

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

2018/0112(COD) - 17/04/2019 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 632 voix pour, 22 contre et 3 abstentions, une résolution législative 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 position du Parlement européen arrêtée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit :

Objet

Le règlement proposé viserait à mettre en place un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur. Il fixerait des règles visant à garantir que les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne et les utilisateurs de sites internet d'entreprise en relation avec des moteurs de recherche en ligne bénéficient d'une transparence appropriée, d'équité et de possibilités de recours efficace.

Le règlement ne s'appliquerait ni aux services de paiement en ligne, ni aux outils publicitaires en ligne, ni aux échanges publicitaires en ligne, qui ne sont pas proposés en vue de faciliter l'engagement de transactions directes et qui n'impliquent pas une relation contractuelle avec les consommateurs.

Conditions générales

Les conditions générales des fournisseurs de services d'intermédiation devraient :

- être rédigées de manière claire et compréhensible et être facilement accessibles aux entreprises utilisatrices à toutes les étapes de leur relation commerciale, y compris au cours de la phase précontractuelle;
- définir les motifs des décisions de suspension, de résiliation ou d'imposition de toute autre restriction, en tout ou partie, de la fourniture de leurs services d'intermédiation à des entreprises utilisatrices;
- comporter des informations sur tout canal de distribution supplémentaire et tout programme affilié potentiel par l'intermédiaire duquel des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne sont susceptibles de commercialiser les biens et services proposés par des entreprises utilisatrices;
- comporter des informations générales sur les effets des conditions générales sur la propriété et le contrôle des droits de propriété intellectuelle des entreprises utilisatrices.

Les éventuels changements de ces conditions devraient être notifiés sur un support durable aux entreprises utilisatrices concernées moyennant un délai de préavis raisonnable et proportionné en fonction des circonstances particulières, sans qu'il soit inférieur à 15 jours. Des délais de préavis supérieurs à 15 jours s'appliqueraient lorsque les changements proposés des conditions générales nécessitent, de la part des entreprises utilisatrices, des adaptations techniques ou commerciales afin de s'y conformer, par exemple lorsque cela les oblige à procéder à des modifications techniques importantes de leurs biens ou services.

L'entreprise utilisatrice concernée aurait le droit de résilier le contrat conclu avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne avant l'expiration du délai de préavis.

En règle générale, l'offre de nouveaux biens ou services, y compris d'applications logicielles, aux services d'intermédiation en ligne serait considérée comme un acte positif clair de renonciation, par l'entreprise utilisatrice, au délai de préavis exigé pour les changements des conditions générales.

Toutefois, lorsque le délai de préavis est supérieur à 15 jours du fait que les changements des conditions générales imposent à l'entreprise utilisatrice des modifications techniques importantes de ses biens ou services, la renonciation au délai de préavis ne serait pas considérée comme étant automatique lorsque l'entreprise utilisatrice offre de nouveaux biens et services.

Restriction, suspension et résiliation

Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne décide de restreindre ou de suspendre la fourniture de ses services à une entreprise utilisatrice, il devrait transmettre à cette dernière l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable avant que la restriction ou la suspension ne prenne effet. Lorsqu'il décide de résilier la fourniture de la totalité de ses services, il devrait motiver sa décision sur un support durable au moins 30 jours avant que la résiliation ne prenne effet.

En cas de restriction, de suspension ou de résiliation, le fournisseur de services d'intermédiation en ligne donnerait à l'entreprise utilisatrice la possibilité de clarifier les faits et les circonstances dans le cadre du processus interne de traitement des plaintes visé au règlement.

Classement des sites internet

Le texte amendé oblige les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à présenter une description des principaux paramètres déterminant le classement de tous les sites internet indexés et l'importance relative de ces paramètres principaux par rapport à d'autres paramètres. Cette description devrait également comprendre une explication des éventuelles possibilités, pour les utilisateurs de sites internet d'entreprise, d'influer activement sur le classement, moyennant rémunération, ainsi que des effets relatifs de ces possibilités.

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et de moteurs de recherche en ligne ne seraient pas tenus, lorsqu'ils satisfont aux exigences du règlement, de divulguer les algorithmes ou les informations dont on peut être raisonnablement certain qu'ils auraient pour effet de permettre de tromper les consommateurs ou de leur porter préjudice par la manipulation des résultats de recherche.

Biens et services accessoires

Un nouvel article stipule que lorsque des biens et services accessoires, dont des produits financiers, sont proposés aux consommateurs par le biais des services d'intermédiation en ligne, soit par le fournisseur des services d'intermédiation en ligne, soit par des tiers, le fournisseur devrait inclure, dans ses conditions générales, une description du type de biens et services accessoires proposés et préciser dans quelles conditions l'entreprise utilisatrice est également autorisée à proposer ses propres biens et services accessoires par le biais des services d'intermédiation en ligne.

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

Le processus de prise de décision des associations et organismes ne devrait pas être influencé indûment par des fournisseurs tiers de financement, notamment par des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne. À cette fin, les organisations ou associations devraient publier de manière exhaustive des informations sur leurs membres et leur source de financement.

La Commission devrait encourager les États membres à échanger de bonnes pratiques et des informations avec d'autres États membres au moyen de registres d'actes illicites ayant fait l'objet d'injonctions de cessation devant les juridictions nationales lorsque ces registres ont été créés par les organismes publics compétents ou les autorités compétentes.

Contrôle

La Commission, en collaboration avec les États membres, surveillerait les effets du règlement sur les relations entre les services d'intermédiation en ligne et leurs entreprises utilisatrices et entre les moteurs de recherche en ligne et les utilisateurs de sites internet d'entreprise. Les États membres aideraient la Commission en fournissant, sur demande, toute information pertinente recueillie, y compris à propos de cas spécifiques.

La Commission devrait encourager l'élaboration de codes de conduite par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et par les organisations et associations qui les représentent ainsi que par les entreprises utilisatrices, y compris les PME et les organisations qui les représentent.