto digitale, come file musicali o video. Tali contratti per la fornitura di servizi digitali mediante un supporto non materiale rimangono soggetti all'eccezione al diritto di recesso di cui all'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva [2011/83] che prevede che il consumatore perda tale diritto una volta cominciata l'esecuzione del contratto, come il download o lo streaming del contenuto, a condizione che il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare l'esecuzione durante il periodo del diritto di recesso e abbia accettato che avrebbe così perso il suo diritto. Qualora non sia chiaro se il contratto è un contratto di servizi o di fornitura di contenuti digitali forniti mediante un supporto non materiale, si dovrebbe applicare la norma sul diritto di recesso per i servizi».

Diritto austriaco

11 L'articolo 18 del Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz – FAGG) [legge federale relativa ai contratti di vendita a distanza e ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali (legge relativa ai contratti a distanza e ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali)], del

29 aprile 2014 (BGBl. I, 33/2014), nella versione applicabile al procedimento principale (BGBl. I, 109/2022), intitolato «Eccezioni al diritto di recesso», così dispone:

«(1) Il consumatore non dispone del diritto di recesso nel caso di contratti a distanza o di contratti negoziati fuori dai locali commerciali riguardanti

(...)

11. la fornitura di contenuti digitali mediante un supporto non materiale, qualora il professionista abbia dato inizio all'esecuzione del contratto, fermo restando che, laddove il consumatore sia contrattualmente tenuto al pagamento, il diritto di recesso si estingue, inoltre, unicamente se:

- a) il consumatore ha espressamente acconsentito che l'esecuzione del contratto abbia inizio prima della scadenza del periodo di recesso;
- b) il consumatore ha confermato di aver preso conoscenza della decadenza dal diritto di recesso, dovuta all'anticipato inizio dell'esecuzione del contratto, e
- c) il professionista ha messo a disposizione del consumatore una copia o una conferma ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, o dell'articolo 7, paragrafo 3.

(...)».

Procedimento principale e questione pregiudiziale

12 La Sky Österreich è una società televisiva privata austriaca che offre, in particolare, un servizio di streaming nel territorio austriaco. A tal fine, i contenuti digitali resi disponibili per la visione sono collocati su un server al quale i clienti possono accedere, con il proprio terminale, tramite un collegamento ipertestuale o un'applicazione. I clienti possono quindi effettuare, via Internet, la visione dei programmi inclusi nel proprio abbonamento sia in diretta («live») sia su richiesta («on demand»). È parimenti possibile effettuare il download, a seconda della rispettiva licenza. I contenuti digitali possono essere archiviati su una propria memoria e visualizzati indipendentemente dall'accesso online. Il contenuto scaricato può essere visualizzato una sola volta, e per intero, entro 48 ore dall'inizio della sua consultazione.

13 L'abbonamento streaming può essere concluso ricorrendo a due pacchetti, ossia «Sport & Live TV» e «Fiction & Live TV». La sottoscrizione online di un abbonamento è possibile solo se il cliente accetta una clausola contrattuale con la quale conferma di essere venuto a conoscenza delle informazioni relative al diritto di recesso e accetta che la Sky Österreich inizi ad eseguire il contratto senza attendere la scadenza del termine di recesso di quattordici giorni, riconoscendo che, per tale motivo, perde il diritto di recesso qualora sottoscriva un abbonamento.

14 La VKI, un'associazione per la tutela dei consumatori, ritiene che tale informazione ai consumatori relativa al diritto di recesso sia insufficiente. L'abbonamento streaming

costituirebbe un «servizio digitale» in cui il diritto di recesso si estingue solo subordinatamente alla completa fornitura del servizio. Per contro, la Sky Österreich ritiene che il servizio di streaming costituisca un «contenuto digitale», cosicché, conformemente all'articolo 18, paragrafo 1, punto 11, della legge relativa ai contratti a distanza e ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali, nella versione applicabile al procedimento principale, il diritto di recesso è escluso dal momento in cui il contratto inizia ad essere eseguito.

15 Il ricorso con cui la VKI ha chiesto che venisse inibito alla Sky Österreich di utilizzare, nei suoi rapporti commerciali con i consumatori, la clausola contrattuale di cui al punto 13 della presente sentenza, è stato respinto in primo grado. Per contro, l'appello della VKI è stato accolto e la sentenza di primo grado è stata riformata, in quanto il servizio di streaming proposto dalla Sky Österreich è stato qualificato come fornitura di un «servizio digitale», per il quale il diritto di recesso può essere escluso solo nel caso in cui la prestazione sia stata integralmente eseguita.

16 Investito di un'impugnazione dalla Sky Österreich, l'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), giudice del rinvio, si interroga sui criteri che consentono di stabilire se un servizio di streaming come quello proposto dalla Sky Österreich rientri nella fornitura di contenuto digitale o in quella di servizi digitali.

17 Secondo il giudice del rinvio, le prestazioni fornite dalla Sky Österreich soddisfano la condizione di dati prodotti e forniti in forma digitale e corrispondono dunque alla definizione di «contenuto digitale». Esso osserva che lo streaming si limita a designare il processo di trasmissione di dati che consente di visualizzare o ascoltare i dati durante la loro trasmissione. Tuttavia, tali prestazioni potrebbero parimenti essere considerate come l'archiviazione dei dati in formato digitale o l'accesso agli stessi in formato digitale, e costituire dunque un «servizio digitale», a maggior ragione in quanto esse non sono erogate nella forma di una singola fornitura, sono accompagnate, di regola, da un corrispondente aggiornamento dei contenuti disponibili e da raccomandazioni individuali basate sul comportamento dell'utente interessato, e il contratto è concepito, in linea di principio, per avere una determinata durata.

18 È in tali circostanze che l'Oberster Gerichtshof (Corte suprema) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:

«Se l'articolo 16, lettera m), in combinato disposto con l'articolo 2, n. 11, della [direttiva 2011/83], debba essere interpretato nel senso che costituisce una fornitura di "contenuto digitale" ai sensi di tali disposizioni l'offerta di servizi di streaming, in cui il contenuto digitale messo a disposizione per la visione è collocato su un server al quale i clienti accedono tramite un link o un'applicazione sul proprio terminale, potendo così procedere via Internet alla visione dei programmi inclusi nel proprio abbonamento sia "live" sia "on demand" [su richiesta], oppure, in alternativa, scaricando i contenuti digitali e salvandoli su una propria memoria e potendo procedere alla loro visione *una tantum* entro 48 ore, indipendentemente dall'accesso online».

Sulla domanda di riapertura della fase orale

- 19 Con atto depositato presso la cancelleria della Corte il 10 marzo 2026, la Sky Österreich ha chiesto che fosse disposta la riapertura della fase orale del procedimento, a norma dell'articolo 83 del regolamento di procedura della Corte. Essa motiva la sua domanda, essenzialmente, con il suo disaccordo con talune valutazioni di fatto e di diritto contenute nelle conclusioni dell'avvocato generale.
- 20 Ai sensi dell'articolo 83 del regolamento di procedura, la Corte, in qualsiasi momento, sentito l'avvocato generale, può disporre la riapertura della fase orale del procedimento, in particolare se essa non si ritiene sufficientemente edotta.
- 21 A tale riguardo, occorre ricordare, da un lato, che lo Statuto della Corte di giustizia dell'Unione europea e il regolamento di procedura non prevedono la facoltà, per gli interessati contemplati dall'articolo 23 di tale Statuto, di formulare osservazioni in risposta alle conclusioni presentate dall'avvocato generale (sentenza del 26 febbraio 2026, VIRUS e a., C-131/24, EU:C:2026:109, punto 34 e giurisprudenza citata).
- 22 Ai sensi dell'articolo 252, secondo comma, TFUE, l'avvocato generale presenta pubblicamente, con assoluta imparzialità e in piena indipendenza, conclusioni motivate sulle cause che, conformemente allo Statuto della Corte di giustizia dell'Unione europea, richiedono il suo intervento. Non si tratta quindi di un parere rivolto ai giudici o alle parti proveniente da un'autorità esterna alla Corte, bensì dell'opinione individuale, motivata ed espressa pubblicamente, di un membro dell'istituzione stessa. Ciò posto, le conclusioni dell'avvocato generale non possono essere discusse dalle parti. Inoltre, la Corte non è vincolata né a tali conclusioni né alle motivazioni in base alle quali l'avvocato generale giunge a formularle. Di conseguenza, il disaccordo di una parte interessata con le conclusioni dell'avvocato generale, quali che siano le questioni da esso esaminate nelle sue conclusioni, non può costituire, di per sé, un motivo che giustifichi la riapertura della fase orale del procedimento (sentenza del 26 febbraio 2026, VIRUS e a., C-131/24, EU:C:2026:109, punto 35 e giurisprudenza citata).
- 23 Dall'altro lato, tenuto conto di tutti gli elementi di cui dispone, la Corte si ritiene, in ogni caso, sufficientemente edotta per statuire sulla domanda di pronuncia pregiudiziale.
- 24 Alla luce di quanto esposto, la Corte considera, sentito l'avvocato generale, che non occorre disporre la riapertura della fase orale del procedimento.

Sulla questione pregiudiziale

- 25 In via preliminare, occorre rilevare che, sebbene, nella sua questione, il giudice del rinvio faccia riferimento alle disposizioni della direttiva 2011/83 nella sua versione in vigore anteriormente alle modifiche apportate a quest'ultima dalla direttiva 2019/2161, la motivazione della domanda di pronuncia pregiudiziale tiene tuttavia conto di tali modifiche. Inoltre, nella decisione di rinvio, il diritto nazionale pertinente è indicato in una versione entrata in vigore il 20 luglio 2022 e, quindi, successiva alla data di applicazione delle

disposizioni di recepimento della direttiva 2019/2161, fissata conformemente all'articolo 7, paragrafo 1, secondo comma, di quest'ultima direttiva, ossia al 28 maggio 2022. Ciò premesso, occorre esaminare la questione sollevata alla luce della direttiva 2011/83, come modificata dalla direttiva 2019/2161.

- 26 Alla luce di tale precisazione, occorre considerare che, con la sua questione, il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se l'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, di tale direttiva, debba essere interpretato nel senso che la fornitura di un servizio di streaming mediante il quale un consumatore può accedere, tramite un collegamento ipertestuale o un'applicazione digitale, a dati digitali memorizzati su un server al fine di visionarli in diretta, su richiesta, o anche offline dopo averli scaricati su una memoria propria, rientra nella fornitura di «contenuto digitale», ai sensi di tali disposizioni.
- 27 Sotto questo profilo, gli articoli da 9 a 15 della direttiva 2011/83 conferiscono al consumatore un diritto di recesso in seguito, segnatamente, alla conclusione di un contratto a distanza, ai sensi dell'articolo 2, punto 7, di tale direttiva, e stabiliscono le condizioni e le modalità di esercizio di tale diritto (sentenza del 31 marzo 2022, CTS Eventim, C-96/21, EU:C:2022:238, punto 25).
- 28 L'articolo 16 di tale direttiva stabilisce, tuttavia, eccezioni a tale diritto di recesso, in particolare nell'ipotesi, di cui alla lettera m) del primo comma di tale articolo, di un contratto di fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale, a condizione tuttavia, da un lato, che l'esecuzione di tale contratto sia iniziata e, dall'altro, se detto contratto impone al consumatore l'obbligo di pagare, che tale consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare la prestazione durante il periodo di recesso, che detto consumatore abbia riconosciuto di perdere così il proprio diritto di recesso, e che il professionista interessato abbia fornito la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2, o dell'articolo 8, paragrafo 7, di detta direttiva.
- 29 Al fine di stabilire se un servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale riguardi la fornitura di «contenuto digitale», ai sensi dell'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83, occorre ricordare che, secondo una costante giurisprudenza, dalla necessità di garantire tanto l'applicazione uniforme del diritto dell'Unione quanto il principio di uguaglianza discende che i termini di una disposizione del diritto dell'Unione, la quale non contenga alcun rinvio espresso al diritto degli Stati membri ai fini della determinazione del proprio significato e della propria portata, devono di norma essere oggetto, nell'intera Unione, di un'interpretazione autonoma ed uniforme, da effettuarsi tenendo conto della formulazione della medesima, nonché del suo contesto e degli obiettivi perseguiti dalla normativa di cui essa fa parte [v., in tal senso, sentenze del 21 dicembre 2023, BMW Bank e a., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, punto 133 e giurisprudenza citata, nonché del 30 aprile 2024, M.N. (EncroChat), C-670/22, EU:C:2024:372, punto 109 e giurisprudenza citata].

- 30 Tenuto conto del fatto che nessuna disposizione della direttiva 2011/83 contiene un rinvio espresso al diritto degli Stati membri per determinare il senso e la portata della nozione di fornitura di «contenuto digitale», ai sensi dell'articolo 16, primo comma, lettera m), di tale direttiva, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, di detta direttiva, si deve ritenere che tali disposizioni debbano ricevere un'interpretazione autonoma e uniforme nel diritto dell'Unione, conformemente alla metodologia ricordata al punto precedente della presente sentenza [v., in tal senso, sentenze del 21 dicembre 2023, BMW Bank e a., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, punto 188, nonché del 30 aprile 2024, M.N. (EncroChat), C-670/22, EU:C:2024:372, punto 110].
- 31 Per quanto riguarda, in primo luogo, l'interpretazione letterale della nozione di «contenuto digitale», essa è definita all'articolo 2, punto 11, della direttiva 2011/83 come riferita al contenuto digitale quale definito all'articolo 2, punto 1, della direttiva 2019/770. Quest'ultima disposizione contempla «i dati prodotti e forniti in formato digitale».
- 32 A tal riguardo, risulta che un servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale consente, certamente, ai consumatori di accedere a dati digitali forniti agli stessi da un professionista nell'ambito del loro abbonamento. Tuttavia, questa sola circostanza non è sufficiente per concludere che una siffatta offerta si riferisca necessariamente alla fornitura di «contenuto digitale», ai sensi dell'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, di quest'ultima.
- 33 Infatti, per quanto riguarda i contratti conclusi tra consumatori e professionisti nell'ambito del mercato unico digitale, la direttiva 2011/83 distingue la nozione di «contenuto digitale» da quella di «servizio digitale», che, come risulta dall'articolo 2, punto 16, di tale direttiva, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 2, della direttiva 2019/770, consiste in un servizio che i) consente a un consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale o ii) consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati da tale consumatore o da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati. La fornitura di un siffatto «servizio digitale» non rientra nelle eccezioni al diritto di recesso previste all'articolo 16 della direttiva 2011/83.
- 34 Orbene, poiché consente a un consumatore di accedere a dati digitali e, se del caso, di archivarli, almeno per un certo periodo di tempo, un servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale potrebbe costituire anche un siffatto «servizio digitale». La risposta alla questione sollevata richiede quindi un'interpretazione contestuale e teleologica della nozione di «contenuto digitale» al fine di distinguerla, nel contesto del procedimento principale, dalla nozione di «servizio digitale».
- 35 Per quanto riguarda, in secondo luogo, l'interpretazione contestuale della nozione di «contenuto digitale», dal considerando 30 della direttiva 2019/2161 risulta che un contenuto digitale è legato a una singola fornitura, per fornire a un consumatore uno o più elementi specifici di tale contenuto, una serie di singole forniture o una fornitura continuativa per un determinato periodo, in particolare la fornitura di «specifici (...) file musicali o video» nonché

la «trasmissione in streaming di un video (...), a prescindere dall'effettiva durata del file audiovisivo».

- 36 Il considerando 19 della direttiva 2011/83 elenca alcuni esempi ulteriori a tale riguardo : «programmi informatici, applicazioni, giochi, musica, video o testi, indipendentemente dal fatto che l'accesso a tali dati avvenga tramite download, streaming, supporto materiale o tramite qualsiasi altro mezzo». Tale considerando menziona altresì un'analogia funzionale tra i «contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale» e i «contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata» o i contratti «di teleriscaldamento». Queste ultime due categorie di contratti sono caratterizzate, in particolare, dal fatto che il consumatore interessato ottiene un accesso stabile e continuativo, per tutta la durata del contratto, all'oggetto del contratto.
- 37 Per quanto riguarda, invece, i «servizi digitali», il considerando 30 della direttiva 2019/2161 enuncia che servizi quali «i servizi di condivisione di file video e audio e altri tipi di file hosting, il trattamento testi o i giochi offerti nell'ambiente di *cloud computing*, l'archiviazione su *cloud*, la webmail, i media sociali e le applicazioni su *cloud*» sono caratterizzati dal coinvolgimento continuo del prestatore di servizi, ragion per cui il legislatore dell'Unione ha ritenuto che le norme sul diritto di recesso previste dalla direttiva 2011/83 siano ad essi applicabili. Tale considerando precisa, tuttavia, che sia un contenuto digitale sia un servizio digitale possono, in linea di principio, comportare una fornitura continuativa da parte del professionista interessato per tutta la durata del contratto.
- 38 Tenuto conto di tutte le indicazioni che precedono, è giocoforza constatare che né il mezzo tecnico di trasferimento e di accesso ai dati digitali, né la durata continua della loro fornitura costituiscono caratteristiche che consentono, di per sé, di distinguere un «contenuto digitale» da un «servizio digitale».
- 39 Tuttavia, come rilevato, in sostanza, dall'avvocato generale ai paragrafi 36 e 38 delle sue conclusioni, da tali indicazioni si può concludere che deve essere operata una distinzione in funzione del grado di coinvolgimento del professionista interessato nella fornitura dei dati digitali di cui trattasi. Contrariamente alla fornitura di un «contenuto digitale», la fornitura di un «servizio digitale» è necessariamente definita dal carattere dinamico dell'offerta proposta dal professionista interessato che va oltre la mera messa a disposizione stabile e, se del caso, continuativa di contenuti specifici. Ciò si verifica, in particolare, quando, sulla base di una verifica dei contenuti ai quali il consumatore ha avuto accesso, degli elenchi di lettura o dei preferiti, l'offerta è concepita per adattarsi al comportamento o alle aspettative individuali del consumatore, o ancora per influire sul modo in cui quest'ultimo utilizza i servizi di cui trattasi, ad esempio proponendogli raccomandazioni di contenuti particolari.
- 40 Una siffatta interpretazione di tali nozioni tiene pienamente conto del fatto che l'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83 stabilisce un'eccezione al diritto di recesso e, in quanto deroga alle norme del diritto dell'Unione volte a tutelare i consumatori, deve essere interpretato restrittivamente (v., in tal senso, sentenze dell'8 ottobre 2020, PE Digital,

C-641/19, EU:C:2020:808, punto 43, nonché del 21 dicembre 2023, BMW Bank e a., C-38/21, C-47/21 e C-232/21, EU:C:2023:1014, punto 189 e giurisprudenza citata). Tale constatazione è confermata dal considerando 30 della direttiva 2019/2161, il quale enuncia che, qualora non sia chiaro se il contratto è un contratto di servizi o di fornitura di contenuti digitali forniti mediante un supporto non materiale, si dovrebbe applicare la norma sul diritto di recesso per i servizi.

- 41 Nel caso di specie, dalla decisione di rinvio risulta che, nell'ambito del servizio di streaming di cui trattasi nel procedimento principale, la messa a disposizione dell'infrastruttura adeguata da parte del professionista interessato è generalmente accompagnata da un aggiornamento dell'offerta e da raccomandazioni individuali fondate sul comportamento dell'utente. Al consumatore interessato non viene offerto un semplice accesso puntuale a uno o più contenuti specifici, ma egli può accedere, a sua discrezione, a varietà di contenuti che, da un lato, possono essere continuamente modificati da tale professionista e, dall'altro, sono dotati di funzionalità che possono influire sul modo in cui tale consumatore utilizza il servizio messo a sua disposizione.
- 42 In terzo luogo, l'interpretazione accolta al punto 39 della presente sentenza è corroborata dall'analisi degli obiettivi perseguiti dalla direttiva 2011/83. Come enunciato al suo considerando 4, tale direttiva ha lo scopo di garantire un giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori, di cui all'articolo 1 di tale direttiva, e la competitività delle imprese (v., in tal senso, sentenze del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 41, e dell'8 ottobre 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, punto 30).
- 43 Il diritto di recesso previsto dalla direttiva 2011/83 è finalizzato a tutelare il consumatore nella particolare situazione di una vendita a distanza, in cui egli non ha in concreto la possibilità di prendere pienamente conoscenza delle caratteristiche del servizio prima della conclusione del contratto. Si reputa pertanto che tale diritto compensi lo svantaggio che risulta, per il consumatore, dal contratto a distanza, accordandogli un termine di riflessione appropriato durante il quale egli ha la possibilità di esaminare e testare il bene acquistato (v., in tal senso, sentenze del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 45; del 27 marzo 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, punto 33, e del 5 ottobre 2023, Sofatutor, C-565/22, EU:C:2023:735, punto 39).
- 44 Nel caso di specie, dalla decisione di rinvio risulta che il servizio di streaming di cui trattasi nel procedimento principale è caratterizzato da una grande varietà di contenuti, proposti sotto forma di diversi abbonamenti adattati a taluni profili di consumatori, nonché da un'infrastruttura specifica che consente di accedere a tali contenuti. I consumatori che intendono sottoscrivere un servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale non sono necessariamente in grado, sin dal momento della conclusione del contratto, di prendere conoscenza dell'insieme di detti contenuti nonché delle caratteristiche e delle funzionalità su cui si fonda l'esperienza audiovisiva proposta dal professionista interessato e di confrontare una siffatta offerta utilmente con altre offerte esistenti sul mercato

al fine di decidere se, eventualmente, un'altra potrebbe rivelarsi più adeguata alle loro aspettative.

45 Fatta salva la verifica da parte del giudice del rinvio degli elementi menzionati ai punti 39, 41 e 44 della presente sentenza, che consentono di concludere nel senso dell'esistenza del carattere dinamico dell'offerta proposta dalla Sky Österreich che va oltre la mera messa a disposizione stabile e continuativa di contenuti specifici, risulta quindi che il servizio di streaming di cui trattasi nel procedimento principale deve essere qualificato come «servizio digitale», ai sensi dell'articolo 2, punto 16, della direttiva 2011/83. Di conseguenza, non si può ritenere che esso si riferisca alla fornitura di «contenuto digitale», ai sensi dell'articolo 16, primo comma, lettera m), di tale direttiva, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, della stessa.

46 Per quanto riguarda, in quarto luogo, il rischio di abuso, evidenziato dalla Sky Österreich nelle sue osservazioni scritte, che risulterebbe dal riconoscimento di un diritto di recesso del consumatore interessato in caso di conclusione di un contratto avente ad oggetto un servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale, è vero che l'obiettivo dell'eccezione al diritto di recesso prevista all'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83 consiste nel proteggere il professionista interessato dagli svantaggi connessi all'impossibilità, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte di tale consumatore, di ripristinare una situazione di *status quo ante* adeguata una volta iniziato lo scaricamento o la diffusione in flusso di un contenuto digitale.

47 La Sky Österreich sostiene che, nell'ambito del servizio di streaming da essa proposto, tutti i contenuti sono immediatamente accessibili nella loro interezza e la maggior parte dei contenuti, quali gli eventi sportivi, i film e le serie, sono generalmente privi di interesse per i consumatori dopo la prima visione, cosicché numerosi abbonamenti sarebbero conclusi al solo scopo di visionare taluni eventi sportivi o nuove stagioni di serie televisive. In caso di recesso, un ripristino dello *status quo ante* che tenga debitamente conto dei suoi interessi economici dovrebbe prendere in considerazione l'uso concreto del servizio da parte del consumatore interessato e sarebbe, pertanto, molto difficilmente realizzabile sul piano tecnico e amministrativo.

48 Tuttavia, da un lato, la messa a disposizione dei contenuti inclusi in un abbonamento di servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale non implica che tutte le prestazioni proposte dal professionista interessato nell'ambito di un siffatto abbonamento siano necessariamente fornite in maniera integrale sin dalla conclusione del contratto, dato che la possibilità della loro visione continua e, se del caso, ripetuta per tutta la durata dell'abbonamento costituisce parte integrante di tale servizio. Ciò vale indipendentemente dalla possibilità di cui dispone, se del caso, tale professionista di modificare i contenuti di cui trattasi dopo la conclusione del contratto.

49 Dall'altro lato, l'articolo 14, paragrafo 3, prima e seconda frase, della direttiva 2011/83 prevede che un consumatore che eserciti il suo diritto di recesso dopo aver chiesto al professionista interessato di eseguire un contratto a distanza, durante il periodo di recesso di

quattordici giorni previsto all'articolo 9 di tale direttiva, debba versare a tale professionista un importo, calcolato sulla base del prezzo totale convenuto in tale contratto, proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui detto professionista è stato informato dell'esercizio del diritto di recesso rispetto a tutte le prestazioni previste da detto contratto. Ai sensi di tale articolo 14, paragrafo 3, prima e seconda frase, lo stesso professionista ha il diritto di chiedere a tale consumatore un risarcimento adeguato.

50 Al fine di determinare l'importo proporzionale che detto consumatore deve pagare al professionista interessato qualora lo stesso consumatore abbia espressamente chiesto che l'esecuzione del contratto concluso inizi durante il periodo di recesso ed egli receda da tale contratto, la Corte ha dichiarato che occorre, in linea di principio, tener conto del prezzo convenuto in detto contratto per tutte le prestazioni oggetto del contratto medesimo e calcolare l'importo dovuto *pro rata temporis* (v., in tal senso, sentenza dell'8 ottobre 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, punto 32).

51 Tuttavia, come rilevato, in sostanza, dall'avvocato generale ai paragrafi 56 e 57 delle sue conclusioni, non si può dedurre dalla giurisprudenza richiamata al punto precedente della presente sentenza che, in una situazione in cui un consumatore sottoscrive un contratto avente ad oggetto un servizio di streaming come quello di cui trattasi nel procedimento principale in un momento preciso al solo scopo di poter accedere, nel corso del periodo di recesso, a un contenuto particolare avente un valore particolarmente elevato, l'importo dell'indennizzo previsto all'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 debba necessariamente essere calcolato sulla sola base del periodo durante il quale tale consumatore può accedere ai contenuti inclusi nell'abbonamento prima dell'esercizio del suo diritto di recesso. Infatti, l'importo dell'indennizzo dovuto ai sensi di tale disposizione deve essere «proporzionale a quanto è stato fornito» rispetto all'insieme delle prestazioni previste dal contratto. Il professionista interessato può quindi anche determinare l'importo dell'indennizzo in funzione, in particolare, del valore economico dei contenuti che, nell'ambito dell'abbonamento sottoscritto da detto consumatore, sono stati messi a disposizione e visionati da quest'ultimo durante tale periodo.

52 Come risulta dall'articolo 14, paragrafo 3, terza frase, di tale direttiva, l'importo dell'indennizzo dovuto per tali contenuti deve, se del caso, essere calcolato sulla base del valore di mercato di questi ultimi. Ai fini del calcolo *pro rata* di tale importo, un professionista può, in particolare, tener conto delle condizioni in cui siffatti contenuti sono proposti e, in tale contesto, del valore che detti contenuti presentano quando sono proposti, secondo le condizioni del mercato interessato, nell'ambito di un'offerta a richiesta al di fuori di un particolare abbonamento.

53 In tali circostanze, il riconoscimento di un diritto di recesso al momento della conclusione di un contratto avente ad oggetto un servizio di streaming non è idoneo a rimettere in discussione il giusto equilibrio tra gli interessi dei consumatori e dei professionisti, ai sensi della giurisprudenza ricordata al punto 42 della presente sentenza.

54 In considerazione di tutti i motivi che precedono, occorre rispondere alla questione sollevata dichiarando che l'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, di tale direttiva, deve essere interpretato nel senso che la fornitura di un servizio di streaming mediante il quale un consumatore può accedere, mediante un collegamento ipertestuale o un'applicazione digitale, a dati digitali archiviati su un server al fine di visualizzarli in diretta, su richiesta, o anche offline dopo averli scaricati su una memoria propria, non rientra nella fornitura di «contenuto digitale», ai sensi di tali disposizioni, bensì nella fornitura di un «servizio digitale», ai sensi dell'articolo 2, punto 16, di detta direttiva, qualora l'offerta proposta dal professionista interessato presenti un carattere dinamico che va oltre la mera messa a disposizione stabile e, se del caso, continuativa di contenuti specifici.

Sulle spese

55 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Prima Sezione) dichiara:

L'articolo 16, primo comma, lettera m), della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, come modificata dalla direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, letto in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, della direttiva 2011/83, come modificata,

dev'essere interpretato nel senso che:

la fornitura di un servizio di streaming mediante il quale un consumatore può accedere, tramite un collegamento ipertestuale o un'applicazione digitale, a dati digitali archiviati su un server al fine di visualizzarli in diretta, su richiesta o anche offline dopo averli scaricati su una memoria propria, non rientra nella fornitura di «contenuto digitale», ai sensi di tali disposizioni, bensì nella fornitura di un «servizio digitale», ai sensi dell'articolo 2, punto 16, della direttiva 2011/83, come modificata, qualora l'offerta proposta dal professionista interessato presenti un carattere dinamico che va oltre la mera messa a disposizione stabile e, se del caso, continuativa di contenuti specifici.

Firme

*
- Lingua processuale: il tedesco.