



Recueil de la jurisprudence

ARRÊT DE LA COUR (première chambre)

9 juillet 2026*

« Renvoi préjudiciel – Protection des consommateurs – Droits des consommateurs – Directive 2011/83/CE – Exceptions au droit de rétractation – Contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel – Article 16, premier alinéa, sous m) – Abonnement à un service de diffusion en continu (streaming) – Fourniture de services numériques – Offre présentant un caractère dynamique allant au-delà de la seule mise à disposition stable et, le cas échéant, continue de contenus spécifiques »

Dans l'affaire C-234/25,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche), par décision du 19 mars 2025, parvenue à la Cour le 27 mars 2025, dans la procédure

Sky Österreich Fernsehen GmbH

contre

Verein für Konsumenteninformation,

LA COUR (première chambre),

composée de M. F. Biltgen, président de chambre, M^{me} I. Ziemele, MM. A. Kumin, S. Gervasoni et M. Bošnjak (rapporteur), juges,

avocat général : M. M. Szpunar,

greffier : M. A. Calot Escobar,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées :

- pour Sky Österreich Fernsehen GmbH, par M^e G. Staber, Rechtsanwältin,
- pour le Verein für Konsumenteninformation, par M^{es} A. M. Kosesnik-Wehrle, H. Kosesnik-Wehrle et S. Langer, Rechtsanwälte,

* Langue de procédure : l'allemand.

- pour le gouvernement italien, par MM. S. Fiorentino, en qualité d’agent, assisté de M. I. Fresu, procuratore dello Stato, et M. D. G. Pintus, avvocato dello Stato,
 - pour le gouvernement polonais, par M. B. Majczyna, en qualité d’agent,
 - pour la Commission européenne, par M. P. Kienapfel et M^{me} I. Rubene, en qualité d’agents,
- ayant entendu l’avocat général en ses conclusions à l’audience du 26 février 2026,
- rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l’interprétation de l’article 2, point 11, et de l’article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO 2011, L 304, p. 64).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d’un litige opposant Sky Österreich Fernsehen GmbH (ci-après « Sky Österreich ») au Verein für Konsumenteninformation (ci-après « VKI ») au sujet de l’existence d’un droit de rétractation pour les consommateurs ayant conclu un abonnement au service de diffusion en continu (streaming) proposé par Sky Österreich.

Le cadre juridique

Le droit de l’Union

– La directive 2011/83

- 3 Les considérants 4 et 19 de la directive 2011/83, telle que modifiée par la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil, du 27 novembre 2019 (JO 2019, L 328, p. 7) (ci-après la « directive 2011/83 »), énoncent :
 - « (4) [...] L’harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
- [...]
- (19) Par contenu numérique, on entend les données qui sont produites et fournies sous une forme numérique, comme les programmes informatiques, les applications, les jeux, la musique, les vidéos ou les textes, que l’accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen. Les

contrats de fourniture de contenu numérique devraient relever du champ d'application de la présente directive. Si le contenu numérique est fourni sur un support matériel, tel qu'un CD ou un DVD, il devrait être considéré comme un bien au sens de la présente directive. De même que les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou les contrats portant sur la fourniture de chauffage urbain, les contrats relatifs à des contenus numériques non fournis sur un support matériel ne devraient être qualifiés, aux fins de la présente directive, ni comme contrats de vente ni comme contrats de service. Pour de tels contrats, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, à moins qu'il n'ait donné son accord pour débiter l'exécution du contrat pendant la période de rétractation et n'ait reconnu perdre en conséquence le droit de se rétracter du contrat. [...] »

4 L'article 1^{er} de la directive 2011/83, intitulé « Objet », dispose :

« L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels. »

5 L'article 2 de cette directive, intitulé « Définitions », dispose :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

[...]

7) "contrat à distance", tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu ;

[...]

11) "contenu numérique", tout contenu numérique tel que défini à l'article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil [du 20 mai 2019, relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO 2019, L 136, p. 1)] ;

[...]

16) "service numérique", tout service numérique tel que défini à l'article 2, point 2), de la directive [2019/770] ;

[...] »

6 L'article 9 de ladite directive, intitulé « Droit de rétractation », dispose, à son paragraphe 1 :

« En dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14. »

- 7 L'article 14 de la même directive, intitulé « Obligations du consommateur en cas de rétractation », prévoit, à son paragraphe 3 :

« Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le consommateur au professionnel est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. »

- 8 L'article 16 de la directive 2011/83, intitulé « Exceptions au droit de rétractation », dispose, à son premier alinéa, sous m) :

« Les États membres ne prévoient pas le droit de rétractation énoncé aux articles 9 à 15 pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement en ce qui concerne ce qui suit :

[...]

m) les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

- i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation ;
- ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation ; et
- iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.

[...] »

– *La directive 2019/770*

- 9 L'article 2 de la directive 2019/770, intitulé « Définitions », dispose :

« Aux fins de la présente directive, on entend par :

1) “contenu numérique” : des données produites et fournies sous forme numérique ;

2) “service numérique” :

- a) un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder ; ou
- b) un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;

[...] »

– *La directive 2019/2161*

10 Le considérant 30 de la directive 2019/2161 énonce :

« Les définitions des notions de contenus numériques et de services numériques dans la directive [2011/83] devraient être alignées sur celles de la directive [2019/770]. Les contenus numériques régis par la directive [2019/770] se réfèrent à un acte unique de fourniture, à une série d’actes uniques de fourniture ou à une fourniture continue pendant une certaine période. Une fourniture continue n’est pas nécessairement synonyme de fourniture sur le long terme. Des cas tels que la retransmission en ligne (web streaming) d’une séquence vidéo devraient être considérés comme constituant une fourniture continue pendant une certaine période, quelle que soit la durée réelle du fichier audiovisuel. Il peut donc s’avérer difficile d’opérer une distinction entre certains types de contenus numériques et de services numériques, étant donné que les deux peuvent donner lieu à une fourniture continue par le professionnel pendant toute la durée du contrat. Les services de partage de fichiers vidéo et audio et d’autres formes d’hébergement de fichiers, le traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage, le stockage dans le nuage, les messageries [I]nternet, les réseaux sociaux et les applications dans le nuage sont autant d’exemples de services numériques. L’implication continue du prestataire de services justifie l’application des règles sur le droit de rétractation prévues dans la directive [2011/83] qui permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant une période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non. De nombreux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel se caractérisent par un acte unique du professionnel, consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. Les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel restent soumis à l’exception au droit de rétractation prévu à l’article 16, premier alinéa, point m), de la directive [2011/83] selon lequel le consommateur perd le droit de rétractation lorsque l’exécution du contrat a commencé, notamment pour le téléchargement ou le streaming du contenu, à condition que le consommateur ait donné son consentement préalable exprès pour que l’exécution commence pendant le délai de rétractation et qu’il ait reconnu qu’il perdra ainsi son droit de rétractation. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d’appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services. »

Le droit autrichien

- 11 L’article 18 du Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz – FAGG) [loi fédérale sur la vente à distance et les contrats conclus en dehors des établissements commerciaux (loi sur la vente à distance et hors établissement)], du 29 avril 2014 (BGBl. I, 33/2014), dans sa version applicable au litige au principal (BGBl. I, 109/2022), intitulé « Exceptions au droit de rétractation », dispose :

« (1) Le consommateur n’a pas le droit de se rétracter en cas de contrats à distance ou de contrats conclus en dehors d’un établissement commercial concernant

[...]

11. la mise à disposition d'un contenu numérique qui n'est pas destiné à être fourni sur un support matériel, si le professionnel a commencé à exécuter le contrat, étant entendu que, dans les cas où le consommateur est tenu à un paiement en vertu du contrat, le droit de rétractation ne disparaît que si, en outre,
- a) le consommateur a expressément accepté que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation,
 - b) le consommateur a confirmé avoir pris connaissance du fait que le début anticipé de l'exécution du contrat le prive de son droit de rétractation, et
 - c) le professionnel a mis à la disposition du consommateur un exemplaire ou une confirmation conformément à l'article 5, paragraphe 2, ou à l'article 7, paragraphe 3.

[...] »

Le litige au principal et les questions préjudicielles

- 12 Sky Österreich est une société de télévision privée autrichienne qui propose, notamment, un service de streaming sur le territoire autrichien. À cet effet, les contenus numériques qui sont mis à disposition pour être visionnés se trouvent sur un serveur auquel les clients se voient donner la possibilité d'accéder avec leur terminal au moyen d'un lien ou d'une application. Ils peuvent alors visionner par l'intermédiaire d'Internet, aussi bien en direct qu'à la demande, les programmes inclus dans leur abonnement. Des téléchargements sont également possibles, en fonction des licences de droits d'usage disponibles. Les contenus numériques peuvent être stockés sur un support de mémoire propre et visionnés en dehors d'un accès en ligne. Un téléchargement ne peut être visionné qu'une seule fois et doit l'être en entier, dans les 48 heures suivant le début de la consultation.
- 13 L'abonnement de streaming peut se faire en deux blocs, à savoir le bloc « Sport & Live TV » et le bloc « Fiction & Live TV ». La souscription en ligne d'un abonnement n'est possible que si le client accepte une clause contractuelle par laquelle il confirme qu'il a pris connaissance des informations concernant le droit de rétractation et qu'il accepte que Sky Österreich commence à exécuter le contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours et reconnaît que, de ce fait, il perd son droit de rétractation en cas de souscription d'un abonnement.
- 14 VKI, une association de protection des consommateurs, considère que cette information des consommateurs sur le droit de rétractation est insuffisante. L'abonnement de streaming constituerait un « service numérique » pour lequel seule la fourniture intégrale du service rend le droit de rétractation caduc. En revanche, Sky Österreich est d'avis que le service de streaming constitue un « contenu numérique », de sorte que, conformément à l'article 18, paragraphe 1, point 11, de la loi fédérale sur la vente à distance et les contrats conclus en dehors des établissements commerciaux, dans sa version applicable au litige au principal, le droit de rétractation est exclu dès que le contrat commence à être exécuté.
- 15 Le recours de VKI visant à enjoindre à Sky Österreich de cesser, dans ses relations commerciales avec les consommateurs, d'utiliser la clause contractuelle visée au point 13 du présent arrêt a été rejeté en première instance. En revanche, il a été fait droit à l'appel de VKI et le jugement de première instance a été réformé, le service de streaming proposé par Sky Österreich ayant été qualifié de fourniture d'un « service numérique », pour lequel le droit de rétractation ne saurait être exclu que lorsque la prestation a été intégralement exécutée.

- 16 Saisie d'un pourvoi par Sky Österreich, l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême, Autriche), qui est la juridiction de renvoi, s'interroge sur les critères permettant de déterminer si un service de streaming tel que celui que propose Sky Österreich relève de la fourniture de contenus numériques ou de celle de services numériques.
- 17 Selon la juridiction de renvoi, les prestations fournies par Sky Österreich correspondent à des données créées sous forme numérique et mises à disposition et relèvent donc de la définition d'un « contenu numérique ». Elle observe que le streaming ne désigne que le procédé de transmission de données permettant de visionner ou d'écouter les données pendant leur transmission. Néanmoins, de telles prestations pourraient également être considérées comme correspondant au fait de stocker des données sous forme numérique, ou d'accéder à des données sous forme numérique et donc constituer un « service numérique », d'autant qu'elles ne sont pas fournies par un acte unique, qu'elles sont, en règle générale, accompagnées d'une mise à jour des contenus disponibles et de recommandations individuelles fondées sur le comportement de l'utilisateur concerné, et que le contrat est, en principe, conçu pour avoir une certaine durée.
- 18 C'est dans ces conditions que l'Oberster Gerichtshof (Cour suprême) a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour la question suivante :

« L'article 16, sous m), de la directive [2011/83], lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de celle-ci, doit-il être interprété en ce sens que constitue une fourniture de "contenu numérique", au sens de ces dispositions, l'offre de services de streaming dans le cadre desquels les contenus numériques mis à disposition pour être visionnés se trouvent sur un serveur auquel les clients reçoivent la possibilité d'accéder avec leur terminal au moyen d'un lien ou d'une application, pouvant ensuite visionner par l'intermédiaire d'Internet, aussi bien en direct qu'à la demande, les programmes inclus dans leur abonnement, ou bien, alternativement, télécharger les contenus numériques et les stocker sur un dispositif de mémoire propre puis les visionner une fois dans un délai de 48 heures, indépendamment d'un accès en ligne ? »

Sur la demande de réouverture de la procédure orale

- 19 Par acte déposé au greffe de la Cour le 10 mars 2026, Sky Österreich a demandé la réouverture de la phase orale de la procédure en application de l'article 83 du règlement de procédure de la Cour. Elle motive sa demande, pour l'essentiel, par son désaccord avec certaines appréciations factuelles et juridiques figurant dans les conclusions de M. l'avocat général.
- 20 En vertu de l'article 83 du règlement de procédure, la Cour peut, à tout moment, l'avocat général entendu, ordonner la réouverture de la phase orale de la procédure, notamment si elle considère qu'elle est insuffisamment éclairée.
- 21 À cet égard, il convient, d'une part, de rappeler que le statut de la Cour de justice de l'Union européenne et le règlement de procédure ne prévoient pas la possibilité, pour les intéressés visés à l'article 23 de ce statut, de présenter des observations en réponse aux conclusions présentées par l'avocat général (arrêt du 26 février 2026, VIRUS e.a., C-131/24, EU:C:2026:109, point 34 ainsi que jurisprudence citée).
- 22 En vertu de l'article 252, second alinéa, TFUE, l'avocat général présente publiquement, en toute impartialité et en toute indépendance, des conclusions motivées sur les affaires qui, conformément au statut de la Cour de justice de l'Union européenne, requièrent son

intervention. Il s'agit donc non pas d'un avis destiné aux juges ou aux parties qui émanerait d'une autorité extérieure à la Cour, mais de l'opinion individuelle, motivée et exprimée publiquement, d'un membre de l'institution elle-même. Dans ces conditions, les conclusions de l'avocat général ne peuvent être débattues par les parties. Par ailleurs, la Cour n'est liée ni par ces conclusions ni par la motivation au terme de laquelle l'avocat général parvient à celles-ci. Par conséquent, le désaccord d'une partie intéressée avec les conclusions de l'avocat général, quelles que soient les questions que ce dernier examine dans ses conclusions, ne peut constituer en soi un motif justifiant la réouverture de la phase orale de la procédure (arrêt du 26 février 2026, VIRUS e.a., C-131/24, EU:C:2026:109, point 35 et jurisprudence citée).

- 23 D'autre part, compte tenu de l'ensemble des éléments dont elle dispose, la Cour s'estime, en tout état de cause, suffisamment éclairée pour statuer sur la demande de décision préjudicielle.
- 24 Dans ces conditions, la Cour considère, l'avocat général entendu, qu'il n'y a pas lieu d'ordonner la réouverture de la phase orale de la procédure.

Sur la question préjudicielle

- 25 À titre liminaire, il y a lieu de relever que, si, dans sa question, la juridiction de renvoi se réfère aux dispositions de la directive 2011/83 dans sa version en vigueur avant les modifications apportées à celle-ci par la directive 2019/2161, la motivation de la demande de décision préjudicielle tient néanmoins compte de ces modifications. En outre, dans la décision de renvoi, le droit national pertinent est indiqué dans une version entrée en vigueur le 20 juillet 2022 et donc postérieure à la date d'application des dispositions de transposition de la directive 2019/2161 fixée, conformément à l'article 7, paragraphe 1, deuxième alinéa, de cette dernière directive, à savoir le 28 mai 2022. Dans ces conditions, il y a lieu d'examiner la question posée au regard de la directive 2011/83 telle que modifiée par la directive 2019/2161.
- 26 Sous le bénéfice de cette précision, il convient de considérer que, par sa question, la juridiction de renvoi demande, en substance, si l'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83, lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de cette directive, doit être interprété en ce sens que la fourniture d'un service de streaming par lequel un consommateur 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 de la fourniture de « contenus numériques », au sens de ces dispositions.
- 27 À cet égard, les articles 9 à 15 de la directive 2011/83 accordent au consommateur un droit de rétractation à la suite de la conclusion, notamment, d'un contrat à distance, au sens de l'article 2, point 7, de cette directive, et établissent les conditions ainsi que les modalités de l'exercice de ce droit (arrêt du 31 mars 2022, CTS Eventim, C-96/21, EU:C:2022:238, point 25).
- 28 L'article 16 de cette directive établit, cependant, des exceptions à ce droit de rétractation, notamment dans l'hypothèse, visée au point m) du premier alinéa de cet article, d'un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, à condition cependant, d'une part, que l'exécution de ce contrat ait commencé et, d'autre part, lorsque ledit contrat soumet un consommateur à une obligation de payer, que ce consommateur ait donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation,

que ledit consommateur ait reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation et que le professionnel concerné ait fourni une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7, de ladite directive.

- 29 Afin de déterminer si un service de streaming tel que celui en cause au principal se rapporte à la fourniture de « contenus numériques », au sens de l'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83, il importe de rappeler que, selon une jurisprudence constante, il découle des exigences tant de l'application uniforme du droit de l'Union que du principe d'égalité que les termes d'une disposition du droit de l'Union qui ne comporte aucun renvoi exprès au droit des États membres pour déterminer son sens et sa portée doivent normalement trouver, dans toute l'Union, une interprétation autonome et uniforme qui doit être recherchée en tenant compte des termes de cette disposition, de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation dont elle fait partie [voir, en ce sens, arrêts du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a., C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 133 et jurisprudence citée, ainsi que du 30 avril 2024, M.N. (EncroChat), C-670/22, EU:C:2024:372, point 109 et jurisprudence citée].
- 30 Compte tenu du fait qu'aucune disposition de la directive 2011/83 ne comporte de renvoi exprès au droit des États membres pour déterminer le sens et la portée de la notion de fourniture de « contenus numériques », au sens de l'article 16, premier alinéa, sous m), de cette directive, lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de ladite directive, il convient de considérer que ces dispositions doivent recevoir une interprétation autonome et uniforme en droit de l'Union, conformément à la méthodologie rappelée au point précédent du présent arrêt (voir, en ce sens, arrêts du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a., C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 188, ainsi que du 30 avril 2024, M.N. (EncroChat), C-670/22, EU:C:2024:372, point 110).
- 31 S'agissant, en premier lieu, de l'interprétation littérale de la notion de « contenu numérique », celle-ci est définie à l'article 2, point 11, de la directive 2011/83 comme visant le contenu numérique tel que défini à l'article 2, point 1, de la directive 2019/770. Cette dernière disposition vise « des données produites et fournies sous forme numérique ».
- 32 À cet égard, il apparaît qu'un service de streaming tel que celui en cause au principal permet, certes, aux consommateurs d'accéder à des données numériques qui leur sont fournies par un professionnel dans le cadre de leur abonnement. Cependant, cette seule circonstance n'est pas suffisante pour conclure qu'une telle offre se rapporte nécessairement à la fourniture de « contenus numériques », au sens de l'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83, lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de celle-ci.
- 33 En effet, pour ce qui est des contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels dans le cadre du marché unique numérique, la directive 2011/83 distingue la notion de « contenu numérique » de celle de « service numérique », qui, ainsi qu'il résulte de l'article 2, point 16, de cette directive, lu en combinaison avec l'article 2, point 2, de la directive 2019/770, consiste en un service qui soit permet à un consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder, soit permet le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par ce consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service. La fourniture d'un tel « service numérique » ne relève pas des exceptions au droit de rétractation instaurées à l'article 16 de la directive 2011/83.
- 34 Or, dès lors qu'il permet à un consommateur d'accéder à des données numériques et, le cas échéant, de les stocker, à tout le moins pour une certaine période de temps, un service de streaming tel que celui en cause au principal est également susceptible de constituer un tel

« service numérique ». La réponse à la question posée requiert donc une interprétation contextuelle et téléologique de la notion de « contenu numérique » afin de distinguer celle-ci, dans le contexte de l'affaire au principal, de la notion de « service numérique ».

- 35 Pour ce qui est, en deuxième lieu, de l'interprétation contextuelle de la notion de « contenu numérique », il ressort du considérant 30 de la directive 2019/2161 qu'un contenu numérique est lié à un acte unique de fourniture, consistant à fournir à un consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de tels contenus, une série d'actes uniques de fourniture ou une fourniture continue pendant une certaine période, notamment la fourniture de « fichiers musicaux ou vidéo spécifiques » ainsi que la « retransmission en ligne (web streaming) d'une séquence vidéo [...] quelle que soit la durée réelle du fichier audiovisuel ».
- 36 Le considérant 19 de la directive 2011/83 fournit un certain nombre d'exemples supplémentaires à cet égard en énumérant « les programmes informatiques, les applications, les jeux, la musique, les vidéos ou les textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen ». Ce considérant évoque également une similitude fonctionnelle entre les « contrats relatifs à des contenus numériques non fournis sur un support matériel » et « les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée » ou les « contrats portant sur la fourniture de chauffage urbain ». Ces deux dernières catégories de contrats se caractérisent, notamment, par le fait que le consommateur concerné obtient un accès stable et continu, pour toute la durée du contrat, à l'objet du contrat.
- 37 S'agissant, en revanche, des « services numériques », le considérant 30 de la directive 2019/2161 énonce que les services tels que « [l]es services de partage de fichiers vidéo et audio et d'autres formes d'hébergement de fichiers, le traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage, le stockage dans le nuage, les messageries [l]internet, les réseaux sociaux et les applications dans le nuage » sont caractérisés par l'implication continue du prestataire de services, raison pour laquelle le législateur de l'Union a estimé que les règles sur le droit de rétractation prévues par la directive 2011/83 leur sont applicables. Ce considérant précise, cependant, que tant un contenu numérique qu'un service numérique peuvent, en principe, donner lieu à une fourniture continue par le professionnel concerné pendant toute la durée du contrat.
- 38 Compte tenu de l'ensemble des indications qui précèdent, force est de constater que ni le moyen technique de transfert et d'accès aux données numériques ni la durée continue de leur fourniture ne constituent des caractéristiques permettant, à eux seuls, de distinguer un « contenu numérique » d'un « service numérique ».
- 39 Néanmoins, ainsi que l'a relevé, en substance, M. l'avocat général aux points 36 et 38 de ses conclusions, il peut être conclu de ces indications qu'une distinction doit être opérée en fonction du degré d'implication du professionnel concerné lors de la fourniture des données numériques en cause. Contrairement à la fourniture d'un « contenu numérique », la fourniture d'un « service numérique » se définit nécessairement par le caractère dynamique de l'offre proposée par le professionnel concerné 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 consommateur, ou encore pour influencer sur la manière dont celui-ci utilise les services concernés, par exemple en lui proposant des recommandations de contenus particuliers.

- 40 Une telle interprétation de ces notions tient pleinement compte du fait que l'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83 établit une exception au droit de rétractation et doit, en ce qu'elle déroge aux règles du droit de l'Union visant à protéger les consommateurs, être interprétée de manière stricte (voir, en ce sens, arrêts du 8 octobre 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, point 43, ainsi que du 21 décembre 2023, BMW Bank e.a., C-38/21, C-47/21 et C-232/21, EU:C:2023:1014, point 189 et jurisprudence citée). Cette constatation est confirmée par le considérant 30 de la directive 2019/2161, qui énonce que, en cas de doute quant à la question de savoir si un contrat constitue un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services.
- 41 En l'occurrence, il ressort de la décision de renvoi que, dans le cadre du service de streaming en cause au principal, la mise à disposition de l'infrastructure appropriée par le professionnel concerné s'accompagne généralement d'une mise à jour de l'offre et de recommandations individuelles fondées sur le comportement de l'utilisateur. Le consommateur concerné 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 qui, d'une part, peuvent être modifiés continuellement par ce professionnel et, d'autre part, sont assortis de fonctionnalités qui sont susceptibles d'influer sur la manière dont ce consommateur utilise le service qui est mis à sa disposition.
- 42 En troisième lieu, l'interprétation retenue au point 39 du présent arrêt est confortée par l'analyse des objectifs poursuivis par la directive 2011/83. Ainsi qu'il est énoncé à son considérant 4, cette directive a pour but d'assurer un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs, visé à l'article 1^{er} de cette directive, et la compétitivité des entreprises (voir, en ce sens, arrêts du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 41, et du 8 octobre 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, point 30).
- 43 Le droit de rétractation prévu par la directive 2011/83 vise à protéger un consommateur dans la situation particulière d'un contrat à distance, dans laquelle il n'a pas la possibilité de prendre pleinement connaissance, de manière concrète, des caractéristiques du service concerné avant la conclusion du contrat. Ce droit est donc censé compenser le désavantage résultant pour ce consommateur d'un contrat à distance, en lui accordant un délai de réflexion approprié pendant lequel il a la possibilité d'examiner et d'essayer l'objet de ce contrat (voir, en ce sens, arrêts du 23 janvier 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, point 45 ; du 27 mars 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, point 33, et du 5 octobre 2023, Sofatutor, C-565/22, EU:C:2023:735, point 39).
- 44 En l'occurrence, il ressort de la décision de renvoi que le service de streaming en cause au principal est caractérisé par une grande variété de contenus, proposés sous forme de différents abonnements adaptés à certains profils de consommateurs, ainsi que d'une infrastructure spécifique permettant d'accéder à ces contenus. Les consommateurs souhaitant souscrire à un service de streaming tel que celui en cause au principal ne sont pas nécessairement en mesure, dès le moment de la conclusion du contrat, de prendre connaissance de l'ensemble desdits contenus ainsi que des caractéristiques et des fonctionnalités sur lesquels est fondée l'expérience audiovisuelle proposée par le professionnel concerné et de comparer une telle offre utilement avec d'autres offres existant sur le marché afin de décider si, le cas échéant, une autre pourrait s'avérer plus adaptée à leurs attentes.

- 45 Sous réserve de vérification par la juridiction de renvoi des éléments mentionnés aux points 39, 41 et 44 du présent arrêt, permettant de conclure à l'existence du caractère dynamique de l'offre proposée par Sky Österreich allant au-delà de la seule mise à disposition stable et continue de contenus spécifiques, il apparaît ainsi que le service de streaming en cause au principal doit être qualifié de « service numérique », au sens de l'article 2, point 16, de la directive 2011/83. Par conséquent, il ne saurait être considéré comme se rapportant à la fourniture de « contenus numériques », au sens de l'article 16, premier alinéa, sous m), de cette directive, lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de celle-ci.
- 46 S'agissant, en quatrième lieu, du risque d'abus, mis en avant par Sky Österreich dans ses observations écrites, qui résulterait de la reconnaissance d'un droit de rétractation du consommateur concerné en cas de conclusion d'un contrat portant sur un service de streaming tel que celui en cause au principal, il est vrai que l'objectif de l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83 consiste à protéger le professionnel concerné contre les désavantages liés à l'impossibilité, en cas d'exercice du droit de rétractation par ce consommateur, de rétablir une situation de statu quo ante appropriée une fois que le téléchargement ou la diffusion en flux d'un contenu numérique a commencé.
- 47 Sky Österreich fait valoir que, dans le cadre du service de streaming qu'elle propose, l'ensemble des contenus sont immédiatement accessibles dans leur intégralité, la plupart des contenus, tels que les événements sportifs, les films et les séries, étant généralement dénués d'intérêts pour les consommateurs après le premier visionnage, de sorte que de nombreux abonnements seraient conclus dans le seul but de visionner certains événements sportifs ou de nouvelles saisons de séries télévisées. En cas de rétractation, un rétablissement du statu quo ante tenant dûment compte de ses intérêts économiques devrait tenir compte de l'utilisation concrète du service par le consommateur concerné et ne serait, de ce fait, que très difficilement réalisable sur le plan technique et administratif.
- 48 Toutefois, d'une part, la mise à disposition des contenus couverts par un abonnement de service de streaming tel que celui en cause au principal n'implique pas que l'ensemble des prestations proposées par le professionnel concerné dans le cadre d'un tel abonnement soient nécessairement fournies de manière intégrale dès la conclusion du contrat, la possibilité de leur visionnage en continu et, le cas échéant, répétée tout au long de la durée de l'abonnement faisant partie intégrante de ce service. Cela vaut indépendamment de la possibilité dont dispose, le cas échéant, ce professionnel de modifier les contenus concernés après la conclusion du contrat.
- 49 D'autre part, l'article 14, paragraphe 3, première et deuxième phrases, de la directive 2011/83 prévoit qu'un consommateur qui exerce son droit de rétractation après avoir demandé au professionnel concerné d'exécuter un contrat à distance, pendant le délai de rétractation de quatorze jours prévu à l'article 9 de cette directive, doit payer à ce professionnel un montant, calculé sur la base du prix total convenu dans ce contrat, qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où ledit professionnel a été informé de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par ledit contrat. En vertu de cet article 14, paragraphe 3, première et deuxième phrases, le même professionnel est en droit de demander à ce consommateur une indemnisation appropriée.
- 50 Afin de déterminer le montant proportionnel à payer par ledit consommateur au professionnel concerné lorsque le même consommateur a expressément demandé que l'exécution du contrat conclu commence pendant le délai de rétractation et se rétracte de ce contrat, la Cour a dit pour

droit qu'il convenait, en principe, de tenir compte du prix convenu dans ledit contrat pour l'ensemble des prestations faisant l'objet du même contrat et de calculer le montant dû prorata temporis (voir, en ce sens, arrêt du 8 octobre 2020, PE Digital, C-641/19, EU:C:2020:808, point 32).

- 51 Cependant, ainsi que l'a, en substance, relevé M. l'avocat général aux points 56 et 57 de ses conclusions, il ne saurait être déduit de la jurisprudence rappelée au point précédent du présent arrêt que, dans une situation dans laquelle un consommateur souscrit un contrat portant sur un service de streaming tel que celui en cause au principal à un moment précis dans le seul but de pouvoir accéder, au cours de la période de rétractation, à un contenu particulier présentant une valeur particulièrement élevée, le montant de l'indemnisation prévue à l'article 14, paragraphe 3, de la directive 2011/83 doit nécessairement être calculé sur la seule base de la durée pendant laquelle ce consommateur peut accéder aux contenus couverts par l'abonnement avant l'exercice de son droit de rétractation. En effet, le montant de l'indemnisation due au titre de cette disposition doit être « proportionnel à ce qui a été fourni » par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Il est alors également loisible au professionnel concerné de déterminer le montant de l'indemnisation en fonction, notamment, de la valeur économique des contenus qui, dans le cadre de l'abonnement souscrit par ledit consommateur, ont été mis à la disposition et visionnés par ce dernier pendant cette période.
- 52 Ainsi qu'il résulte de l'article 14, paragraphe 3, troisième phrase, de cette directive, le montant de l'indemnisation dû au titre de ces contenus doit, le cas échéant, être calculé sur la base de la valeur marchande de ces derniers. Aux fins du calcul au prorata de ce montant, un professionnel peut, notamment, tenir compte des conditions dans lesquelles de tels contenus sont proposés et, dans ce contexte, de la valeur que présentent de tels contenus lorsque ceux-ci sont proposés, selon les conditions du marché concerné, dans le cadre d'une offre à la demande en dehors d'un abonnement particulier.
- 53 Dans ces conditions, la reconnaissance d'un droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat portant sur un service de streaming n'est pas susceptible de remettre en cause le juste équilibre entre les intérêts des consommateurs et des professionnels, au sens de la jurisprudence rappelée au point 42 du présent arrêt.
- 54 Eu égard à l'ensemble des motifs qui précèdent, il y a lieu de répondre à la question posée que l'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83, lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de cette directive, doit être interprété en ce sens que la fourniture d'un service de streaming par lequel un consommateur 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 », au sens de ces dispositions, mais de la fourniture d'un « service numérique », au sens de l'article 2, point 16, de ladite directive, lorsque l'offre proposée par le professionnel concerné présente un caractère dynamique qui va au-delà de la seule mise à disposition stable et, le cas échéant, continue de contenus spécifiques.

Sur les dépens

- 55 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (première chambre) dit pour droit :

L'article 16, premier alinéa, sous m), de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, telle que modifiée par la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil, du 27 novembre 2019, lu en combinaison avec l'article 2, point 11, de la directive 2011/83, telle que modifiée,

doit être interprété en ce sens que :

la fourniture d'un service de streaming par lequel un consommateur 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 », au sens de ces dispositions, mais de la fourniture d'un « service numérique », au sens de l'article 2, point 16, de la directive 2011/83, telle que modifiée, lorsque l'offre proposée par le professionnel concerné présente un caractère dynamique qui va au-delà de la seule mise à disposition stable et, le cas échéant, continue de contenus spécifiques.

Signatures