



COMMUNIQUE DE PRESSE n° 97/26

Luxembourg, le 9 juillet 2026

Arrêt de la Cour dans l'affaire C-234/25 | Sky Österreich Fernsehen

Abonnements de streaming : le droit de rétractation ne peut pas être exclu lorsque l'offre s'adapte au comportement de l'utilisateur

La société de télévision privée autrichienne Sky Österreich offre en Autriche les abonnements de streaming « Sport & Live TV » et « Fiction & Live TV ».

Pour pouvoir souscrire en ligne l'un de ces abonnements, le client doit accepter une clause contractuelle selon laquelle l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours et, de ce fait, il perd son droit de rétractation (dont on dispose normalement en cas de contrat conclu à distance).

Une association de protection des consommateurs conteste cette clause devant les juridictions autrichiennes. Elle estime que l'abonnement de streaming constitue la fourniture d'un « service numérique », de sorte que le droit de rétractation ne peut être exclu.

Sky Österreich, en revanche, est d'avis qu'elle fournit des « contenus numériques ». Elle considère dès lors que le consommateur peut perdre son droit de rétractation lorsqu'il consent à ce que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation.

La Cour suprême autrichienne a demandé à la Cour de justice d'interpréter la directive relative aux droits des consommateurs ¹ à ce sujet.

La Cour répond que la fourniture d'un service de streaming par lequel le client peut accéder, au moyen d'un hyperlien ou d'une application numérique, à des données numériques stockées sur un serveur afin de les visionner en direct, à la demande, ou encore hors ligne après téléchargement sur un dispositif de mémoire propre relève non pas de la fourniture de contenus numériques, mais de la fourniture d'un service numérique, lorsque l'offre présente un caractère dynamique qui va au-delà de la seule mise à disposition stable et, le cas échéant, continue de contenus spécifiques.

Tel est, en particulier, le cas lorsque, sur la base d'un suivi des contenus auxquels le consommateur a accédé, des listes de lecture ou de favoris, l'offre est conçue pour s'adapter au comportement ou aux attentes individuelles du client, ou encore pour influencer sur la manière dont celui-ci utilise les services concernés, par exemple, en lui proposant des recommandations de contenus particuliers ².

En l'occurrence, et sous réserve de vérification par la Cour suprême autrichienne, **il apparaît que le service de streaming proposé par Sky Österreich doit être qualifié de service numérique**, vu le caractère dynamique de l'offre ³. **Par conséquent, le droit de rétractation ne peut pas être exclu**, de sorte que le client dispose d'un délai de réflexion approprié pour examiner si l'abonnement correspond à ses attentes.

Les intérêts du prestataire sont suffisamment protégés. En effet, un client qui exerce son droit de rétractation après avoir demandé au prestataire d'exécuter le contrat pendant le délai de rétractation doit payer une **indemnisation appropriée**. Celle-ci est en principe calculée en fonction de la période de l'usage mais également, le cas échéant, de la valeur économique des contenus visionnés.

RAPPEL : Le renvoi préjudiciel permet aux juridictions des États membres, dans le cadre d'un litige dont elles sont saisies, d'interroger la Cour sur l'interprétation du droit de l'Union ou sur la validité d'un acte de l'Union. La Cour ne tranche pas le litige national. Il appartient à la juridiction nationale de résoudre l'affaire conformément à la décision de la Cour. Cette décision lie, de la même manière, les autres juridictions nationales qui seraient saisies d'un problème similaire.

Document non officiel à l'usage des médias, qui n'engage pas la Cour de justice.

Le [texte intégral et, le cas échéant, le résumé](#) de l'arrêt sont publiés sur le site CURIA le jour du prononcé.

Contact presse : Iliana Paliova ☎ (+352) 4303 4293.

Des images du prononcé de l'arrêt sont disponibles sur « [Europe by Satellite](#) » ☎ (+32) 2 2964106.

Restez connectés !



¹ [Directive 2011/83/UE](#) du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, telle que modifiée par la [directive 2019/2161](#).

² La distinction doit ainsi être opérée en fonction du degré d'implication du prestataire lors de la fourniture des données numériques en cause.

³ Le service de streaming de Sky Österreich est caractérisé par une grande variété de contenus, proposés sous forme de différents abonnements adaptés à certains profils d'utilisateurs, ainsi que d'une infrastructure spécifique permettant d'accéder à ces contenus. En général, l'offre est mise à jour et l'utilisateur reçoit des recommandations individuelles fondées sur son comportement. Il ne se voit pas offrir un simple accès ponctuel à un ou à plusieurs contenus spécifiques, mais peut accéder, à sa discrétion, à des variétés de contenus. Ces derniers peuvent être modifiés continuellement par Sky Österreich. De plus, ils sont assortis de fonctionnalités qui sont susceptibles d'influer sur la manière dont l'utilisateur exploite le service.