

Corte di Giustizia 08/10/2020 (causa C-641/19) [Tutela dei consumatori – Rinvio pregiudiziale – Direttiva 2011/83/UE – Articolo 2, punto 11, articolo 14, paragrafo 3, e articolo 16, lettera m) – Contratti a distanza – Fornitura di contenuti digitali e di servizi digitali]

Tutela dei consumatori – Rinvio pregiudiziale – Direttiva 2011/83/UE – Articolo 2, punto 11, articolo 14, paragrafo 3, e articolo 16, lettera m) – Contratti a distanza – Fornitura di contenuti digitali e di servizi digitali – Diritto di recesso – Obblighi del consumatore in caso di recesso – Determinazione dell'importo che il consumatore deve pagare per le prestazioni fornite prima dell'esercizio del diritto di recesso – Eccezione al diritto di recesso in caso di fornitura di un contenuto digitale.

Nella causa C-641/19,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Amtsgericht Hamburg (tribunale circoscrizionale di Amburgo, Germania), con decisione del 23 agosto 2019, pervenuta in cancelleria il 30 agosto 2019, nel procedimento

EU

contro

PE Digital GmbH,

LA CORTE (Sesta Sezione),

composta da C. Toader, facente funzioni di presidente di sezione, M. Safjan (relatore) e N. Jääskinen, giudici,

avvocato generale: H. Saugmandsgaard Øe

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per EU, da T. Meier-Bading, Rechtsanwalt;
- per la PE Digital GmbH, da C. Rohnke, Rechtsanwalt;
- per il governo belga, da P. Cottin e S. Baeyens, in qualità di agenti;
- per la Commissione europea, da B.-R. Killmann e C. Valero, in qualità di agenti,

vista la decisione, adottata dopo aver sentito l'avvocato generale, di giudicare la causa senza conclusioni,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 2, punto 11, dell'articolo 14, paragrafo 3, nonché dell'articolo 16, 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 EU, in qualità di consumatore, e la PE Digital GmbH in merito all'importo dovuto a quest'ultima a seguito dell'esercizio, da parte di EU, del diritto di recesso dal contratto concluso con tale società.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

3 I considerando 4, 19 e 50 della direttiva 2011/83 enunciano quanto segue:

«(4) (...) L'armonizzazione di taluni aspetti dei contratti a distanza conclusi dai consumatori (...) 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. (...) [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. (...)

(...)

(50) Da un lato, il consumatore dovrebbe usufruire del suo diritto di recesso anche nel caso in cui abbia chiesto la prestazione dei servizi prima della fine del periodo di recesso. Dall'altro, se il consumatore esercita il diritto di recesso, il professionista dovrebbe essere sicuro di venire adeguatamente pagato per il servizio fornito. Il calcolo dell'importo proporzionale dovrebbe basarsi sul prezzo concordato nel contratto salvo che il consumatore dimostri che il prezzo totale è di per sé sproporzionato, nel qual caso l'importo da pagare è calcolato sulla base del valore di mercato del servizio fornito. Il valore di mercato dovrebbe essere definito facendo un confronto con il prezzo di un servizio equivalente prestato da altri professionisti alla data di conclusione del contratto. Pertanto, il consumatore dovrebbe chiedere la prestazione dei servizi prima della fine del periodo di recesso facendone esplicita richiesta e, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, su un supporto durevole. Analogamente, il professionista dovrebbe informare il consumatore, su un supporto durevole, di qualsiasi obbligo di pagamento dei costi corrispondenti ai servizi già prestati. (...)».

4 Ai sensi dell'articolo 2 di tale direttiva, intitolato «Definizioni»:

«Ai fini della presente direttiva si intende per:

(...)

6) "contratto di servizi": qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore paga o si impegna a pagarne il prezzo;

(...)

11) "contenuto digitale": i dati prodotti e forniti in formato digitale;

(...)».

5 L'articolo 7 della suddetta direttiva, intitolato «Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», al paragrafo 3 così stabilisce:

«Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole».

6 L'articolo 9 della stessa direttiva, intitolato «Diritto di recesso», al paragrafo 1 prevede quanto segue:

«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 direttiva 2011/83, intitolato «Obblighi del consumatore nel caso di recesso», così dispone:

«(...)

3. 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.

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

a) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:

i) il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e j); oppure

ii) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 8; oppure

b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:

i) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 9;

ii) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure

iii) il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7.

(...).

8 Ai sensi dell'articolo 16 di tale direttiva, intitolato «Eccezioni al diritto di recesso»:

«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) la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che avrebbe perso il diritto di recesso».

Diritto tedesco

9 L'articolo 312f, paragrafo 3, del Bürgerliches Gesetzbuch (codice civile; in prosieguo: il «BGB») definisce il contenuto digitale come «i dati che non si trovano su un supporto materiale, prodotti e forniti in formato digitale».

10 L'articolo 356 del BGB, intitolato «Diritto di recesso in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e di contratti a distanza», al paragrafo 5 così dispone:

«Nel caso di un contratto avente ad oggetto la fornitura di contenuti digitali che non si trovano su un supporto materiale, il diritto di recesso si estingue anche se il professionista ha iniziato a eseguire il contratto, dopo che il consumatore

1. abbia espresso il proprio consenso a che il professionista inizi a eseguire il contratto prima della fine del periodo di recesso, e

2. abbia confermato di essere venuto a conoscenza del fatto che, dando il suo consenso, egli perde il suo diritto di recesso al momento dell'esecuzione del contratto».

11 L'articolo 357 del BGB, ai paragrafi 8 e 9, enuncia quanto segue:

«(8) Qualora il consumatore receda da un contratto di prestazione di servizi o di fornitura di acqua, gas o elettricità relativo a quantitativi non determinati o a un volume non delimitato o di fornitura di teleriscaldamento, il consumatore deve versare un'indennità compensativa per la prestazione fornita fino al recesso, qualora il consumatore abbia espressamente richiesto al professionista di iniziare la prestazione prima della fine del periodo di recesso. Il diritto risultante dalla prima frase sussiste solo se il professionista ha regolarmente informato il consumatore, conformemente all'articolo 246a, prima sezione, paragrafo 2, prima frase, punti da 1 a 3, dell'Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (legge introduttiva al codice civile). Per quanto riguarda contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il diritto risultante dalla prima frase sussiste solo se il consumatore ha trasmesso la propria richiesta, ai sensi della prima frase, su un supporto durevole. In sede di calcolo dell'indennità compensativa, occorre basarsi sul prezzo totale convenuto. Se il prezzo totale convenuto è eccessivamente elevato, si deve calcolare l'indennità compensativa sulla base del valore di mercato della prestazione fornita.

(9) Se il consumatore recede da un contratto relativo alla fornitura di contenuti digitali che non si trovano su un supporto materiale, non è tenuto a versare un'indennità compensativa».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

12 La PE Digital, società con sede in Germania, gestisce il sito Internet di incontri «Parship» (www.parship.de). Essa propone ai suoi utenti due tipi di iscrizione, vale a dire l'iscrizione gratuita di base, che consente di contattare altri utenti in maniera molto limitata, e l'abbonamento detto «premium», a pagamento, per un periodo di 6, 12 o 24 mesi. Quest'ultimo consente agli utenti di contattare, per la sua durata, tutti gli altri abbonati «premium», ossia più di 186 000 utenti in Germania, e di scambiare con loro informazioni e immagini.

13 L'abbonamento «premium» comprende in particolare la garanzia detta «di contatto», che assicura un determinato numero di contatti con altri utenti. A tal fine si considera un contatto qualsiasi risposta letta dall'utente interessato, che faccia seguito a un messaggio da esso inviato, nonché ogni messaggio ricevuto da tale utente, in seguito al quale esso ha letto e scambiato almeno due messaggi con un altro utente.

14 In media, 31,3 messaggi sono inviati e ricevuti nel corso della prima settimana del periodo di abbonamento «premium», 8,9 messaggi nel corso della seconda settimana, 6,1 messaggi nel corso della terza settimana, 5,1 messaggi nel corso della quarta settimana e meno di 5 messaggi a decorrere dalla quinta settimana.

15 Ciascun membro beneficia, immediatamente dopo la sua iscrizione, della comunicazione automatica di una selezione di proposte di incontri nello stesso Land, stabilita sulla base di un test di personalità della durata di circa 30 minuti riguardante le qualità, le abitudini e i centri di interesse pertinenti in materia di incontri. Nell'ambito di un abbonamento «premium» della durata di 12 mesi, tale selezione corrisponde già a circa la metà di tutte le proposte di incontri ricevute dall'abbonato per la durata del contratto concluso. L'algoritmo relativo al test di personalità è stato creato e sviluppato sotto la direzione di uno psicologo laureato. Gli abbonati «premium» ricevono il risultato di tale test, effettuato tramite computer, sotto forma di un «profilo di personalità» di 50 pagine, che i membri con iscrizione «di base» possono acquistare dietro pagamento, a titolo di prestazione parziale.

16 Il 4 novembre 2018 EU, in qualità di consumatore, ha concluso con la PE Digital un contratto di abbonamento «premium» per una durata di 12 mesi, al prezzo di EUR 523,95 (in prosieguo: il «contratto in questione»). Tale prezzo era più del doppio rispetto a quello che la PE Digital fatturava ad alcuni degli altri suoi utenti per un contratto della stessa durata concluso nel corso dello stesso anno. Conformemente ai requisiti di cui all'articolo 246a, prima sezione, paragrafo 2, prima frase, punti 1 e 3, della legge introduttiva al codice civile, la PE Digital ha informato EU del suo diritto di recesso e quest'ultima ha confermato che la PE Digital doveva iniziare a fornire la prestazione prevista da detto contratto prima della fine del periodo di recesso.

17 Avendo EU effettuato il recesso dal contratto in questione l'8 novembre 2018, la PE Digital le ha fatturato un importo totale di EUR 392,96 a titolo di indennità compensativa.

18 Con ricorso proposto dinanzi all'Amtsgericht Hamburg (tribunale circoscrizionale di Amburgo, Germania), EU ha chiesto il rimborso di tutti i versamenti effettuati a favore della PE Digital.

19 Basandosi sul documento di orientamento della Commissione europea concernente la direttiva 2011/83 redatto nel giugno 2014, in particolare sul punto 6.5.1 del medesimo, relativo all'articolo 14, paragrafo 3, di tale direttiva, il giudice del rinvio ritiene che, qualora la prestazione globale comporti prestazioni parziali distinte che conformemente al contratto non sono tutte fornite simultaneamente, occorre tener conto della durata di ciascuna di tali prestazioni parziali ai fini del calcolo dell'importo della compensazione dovuta al professionista.

20 Per quanto riguarda il calcolo dell'«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», ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, il giudice del rinvio considera di tener conto non solo della prestazione che il professionista ha fornito, ma anche del valore della prestazione effettuata, di cui ha beneficiato il consumatore.

21 Secondo il giudice del rinvio, la compensazione che il consumatore è tenuto a versare al professionista in caso di recesso dal contratto concluso, conformemente all'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 e all'articolo 357, paragrafo 8, del BGB, deve essere calcolata, in primo luogo, operando una distinzione tra le diverse prestazioni parziali previste dal contratto. In secondo luogo, occorrerebbe definire il prezzo delle diverse prestazioni parziali tenendo conto del loro valore per il consumatore medio, tenuto conto dell'obiettivo di detto contratto, facendo ricorso alle statistiche relative al comportamento dei consumatori. In terzo luogo, occorrerebbe calcolare gli elementi dell'importo da pagare per le diverse prestazioni parziali, con riferimento, da un lato, al volume delle prestazioni parziali già fornite e, dall'altro, al valore delle prestazioni effettuate. In quarto luogo, addizionando gli importi così calcolati risulterebbe la somma totale dovuta dal consumatore.

22 A tale riguardo, la trasmissione del profilo di personalità all'inizio dell'esecuzione del contratto in questione potrebbe tuttavia essere qualificata, in quanto prestazione parziale distinta, come fornitura di un contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, circostanza che comporterebbe l'applicazione delle disposizioni derogatorie di cui all'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), ii), e all'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, nonché all'articolo 356, paragrafo 5, e all'articolo 357, paragrafo 9, del BGB.

23 Tuttavia, tale interpretazione porterebbe a negare al consumatore il diritto di recesso, pregiudicando così i suoi diritti.

24 Peraltro, facendo riferimento all'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, letto alla luce del considerando 50 della medesima, il giudice del rinvio ritiene che un prezzo totale doppio rispetto a quello fatturato ad altri utenti per la stessa prestazione non sia «eccessivo», ai sensi di tale disposizione, finché non raggiunga il valore di mercato del servizio fornito o qualora lo superi solo di poco.

25 In tali circostanze, l'Amtsgericht Hamburg (tribunale circoscrizionale di Amburgo) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83(...), con riferimento al considerando 50 della medesima direttiva debba essere interpretato nel senso che l'«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», che il consumatore deve pagare, vada calcolato esclusivamente pro rata temporis nel caso di un contratto in forza del quale non sia dovuta una prestazione unitaria, ma una prestazione complessiva costituita da più prestazioni parziali, qualora il consumatore paghi per la prestazione complessiva pro rata temporis, tuttavia le prestazioni parziali siano eseguite in momenti diversi.

2) Se l'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 debba essere interpretato nel senso che l'«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», che il consumatore deve pagare, vada calcolato esclusivamente pro rata temporis anche qualora una prestazione (parziale) sia eseguita in modo continuativo, ma abbia un'utilità maggiore o minore per il consumatore all'inizio della durata del contratto.

3) Se l'articolo 2, punto 11, della direttiva 2011/83 e l'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),] debbano essere interpretati nel senso che anche siffatti file possono costituire «contenuto digitale» di cui agli articoli 2, punto 11, della direttiva 2011/83 e 2, punto 1, della direttiva (UE) 2019/770, il quale viene fornito come prestazione parziale nell'ambito di una prestazione complessiva eseguita essenzialmente come «servizio digitale» ai sensi dell'articolo 2, punto 2, della direttiva 2019/770, con la conseguenza che il professionista potrebbe ottenere l'esclusione del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83 relativamente alla prestazione parziale, ma il

consumatore, qualora il professionista non conseguisse detto risultato, potrebbe recedere dall'intero contratto e non sarebbe tenuto a versare alcun importo compensativo per tale prestazione parziale in forza dell'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), [(ii)], della direttiva 2011/83.

4) Se l'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 debba essere interpretato, alla luce del considerando 50 della direttiva medesima, nel senso che il prezzo totale concordato nel contratto per un servizio sia "eccessivo" ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, terzo periodo, della direttiva 2011/83, qualora sia significativamente superiore al prezzo totale concordato con un altro consumatore per un servizio dello stesso contenuto fornito dallo stesso professionista per lo stesso periodo contrattuale nonché alle stesse condizioni generali».

Sulle questioni pregiudiziali

Sulle questioni prima e seconda

26 Con le prime due questioni, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente se l'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 debba essere interpretato nel senso che, per determinare l'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista, qualora tale consumatore abbia espressamente chiesto che l'esecuzione del contratto concluso inizi durante il periodo di recesso ed egli receda da tale contratto, occorre tener conto del prezzo convenuto in detto contratto per l'insieme delle prestazioni previste dal medesimo e calcolare l'importo dovuto pro rata temporis, o se vi sia la possibilità di prendere in considerazione il fatto che una delle prestazioni oggetto del contratto è stata interamente fornita al consumatore prima del recesso di quest'ultimo.

27 A tale riguardo, occorre ricordare che, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, qualora il consumatore che abbia chiesto al professionista che l'esecuzione del contratto inizi prima della fine del periodo di recesso eserciti il suo diritto di recesso in tale contesto, è tenuto a pagare a tale 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». Tale disposizione precisa anche che «l'importo proporzionale [da] pagare (...) è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto».

28 L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare conformemente all'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 deve essere calcolato, in linea di principio, tenendo conto di tutte le prestazioni oggetto del contratto, vale a dire la prestazione principale e le prestazioni accessorie necessarie per garantire tale prestazione principale. Infatti, quando le parti contrattuali prevedono un prezzo per le prestazioni fornite, tale prezzo corrisponde, in linea di principio, all'insieme di tali prestazioni, sia principale che accessorie.

29 È solo nel caso in cui il contratto preveda espressamente che una o più prestazioni siano fornite integralmente sin dall'inizio dell'esecuzione del contratto, in modo distinto, a un prezzo che deve essere pagato separatamente, che il consumatore può decidere con cognizione di causa se deve espressamente chiedere, conformemente all'articolo 7, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, che il professionista inizi a eseguire la prestazione di servizi durante il periodo in cui è possibile esercitare il diritto di recesso. È dunque solo in un caso del genere che, per calcolare l'importo dovuto al professionista in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 3, di tale direttiva, occorre tener conto dell'intero prezzo previsto per una simile prestazione.

30 L'interpretazione di cui ai punti 28 e 29 della presente sentenza corrisponde all'obiettivo, enunciato al considerando 4 della direttiva 2011/83, che consiste nell'assicurare il giusto equilibrio tra un elevato livello di tutela dei consumatori e la competitività delle imprese (v., per analogia, sentenze del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 41; del 27 marzo 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, punto 39, nonché del 10 luglio 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punto 44).

31 Orbene, nel caso di specie, il contratto in questione non prevedeva un prezzo separato per una qualsiasi prestazione che potesse essere considerata separabile dalla prestazione principale prevista da tale contratto.

32 Alla luce delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alle prime due questioni dichiarando che l'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83 deve essere interpretato nel senso che, per determinare l'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista qualora tale consumatore abbia espressamente chiesto che l'esecuzione del contratto concluso inizi durante il periodo di recesso ed egli receda da tale contratto, 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. Solo nel caso in cui il contratto concluso preveda espressamente che una o più prestazioni siano fornite integralmente sin dall'inizio dell'esecuzione del contratto, in maniera distinta, a un prezzo che deve essere pagato separatamente, occorre tener conto – nel calcolare l'importo dovuto al professionista in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 3, di tale direttiva – dell'intero prezzo previsto per una simile prestazione.

Sulla quarta questione

33 Con la sua quarta questione, che occorre esaminare in secondo luogo, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente quali siano i criteri che occorre applicare per valutare se il prezzo totale sia eccessivo, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83.

34 Al riguardo, occorre ricordare che, conformemente a tale disposizione, «[s]e detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito».

35 Detta disposizione deve essere interpretata alla luce del considerando 50 della direttiva 2011/83, il quale enuncia che il valore di mercato deve essere definito confrontando il prezzo di un servizio equivalente fornito da altri professionisti al momento della conclusione del contratto.

36 Ne consegue che tutte le circostanze relative al valore commerciale del servizio fornito sono pertinenti al fine di valutare il carattere eventualmente eccessivo del prezzo totale, vale a dire il confronto sia con il prezzo chiesto dal professionista in questione ad altri consumatori alle stesse condizioni sia con il prezzo di un servizio equivalente fornito da altri professionisti.

37 Alla luce delle considerazioni che precedono, occorre rispondere alla quarta questione dichiarando che l'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, letto alla luce del considerando 50 di quest'ultima, deve essere interpretato nel senso che, al fine di valutare se il prezzo totale sia eccessivo, ai sensi di tale disposizione, occorre tener conto del prezzo del servizio offerto dal professionista in questione ad altri consumatori alle stesse condizioni nonché di quello del servizio equivalente fornito da altri professionisti al momento della conclusione del contratto.

Sulla terza questione

38 Con la sua terza questione, che occorre esaminare in ultimo luogo, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente quale sia la conseguenza che occorre trarre, ai fini della determinazione dell'importo che il consumatore deve pagare al professionista, conformemente all'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, dal fatto che una delle prestazioni oggetto del contratto concluso riguardi la fornitura di un contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, che non può essere oggetto di recesso da parte del consumatore, in applicazione dell'articolo 16, lettera m), di tale direttiva.

39 Come risulta dalla decisione di rinvio, la prestazione oggetto della terza questione consiste nel fornire al consumatore il profilo di personalità di cui al punto 15 della presente sentenza.

40 A tale riguardo, il giudice del rinvio si interroga sulla rilevanza, nel procedimento principale, dell'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, ai sensi del quale gli Stati membri non prevedono un diritto di recesso per quanto riguarda i contratti a distanza relativi alla fornitura di un contenuto digitale non fornito su un supporto materiale se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore, il quale ha altresì preso atto della circostanza che egli perderà in tal modo il suo diritto di recesso.

41 Per quanto riguarda il «contenuto digitale», occorre ricordare che l'articolo 2, punto 11, della direttiva 2011/83 ne fornisce la seguente definizione: «i dati prodotti e forniti in formato digitale».

42 Come enuncia il considerando 19 di tale direttiva, «[p]er 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».

43 L'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, che costituisce un'eccezione al diritto di recesso, in quanto disposizione di diritto dell'Unione che limita i diritti riconosciuti a fini di tutela dei consumatori, deve essere interpretato restrittivamente [v., per analogia, sentenza del 14 maggio 2020, NK (Progettazione di una casa unifamiliare), C-208/19, EU:C:2020:382, punti 40 e 56 nonché giurisprudenza ivi citata].

44 In tali circostanze, si deve constatare che un servizio come quello fornito dal sito Internet di incontri di cui al procedimento principale – che consente al consumatore di creare, trattare o memorizzare dati in formato digitale, o di accedervi, e che consente la condivisione o qualsiasi altra interazione con dati in formato digitale che sono caricati o creati dal consumatore o da altri utenti di tale servizio – non può essere considerato, in quanto tale, fornitura di un «contenuto digitale», ai sensi dell'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, di tale direttiva e alla luce del considerando 19 della medesima.

45 Parimenti non si può neppure ritenere che la redazione, nell'ambito di un sito Internet di incontri, di un profilo di personalità, come quello di cui al punto 15 della presente sentenza, rientri nell'eccezione prevista all'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, della medesima.

46 Tenuto conto di tutte le considerazioni che precedono, occorre rispondere alla terza questione dichiarando che l'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, della medesima, deve essere interpretato nel senso che la redazione, da parte di un sito Internet di incontri, di un profilo di personalità basato su un test di personalità realizzato da tale sito non costituisce fornitura di un «contenuto digitale», ai sensi di tale disposizione.

Sulle spese

47 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 (Sesta Sezione) dichiara:

1) L'articolo 14, paragrafo 3, 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, deve essere interpretato nel senso che, per determinare l'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista qualora tale consumatore abbia espressamente chiesto che l'esecuzione del contratto concluso inizi durante il periodo di recesso ed egli receda da tale contratto, 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. Solo nel caso in cui il contratto concluso preveda espressamente che una o più prestazioni siano fornite integralmente sin dall'inizio dell'esecuzione del contratto, in maniera distinta, a un prezzo che deve essere pagato separatamente, occorre tener conto – nel calcolare l'importo dovuto al professionista in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 3, di tale direttiva – dell'intero prezzo previsto per una simile prestazione.

2) L'articolo 14, paragrafo 3, della direttiva 2011/83, letto alla luce del considerando 50 di quest'ultima, deve essere interpretato nel senso che, al fine di valutare se il prezzo totale sia eccessivo, ai sensi di tale disposizione, occorre tener conto del prezzo del servizio offerto dal professionista in questione ad altri consumatori alle stesse condizioni nonché di quello del servizio equivalente fornito da altri professionisti al momento della conclusione del contratto.

3) L'articolo 16, lettera m), della direttiva 2011/83, in combinato disposto con l'articolo 2, punto 11, della medesima, deve essere interpretato nel senso che la redazione, da parte un sito Internet di incontri, di un profilo di personalità basato su un test di personalità realizzato da tale sito non costituisce fornitura di un «contenuto digitale», ai sensi di tale disposizione.
