

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

2018/0112(COD) - 11/07/2019 - Acte final

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

ACTE LÉGISLATIF : Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

CONTENU : le règlement établit un cadre juridique visant à garantir la transparence des modalités et conditions générales pour les entreprises utilisatrices de plateformes en ligne et les utilisateurs de sites internet d'entreprise en relation avec des moteurs de recherche, ainsi que des possibilités de recours efficaces lorsque ces modalités et conditions générales ne sont pas respectées par les plateformes en ligne.

Champ d'application

Les plateformes en ligne couvertes par le règlement englobent les sites de marché en ligne, les magasins d'applications logicielles en ligne et/ou les médias sociaux en ligne, ainsi que les moteurs de recherche en ligne, quel que soit leur lieu d'établissement, à condition que ces plateformes servent des entreprises utilisatrices qui sont établies dans l'UE et qu'elles proposent des biens ou des services à des consommateurs qui sont aussi installés sur le territoire de l'UE.

Le règlement ne s'applique 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.

Transparence des conditions générales

Les conditions générales des plateformes en ligne devront notamment :

- 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 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 devront 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.

Restriction, suspension et résiliation

Les plateformes devront fournir une motivation chaque fois qu'elles décident de limiter, suspendre ou résilier l'utilisation de leurs services par une entreprise utilisatrice. Lorsqu'elles décident de résilier la fourniture de la totalité de leurs services, elles devront motiver leur décision sur un support durable au moins 30 jours avant que la résiliation ne prenne effet.

Classement des sites internet

Le règlement oblige les plateformes en ligne à indiquer dans leurs conditions générales les principaux paramètres déterminant le classement des entreprises utilisatrices, et les raisons justifiant l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres.

Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne seront tenus de 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 comprendra également 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.

Lorsqu'un fournisseur de moteur de recherche en ligne a modifié l'ordre de classement dans un cas particulier ou qu'il a déréférencé un site internet particulier à la suite d'un signalement émanant d'un tiers, le fournisseur devra offrir à l'utilisateur de site internet d'entreprise la possibilité de consulter le contenu de cette notification.

Traitement différencié

Les plateformes devront inclure dans leurs conditions générales une description de tout traitement différencié qu'elles octroient à des biens et/ou services proposés directement par elles ou par l'intermédiaire des entreprises avec lesquelles elles ont un mandat. Cette description devra mentionner les principales considérations économiques, commerciales ou juridiques à l'origine de ce traitement différencié.

Système interne de traitement des plaintes

Le règlement impose aux plateformes en ligne de mettre à disposition un système interne de traitement des plaintes facilement accessible et gratuit pour les entreprises utilisatrices garantissant un traitement dans un délai raisonnable. Les informations sur l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes devront être accessibles au public et être vérifiées au moins une fois par an.

En outre, les plateformes devront indiquer dans leurs modalités et conditions générales deux médiateurs indépendants ou plus, avec lesquels elles sont prêtes 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.

Le règlement établit également le droit, pour les organisations et associations représentatives ou les organismes publics, d'engager une procédure judiciaire contre les plateformes qui ne respectent pas les exigences contenues dans le règlement. Les organisations ou associations devront publier de manière exhaustive des informations sur leurs membres et leur source de financement.

Contrôle

La Commission, en collaboration avec les États membres, surveillera les effets du règlement sur les relations entre les plateformes en ligne et leurs entreprises utilisatrices et entre les moteurs de recherche en

ligne et les utilisateurs de sites internet d'entreprise. La Commission encouragera les plateformes à mettre en place des organes composés de médiateurs spécialisés indépendants ainsi que l'élaboration de codes de conduite.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 31.7.2019.

APPLICATION : à partir du 12.7.2020.