

Équité et transparence pour les utilisateurs professionnels des services d'intermédiation en ligne

2018/0112(COD) - 26/04/2018 - Document de base législatif

OBJECTIF: mettre en place un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur.

ACTE PROPOSÉ: Règlement du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN: le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE: 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. Actuellement, **plus d'un million d'entreprises de l'UE passent par des plateformes en ligne pour atteindre leurs clients** 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.

La prise en charge croissante des transactions par des services d'intermédiation en ligne a conduit à une **dépendance accrue des entreprises utilisatrices**, notamment les entreprises et les commerçants de petite taille, à l'égard des plateformes en ligne pour entrer en contact avec les consommateurs. Du fait de cette dépendance, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne peuvent se livrer à un certain nombre de **pratiques commerciales préjudiciables** qui limitent les ventes des entreprises utilisatrices par l'intermédiaire de ces services, comme par exemple:

- 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.

Les **moteurs de recherche en ligne** généralistes posent également un problème de dépendance, en particulier en ce qui concerne les pratiques de classement des sites web potentiellement préjudiciables, qui peuvent nuire aux entreprises utilisatrices.

S'appuyant sur une vaste consultation des parties intéressées, la présente initiative contribue 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 faire en sorte que les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne bénéficient de possibilités de recours dans l'ensemble de l'Union.

ANALYSE D'IMPACT: l'option retenue consiste à 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.

La Commission estime que la proposition devrait permettre d'inverser un effet de frein exercé sur l'économie des plateformes en ligne en raison d'un manque de confiance des entreprises utilisatrices, dont la valeur se situe au moins dans une fourchette située entre 810 millions d'EUR et plus de 4 milliards d'EUR.

CONTENU: le nouveau règlement proposé 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**.

Concrètement, la proposition :

- oblige les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à veiller à ce que les **modalités et conditions** qui les lient à des utilisateurs professionnels i) soient rédigées de manière claire, ii) soient aisément compréhensibles et aisément accessibles et iii) indiquent à l'avance les motifs permettant de mettre fin au référencement d'un utilisateur professionnel ou de le suspendre d'une plateforme;
- 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;
- oblige les services d'intermédiation en ligne et les moteurs de recherche en ligne à décrire les principaux paramètres déterminant le **classement** des entreprises utilisatrices dans les résultats de recherche, y compris dans les cas où le classement est influencé par l'entreprise utilisatrice au moyen d'une rémunération directe ou indirecte;
- 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;
- oblige les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à prévoir un **système interne de traitement des plaintes** et à 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;
- oblige la Commission à encourager les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à mettre en place une ou plusieurs **organisations fournissant des services de médiation** afin de faciliter le règlement à l'amiable des litiges eu égard à la nature transfrontière de ceux-ci;
- accorde aux **associations représentant les entreprises** le droit de saisir la justice au nom des entreprises afin de faire appliquer les nouvelles règles en matière de transparence et de règlement des différends.