

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

2018/0112(COD) - 07/12/2018 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport de Christel SCHALDEMOSE (S&D, DK) sur la proposition de règlement Parlement européen et du Conseil promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne.

La commission des affaires juridiques, exerçant ses prérogatives de commission associée en vertu de [l'article 54 du Règlement du Parlement européen](#), a également exprimé son avis sur ce rapport.

La commission parlementaire a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Objet: le 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.

Portée: les députés ont souligné qu'il importait d'établir une **distinction entre les utilisateurs professionnels et les utilisateurs non professionnels** des services d'intermédiation en ligne. Ils ont proposé que le fournisseur d'un service d'intermédiation en ligne n'ait **pas le pouvoir discrétionnaire** de déterminer si un utilisateur est un utilisateur professionnel ou non professionnel. Les utilisateurs de services d'intermédiation en ligne devraient plutôt avoir la possibilité d'exprimer s'ils sont ou non des utilisateurs professionnels et, dans le cas des utilisateurs professionnels, de remplir leurs obligations plus strictes envers les consommateurs.

Le règlement proposé ne s'appliquerait pas aux services de paiement en ligne ni à la publicité en ligne servant d'outils ou d'échanges publicitaires en ligne qui ne sont pas fournis dans le but de faciliter l'initiation de transactions directes et qui n'impliquent pas une relation contractuelle avec des consommateurs.

Termes et conditions: les députés ont demandé qu'ils soient **justes et proportionnés et rédigés dans un langage clair et compréhensible**; dans les cas où des changements aux modalités exigent que l'utilisateur commercial apporte des ajustements techniques importants à ses biens ou services, le préavis devrait être d'au moins 30 jours au lieu de 15 jours.

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient également veiller à ce que les conditions générales soient **facilement accessibles à tous les stades** de la relation contractuelle, y compris aux utilisateurs commerciaux potentiels pendant la phase précontractuelle.

Suspension et résiliation: lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne décide d'appliquer des sanctions, telles que la suspension, la radiation ou la résiliation, en tout ou en partie, de la fourniture

de ses services d'intermédiation en ligne à un utilisateur professionnel donné, il devrait en **informer** l'utilisateur professionnel concerné et lui fournir sans retard excessif une motivation claire et cohérente de cette décision.

Biens et services auxiliaires: le texte amendé a proposé d'introduire la définition de «biens et services auxiliaires» comme des biens et services offerts au consommateur en plus et en complément du bien ou service principal offert par l'utilisateur professionnel par l'intermédiaire de la plate-forme. L'objectif est de faire en sorte que, quel que soit l'endroit où les biens et services sont offerts aux consommateurs par l'intermédiaire des plates-formes, ces dernières soient tenues d'énoncer clairement et visiblement dans leurs conditions générales une description des services, qui les fournit et dans quelles conditions.

Plus de transparence sur les canaux supplémentaires: les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient assurer la transparence vis-à-vis de leurs utilisateurs professionnels en ce qui concerne les canaux supplémentaires et les programmes d'affiliation potentiels que le service d'intermédiation en ligne peut utiliser pour commercialiser des biens ou services d'aide.

Plus de transparence dans les paramètres de classement: les députés ont souligné que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient indiquer dans leurs conditions générales les paramètres déterminant le classement et les raisons de l'importance relative de ces paramètres. Lors de l'affichage des résultats, le service d'intermédiation en ligne devraient également indiquer, à proximité de chaque classement, **s'il a été influencé** par un traitement différencié ou par une rémunération directe ou indirecte, une relation contractuelle ou de propriété directe.

Accès aux données: les fournisseurs devraient informer de manière adéquate le public si, en cas de violation d'obligations contractuelles ou de défaillance du marché par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne, les utilisateurs professionnels ont le droit d'accéder aux données, ou à certaines catégories de données, qu'ils ont communiquées au fournisseur et de les récupérer.

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient à chaque utilisateur professionnel **l'accès aux données anonymisées** relatives aux consommateurs, dans un format lisible par machine couramment utilisé et normalisé. Le fournisseur ne devrait pas divulguer, à des fins commerciales, à des tiers, y compris dans le cadre de sa structure d'entreprise, les données générées par les transactions d'un utilisateur professionnel sans le consentement explicite de l'utilisateur professionnel.

Médiation: les fournisseurs de services et les utilisateurs professionnels devraient s'engager de bonne foi dans toute tentative de parvenir à un accord par la médiation de l'un des médiateurs qu'ils ont identifiés, en vue de parvenir à un accord sur le règlement du litige.

Responsabilité: les services d'intermédiation en ligne et non les utilisateurs professionnels seraient tenus **responsables des informations trompeuses** que les utilisateurs professionnels ont fournies aux services d'intermédiation en ligne, si les utilisateurs professionnels ont informé le service d'intermédiation en ligne du caractère trompeur des informations fournies. Les services d'intermédiation en ligne seraient également responsables dans le cas où ils seraient les auteurs de déclarations trompeuses concernant les utilisateurs professionnels ou les biens et services offerts par ces derniers.

Observatoire sur l'économie des plateformes en ligne: étant donné que l'Observatoire aura un rôle important à jouer dans le suivi de l'évolution de l'économie des plates-formes en ligne et de l'application du règlement, les députés ont estimé devrait être créé en tant **qu'organe** relevant du présent règlement plutôt qu'en tant que groupe d'experts.