



## COMUNICADO DE PRENSA n.º 97/26

Luxemburgo, 9 de julio de 2026

Sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-234/25 | Sky Österreich Fernsehen

### Suscripciones de *streaming*: el derecho de desistimiento no puede excluirse si la oferta se adapta al comportamiento del usuario

La sociedad de televisión privada austriaca Sky Österreich ofrece en Austria las suscripciones de *streaming* «Sport & Live TV» y «Fiction & Live TV».

Para poder contratar en línea una de estas suscripciones, el cliente debe aceptar una cláusula contractual según la cual la ejecución del contrato comienza antes de que expire el plazo de desistimiento de catorce días, lo que le lleva a perder su derecho de desistimiento (el cual es una facultad que normalmente se tiene cuando se celebran contratos a distancia).

Una asociación para la protección de los consumidores ha impugnado esta cláusula ante los tribunales austriacos. Considera que la suscripción de *streaming* constituye la prestación de un «servicio digital», de modo que no puede excluirse el derecho de desistimiento.

En cambio, Sky Österreich sostiene que suministra «contenidos digitales». Por lo tanto, considera que el consumidor puede perder su derecho de desistimiento si consiente en que la ejecución del contrato comience antes de que expire el plazo de desistimiento.

El Tribunal Supremo austriaco solicitó al Tribunal de Justicia una interpretación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores <sup>1</sup>en relación con este punto.

El Tribunal de Justicia responde que la prestación de un servicio de *streaming* mediante el cual un consumidor puede acceder, a través de un hipervínculo o de una aplicación digital, a datos digitales almacenados en un servidor para verlos en directo, a la carta, o incluso fuera de línea tras su descarga en un dispositivo de memoria propio, no constituye un suministro de contenido digital, sino la prestación de un servicio digital, si la oferta propuesta por el comerciante de que se trate presenta un carácter dinámico que va más allá de la mera provisión estable y, en su caso, continua de contenidos específicos.

Así sucede, en particular, cuando, sobre la base de un seguimiento de los contenidos a los que el consumidor ha accedido, de las listas de lectura o de favoritos, la oferta está concebida para adaptarse al comportamiento o a las expectativas individuales del consumidor, o incluso para influir en la manera en que este utiliza los servicios que usa, por ejemplo, proponiéndole recomendaciones de contenidos concretos. <sup>2</sup>

**En el presente asunto**, y sin perjuicio de la comprobación que corresponda realizar al Tribunal Supremo austriaco, **es patente que el servicio de *streaming* ofrecido por Sky Österreich debe calificarse de servicio digital**, dado el carácter dinámico de la oferta. <sup>3</sup> **Por consiguiente, no puede excluirse el derecho de desistimiento**, de suerte que el cliente dispondrá de un plazo de reflexión adecuado para valorar si la suscripción se ajusta a sus expectativas.

Los intereses del prestador de los servicios están suficientemente protegidos. En efecto, un cliente que ejerza su derecho de desistimiento después de haber solicitado al prestador de los servicios que ejecutara el contrato durante el plazo de desistimiento deberá pagar una **indemnización adecuada**. Esta indemnización se calcula, en principio, en función del

período de uso, pero también, en su caso, del valor económico de los contenidos visualizados.

**RECUERDE:** La remisión prejudicial permite que los tribunales de los Estados miembros, en el contexto de un litigio del que estén conociendo, interroguen al Tribunal de Justicia acerca de la interpretación del Derecho de la Unión o sobre la validez de un acto de la Unión. El Tribunal de Justicia no resuelve el litigio nacional, y es el tribunal nacional quien debe resolver el litigio de conformidad con la decisión del Tribunal de Justicia. Dicha decisión vincula igualmente a los demás tribunales nacionales que conozcan de un problema similar.

Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula al Tribunal de Justicia.

El [texto íntegro y, en su caso, el resumen](#) de la sentencia se publican en el sitio CURIA el día de su pronunciamiento.

Contactos con la prensa: Cristina López Roca ☎ (+ 352) 4303 3667.

Tiene a su disposición imágenes del pronunciamiento de la sentencia en «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+ 32) 2 2964106.

¡Siga en contacto con nosotros!



<sup>1</sup> [Directiva 2011/83/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, relativa a los derechos de los consumidores, en su versión modificada por la [Directiva 2019/2161](#).

<sup>2</sup> Así, debe distinguirse en función de hasta qué punto interviene el proveedor en el suministro de los datos digitales en cuestión.

<sup>3</sup> El servicio de *streaming* de Sky Österreich se caracteriza por una gran variedad de contenidos, ofrecidos en forma de diferentes suscripciones adaptadas a determinados perfiles de usuarios, así como por una infraestructura específica que permite acceder a dichos contenidos. Generalmente la oferta se actualiza y el usuario recibe recomendaciones personalizadas basadas en su comportamiento. No se le ofrece un simple acceso puntual a uno o varios contenidos específicos, sino que puede acceder, a la carta, a una gran variedad de contenidos. Estos contenidos pueden ser modificados continuamente por Sky Österreich. Además, van acompañados de funcionalidades que pueden influir en la manera en que el usuario utiliza el servicio.