

# COM(2018) 238 final

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

QUINZIÈME LÉGISLATURE

**SÉNAT**

SESSION ORDINAIRE DE 2017-2018

---

---

Reçu à la Présidence de l'Assemblée nationale  
le 9 mai 2018

---

---

Enregistré à la Présidence du Sénat  
le 9 mai 2018

## **TEXTE SOUMIS EN APPLICATION DE L'ARTICLE 88-4 DE LA CONSTITUTION**

PAR LE GOUVERNEMENT,

À L'ASSEMBLÉE NATIONALE ET AU SÉNAT

**Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil  
promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices  
des services d'intermédiation en ligne**

**E 13030**



Bruxelles, le 27 avril 2018  
(OR. en)

8413/18

---

---

**Dossier interinstitutionnel:  
2018/0112 (COD)**

---

---

**MI 295  
COMPET 250  
DIGIT 77  
IND 108  
TELECOM 102  
PI 42  
AUDIO 27  
JUSTCIV 97  
CODEC 649  
IA 111**

**PROPOSITION**

---

|                    |   |
|--------------------|---|
| Origine:           | Pour le secrétaire général de la Commission européenne,<br>Monsieur Jordi AYET PUIGARNAU, directeur   |
| Date de réception: | 26 avril 2018   |
| Destinataire:      | Monsieur Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, secrétaire général du Conseil<br>de l'Union européenne   |
| N° doc. Cion:      | COM(2018) 238 final   |
| Objet:             | Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU<br>CONSEIL promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises<br>utilisatrices des services d'intermédiation en ligne |

---

Les délégations trouveront ci-joint le document COM(2018) 238 final.

p.j.: COM(2018) 238 final



Bruxelles, le 26.4.2018  
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services  
d'intermédiation en ligne**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SEC(2018) 209 final} - {SWD(2018) 138 final} - {SWD(2018) 139 final}

## EXPOSÉ DES MOTIFS

### 1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

#### • Justification et objectifs de la proposition

Les plateformes en ligne sont des stimulants essentiels pour le commerce électronique. Actuellement, plus d'un million d'entreprises de l'UE passent par des plateformes en ligne pour atteindre leurs clients<sup>1</sup> et, selon les estimations, environ 60 % de la consommation privée et 30 % de la consommation publique de biens et services liés à l'ensemble de l'économie numérique passent par des intermédiaires en ligne.<sup>2</sup> Ces activités d'intermédiation en ligne bénéficient généralement d'importants effets de réseau directs et indirects fondés sur les données, de sorte que, dans chaque segment intermédié de l'économie, les plateformes qui connaissent le succès tendent à être peu nombreuses. Cette intermédiation croissante des transactions par l'intermédiaire de plateformes en ligne, combinée à d'importants effets de réseau indirects qui peuvent être alimentés par les avantages fondés sur les données procurés par les plateformes en ligne, contribuent à accroître la dépendance des entreprises à l'égard des plateformes en ligne, qui deviennent des quasi-«gardiens de l'accès» aux marchés et aux consommateurs. L'asymétrie entre la puissance de marché relative d'un petit nombre de plateformes en ligne dominantes – mais pas nécessairement en position dominante au sens du droit de la concurrence – est encore accrue par le morcellement intrinsèque de l'offre, constituée de milliers de petits commerçants. Dans la mesure où ceux-ci existent, on n'observe pas de dynamique analogue en ce qui concerne les plateformes en ligne qui assurent l'intermédiation des relations entre entreprises (B2B), dans le cadre desquelles à la fois les entreprises utilisatrices et la plateforme en ligne ont tendance à constituer de grandes entreprises complexes, qui sont plus facilement en mesure de garantir l'équilibre des relations contractuelles. Dans une étude datant de 2006<sup>3</sup>, la Commission a observé que cette prise de conscience des risques était un facteur qui retardait l'adoption généralisée des marchés électroniques B2B.

Parmi les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne couverts par la présente initiative figurent, en principe, les places de marché du commerce électronique, les boutiques d'applications logicielles en ligne et les médias sociaux en ligne. Ces différents types de services d'intermédiation en ligne visent tous à faciliter, par la fourniture de services de la société de l'information, l'initiation de transactions directes entre des entreprises utilisatrices et des consommateurs contractuellement liés, que les transactions finales soient exécutées en ligne ou hors ligne. Pour faciliter ces transactions directes, ces services d'intermédiation en ligne permettent tous essentiellement la présence en ligne d'entreprises utilisatrices offrant des biens ou des services aux consommateurs, sans que ces entreprises soient tenues, en principe, de gérer un site web autonome. En plus de permettre la présence en ligne d'entreprises utilisatrices, les services d'intermédiation en ligne facilitent fréquemment les communications directes entre les entreprises utilisatrices et les consommateurs grâce à une interface de communication en ligne intégrée. En ce qui concerne les médias sociaux en ligne, il convient de noter que certains fournisseurs de cette catégorie de fournisseurs de services en ligne incorporent en réalité différents services d'intermédiation en ligne dans un seul et même environnement numérique, tous ces services pouvant être couverts par la présente initiative. Les pages «Entreprises», par exemple, permettent aux consommateurs de trouver des entreprises et fournisseurs de services locaux et sont un vecteur important de transactions entre entreprises et consommateurs (B2C). Ces pages «Entreprises» sont de plus en plus souvent intégrées avec une fonctionnalité de réservation ou d'achat direct, ce qui fait de ces services des places de marché du commerce électronique en ligne.

---

<sup>1</sup> [Copenhagen Economics](#), «Online Intermediaries: Impact on the EU economy», 2015.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Étude juridique sur les pratiques commerciales déloyales dans les marchés électroniques B2B, ENTR/04/69 de mai 2006.

Même si l'économie des plateformes en ligne offre un fort potentiel en termes d'accès efficace aux marchés (transfrontières), les entreprises européennes ne peuvent exploiter pleinement ces possibilités, en raison d'un certain nombre de pratiques commerciales potentiellement préjudiciables et d'un manque de mécanismes de recours efficaces dans l'Union. Parallèlement, les fournisseurs de services en ligne concernés doivent faire face à des difficultés lorsqu'ils opèrent sur le marché unique en raison du phénomène émergent de fragmentation.

Du fait de la dépendance des entreprises à l'égard de certains services en ligne, les fournisseurs de tels services d'intermédiation en ligne ont la possibilité de s'engager dans un certain nombre de pratiques commerciales potentiellement préjudiciables qui limitent les ventes des entreprises utilisatrices par l'intermédiaire de ces services qui risquent de saper leur confiance, et notamment: des modifications injustifiées des modalités et conditions sans préavis; le déréférencement de biens ou de services et la suspension de comptes sans motivation claire; le manque de transparence en ce qui concerne le classement des biens et des services et des entreprises proposant ces derniers; le manque de clarté des conditions d'accès aux données recueillies par les fournisseurs et d'utilisation de ces données; enfin, un manque de transparence en ce qui concerne la préférence accordée aux propres services concurrents des fournisseurs et la clause de la nation la plus favorisée (NPF), qui restreint la capacité des entreprises à offrir des conditions plus attrayantes par des canaux autres que celui des services d'intermédiation.

En outre, les moteurs de recherche en ligne généralistes peuvent aussi être d'importantes sources de trafic internet pour les entreprises et peuvent compromettre la réussite commerciale des entités ayant recours à un site web d'entreprise qui offrent leurs biens ou leurs services en ligne dans le marché intérieur. Le classement des sites web par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, y compris de ceux par l'intermédiaire desquels les entreprises proposent leurs biens et services aux consommateurs, a une incidence importante sur le choix des consommateurs et la réussite commerciale de ces entités ayant recours à un site web d'entreprise. Par conséquent, même en l'absence de relation contractuelle avec leurs utilisateurs qui sont des entités ayant recours à un site web d'entreprise, les moteurs de recherche en ligne généralistes posent également un problème de dépendance, en particulier en ce qui concerne les pratiques de classement potentiellement préjudiciables, qui peuvent nuire aux entreprises utilisatrices.

Dans le même temps, le cadre réglementaire actuel peut ne pas s'avérer efficace pour empêcher certaines de ces pratiques, ni pour fournir des voies de recours efficaces. L'important phénomène émergent de fragmentation des règles dans l'UE complique davantage encore l'environnement réglementaire. S'il est vrai qu'elle se répercute en premier lieu sur les entreprises utilisatrices, cette situation touche tous les acteurs des écosystèmes de plateformes multifaces en ligne, y compris les consommateurs, qui pourraient être confrontés à une réduction du choix de biens et de services compétitifs.

La présente proposition est complétée par une décision de la Commission portant création du groupe d'experts pour l'Observatoire sur l'économie des plateformes en ligne, chargé pour l'essentiel de suivre les perspectives et les défis pour l'Union dans l'économie des plateformes en ligne, notamment en ce qui concerne les questions liées à l'application du règlement que la Commission propose aujourd'hui.

- **Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action**

Il n'existe aucune législation au niveau de l'Union traitant la question des relations entre entreprises dont l'intermédiation est assurée en ligne.

Le droit de la concurrence de l'Union vise notamment les comportements anticoncurrentiels des entreprises. Les pratiques commerciales unilatérales potentiellement préjudiciables couvertes par la présente initiative n'enfreignent pas nécessairement les règles de concurrence de l'UE définies à l'article 101 ou à l'article 102 du TFUE. En conséquence, il se peut que le droit de la concurrence au niveau de l'Union ou au niveau national ne traite pas tous les types de questions couverts par la présente initiative.

Les règles de protection des consommateurs traitent une série de pratiques commerciales potentiellement préjudiciables, à l'échelle de l'UE notamment grâce à la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales<sup>4</sup> et à la directive 93/13/CEE du Conseil sur les clauses abusives dans les contrats<sup>5</sup>. Ces directives exigent un niveau élevé de transparence et de «diligence professionnelle». Leur champ d'application se limite toutefois aux transactions B2C. Inversement, la directive 2006/114/CE sur la publicité trompeuse et comparative<sup>6</sup> couvre certaines relations B2B. Elle vise à protéger les professionnels contre la publicité trompeuse et ses conséquences déloyales et établit les conditions dans lesquelles la publicité comparative est considérée comme licite. Cependant, les dispositions énoncées dans ce dernier instrument sont limitées aux pratiques publicitaires et ne traitent généralement pas les pratiques commerciales potentiellement préjudiciables mentionnées ci-dessus, qui surviennent dans le cadre d'une relation contractuelle existante entre des plateformes en ligne et leurs entreprises utilisatrices.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

La présente proposition vise à assurer un environnement juridique équitable, prévisible, durable et inspirant confiance tant pour les entreprises utilisatrices que pour les entités ayant recours à un site web d'entreprise et les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et de moteurs de recherche en ligne, qui limitera la survenance et l'incidence de pratiques commerciales préjudiciables entre plateformes et entreprises qui ont lieu dans le cadre de certaines activités en ligne, ce qui permettra de préserver la confiance dans l'économie des plateformes en ligne et d'empêcher toute nouvelle fragmentation juridique du marché unique numérique.

L'initiative contribue donc à la réalisation des objectifs de la stratégie pour un marché unique numérique en créant un environnement juridique clair, transparent et stable pour les fournisseurs de services B2C en ligne et leurs entreprises utilisatrices, afin de lutter contre la fragmentation du marché et de permettre à tous les acteurs de tirer profit de la nouvelle dynamique du marché à des conditions équitables et équilibrées et avec un niveau adéquat de transparence.

La proposition est également cohérente avec plusieurs autres politiques et réglementations de l'Union. Plus particulièrement, elle complète les règles en matière de concurrence et de protection des consommateurs mentionnées ci-dessus, sans aucune répercussion sur l'application de ces règles.

En outre, s'agissant notamment des voies de recours, la proposition devrait s'entendre dans le contexte des règles du droit de l'Union concernant la compétence judiciaire en matière civile, telles que le règlement (UE) n° 1215/2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale<sup>7</sup>, le règlement (CE) n° 593/2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles<sup>8</sup>, le règlement (CE) n° 864/2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles<sup>9</sup> et la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale<sup>10</sup>.

L'obligation de fournir une description des principaux paramètres de classement vient compléter les exigences incombant aux opérateurs en vertu de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs. On peut relever à cet égard que la Commission a proposé des modifications dans le cadre de la «nouvelle donne» pour les consommateurs<sup>11</sup>, qui contient une obligation d'indiquer clairement aux

---

<sup>4</sup> JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

<sup>5</sup> JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

<sup>6</sup> JO L 376 du 27.12.2006, p. 21.

<sup>7</sup> JO L 351 du 20.12.2012, p. 1.

<sup>8</sup> JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

<sup>9</sup> JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

<sup>10</sup> JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

<sup>11</sup> COM(2018) 185 (final) du 11 avril 2018, voir <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>

consommateurs tout résultat de recherche sponsorisé basé sur des paiements, ainsi qu'une obligation d'informer des principaux paramètres déterminant le classement sur les places de marché en ligne.

Enfin, la présente proposition est compatible avec la directive 2000/31/CE relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur<sup>12</sup>, qui établit un cadre général concernant la fourniture de services de la société de l'information dans l'Union.

Le règlement proposé n'aura aucune répercussion sur les actes existants du droit de l'Union mentionnés ci-dessus.

## **2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ**

### **• Base juridique**

Étant donné i) que l'initiative constitue un élément central de la stratégie pour un marché unique numérique, ii) la nature transfrontière des services en ligne visés et iii) le phénomène émergent de fragmentation du marché unique en raison de l'existence de législations nationales spécifiques sur les questions couvertes, l'article 114 du TFUE constitue la base juridique appropriée pour la présente initiative.

L'objectif de l'article 114 du TFUE est de rapprocher les dispositions des États membres et de veiller à ce que des règles cohérentes et non discriminatoires soient applicables dans l'ensemble de l'Union. Une telle application de règles communes dans l'ensemble de l'Union permet de traiter et d'éviter les divergences entre les États membres et d'assurer la sécurité juridique, ce qui permet aux entreprises et aux consommateurs de tirer profit des avantages du marché intérieur. En tant que telle, la présente initiative contribue à la mise en place et au bon fonctionnement du marché intérieur.

### **• Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)**

La nature transfrontière intrinsèque des services en ligne en cause implique que les objectifs ne peuvent pas être atteints de manière efficace par la seule action des États membres. Les principaux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne sont établis dans un État membre, mais fournissent un accès à la quasi-totalité de la population de l'UE, tant depuis leur lieu de résidence normale que lors de leurs déplacements dans d'autres pays de l'Union. Il est important de noter que certains types de services en ligne sont utilisés en même temps pour les communications commerciales, grâce à une présence en ligne de 90 % des répondants à l'enquête de la Commission sur les relations entre plateformes et entreprises.

Une action de l'Union constitue dès lors la seule manière de garantir que des règles communes, appropriées et efficaces s'appliquent aux fournisseurs des services concernés et aux utilisateurs de ces services, indépendamment de la loi et du for définis dans les modalités et conditions. Au sujet de l'ensemble spécifique de questions décrites ici, le Conseil européen a insisté sur «*la nécessité d'une plus grande transparence dans les pratiques et les usages des plateformes*»<sup>13</sup> dans le contexte d'un cadre réglementaire tourné vers l'avenir pour l'Union.

### **• Proportionnalité**

La présente proposition a pour but d'offrir un environnement économique amélioré aux entreprises utilisatrices et aux entités ayant recours à un site web d'entreprise qui exercent des activités commerciales dans l'Union. Dans le même temps, les fournisseurs de services en ligne concernés restent libres, en principe, de fixer les orientations générales de la fourniture de leurs services et ils reçoivent la possibilité de

<sup>12</sup> JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

<sup>13</sup> Conclusions du Conseil européen, 19 octobre 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

définir leurs engagements volontaires par le biais de codes de conduite sectoriels, dans les limites d'un cadre juridique reposant sur des principes. Elle vise donc à apporter une réponse adaptée au problème détecté, tout en préservant la capacité d'innovation des fournisseurs de services en ligne. En outre, le choix d'un règlement facilitera l'expansion des fournisseurs au profit de tous les acteurs du secteur des services d'intermédiation en ligne, car des règles communes applicables dans l'ensemble de l'Union permettront nécessairement de réduire les coûts de mise en conformité et de renforcer la sécurité juridique, notamment pour les opérations transfrontières.

La proportionnalité de l'option privilégiée, telle qu'elle figure dans la présente proposition, réside également dans une combinaison de règles de l'Union relativement générales, fondées sur des principes, avec une marge de manœuvre importante pour une action sectorielle et un suivi ciblé. Cette approche est adaptée à l'évolution rapide de l'environnement technologique et économique en ligne. Le groupe d'experts pour l'Observatoire sur l'économie des plateformes en ligne, qui sera créé parallèlement à la présente proposition, suivra à la fois l'évolution générale de l'économie des plateformes en ligne au sens large et les questions spécifiques couvertes ici, en étant informés notamment grâce aux obligations légales en matière de transparence. L'approche mise en place dans la présente proposition de règlement reste donc proportionnée aux problèmes recensés dans les relations entre entreprises en ligne.

Compte tenu de la charge administrative inhérente aux différents éléments de l'initiative, les petites entreprises bénéficieront d'une exemption ciblée de l'obligation de mettre en place un système interne efficace de traitement des plaintes. Il convient de noter que cette obligation particulière se borne à fixer des critères d'efficacité et d'accessibilité d'un niveau relativement élevé, ce qui laissera aux fournisseurs la liberté de mettre en œuvre des solutions techniques présentant un bon rapport coût/efficacité et se traduisant par des coûts inférieurs à la moyenne. L'exemption ciblée garantira que, lorsqu'une charge administrative résultant de l'initiative ne peut être totalement exclue, seules les entreprises qui génèrent des revenus suffisants pour l'absorber seront visées.

- **Choix de l'instrument**

Il est possible de limiter l'action de l'Union à la promotion d'une action sectorielle volontaire et à certaines mesures d'accompagnement, mais il est peu probable que ce soit efficace, car cela reposerait pour l'essentiel sur les initiatives du secteur et sa volonté de modifier le statu quo. S'il est vrai que les fournisseurs de services et les entreprises utilisatrices possèdent un intérêt à maximiser les interactions et les transactions avec les consommateurs sur les plateformes, leurs intérêts à court terme à remédier aux problèmes qui se posent dans leurs relations commerciales ne sont qu'imparfaitement alignés. L'expérience antérieure liée à l'initiative relative à la chaîne d'approvisionnement dans le secteur alimentaire indique également que des initiatives purement volontaires ne sont pas adaptées pour la création d'un mécanisme de recours indépendant qui fonctionne bien et de règles d'équité qui soient attrayantes et crédibles pour les deux côtés du marché. En dépit de certaines avancées (élaboration de principes de bonnes pratiques et mise sur pied d'un groupe de gouvernance), les fournisseurs agricoles – censés être les principaux bénéficiaires du régime – n'y ont pas souscrit en raison de problèmes de confidentialité et de contrôle d'application. Dans l'intervalle, 21 États membres ont déjà adopté une législation nationale et des initiatives visant à lutter contre les pratiques potentiellement préjudiciables sur la chaîne d'approvisionnement alimentaire.

C'est la raison pour laquelle seul un instrument législatif permet de remédier de manière efficace aux problèmes recensés. Un règlement est en outre préconisé car il est directement applicable dans les États membres, établit le même niveau d'obligations pour les parties privées et permet une application cohérente des règles dans l'intermédiation et la recherche en ligne, qui sont transfrontières par nature. Cette approche permettra également de traiter et d'empêcher la fragmentation du marché unique numérique.

### 3. **RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT**

- **Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

Dans son rapport du bilan de qualité concernant le droit en matière de protection des consommateurs et de commercialisation<sup>14</sup>, la Commission a conclu à la nécessité d'envisager d'apporter des modifications à la directive sur la publicité trompeuse et comparative en ce qui concerne les relations B2B, confirmant dans une large mesure les conclusions de sa communication de 2012 annonçant son intention de réviser cette directive<sup>15</sup>. L'analyse d'impact initiale concernant une révision ciblée des directives relevant du droit européen en matière de protection des consommateurs soulignait, cependant, que les conclusions du bilan de qualité alimenteraient plutôt la présente initiative sur les relations entre plateformes et entreprises dans le contexte spécifique du marché unique numérique. La présente initiative s'appuie donc sur les conclusions tirées lors du dernier bilan de qualité concernant le droit en matière de protection des consommateurs et de commercialisation.

- **Consultation des parties intéressées**

La Commission a mené une vaste consultation sur les questions liées aux relations B2B qui se posent dans l'écosystème des plateformes en ligne. Tout d'abord, avant la communication de la Commission sur les plateformes en ligne de mai 2016<sup>16</sup>, une vaste consultation a abouti à une définition plus claire du problème et au lancement d'un exercice approfondi de collecte de données. Ensuite, une série d'ateliers et une large consultation menée grâce à plusieurs enquêtes ont étayé la définition du problème et conduit à la mise au point d'options préliminaires. Enfin, des groupes de réflexion approfondie, des ateliers, un questionnaire et une présentation ouverte aux États membres ont contribué à la conception des options et à la réalisation d'essais sur celles-ci. Outre les outils de consultation utilisés, les services de la Commission ont rencontré ou interrogé plusieurs parties intéressées dans le cadre de réunions bilatérales.

Les entreprises utilisatrices, en particulier les micro, petites et moyennes entreprises, soutiennent de manière générale une action législative visant à assurer des possibilités de recours efficaces et une plus grande transparence des pratiques en matière de classement, des clauses NPF (parité tarifaire) et des processus de déréférencement.

La plupart des fournisseurs de services en ligne concernés qui ont été consultés s'accordent à dire que fournir une explication à une entreprise utilisatrice lors d'un déréférencement ou du retrait d'une offre constitue une obligation légale raisonnable, pourvu que leurs obligations légales de supprimer tout contenu illicite et de coopérer aux enquêtes soient respectées. Les fournisseurs consultés ont affirmé ne pas distinguer la valeur ajoutée d'une résolution externe des litiges, parce qu'ils font confiance à leurs propres systèmes internes de résolution des litiges. De manière générale, ils ne voient pas de problème en ce qui concerne l'application de délais de préavis pour les modifications apportées aux modalités et conditions, mais ils ne sont pas favorables à des délais de préavis rigides. Concernant la transparence en matière de classements et d'utilisation des données, les fournisseurs tendent à accepter des obligations de publicité d'un degré relativement élevé, mais mettent en garde contre la tricherie et la manipulation des algorithmes en cas de transparence excessive. De façon générale, les fournisseurs sont favorables à l'idée d'un suivi de l'économie des plateformes en ligne pour autant que ce suivi se fasse dans le plein respect de leurs secrets d'affaires.

---

<sup>14</sup> Pour une vue d'ensemble du bilan de qualité REFIT concernant le droit en matière de protection des consommateurs et de commercialisation, voir [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332).

<sup>15</sup> COM(2012) 702 final.

<sup>16</sup> COM(2016) 288 final.

De nombreux experts nationaux appartenant aux administrations des États membres sont d'avis que le fait de remédier aux problèmes concernant les modalités et conditions est fondamental pour toutes les questions concernant les relations entre entreprises en ligne. Ils considèrent également que la proportionnalité d'une obligation de transparence dépendrait du libellé exact et de la taille du fournisseur. Sur des questions telles que les délais de préavis, les avis divergent en fonction de l'expérience acquise au niveau national; certains concluent à l'absence de nécessité de réglementer, tandis que d'autres préconisent des délais de préavis fixes et obligatoires. Certains experts nationaux estiment par ailleurs que les modalités et conditions devraient être simplifiées de façon à les rendre transparentes et conviviales pour les entreprises. Les experts nationaux consultés sont favorables à une obligation légale de transparence consistant à fournir une motivation pour un déréférencement. Ils partagent l'idée générale que les exigences en matière de déréférencement devraient être alignées sur les procédures de notification et d'action concernant les contenus illicites. Une obligation de transparence concernant les critères de classement est globalement considérée comme proportionnée et légitime. Les experts possédant une plus grande expérience sur les questions de classement sont favorables à des mesures destinées à résoudre rapidement les problèmes rencontrés, bien que certains déclarent que cette question devrait être laissée dans le cadre du droit commercial et du droit de la concurrence. Une préférence générale consistant i) à opter pour une obligation de transparence couvrant les pratiques de classement en général et ii) à s'attacher à recenser les meilleures pratiques en matière de classement recueille un large consensus. En ce qui concerne les données, les experts en matière de non-discrimination et de NPF ont mis en garde sur le fait qu'une réflexion plus approfondie était nécessaire. Toutefois, les experts conviennent globalement de l'importance des voies de recours. Certaines préoccupations existent quant au fait que les systèmes internes de traitement des plaintes pourraient être contraignants pour les petites et moyennes entreprises (PME). Certains experts nationaux se prononcent en faveur de la promotion des meilleures pratiques existantes (éventuellement dans le cadre d'une mesure d'autorégulation). Les experts représentant les autorités nationales reconnaissent globalement l'intérêt de l'exercice de suivi. Cependant, ils sont généralement opposés à la création d'un nouvel organe ou d'une agence européenne à cette fin.

La nature ciblée et de corégulation de la présente initiative, qui repose sur des mesures de transparence et de recours associées à un renforcement du suivi par l'intermédiaire du groupe d'experts créé en parallèle, tient compte des éléments communs parmi les points de vue des différentes catégories de parties intéressées consultées.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

Plusieurs enquêtes, une consultation publique et de nombreuses études ont été menées par la Commission ou par des contractants externes entre 2015 et 2017. Des activités de recherche économique internes ainsi qu'un soutien à l'élaboration des politiques par le Centre commun de recherche ont également alimenté l'analyse d'impact à la base de la présente initiative. Les États membres ont, en outre, été consultés dans le cadre d'une consultation en ligne qui a permis d'alimenter une réunion du groupe d'experts sur le commerce électronique consacrée à la présente initiative. Enfin, la Commission a organisé un grand nombre de séminaires avec des experts universitaires, dont les points de vue ont contribué à la stratégie de définition du problème et de collecte d'éléments de preuve.

- **Analyse d'impact**

La présente proposition est basée sur une analyse d'impact. Le comité d'examen de la réglementation a tout d'abord émis un avis négatif assorti d'observations circonstanciées sur cette analyse d'impact le 1<sup>er</sup> décembre 2017. Après une révision importante de l'analyse d'impact, le comité a ensuite émis un avis positif assorti de réserves le 22 mars 2018. L'avis du comité, les recommandations et l'explication de la manière dont celles-ci ont été prises en compte figurent à l'annexe 1 du document de travail des services de la Commission accompagnant la présente proposition. L'annexe 4 donne une vue d'ensemble des acteurs qui seraient concernés par la proposition et de la manière dont ils le seraient.

La Commission a examiné plusieurs autres solutions pour atteindre l'objectif général de la présente initiative, qui est d'établir un environnement économique équitable, prévisible, durable et inspirant confiance, tout en préservant et en continuant à encourager un écosystème fondé sur l'innovation pour l'ensemble des plateformes en ligne de l'UE. Dans un tel environnement économique, les opérateurs devraient avoir les garanties nécessaires pour empêcher tout préjudice dû à des pratiques commerciales déloyales, ainsi que la faculté d'exercer un droit de recours effectif en cas de besoin. Il convient également de traiter et d'empêcher toute fragmentation réglementaire dans l'UE. Dans le cadre du modèle préconisé, celui d'une corégulation requise pour assurer la sécurité juridique et la prévisibilité pour les entreprises utilisatrices tout en préservant le potentiel d'innovation des fournisseurs de services en ligne, quatre options ont finalement été retenues. Toutes ces options prévoyaient, en matière de transparence et de recours, des obligations légales d'un degré relativement élevé et fondées sur des principes à imposer aux fournisseurs, mais elles différaient sur le plan du spectre de pratiques commerciales potentiellement préjudiciables qu'elles couvraient. En outre, deux options sur les quatre retenues étendaient l'application de l'obligation de transparence concernant le classement aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne généralistes, afin de maximiser l'efficacité et d'assurer l'égalité de traitement. Enfin, l'une de ces deux dernières options contenait une obligation unique de plus grande portée imposant aux fournisseurs de donner aux entreprises utilisatrices la possibilité de demander, conformément au règlement général sur la protection des données<sup>17</sup>, le consentement des consommateurs pour obtenir et traiter leur adresse électronique après la réalisation d'une transaction par l'intermédiaire des services concernés.

L'option qui prévoyait des obligations légales de transparence pour un nombre plus restreint de pratiques commerciales potentiellement préjudiciables a été jugée d'une efficacité limitée. S'il est vrai qu'elle renforcerait la sécurité juridique grâce aux mesures légales en matière de transparence et de recours, le risque de préjudice direct pour les entreprises et de fragmentation subsisterait dans une large mesure dès lors que certaines pratiques commerciales à forte incidence (classement, données, discrimination, NPF) ont été jugées peu susceptibles d'être suffisamment traitées par l'autorégulation.

Les trois autres options qui prévoyaient des obligations légales de transparence pour l'éventail complet des pratiques commerciales potentiellement préjudiciables recensées dans le cadre de la présente initiative ont toutes été jugées efficaces. Le fait d'étendre le champ d'application de l'obligation légale spécifique de transparence concernant le classement aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne généralistes a été considéré, à cet égard, comme atteignant le degré relatif d'efficacité le plus élevé. L'option visant à inclure une obligation unique de plus grande portée en matière de partage de données a, dans le même temps, été jugée disproportionnée, compte tenu, d'une part, de l'objectif spécifique consistant à préserver le potentiel d'innovation que recèle l'économie des plateformes en ligne et, d'autre part, des mesures non législatives présentées en parallèle en vue de favoriser des politiques équitables de partage des données entre entreprises. Qui plus est, l'option retenue implique que les obligations légales de transparence soient accompagnées d'une surveillance externe accrue des pratiques commerciales des plateformes en ligne, ce qui constitue un facteur important pour encourager un environnement équitable et prévisible pour les entreprises utilisatrices.

Prévoir des obligations juridiquement contraignantes en matière de transparence et de recours pour l'éventail complet des pratiques commerciales potentiellement préjudiciables recensées dans le cadre de la présente initiative, y compris la transparence pour la question du classement dans le cadre de la recherche en ligne au moyen de moteurs généralistes (à laquelle seule s'appliquerait la disposition sur l'exécution des recours collectifs, et non les autres dispositions de la présente proposition du règlement relatives aux voies de recours, afin de garantir la proportionnalité), constitue donc le choix optimal. En plus de préserver le potentiel que recèle l'économie des plateformes en ligne pour le marché unique, la proposition devrait être

---

<sup>17</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

en mesure d'inverser un effet de frein exercé sur ladite économie en raison d'un manque de confiance des entreprises utilisatrices, dont la valeur se situe au moins dans une fourchette située entre 810 000 000 EUR et 4 050 000 000 EUR. Elle aura aussi une incidence sociale positive, car le règlement proposé se traduira par une hausse du chiffre d'affaires du nombre croissant d'entreprises de l'UE ayant recours à des services d'intermédiation en ligne, ce qui, à son tour, devrait générer des possibilités d'emploi supplémentaires.

Bien que les places de marché du commerce électronique, l'un des divers types de fournisseurs qui sont en principe couverts par l'initiative, puissent impliquer la livraison physique des biens fournis par les entreprises utilisatrices aux consommateurs, le recours accru à ce type de services à la suite de la proposition ne devrait pas avoir d'incidence négative importante sur l'environnement. Les coûts de mise en conformité liés à la proposition devraient être limités et concerner principalement les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et de moteurs de recherche en ligne. L'obligation légale proposée consistant à établir un système interne de traitement des plaintes fait peser la charge potentielle relativement la plus lourde sur les fournisseurs, les petits fournisseurs étant les plus susceptibles de devoir supporter certains coûts de mise en conformité. Aussi ces petites entreprises, telles que définies dans la recommandation de la Commission sur les PME de 2003<sup>18</sup>, sont-elles exemptées de cette disposition spécifique. La proposition est donc également considérée comme proportionnée.

- **Réglementation affûtée et simplification**

Comme indiqué ci-dessus, les petites entreprises bénéficieront d'une exemption ciblée de l'obligation de mettre en place un système interne de traitement des plaintes. La proposition vise en particulier à faciliter la croissance durable des services d'intermédiation en ligne et est conçue de manière à être totalement neutre sur le plan technologique.

- **Droits fondamentaux**

L'Union est très attachée à l'application de normes élevées en matière de droits fondamentaux. L'objectif spécifique consistant à offrir des voies de recours rapides et efficaces aux entreprises utilisatrices contribue au renforcement du droit de ces entreprises à un recours effectif et à un procès équitable (article 47 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne), dans la mesure où il impliquerait une amélioration de l'accès à la justice.

En outre, l'environnement économique en ligne équitable, prévisible, durable et inspirant confiance que la présente proposition vise à créer contribuera à préserver un équilibre adéquat entre les libertés d'entreprise respectives des fournisseurs de services et des entreprises utilisatrices (article 16 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne). Plus particulièrement, les mesures de transparence figurant dans la proposition de règlement sont une condition préalable pour vérifier si le droit fondamental à la liberté d'entreprise n'est pas restreint de manière injustifiée au détriment de la partie la plus faible dans les relations entre entreprises.

#### **4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE**

La proposition n'aura aucune incidence sur le budget de l'UE.

---

<sup>18</sup> Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

## 5. AUTRES ÉLÉMENTS

### • **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

Le suivi de l'évolution de l'incidence constitue un élément clé de l'intervention envisagée dans ce domaine, car l'économie des plateformes en ligne demeure un domaine dynamique et en évolution rapide de l'économie. Ce suivi est donc divisé en deux volets stratégiques:

Le premier volet est confié à un groupe d'experts ad hoc qui, conjointement avec une équipe d'agents de la Commission, constitue un Observatoire de l'UE sur l'économie des plateformes en ligne. Comme indiqué dans la décision C(2018)2393 de la Commission, ce groupe d'experts fournira des conseils et une analyse d'experts sur l'évolution de l'économie des plateformes en ligne, notamment en ce qui concerne les processus décisionnels algorithmiques, l'accès aux données, la rémunération pour le matériel présenté en ligne, la transparence et l'obligation de rendre des comptes dans les relations B2B en matière de publicité en ligne, le traitement différencié et les restrictions imposées aux entreprises utilisatrices quant à la possibilité de proposer des conditions différentes lorsqu'elles utilisent d'autres canaux de distribution. Ce groupe sera également en contact avec d'autres groupes d'experts et centres d'excellence pertinents mis sur pied par l'UE et les États membres, le cas échéant.

Le second volet est le suivi spécifique de l'évolution de l'incidence liée aux éléments de régulation et d'autorégulation de la proposition de règlement.

La Commission surveillera les indicateurs de marché de l'économie des plateformes en ligne, notamment par l'intermédiaire de l'Observatoire de l'UE sur l'économie des plateformes en ligne et sur la base des travaux du groupe d'experts. Cette analyse portera sur des données telles que: le nombre et les types d'entreprises opérant dans le domaine des services d'intermédiation en ligne, le nombre et le type de plaintes traitées dans le cadre de voies de recours internes et externes, le nombre de dossiers résolus avec succès, le temps nécessaire à la résolution du dossier, le lieu d'établissement, la taille des fournisseurs opérant dans l'UE, y compris le chiffre d'affaires qu'ils réalisent dans l'UE en tant qu'intermédiaires en ligne. Dans un délai de deux ans à compter de l'entrée en activité de l'Observatoire de l'UE, les services de la Commission rédigeront un rapport basé sur ses activités et dressant le bilan de la situation, des progrès accomplis vers la réalisation des objectifs concernés et de toute question non résolue.

L'efficacité et l'efficience de la proposition feront l'objet d'un suivi au moyen d'indicateurs appropriés, afin d'étayer l'élaboration de politiques compte tenu de l'évolution des pratiques commerciales potentiellement préjudiciables. En conséquence, l'incidence de l'intervention sera évaluée dans le contexte d'un exercice d'évaluation et cette évaluation alimentera, le cas échéant, le réexamen du règlement proposé tel que prévu dans sa clause de réexamen, lequel doit avoir lieu trois ans après l'entrée en vigueur du règlement et ensuite tous les trois ans.

### • **Explication détaillée des différentes dispositions de la proposition**

L'article 1<sup>er</sup> précise l'objet et le champ d'application du règlement proposé. Il explique qu'il impose aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et, à certains égards, aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, des obligations d'offrir une transparence adéquate aux entreprises utilisatrices et aux entités ayant recours à un site web d'entreprise, et de leur proposer certaines possibilités de recours. Il explique également le champ géographique de la proposition de règlement, qui traduit la nature transfrontière inhérente aux services en ligne en cause, des activités et transactions ayant lieu au sein de l'Union pouvant faire l'objet d'une intermédiation par des fournisseurs établis ailleurs.

L'article 2 contient les définitions juridiques applicables.

L'article 3 établit des exigences relatives à la clarté, à l'accessibilité et aux modifications des modalités et conditions standard prédéfinies utilisées par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

L'article 4 fixe des exigences de motivation de la part d'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne si celui-ci suspend ou résilie l'utilisation de ses services d'intermédiation par une entreprise utilisatrice.

L'article 5 établit des exigences concernant la description, dans les modalités et conditions utilisées par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne, des principaux paramètres déterminant le classement des entreprises utilisatrices dans les résultats de recherche, y compris une description dans les cas où le classement est influencé par l'entreprise utilisatrice au moyen d'une rémunération directe ou indirecte. Cet article établit une exigence semblable de communiquer les principaux paramètres déterminant le classement pour les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne au moyen d'une description aisément accessible et à la disposition du public. Il dispose également que la description des principaux paramètres déterminant le classement doit donner aux entreprises utilisatrices et aux entités ayant recours à un site web d'entreprise une compréhension adéquate des implications potentielles des caractéristiques des biens ou services proposés, de la pertinence de ces caractéristiques pour les consommateurs, ainsi que des caractéristiques de conception des sites web utilisés dans le contexte des moteurs de recherche en ligne.

L'article 6 établit des exigences concernant la description de tout traitement différencié appliqué aux biens et services proposés par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne lui-même, ou par les entreprises utilisatrices qu'il contrôle, dans les modalités et conditions utilisées par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

L'article 7 établit l'obligation d'inclure une description de l'accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données communiquées par les entreprises utilisatrices ou les consommateurs aux services d'intermédiation en ligne ou générées par ces services, dans les modalités et conditions standard utilisées par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

L'article 8 établit l'obligation de fournir et de publier, dans les modalités et conditions utilisées par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne, une description des raisons d'une limitation de la capacité des entreprises utilisatrices à proposer des conditions différentes aux consommateurs pour obtenir des biens ou des services par des moyens autres que les services d'intermédiation en ligne.

L'article 9 fixe l'obligation pour un fournisseur de services d'intermédiation en ligne de prévoir un système interne de traitement des plaintes formulées par les entreprises utilisatrices, assortie d'exigences relatives au traitement de ces plaintes, notamment des obligations de prendre dûment en considération les plaintes rapidement et efficacement et d'en communiquer clairement et sans ambiguïté le résultat à l'entreprise utilisatrice. Il établit également l'obligation de faire figurer certaines informations sur le système interne de traitement des plaintes dans les modalités et conditions. En outre, il impose aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne l'obligation de publier des rapports sur le nombre total de plaintes déposées, les motifs des plaintes, le délai nécessaire pour traiter les plaintes et les décisions finales à leur sujet.

L'article 10 établit l'obligation pour les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne d'indiquer, dans leurs modalités et conditions, un ou plusieurs médiateurs avec lesquels le fournisseur est prêt à prendre contact en vue de parvenir à un accord à l'amiable sur un litige, par exemple lorsqu'une question n'a pas été résolue par le système interne de traitement des plaintes (établi en vertu de l'article 9). Il fixe en outre certaines exigences applicables aux médiateurs, notamment en matière d'impartialité, d'accessibilité, de compétences et de ressources, ainsi que l'obligation pour les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne de prendre part à la médiation en toute bonne foi. Les exigences figurant dans cet article sont sans préjudice du droit de l'une ou l'autre partie d'engager une procédure judiciaire.

L'article 11 établit l'obligation pour la Commission d'encourager les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à mettre en place, seuls ou conjointement, une ou plusieurs organisations fournissant des services de médiation afin de faciliter le règlement à l'amiable des litiges survenant dans le cadre des services d'intermédiation en ligne, eu égard plus particulièrement à leur nature transfrontière.

L'article 12 établit un droit, pour les organisations et associations représentatives et les organismes publics, d'engager une procédure judiciaire en vue de faire cesser ou d'empêcher tout manquement de la part des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne aux exigences contenues dans le règlement. Il impose en outre aux organisations et associations représentatives de répondre à certains critères, notamment d'être sans but lucratif, d'être constituées en tant que personnes morales en vertu du droit de l'État membre concerné et de poursuivre des objectifs qui sont dans l'intérêt collectif des entreprises utilisatrices qu'elles représentent.

L'article 13 établit l'obligation pour la Commission d'encourager les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ainsi que de moteurs de recherche en ligne, et les organisations et associations qui les représentent, à élaborer des codes de conduite.

L'article 14 établit l'obligation pour la Commission d'évaluer périodiquement le règlement, pour la première fois trois ans après la date d'entrée en vigueur du règlement.

L'article 15 fixe la date à partir de laquelle le règlement sera applicable, soit six mois après sa date de publication.

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,  
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,  
vu la proposition de la Commission européenne,  
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,  
vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>19</sup>,  
vu l'avis du Comité des régions<sup>20</sup>,  
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,  
considérant ce qui suit:

- (1) Les services d'intermédiation en ligne sont des facilitateurs clés de l'entrepreneuriat, du commerce et de l'innovation, qui peuvent également améliorer le bien-être des consommateurs et sont de plus en plus utilisés par les secteurs public et privé. Ils donnent accès à de nouveaux marchés et débouchés commerciaux, permettant aux entreprises de tirer parti des avantages du marché intérieur. Ils permettent également aux consommateurs européens de profiter de ces mêmes avantages, notamment en accédant à un plus large choix de biens et de services proposés en ligne.
- (2) Les services d'intermédiation en ligne peuvent être déterminants pour le succès commercial des entreprises qui y font appel pour entrer en contact avec les consommateurs. La prise en charge croissante des transactions par des services d'intermédiation en ligne, conséquence d'importants effets de réseau indirects fondés sur les données, a conduit à une dépendance accrue des entreprises utilisatrices, notamment les PME et les microentreprises, à l'égard de ces services pour entrer en contact avec les consommateurs. Du fait de cette dépendance croissante, les fournisseurs de ces services disposent souvent d'un pouvoir de négociation supérieur qui leur permet dans la pratique d'agir unilatéralement d'une façon qui peut être inéquitable et nuire aux intérêts légitimes des entreprises utilisatrices qui font appel à eux et, indirectement, des consommateurs dans l'Union.
- (3) De même, les moteurs de recherche en ligne peuvent être d'importantes sources de trafic internet pour les entreprises qui proposent des biens et des services aux consommateurs par l'intermédiaire de sites web et peuvent donc influencer notablement sur la réussite commerciale de ces entités ayant recours à un site web d'entreprise pour proposer leurs biens et services en ligne sur le marché intérieur. À cet égard, le classement des sites web par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, y compris des sites par l'intermédiaire desquels les entités ayant recours à un site web

---

<sup>19</sup> JO C du , p. .

<sup>20</sup> JO C du , p. .

d'entreprise proposent leurs biens et services aux consommateurs, influe notablement sur le choix des consommateurs et la réussite commerciale des entités ayant recours à un site web d'entreprise. Même en l'absence d'une relation contractuelle avec les entités ayant recours à un site web d'entreprise, les fournisseurs de moteurs de recherche peuvent ainsi, dans la pratique, agir unilatéralement d'une façon qui peut être inéquitable et nuire aux intérêts légitimes des entités ayant recours à un site web d'entreprise et, indirectement, des consommateurs dans l'Union.

- (4) La dépendance des entreprises utilisatrices à l'égard des services d'intermédiation en ligne conduit également à une situation dans laquelle les entreprises utilisatrices ne disposent souvent que de voies de recours limitées lorsque les actions unilatérales des fournisseurs de ces services donnent lieu à un litige. Dans de nombreux cas, ces fournisseurs n'offrent pas de système de traitement des plaintes accessible et efficace. Les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges existants peuvent également s'avérer inefficaces pour diverses raisons, notamment l'absence de médiateurs spécialisés et la crainte des entreprises utilisatrices de subir des représailles.
- (5) Les services d'intermédiation en ligne et les moteurs de recherche en ligne, ainsi que les transactions commerciales facilitées par ces services, présentent un potentiel transfrontière intrinsèque et revêtent une importance particulière pour le bon fonctionnement du marché intérieur de l'Union dans l'économie d'aujourd'hui. Les pratiques commerciales potentiellement inéquitables et préjudiciables de certains fournisseurs de ces services à l'égard des entreprises utilisatrices et des entités ayant recours à un site web d'entreprise font obstacle à la pleine réalisation de ce potentiel transfrontière, ce qui nuit au bon fonctionnement du marché intérieur. Les mêmes effets résultent également de la divergence de dispositions législatives, en vigueur dans certains États membres, qui réglementent ces services avec plus ou moins d'efficacité, tandis que d'autres États membres envisagent d'adopter de telles dispositions.
- (6) Il convient par conséquent d'établir à l'échelon de l'Union un ensemble uniforme et ciblé de règles contraignantes afin de garantir un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour les opérations commerciales en ligne au sein du marché intérieur, en veillant en particulier à ce que les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne bénéficient d'une transparence appropriée ainsi que de possibilités de recours dans l'ensemble de l'Union. Ces règles devraient également assurer une transparence appropriée en ce qui concerne le classement des entités ayant recours à un site web d'entreprise dans les résultats de recherche des moteurs de recherche en ligne. Dans le même temps, ces règles devraient préserver l'important potentiel d'innovation de l'économie des plateformes en ligne dans son ensemble.
- (7) Les services d'intermédiation en ligne et les moteurs de recherche ayant une dimension mondiale, le présent règlement devrait s'appliquer aux fournisseurs de tels services, qu'ils soient établis dans un État membre ou en dehors de l'Union, pour autant que deux conditions cumulatives soient remplies. La première est que les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise soient établies dans l'Union. La seconde est que les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise proposent, grâce à la fourniture de ces services, leurs biens ou services à des consommateurs situés dans l'Union au moins pour une partie de la transaction. Ces consommateurs devraient être situés dans l'Union, mais ne doivent pas nécessairement avoir leur résidence dans l'Union ni posséder la nationalité d'un État membre. Le présent règlement ne devrait de ce fait pas s'appliquer lorsque les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise ne sont pas établies dans l'Union ou lorsqu'elles sont établies dans l'Union mais qu'elles ont recours à des services d'intermédiation en ligne ou à des moteurs de recherche en ligne afin de proposer des biens ou des services exclusivement à des consommateurs situés en dehors de l'Union ou à des personnes qui ne sont pas des consommateurs.
- (8) Un large éventail de relations commerciales d'entreprise à consommateur font l'objet d'une intermédiation par des fournisseurs assurant des services multifaces qui sont pour l'essentiel fondés

sur le même schéma commercial de construction d'un écosystème. Afin de cibler les services pertinents, les services d'intermédiation en ligne devraient être définis de façon précise et indépendamment de la technologie en cause. En particulier, les services devraient être des services de la société de l'information qui se caractérisent par le fait qu'ils visent à faciliter l'initiation de transactions directes entre entreprises utilisatrices et consommateurs, que les transactions soient ou non conclues en ligne, sur le portail en ligne du fournisseur de services d'intermédiation en ligne en question ou sur celui de l'entreprise utilisatrice, ou hors ligne. En outre, les services devraient être fournis sur la base de relations contractuelles entre les fournisseurs et les entreprises utilisatrices ainsi qu'entre les fournisseurs et les consommateurs. Une telle relation contractuelle devrait être réputée exister lorsque les deux parties concernées expriment leur intention de se lier d'une manière non équivoque et vérifiable, sans qu'un accord exprès écrit soit nécessairement requis.

- (9) Il convient par conséquent que les services d'intermédiation en ligne couverts par le présent règlement englobent les places de marché pour le commerce électronique, y compris les places collaboratives où les entreprises utilisatrices sont présentes, les services d'applications logicielles en ligne et les services de médias sociaux en ligne. Le présent règlement ne devrait cependant pas s'appliquer aux outils publicitaires en ligne ni aux plateformes d'échanges publicitaires, qui ne sont pas proposés en vue de faciliter l'initiation de transactions directes et qui n'impliquent pas une relation contractuelle avec les consommateurs. Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux services de paiement en ligne, car ils ne satisfont pas eux-mêmes aux exigences applicables mais sont essentiellement des auxiliaires de la transaction pour la fourniture de biens et de services aux consommateurs concernés.
- (10) En conformité avec la jurisprudence récente de la Cour de justice de l'Union et compte tenu du fait que la position de dépendance des entreprises utilisatrices a été observée principalement dans le cas de services d'intermédiation en ligne constituant un portail s'adressant à des consommateurs qui sont des personnes physiques, il faut entendre par «consommateurs», tel que le terme est employé pour délimiter le champ d'application du présent règlement, uniquement des personnes physiques agissant à des fins étrangères à leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- (11) Par souci de cohérence, il convient de reprendre aux fins du présent règlement la définition de «moteur de recherche en ligne» utilisée dans la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil<sup>21</sup>.
- (12) Afin de protéger efficacement les entreprises utilisatrices lorsque cela est nécessaire, il convient que le présent règlement s'applique lorsque les modalités et conditions d'une relation contractuelle, sous quelque nom ou quelque forme que ce soit, ne font pas l'objet d'une négociation spécifique par les parties en présence. Il convient, pour déterminer si les modalités et conditions ont fait l'objet d'une négociation spécifique, de se fonder sur une évaluation globale, selon laquelle le fait que certaines dispositions aient pu être négociées individuellement n'est pas en soi un élément décisif.
- (13) Pour garantir que les modalités et conditions générales d'une relation contractuelle permettent aux entreprises utilisatrices de déterminer les conditions commerciales régissant l'utilisation, la résiliation et la suspension des services d'intermédiation en ligne, et pour assurer la prévisibilité de la relation commerciale, ces modalités et conditions devraient être formulées de manière claire et non ambiguë afin d'être facilement comprises par l'entreprise utilisatrice moyenne. Les modalités et conditions qui comportent des passages vagues ou généraux ou sont insuffisamment détaillées sur des questions commerciales importantes, et n'assurent donc pas pour les entreprises utilisatrices un degré de prévisibilité raisonnable sur les aspects les plus importants de la relation contractuelle, ne devraient pas être considérées comme étant rédigées de façon claire et non ambiguë.

---

<sup>21</sup> Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

- (14) Garantir la transparence dans les modalités et conditions générales peut être essentiel pour promouvoir des relations commerciales durables et pour prévenir des comportements déloyaux au détriment des entreprises utilisatrices. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient par conséquent veiller également à ce que les modalités et conditions soient aisément accessibles à tous les stades de la relation contractuelle, y compris avec les entreprises utilisatrices potentielles avant la conclusion d'un contrat, et à ce que les éventuelles modifications de ces modalités et conditions soient notifiées aux entreprises utilisatrices avec un délai de préavis raisonnable et proportionné en fonction des circonstances particulières, sans être inférieur à 15 jours. Le délai de préavis ne devrait pas s'appliquer lorsque l'entreprise utilisatrice concernée y a renoncé sans équivoque ou lorsque, et dans la mesure où, la nécessité de procéder à la modification sans respecter le délai de préavis découle d'une obligation légale incombant au fournisseur de services en application du droit de l'Union ou du droit national.
- (15) Afin de protéger les entreprises utilisatrices, il devrait être possible pour un tribunal compétent d'établir que les modalités et conditions non conformes ne sont pas contraignantes pour l'entreprise utilisatrice concernée, avec effet *ex nunc*. Une telle conclusion d'un tribunal ne devrait cependant concerner que les dispositions spécifiques des modalités et conditions qui ne sont pas conformes. Les autres dispositions devraient rester valables et applicables, dans la mesure où elles peuvent être séparées des dispositions non conformes. Les modifications soudaines des modalités et conditions peuvent perturber notablement l'activité des entreprises utilisatrices. Afin de limiter les effets négatifs pour ces entreprises utilisatrices et de décourager ces comportements, les modifications apportées en manquement à l'obligation de respecter un délai de préavis devraient donc être frappées de nullité, c'est-à-dire être considérées comme n'étant pas advenues, avec effet *erga omnes et ex tunc*.
- (16) Un fournisseur de services d'intermédiation en ligne peut avoir des motifs légitimes pour suspendre ou résilier la fourniture de ces services, en tout ou en partie, à une entreprise utilisatrice donnée, y compris en déréférençant des biens ou services ou en supprimant des résultats de recherche. Ces décisions pouvant cependant avoir des incidences notables sur les intérêts de l'entreprise utilisatrice concernée, il convient que celle-ci soit dûment informée de leurs motifs. La motivation devrait permettre aux entreprises utilisatrices de déterminer si la décision peut être contestée, ce qui améliorerait les possibilités, pour les entreprises utilisatrices, d'exercer un droit de recours effectif le cas échéant. En outre, l'exigence d'une motivation devrait contribuer à prévenir ou pallier un éventuel retrait non intentionnel de contenu en ligne fourni par les entreprises utilisatrices que le fournisseur considère à tort comme illégal, conformément à la recommandation (UE) n° 2018/334 de la Commission<sup>22</sup>. La motivation devrait indiquer la ou les raisons objectives de la décision, sur la base des raisons prévues par le fournisseur dans ses modalités et conditions, et se référer de manière proportionnée aux circonstances spécifiques ayant conduit à cette décision.
- (17) Le classement des biens et des services par les fournisseurs des services d'intermédiation en ligne a une incidence importante sur les choix des consommateurs et, par conséquent, sur la réussite commerciale des entreprises utilisatrices offrant ces biens et services aux consommateurs. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient par conséquent décrire succinctement au préalable les principaux paramètres qui déterminent le classement, afin d'améliorer la prévisibilité pour les entreprises utilisatrices, de leur permettre de mieux comprendre le fonctionnement du mécanisme de classement et de comparer les pratiques de divers fournisseurs en la matière. La notion de principaux paramètres devrait être entendue comme faisant référence à tous les critères et processus généraux ainsi qu'aux signaux spécifiques intégrés dans les algorithmes et à d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement. La description

---

<sup>22</sup> Recommandation (UE) 2018/334 de la Commission du 1<sup>er</sup> mars 2018 sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne (JO L 63 du 6.3.2018, p. 50).

des principaux paramètres déterminant le classement devrait également comprendre une explication des éventuelles possibilités, pour les entreprises utilisatrices, d'influer activement sur le classement, moyennant rémunération, ainsi que des effets relatifs de ces actions. Cette description devrait permettre aux entreprises utilisatrices de parvenir à une compréhension adéquate de la prise en compte, par le mécanisme de classement, des caractéristiques des biens et services proposés par l'entreprise utilisatrice, et de leur pertinence pour les consommateurs utilisant le service d'intermédiation en ligne concerné.

- (18) De même, le classement des sites web par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, notamment des sites par l'intermédiaire desquels les entreprises proposent leurs biens et services aux consommateurs, influe notablement sur les choix des consommateurs et la réussite commerciale des entités ayant recours à un site web d'entreprise. Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne devraient par conséquent présenter une description des principaux paramètres déterminant le classement de tous les sites web indexés, y compris ceux des entités ayant recours à un site web d'entreprise ainsi que d'autres sites web. Outre les caractéristiques des biens et des services et leur pertinence pour les consommateurs, cette description devrait, dans le cas des moteurs de recherche en ligne, permettre également aux entités ayant recours à un site web d'entreprise d'acquérir une compréhension adéquate des éléments permettant de savoir si certaines caractéristiques du site web utilisé, telles que l'optimisation de l'affichage sur les appareils de télécommunications mobiles, sont prises en compte ou non, et dans l'affirmative, selon quelles modalités et dans quelle mesure. En l'absence de relation contractuelle entre les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne et les entités ayant recours à un site web d'entreprise, cette description devrait être accessible au public, à un emplacement bien visible et facilement accessible sur le moteur de recherche en ligne pertinent. Afin de garantir la prévisibilité pour les entités ayant recours à un site web d'entreprise, la description devrait être tenue à jour, avec la possibilité de rendre facilement identifiables les éventuelles modifications des principaux paramètres. Les fournisseurs ne sont en aucun cas tenus de divulguer des secrets d'affaires tels que définis dans la directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil<sup>23</sup>, mais la description visant à satisfaire à l'obligation de divulguer les principaux paramètres de classement devrait au moins se fonder sur des données réelles concernant la pertinence des paramètres de classement utilisés.
- (19) Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne propose lui-même des biens ou des services aux consommateurs dans le cadre de ses propres services d'intermédiation, ou via une entreprise utilisatrice qu'il contrôle, ce fournisseur peut concurrencer directement les autres entreprises utilisatrices de ses services d'intermédiation en ligne qu'il ne contrôle pas. En pareil cas, il importe notamment que le fournisseur de services d'intermédiation en ligne agisse de manière transparente et fournisse une description des éventuels traitements différenciés, que ceux-ci fassent appel à des moyens juridiques, commerciaux ou techniques, qu'il est susceptible de mettre en œuvre à l'égard des biens et les services qu'il propose lui-même, par rapport à ceux proposés par des entreprises utilisatrices. Afin de garantir la proportionnalité, cette obligation devrait s'appliquer au niveau de l'ensemble des services d'intermédiation en ligne, plutôt qu'au niveau des différents biens et services proposés dans le cadre de ces services d'intermédiation.
- (20) La capacité d'accéder aux données, y compris celles à caractère personnel, et de les utiliser, peut permettre une importante création de valeur dans l'économie des plateformes en ligne. Il est par conséquent important que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne présentent aux entreprises utilisatrices une description claire de l'ampleur, de la nature et des conditions de leur accès à certaines catégories de données et de leur utilisation de ces données. La description devrait

---

<sup>23</sup> Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites (JO L 157 du 15.6.2016, p. 1).

être proportionnée et pourrait faire référence aux conditions générales d'accès, plutôt que d'indiquer de manière exhaustive les données ou catégories de données concrètes, afin que les entreprises utilisatrices sachent si elles peuvent utiliser les données à l'appui de la création de valeur, y compris, éventuellement, en continuant de recourir à des services de données fournis par des tiers. Le traitement des données à caractère personnel devrait être conforme au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil<sup>24</sup>.

- (21) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne pourraient dans certains cas restreindre, dans les modalités et conditions, la capacité des entreprises utilisatrices à proposer des biens et des services aux consommateurs à des conditions plus favorables par d'autres voies que ces services d'intermédiation en ligne. En pareil cas, les fournisseurs concernés devraient indiquer leurs motifs, en particulier les principales considérations économiques, commerciales et juridiques à l'origine des restrictions. Il convient cependant de ne pas interpréter cette obligation de transparence comme ayant des effets sur l'appréciation de la légalité de telles restrictions dans le cadre d'autres actes du droit de l'Union ou des États membres, notamment dans les domaines de la concurrence et des pratiques commerciales déloyales, et sur l'application de ces actes.
- (22) Afin de permettre aux entreprises utilisatrices, y compris celles dont l'utilisation des services d'intermédiation en ligne pertinents a été suspendue ou résiliée, d'avoir accès à des possibilités de recours immédiates, appropriées et efficaces, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient prévoir en interne un système de traitement des plaintes. Ce système interne de traitement des plaintes devrait viser à permettre la résolution bilatérale, par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne et l'entreprise utilisatrice concernée, d'une part significative des plaintes. En outre, le fait d'obliger les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à publier des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes devrait aider les entreprises utilisatrices à comprendre les types de difficultés qui peuvent apparaître dans le cadre de la fourniture des différents services d'intermédiation en ligne, et la possibilité de parvenir rapidement et efficacement à un règlement bilatéral.
- (23) Les exigences du présent règlement concernant les systèmes de traitement des plaintes visent à laisser aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne une marge de manœuvre raisonnable dans l'exploitation de ces systèmes et le traitement des différentes plaintes, afin de réduire au minimum la charge administrative. En outre, les systèmes internes de traitement des plaintes devraient permettre aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne de réagir de façon proportionnée en cas de mauvaise foi de certaines entreprises utilisatrices ayant recours à ces systèmes. Lorsqu'il ne s'agit pas d'un manquement supposé aux obligations juridiques découlant du présent règlement, il convient que les systèmes internes de traitement des plaintes n'acceptent pas les plaintes liées à des effets négatifs négligeables pour l'entreprise utilisatrice concernée. Vu les coûts de mise en place et de gestion de ces systèmes, il y a lieu d'exempter de ces obligations tout fournisseur de services d'intermédiation en ligne qui est une petite entreprise, en conformité avec les dispositions pertinentes de la recommandation 2003/361/CE de la Commission<sup>25</sup>.
- (24) La médiation peut constituer pour les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et leurs entreprises utilisatrices un moyen de résoudre des litiges de manière satisfaisante sans devoir passer par des procédures judiciaires qui peuvent être longues et coûteuses. Il convient par conséquent que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne facilitent la médiation, notamment en indiquant

---

<sup>24</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 119 du 4.5.2016, p. 1.

<sup>25</sup> Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

les médiateurs avec lesquels ils sont prêts à prendre contact. Les médiateurs qui fournissent leurs services depuis un lieu situé en dehors de l'Union ne devraient être indiqués que s'il est garanti que le recours à ces services ne prive en aucune façon les entreprises utilisatrices concernées des éventuelles protections juridiques que leur assurent le droit de l'Union ou des États membres, y compris les exigences du présent règlement et la législation applicable concernant la protection des données à caractère personnel et les secrets d'affaires. Afin d'être accessibles, équitables et aussi rapides, efficaces et efficients que possibles, ces médiateurs devraient respecter certains critères.

- (25) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient supporter une part raisonnable du coût total de la médiation, compte tenu de tous les éléments pertinents dans chaque cas d'espèce. À cette fin, le médiateur devrait suggérer la proportion raisonnable dans chaque cas. Toutefois, la proportion ne devrait jamais être inférieure à la moitié de ces coûts.
- (26) Afin de faciliter le règlement des litiges liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne dans le cadre d'une médiation dans l'Union, la Commission devrait encourager la mise en place d'organisations spécialisées dans la médiation, qui sont actuellement en nombre insuffisant. La participation de médiateurs disposant de connaissances spécialisées dans les services d'intermédiation en ligne et les moteurs de recherche en ligne ainsi que dans les secteurs spécifiques au sein desquels ces services sont fournis devrait renforcer la confiance des deux parties dans le processus de médiation et accroître les chances que ce processus aboutisse rapidement à un résultat juste et satisfaisant.
- (27) Divers facteurs, tels que les limites des moyens financiers, la crainte de mesures de rétorsion et le choix de la loi applicable et des tribunaux compétents imposé dans les modalités et conditions peuvent limiter l'efficacité des possibilités de recours judiciaire existantes, en particulier lorsqu'il est fait obligation aux entreprises utilisatrices ou aux entités ayant recours à un site web d'entreprise d'agir à titre individuel et en communiquant leur identité. Afin de garantir l'application efficace du présent règlement, les organisations, les associations représentant les entreprises utilisatrices et les entités ayant recours à des sites web d'entreprise, ainsi que certains organismes publics établis dans les États membres, devraient avoir la possibilité de saisir les tribunaux nationaux. Une action devant les tribunaux nationaux devrait avoir pour but de faire cesser ou d'interdire les infractions aux règles énoncées dans le présent règlement et de prévenir les dommages futurs qui pourraient nuire aux relations commerciales durables dans l'économie des plateformes en ligne. Afin de garantir que ces organisations ou associations exercent ce droit efficacement et de manière appropriée, elles devraient satisfaire à certains critères. Compte tenu du statut particulier des organismes publics pertinents dans les États membres où ils existent, la seule exigence devrait être qu'ils soient spécifiquement chargés, conformément aux règles pertinentes du droit national, d'engager de telles actions dans l'intérêt collectif des parties concernées ou dans l'intérêt général, sans être soumis aux critères précités. De telles actions ne devraient en aucun cas porter atteinte aux droits des entreprises utilisatrices et des entités ayant recours à un site web d'entreprise d'engager une action en justice à titre individuel.
- (28) Des codes de conduite, rédigés par les fournisseurs de service concernés ou par des organisations ou associations qui les représentent, peuvent contribuer à l'application correcte du présent règlement et devraient donc être encouragés. Lors de l'élaboration de ces codes de conduites, en consultation avec toutes les parties prenantes, il convient de prendre en compte les caractéristiques particulières des secteurs concernés ainsi que celles des micro, petites et moyennes entreprises
- (29) La Commission devrait réexaminer périodiquement le présent règlement, notamment en vue de déterminer s'il est nécessaire de le modifier pour tenir compte de l'évolution des technologies ou des marchés.
- (30) Aux fins de la communication des informations requises par le présent règlement, il convient de tenir compte dans toute la mesure du possible des besoins particuliers des personnes handicapées,

conformément aux objectifs de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées<sup>26</sup>.

- (31) L'objectif du présent règlement, à savoir mettre en place un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur, ne pouvant pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais pouvant, en raison de sa dimension et de ses effets, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (32) Il y a lieu d'indiquer clairement que le présent règlement ne porte pas atteinte à l'application des règles pertinentes du droit de l'Union applicables dans les domaines de la coopération judiciaire dans les questions civiles, de la concurrence, de la protection des consommateurs, du commerce électronique et des services financiers.
- (33) Le présent règlement vise à garantir le plein respect du droit à un recours effectif et à un procès équitable, et à promouvoir l'application de la liberté d'entreprise, inscrits respectivement à l'article 47 et à l'article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

#### *Article premier*

#### **Objet et champ d'application**

1. Le présent règlement fixe les règles visant à garantir que les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne et les entités ayant recours à un site web d'entreprise en relation avec des moteurs de recherche en ligne bénéficient de possibilités appropriées de recours efficace et transparent.
2. Le présent règlement s'applique aux services d'intermédiation en ligne et aux moteurs de recherche en ligne fournis, ou proposés à la fourniture, aux entreprises utilisatrices et aux entités ayant recours à un site web d'entreprise dont le lieu d'établissement ou de résidence se situe dans l'Union et qui, au travers de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne, proposent des biens ou des services à des consommateurs situés dans l'Union, quel que soit le lieu d'établissement ou de résidence des fournisseurs de ces services.

#### *Article 2*

#### **Définitions**

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «entreprise utilisatrice»: toute personne physique ou morale qui, en recourant à des services d'intermédiation en ligne, offre des biens ou des services aux consommateurs à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

---

<sup>26</sup> Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, disponible à l'adresse suivante: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

- 2) «services d'intermédiation en ligne»: les services qui répondent à toutes les conditions suivantes:
- a) ils constituent des services de la société de l'information au sens de l'article 1<sup>er</sup>, paragraphe 1, point b), de la directive (UE) 2015/1535 du Parlement européen et du Conseil<sup>27</sup>;
  - b) ils permettent aux entreprises utilisatrices d'offrir des biens ou des services aux consommateurs, en vue de faciliter l'initiation de transactions directes entre ces entreprises utilisatrices et des consommateurs, indépendamment du fait que ces transactions soient finalement conclues;
  - c) ils sont fournis aux entreprises utilisatrices sur la base de relations contractuelles entre, d'une part, le fournisseur de ces services et, d'autre part, aussi bien lesdites entreprises utilisatrices que les consommateurs auxquels ces dernières offrent des biens ou des services;
- 3) «fournisseur de services d'intermédiation en ligne»: toute personne physique ou morale qui fournit, ou propose de fournir, des services d'intermédiation en ligne à des entreprises utilisatrices;
- 4) «consommateur»: toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 5) «moteur de recherche en ligne»: un service numérique qui permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches sur, en principe, tous les sites web ou sur les sites web dans une langue donnée, sur la base d'une requête lancée sur n'importe quel sujet sous la forme d'un mot-clé, d'une expression ou d'une autre entrée, et qui renvoie des liens à partir desquels il est possible de trouver des informations en rapport avec le contenu demandé;
- 6) «fournisseur de moteur de recherche en ligne»: toute personne physique ou morale qui fournit, ou propose de fournir, des moteurs de recherche en ligne aux consommateurs;
- 7) «entité ayant recours à un site web d'entreprise»: toute personne physique ou morale qui recourt à des sites web pour offrir des biens ou services aux consommateurs à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 8) «classement»: la priorité relative accordée aux biens ou services offerts aux consommateurs par les entreprises utilisatrices au moyen de services d'intermédiation en ligne, ou accordée aux sites web indexés pour les consommateurs par les moteurs de recherche en ligne, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués à ces consommateurs respectivement par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication;
- 9) «contrôle»: la propriété d'une entreprise ou la capacité d'exercer une influence déterminante sur une entreprise, au sens de l'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil<sup>28</sup>;
- 10) «modalités et conditions»: toutes les modalités, conditions, clauses et autres informations, quelle que soit leur dénomination ou leur forme, qui régissent la relation contractuelle entre le fournisseur de services d'intermédiation en ligne et leur entreprise utilisatrice et sont fixées unilatéralement par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne.

---

<sup>27</sup> Directive (UE) 2015/1535 du Parlement européen et du Conseil du 9 septembre 2015 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information (JO L 241 du 17.9.2015, p. 1).

<sup>28</sup> Règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil du 20 janvier 2004 relatif au contrôle des concentrations entre entreprises (le règlement CE sur les concentrations) (JO L 24 du 29.1.2004, p. 1).

### *Article 3*

#### **Modalités et conditions**

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne veillent à ce que leurs modalités et conditions:
  - (a) soient rédigées de manière claire et non ambiguë;
  - (b) soient facilement accessibles pour les entreprises utilisatrices à toutes les étapes de leur relation commerciale avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne, y compris avant la conclusion du contrat;
  - (c) définissent les motifs objectifs des décisions de suspension ou de résiliation, en tout ou en partie, de la fourniture de leurs services d'intermédiation à des entreprises utilisatrices.
2. Les modalités et conditions, ou certaines de leurs dispositions spécifiques, qui ne sont pas conformes aux exigences du paragraphe 1 ne sont pas contraignantes pour l'entreprise utilisatrice concernée lorsque leur non-conformité est établie par un tribunal compétent.
3. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne notifient à leurs entreprises utilisatrices toute modification envisagée de leurs modalités et conditions.

Les modifications envisagées ne sont pas effectuées avant l'expiration d'un délai de préavis raisonnable et proportionné à la nature et à l'étendue des modifications en cause et à leurs conséquences pour l'entreprise utilisatrice concernée. Le délai de préavis n'est pas inférieur à 15 jours à compter de la date à laquelle le fournisseur de services d'intermédiation en ligne notifie aux entreprises utilisatrices les modifications envisagées.

L'entreprise utilisatrice concernée peut, au moyen d'une déclaration écrite ou d'un acte positif clair, renoncer au délai de préavis visé au deuxième alinéa.
4. Les modifications des modalités et conditions appliquées par un fournisseur de services d'intermédiation en ligne qui sont contraires aux dispositions du paragraphe 3 sont nulles et non avenues.
5. Le paragraphe 3 ne s'applique pas lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne est assujéti à une obligation légale de modifier les modalités et conditions d'une manière qui ne lui permet pas de respecter le délai de préavis visé au deuxième alinéa du paragraphe 3.

### *Article 4*

#### **Suspension et résiliation**

1. Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation décide de suspendre ou de résilier, en tout ou en partie, la fourniture de ses services d'intermédiation à une entreprise utilisatrice donnée, il transmet à cette entreprise utilisatrice, sans délai indu, la motivation de cette décision.
2. La motivation visée au paragraphe 1 contient une référence aux faits ou circonstances spécifiques qui ont conduit à la décision du fournisseur de services d'intermédiation, ainsi qu'une référence au(x) motif(s) objectif(s) applicable(s) pour cette décision visé(s) à l'article 3, paragraphe 1, point c).

## *Article 5*

### **Classement**

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs modalités et conditions les principaux paramètres déterminant le classement, et les raisons justifiant l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres.  
Lorsque ces principaux paramètres incluent la possibilité d'influencer le classement contre toute rémunération directe ou indirecte versée par les entreprises utilisatrices au fournisseur de services d'intermédiation en ligne concerné, ce fournisseur de services d'intermédiation en ligne inclut également dans ses modalités et conditions une description de ces possibilités et des effets de cette rémunération sur le classement.
2. Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne indiquent aux entités ayant recours à un site web d'entreprise les principaux paramètres qui déterminent le classement, en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation claire et non ambiguë, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs. Ils tiennent cette description à jour.
3. Les descriptions visées aux paragraphes 1 et 2 sont suffisantes pour que les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise acquièrent une compréhension suffisante pour déterminer si, et dans l'affirmative, comment et dans quelle mesure, le mécanisme de classement tient compte des éléments suivants:
  - (d) les caractéristiques des biens et des services proposés aux consommateurs au travers des services d'intermédiation en ligne ou des moteurs de recherche en ligne;
  - (e) la pertinence de ces caractéristiques pour ces consommateurs;
  - (f) en ce qui concerne les moteurs de recherche en ligne, les caractéristiques de conception du site web utilisé par les entités ayant recours à un site web d'entreprise.
4. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne ne sont pas tenus, lorsqu'ils satisfont aux exigences du présent article, de divulguer des secrets d'affaires tels que définis à l'article 2, paragraphe 1, de la directive (UE) 2016/943.

## *Article 6*

### **Traitement différencié**

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs modalités et conditions une description de tout traitement différencié qu'ils accordent, ou sont susceptibles d'accorder, d'une part en relation avec des biens et des services proposés aux consommateurs au travers de ces services d'intermédiation en ligne, soit par le fournisseur lui-même, soit par toute entreprise utilisatrice contrôlée par ce fournisseur et, d'autre part, en relation avec d'autres entreprises utilisatrices.
2. La description visée au paragraphe 1 couvre au moins, le cas échéant, tout traitement différencié au moyen de mesures spécifiques que prend, ou d'un comportement qu'adopte, le fournisseur de services d'intermédiation en ligne en relation avec un des éléments suivants:
  - (g) l'accès que le fournisseur ou que les entreprises utilisatrices contrôlées par le fournisseur peuvent avoir à toute donnée à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices ou les consommateurs fournissent en vue de l'utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés, ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services;
  - (h) le classement;

- (i) toute rémunération directe ou indirecte perçue pour l'utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés;
- (j) l'accès aux services directement associés aux services d'intermédiation concernés, ou directement auxiliaires de ceux-ci, ou les conditions d'utilisation de ces services.

#### *Article 7*

##### **Accès aux données**

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs modalités et conditions une description de l'accès technique et contractuel, ou de l'absence d'un tel accès pour les entreprises utilisatrices, à toute donnée à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices ou les consommateurs transmettent pour l'utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services.
2. Par la description visée au paragraphe 1, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne informent de manière appropriée les entreprises utilisatrices d'au moins les éléments suivants:
  - (k) la question de savoir si le fournisseur de services d'intermédiation en ligne a accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices ou les consommateurs transmettent pour l'utilisation de ces services, ou qui sont produites dans le cadre de ces services, et dans l'affirmative, les catégories de données accessibles et les conditions applicables;
  - (l) la question de savoir si une entreprise utilisatrice a accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, qu'elle transmet dans le cadre de son utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés, ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services à ladite entreprise utilisatrice et aux consommateurs de ses biens et services, et dans l'affirmative, les catégories de données accessibles et les conditions applicables;
  - (m) la question de savoir si, en plus du point b), une entreprise utilisatrice a accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, y compris sous forme agrégée, qui sont transmises ou produites par, ou dans le cadre, de la fourniture des services d'intermédiation en ligne à toutes les entreprises utilisatrices et leurs consommateurs, et dans l'affirmative, les catégories de données accessibles et les conditions applicables.

#### *Article 8*

##### **Restrictions sur l'offre de conditions différentes par d'autres moyens**

1. Lorsque, aux fins de la fourniture de leurs services, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne limitent la capacité des entreprises utilisatrices à proposer les mêmes biens et services aux consommateurs à des conditions différentes et par d'autres moyens que ces services d'intermédiation, ils exposent les motifs de cette limitation dans leurs modalités et conditions et assurent un accès facile et public à cette motivation. Cette motivation indique les principales considérations économiques, commerciales ou juridiques à l'origine des restrictions appliquées.
2. L'obligation énoncée au paragraphe 1 ne porte pas atteinte aux interdictions ou limitations concernant l'imposition des restrictions découlant de l'application d'autres règles de l'Union ou de

règles nationales conformes au droit de l'Union et qui s'appliquent aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

### *Article 9*

#### **Système interne de traitement des plaintes**

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne mettent à disposition un système interne de traitement des plaintes émanant des entreprises utilisatrices.

Ce système interne de traitement des plaintes est facilement accessible pour les entreprises utilisatrices. Il leur permet de déposer directement auprès du fournisseur concerné des plaintes portant sur l'un des aspects suivants:

- (n) manquement de ce fournisseur à toute obligation légale inscrite dans le présent règlement et qui affecte négativement le plaignant;
- (o) questions technologiques directement liées à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent négativement le plaignant de manière non négligeable;
- (p) mesures prises par ce fournisseur ou comportement de sa part directement liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent négativement le plaignant de manière non négligeable.

2. Dans le cadre de leur système interne de traitement des plaintes, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne:

- (q) prennent dûment en considération les plaintes déposées et assurent le suivi éventuellement nécessaire afin de résoudre le problème soulevé, d'une manière proportionnée à son importance et à sa complexité;
- (r) traitent les plaintes rapidement et efficacement, en tenant compte de l'importance et de la complexité du problème soulevé;
- (s) communiquent au plaignant le résultat du processus de traitement interne de sa plainte, de manière personnalisée et dans une formulation claire et non ambiguë.

3. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs modalités et conditions toutes les informations pertinentes relatives à l'accès à leur système interne de traitement des plaintes et à son fonctionnement.

4. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne établissent chaque année et rendent facilement accessibles au public des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes.

Ces informations incluent le nombre total de plaintes déposées, les motifs des plaintes, le délai nécessaire pour traiter les plaintes et les décisions finales à leur sujet.

5. Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne qui sont des petites entreprises au sens de l'article 2, paragraphe 2, de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

## Article 10

### Médiation

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs modalités et conditions un ou plusieurs médiateurs avec lesquels ils sont prêts à prendre contact en vue de parvenir à un accord avec les entreprises utilisatrices sur le règlement extrajudiciaire de tout litige entre le fournisseur et une entreprise utilisatrice en relation avec la fourniture des services d'intermédiation en ligne concernés, y compris les plaintes qui n'ont pu être résolues dans le cadre du système interne de traitement des plaintes visé à l'article 9.

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ne peuvent indiquer des médiateurs proposant leurs services de médiation depuis un lieu situé en dehors de l'Union que s'il est garanti que les entreprises utilisatrices concernées ne sont pas exclues du bénéfice de toute garantie juridique prévue dans la législation de l'Union ou des États membres en raison du fait que les médiateurs fournissent ces services depuis un lieu situé en dehors de l'Union.

2. Les médiateurs visés au paragraphe 1 répondent aux conditions suivantes:
  - (t) ils sont impartiaux et indépendants;
  - (u) leurs services de médiation sont abordables pour une entreprise utilisatrice moyenne des services d'intermédiation en ligne concernés;
  - (v) ils sont en mesure de fournir leurs services de médiation dans la langue des modalités et conditions qui régissent la relation contractuelle entre le fournisseur de services d'intermédiation en ligne et l'entreprise utilisatrice concernée;
  - (w) ils sont facilement accessibles, soit physiquement sur le lieu d'établissement ou de résidence de l'entreprise utilisatrice, soit à distance au moyen des technologies de communication;
  - (x) ils sont en mesure de fournir leurs services de médiation sans délai indu;
  - (y) ils ont une compréhension suffisante des relations commerciales d'entreprise à entreprise pour contribuer efficacement à l'effort de règlement des litiges.
3. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne s'engagent de bonne foi dans toute tentative de parvenir à un accord dans le cadre de la médiation d'un des médiateurs qu'ils ont indiqués conformément au paragraphe 1, en vue de parvenir à un accord sur le règlement du litige.
4. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne supportent une part raisonnable du coût total de la médiation dans chaque cas. Une part raisonnable du coût total est fixée, sur la base d'une suggestion du médiateur, en tenant compte de tous les éléments du cas d'espèce, en particulier la validité des arguments des parties au litige, la conduite des parties, ainsi que la taille et le poids financier relatifs des parties. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne supportent cependant dans tous les cas au moins la moitié du coût total.
5. Toute tentative de parvenir à un accord par médiation en vue du règlement d'un litige conformément au présent article ne porte pas atteinte aux droits des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ni des entreprises utilisatrices concernées d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant ou après le processus de médiation.

## *Article 11*

### **Médiateurs spécialisés**

La Commission encourage les fournisseurs de service d'intermédiation en ligne ainsi que les organisations et associations qui les représentent à mettre en place, seules ou conjointement, une ou plusieurs organisations fournissant des services de médiation qui satisfont aux exigences spécifiées à l'article 10, paragraphe 2, dans le but spécifique de faciliter le règlement extrajudiciaire de litiges avec des entreprises utilisatrices survenant en relation avec la fourniture de ces services, compte tenu en particulier de la nature transfrontière des services d'intermédiation en ligne.

## *Article 12*

### **Procédures judiciaires engagées par des organisations ou associations représentatives et par des organismes publics**

1. Les organisations et associations qui ont un intérêt légitime à représenter les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise, ainsi que les organismes publics établis dans les États membres, ont le droit de saisir les tribunaux nationaux dans l'Union, conformément aux règles du droit de l'État membre où l'action est engagée, en vue de faire cesser ou d'interdire tout manquement, de la part de fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne, aux exigences applicables du présent règlement.
2. Les organisations ou associations n'ont le droit visé au paragraphe 1 que s'ils satisfont, au moment d'engager leur action, à toutes les exigences suivantes:
  - (z) elles sont régulièrement constituées conformément à la législation d'un État membre;
  - (aa) elles visent des objectifs qui relèvent de l'intérêt collectif du groupe d'entreprises utilisatrices ou d'entités ayant recours à un site web d'entreprise qu'elles représentent;
  - (bb) elles sont à but non lucratif.

Dans les États membres où des organismes publics ont été mis en place, ces organismes publics disposent du droit visé au paragraphe 1 lorsqu'ils sont chargés de défendre les intérêts collectifs des entreprises ou des entités ayant recours à un site web d'entreprise ou de veiller à la conformité avec les exigences fixées dans le présent règlement, conformément à la législation nationale de l'État membre concerné.

3. Le droit visé au paragraphe 1 ne porte pas atteinte aux droits des entreprises utilisatrices et des entités ayant recours à un site web d'entreprise d'engager à titre individuel une action devant les tribunaux nationaux compétents, conformément aux règles du droit de l'État membre où l'action est engagée, en lien avec tout manquement de fournisseurs de services d'intermédiation en ligne aux exigences applicables du présent règlement.

## *Article 13*

### **Code de conduite**

1. La Commission encourage l'élaboration de codes de conduite par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et par les organisations et associations qui les représentent, en vue de contribuer à l'application correcte du présent règlement, compte tenu des caractéristiques spécifiques des divers secteurs dans lesquels des services d'intermédiation en ligne sont fournis, ainsi que des particularités des micro, petites et moyennes entreprises.

2. La Commission encourage l'élaboration de codes de conduite par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne et par les organisations et associations qui les représentent, en vue de contribuer à l'application correcte de l'article 5, paragraphes 2 et 3.

#### *Article 14*

##### **Réexamen**

1. Au plus tard le [*date: trois ans après la date d'entrée en vigueur* ], et par la suite tous les trois ans, la Commission évalue le présent règlement et fait rapport au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social.
2. La première évaluation du présent règlement est effectuée, en particulier, en vue de déterminer le respect des obligations fixées aux articles 5, 6, 7 et 8, et leur incidence sur l'économie des plateformes en ligne, et la nécessité éventuelle de règles complémentaires, notamment en ce qui concerne le contrôle de l'application des règles, afin de garantir un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur.
3. Les États membres communiquent toutes les informations pertinentes que la Commission sollicite aux fins de l'établissement du rapport visé au paragraphe 1.
4. Aux fins de l'évaluation du présent règlement, la Commission tient compte des avis et rapports qui lui sont présentés par le groupe d'experts pour l'observatoire de l'économie des plateformes en ligne établi conformément à la décision C(2018)2393. Elle tient également compte du contenu et du fonctionnement des codes de conduite visés à l'article 13, le cas échéant.

#### *Article 15*

##### **Entrée en vigueur et application**

1. Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.
2. Il s'applique à partir du [*date: six mois après la date de publication*].

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*  
*Le président*

*Par le Conseil*  
*Le président*