












# Procedure file

Informations de base	
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	2018/0112(COD) Procédure terminée
Équité et transparence pour les utilisateurs professionnels des services d'intermédiation en ligne	
Sujet 2.40 Libre circulation et prestation des services 3.30.25 Réseaux mondiaux et société de l'information, internet 3.45.05 Politique de l'entreprise, commerce électronique, service après-vente, distribution	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>IMCO</b> Marché intérieur et protection des consommateurs	 <a href="#">SCHALDEMOSE Christel</a> Rapporteur(e) fictif/fictive	19/06/2018
		 <a href="#">JUVIN Philippe</a>	
		 <a href="#">DALTON Daniel</a>	
		 <a href="#">CHARANZOVÁ Dita</a>	
		 <a href="#">REDA Felix</a>	
		 <a href="#">ZULLO Marco</a>	
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	<b>ITRE</b> Industrie, recherche et énergie	 <a href="#">ZÁBORSKÁ Anna</a>	30/05/2018
	<b>TRAN</b> Transports et tourisme	 <a href="#">APARDEL Claudia</a>	10/08/2018
	<b>JURI</b> Affaires juridiques (Commission associée)	 <a href="#">ZAMMIT DIMECH Francis</a>	09/07/2018

Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	<a href="#">Emploi, politique sociale, santé et consommateurs</a>	<a href="#">3699</a>	14/06/2019
	<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)</a>	<a href="#">3655</a>	29/11/2018
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	<a href="#">Réseaux de communication, contenu et technologies</a>	GABRIEL Mariya	
Comité économique et social européen			
Comité européen des régions			

Evénements clés			
26/04/2018	Publication de la proposition législative	<a href="#">COM(2018)0238</a>	Résumé
28/05/2018	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
13/09/2018	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
06/12/2018	Vote en commission, 1ère lecture		
06/12/2018	Décision de la commission parlementaire d'ouvrir des négociations interinstitutionnelles à travers d'un rapport adopté en commission		
07/12/2018	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	<a href="#">A8-0444/2018</a>	Résumé
10/12/2018	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 71)		
12/12/2018	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles confirmée par la plénière (Article 71)		
21/02/2019	Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture	GEDA/A/(2019)001752	
16/04/2019	Débat en plénière		
17/04/2019	Résultat du vote au parlement		
17/04/2019	Décision du Parlement, 1ère lecture	<a href="#">T8-0398/2019</a>	Résumé
14/06/2019	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
20/06/2019	Signature de l'acte final		
20/06/2019	Fin de la procédure au Parlement		
11/07/2019	Publication de l'acte final au Journal officiel		

## Informations techniques

Référence de procédure	2018/0112(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Règlement
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 114
Consultation obligatoire d'autres institutions	<a href="#">Comité économique et social européen</a> <a href="#">Comité européen des régions</a>
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/8/13031

## Portail de documentation

Lettre de Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel		GEDA/A/(2019)001752	20/02/2018	CSL	
Document de base législatif		<a href="#">COM(2018)0238</a>	26/04/2018	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2018)0138	26/04/2018	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2018)0139	26/04/2018	EC	
Projet de rapport de la commission		<a href="#">PE627.635</a>	10/09/2018	EP	
Comité économique et social: avis, rapport		<a href="#">CES2619/2018</a>	19/09/2018	ESC	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE628.476</a>	08/10/2018	EP	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE628.585</a>	08/10/2018	EP	
Avis de la commission	<b>TRAN</b>	<a href="#">PE626.844</a>	23/11/2018	EP	
Avis de la commission	<b>ITRE</b>	<a href="#">PE627.047</a>	23/11/2018	EP	
Avis de la commission	<b>JURI</b>	<a href="#">PE628.386</a>	27/11/2018	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">A8-0444/2018</a>	07/12/2018	EP	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">T8-0398/2019</a>	17/04/2019	EP	Résumé
Projet d'acte final		<a href="#">00056/2019/LEX</a>	20/06/2019	CSL	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		<a href="#">SP(2019)440</a>	08/08/2019	EC	
Document de suivi		COM(2023)0525	12/09/2023	EC	
Document de suivi		SWD(2023)0300	12/09/2023	EC	

## Informations complémentaires

Document de recherche

[Briefing](#)

## Acte final

[Règlement 2019/1150](#)

[JO L 186 11.07.2019, p. 0057](#) Résumé

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

---

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'ensemble 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 de fournir 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.

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

---

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 du 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 de fournir 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 derniers soient tenus 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 proximité 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 qu'il devrait être créé en tant qu'organe relevant du présent règlement plutôt qu'en tant que groupe d'experts.

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

---

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 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 dactés illicites ayant fait l'objet de 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.

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

---

**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 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 déréféré 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.