



LES CAHIERS JURIDIQUES
DE LA CHAMBRE DES MÉTIERS

PRATIQUES DÉLOYALES

Fiche 5

PROTECTION DES
ENTREPRISES
UTILISATRICES DE
PLATEFORMES EN LIGNE

Fiche 05 - Protection des entreprises utilisatrices de plateformes en ligne

Mise à jour : 23.05.2024

Le Règlement européen 2019/1150 (ou « Règlement P2B » pour Platform to Business) protège les entreprises victimes d'une pratique illicite d'un fournisseur de plateformes en ligne (ou « service d'intermédiation ») ou d'un moteur de recherche en ligne.^[1]

Les entreprises ou utilisateurs de sites internet d'entreprise qui s'estiment lésés par une pratique interdite par la loi peuvent introduire une action en cessation auprès de l'Autorité de la concurrence.^[2]

1. Champ d'application du règlement P2B

Les fournisseurs de plateformes en ligne ou de moteurs de recherche doivent respecter les obligations de la directive P2B vis-à-vis d'une entreprise utilisatrice établie dans l'UE.

L'entreprise utilisatrice :

- offre des biens ou services aux consommateurs situés dans l'UE par le biais de la plateforme
- normalement contre rémunération, à distance, par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services.

Le règlement P2B ne concerne pas les plateformes en ligne :

- de biens ou services entre acheteurs et vendeurs non-professionnels (« peer-to-peer » ou « P2P »)
- de biens ou services entre professionnels (« business-to-business » ou « B2B »)
- d'activités de publicité (qui mettent en relation les sociétés d'édition et les agences de publicité tels que les bourses d'annonce) qui ne sont pas fournis dans le but de faciliter l'initiation de transactions directes et qui n'impliquent pas de relation contractuelle avec les consommateurs et ;
- de services de paiement en ligne.

2. Obligations du règlement P2B

2.1. Les obligations quant aux conditions générales

Les fournisseurs de plateformes en ligne ("services d'intermédiation") doivent veiller à ce que les conditions générales qu'ils fixent unilatéralement répondent à certains critères de forme, d'accessibilité et de contenu. La notion de transparence joue un rôle crucial dans la rédaction des conditions générales pour assurer la prévisibilité des relations commerciales entre l'entreprise utilisatrice et le fournisseur.

2.1.1. Forme et accessibilité des conditions générales

Les fournisseurs de plateformes en ligne doivent veiller à ce que leurs conditions générales soient :

- rédigées de manière claire et compréhensible, et
- facilement accessibles aux entreprises utilisatrices (ou qui envisagent de le devenir) à toutes les étapes de leur relation commerciale.

Pour satisfaire à ces exigences, le fournisseur peut par exemple présenter les conditions générales :

- en indiquant chaque sujet traité sur une page principale ;
- en les publiant en entier sans les fragmenter ; et

- en détaillant et spécifiant plus particulièrement les questions commerciales importantes.

2.1.2. Contenu des conditions générales

Les fournisseurs de plateformes en ligne et de moteurs de recherche doivent veiller à ce que leurs conditions générales indiquent :

- des informations sur tout canal de distribution supplémentaire ou tout programme affilié potentiel au travers duquel les biens et services proposés par les entreprises utilisatrices pourraient aussi être proposés (Art. 3) ;
- des informations concernant les effets des conditions générales sur la propriété et le contrôle des droits de propriété intellectuelle des entreprises utilisatrices (Art. 3) ;
- des informations sur les conditions auxquelles les entreprises utilisatrices peuvent mettre fin à la relation contractuelle avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne (Art. 8) ;
- une description de l'accès technique et contractuel, ou de l'absence d'un tel accès, aux informations transmises ou produites par l'entreprise utilisatrice qu'ils conservent après l'expiration du contrat entre le fournisseur de la plateforme et l'entreprise utilisatrice (Art. 8) ;
- une description du type de biens et services accessoires qui peuvent être proposés au consommateur sur la plateforme, par le fournisseur ou par des tiers, avant la réalisation d'une transaction ainsi que les conditions dans lesquelles l'entreprise utilisatrice peut également y proposer ses propres biens et services accessoires ;
- une description de tout traitement différencié potentiellement accordé à l'un ou l'autre bien ou service proposé sur la plateforme ou le moteur de recherche par le fournisseur lui-même ou les utilisateurs professionnels qu'il contrôle par rapport aux autres utilisateurs professionnels (Art. 7). Ces descriptions indiquent notamment les paramètres de classement sur la plateforme, ou la rémunération perçue pour l'utilisation de la plateforme ou du moteur de recherche.
- une description des modalités techniques et contractuelles d'accès pour les entreprises utilisatrices aux données personnelles ou autres transmises par les entreprises utilisatrices ou les consommateurs, ou produites par la plateforme dans la cadre de la fourniture des services.

Ces informations sur les modalités d'accès doivent être facilement accessibles tant pour les utilisateurs professionnels (potentiels) que pour le grand public (Art. 9) ;

2.1.3. Modification des conditions générales

Si un fournisseur souhaite modifier ses conditions générales, il doit en informer les entreprises utilisatrices en respectant un délai de préavis raisonnable d'au moins 15 jours avant d'appliquer ces changements, sauf en cas :

- d'obligation légale particulière ; ou
- de dangers imprévus et imminents liés à la fraude, des logiciels malveillants, des spams, des violations de données ou d'autres risques en matière de cybersécurité.

Une modification qui ne respecterait pas cette obligation serait considérée comme nulle et non avenue.

Le fournisseur doit accorder un délai plus long s'il est nécessaire pour permettre aux entreprises d'effectuer les adaptations techniques et commerciales exigées (Art. 3 (2)).

Les fournisseurs ne doivent pas imposer de changements rétroactifs à leurs conditions générales, sauf :

- s'ils sont tenus de respecter une obligation légale ou réglementaire ; ou
- lorsque les changements rétroactifs présentent un avantage pour les entreprises utilisatrices.

Le fournisseur doit octroyer un droit de résiliation à ses utilisateurs professionnels et indiquer s'il maintient ou non un accès aux données des entreprises utilisatrices une fois que leur contrat est résilié (Art. 8).

2.2. Obligations liées à l'affichage et à la transparence

2.2.1. Visibilité de l'entreprise utilisatrice

L'identité de l'entreprise utilisatrice fournissant les biens ou services doit être bien visible (Art. 3 (5))

2.2.2. Classement des biens et services

Le fournisseur rend prévisibles et décrit les paramètres de classement selon les caractéristiques des biens et services proposés aux consommateurs, la pertinence des caractéristiques pour les consommateurs et, le cas échéant, les caractéristiques de conception du site internet utilisé par les utilisateurs de sites internet d'entreprises.

Les fournisseurs indiquent donc :

- les principaux paramètres déterminant le classement et l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres :
- en ce qui concerne les fournisseurs de plateformes en ligne : dans leurs conditions générales en précisant les raisons justifiant l'importance relative de ces paramètres ;
- en ce qui concerne les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne : sur leurs moteurs de recherche avec une description facilement et publiquement accessible, claire, compréhensible et à jour ;
- une description détaillée des possibilités et effets sur le classement lorsqu'il est possible de l'influencer contre paiement directe ou indirecte ;
- des informations concernant tout traitement différencié conduisant ou pouvant conduire à l'octroi de privilèges ou d'avantages au fournisseur de services par rapport aux autres utilisateurs des services ;
- les modalités de consultation du contenu d'un éventuel signalement émanant d'un tiers suite auquel un moteur de recherche aurait modifié le classement ou déréférencé un site internet particulier.

2.3. Autres obligations

2.3.1. Consultation des signalements

Si un fournisseur de moteurs de recherche en ligne a modifié l'ordre de classement ou déréférencé un site internet à la suite de signalements, il doit permettre aux utilisateurs de site internet d'entreprise concernés de consulter le contenu de ces signalements (Art. 5).

2.3.2. Restriction, suspension et résiliation

Si un fournisseur décide de restreindre ou suspendre la fourniture de ses services à une entreprise utilisatrice, il doit transmettre à l'entreprise les motifs menant à cette décision sur un support durable soit avant, soit au moment de la prise d'effet de la restriction ou suspension.

S'il décide de résilier totalement les services, le fournisseur doit :

- pour préserver la proportionnalité de la mesure, ne déréférencer que les biens ou services concernés (si techniquement raisonnable et faisable) ;
- transmettre à l'entreprise les motifs menant à cette décision sur un support durable en

respectant un préavis de 30 jours (sauf exceptions).

Ce préavis ne s'applique pas lorsque (Article 4, considérant 23) :

- une disposition légale ou réglementaire le prévoit ;
- la résiliation répond à une raison impérative prévue par le droit national ou de l'UE (ex : risques liés à la sécurité des biens et services, contrefaçon, fraude, logiciels malveillants, spams, violation des données, etc.) ; ou
- l'entreprise utilisatrice a enfreint à plusieurs reprises les conditions générales applicables.

Dans le cadre du système interne de traitement des plaintes, le fournisseur doit offrir la possibilité à l'entreprise utilisatrice de clarifier les faits et les circonstances ayant mené à cette décision.

Si la décision est révoquée, l'entreprise utilisatrice doit être réintégrée au plus vite et obtenir l'accès aux données à caractère personnel et aux autres données qui découlaient de l'utilisation des services avant la mise en œuvre de la décision.

2.3.3. Système interne de traitement de plaintes

Les fournisseurs de plateformes en ligne qui emploient plus de 50 personnes ou dont le chiffre d'affaires annuel atteint plus de 10 millions d'euros ont l'obligation de mettre en place et de gérer un système interne de traitement des plaintes émanant des utilisateurs professionnels. Ce système doit être mis à disposition gratuitement, être facilement accessible et garantir des délais de traitement raisonnables.

Les fournisseurs de plateformes en ligne ont l'obligation de mettre à la disposition des entreprises utilisatrices qui le demandent des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leurs systèmes internes de gestion des plaintes (Art. 11).

3. Le DMA et le DSA applicables aux activités numériques

3.1. Le Digital Markets Act (DMA)

Le règlement (UE) 2022/1925 sur les marchés numériques, ou règlement Digital Markets Act (DMA) est applicable vis-à-vis de tous les contrôleurs d'accès depuis le 2 mai 2023.

On appelle « contrôleurs d'accès » le petit nombre de grandes entreprises qui fournissent des services essentiels sur le marché numériques et qui sont devenues aujourd'hui très difficiles à concurrencer, comme Microsoft, Apple, ou Amazon.

Le règlement DMA impose aux contrôleurs d'accès des règles pour éviter qu'ils abusent de leurs pouvoirs en imposant des pratiques et des conditions déloyales tant à l'égard des entreprises utilisatrices que des utilisateurs finaux.

Par exemples :

- les contrôleurs d'accès ont désormais l'interdiction d'utiliser les données des entreprises utilisatrices pour les concurrencer,
- les contrôleurs d'accès ne peuvent plus classer leurs propres produits ou services de manière plus favorable, ou empêcher une entreprise utilisatrice de proposer les mêmes produits ou services sur d'autres plateformes à des prix ou conditions différents.

3.2. Le Digital Service Act (DSA)

Le règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, ou règlement Digital Service Act (DSA) est applicable (pour partie) depuis du 17 février 2024.

Le DSA a pour objectif principal de prévenir les activités illégales et préjudiciables en ligne en imposant aux plateformes en ligne et aux autres services intermédiaires des obligations de

diligence et de transparence proportionnées à leur taille économique.

Ainsi, les plateformes qui dépassent les critères d'une PME^[3] doivent désormais mettre en place un système de traitement des réclamations.

Ces plateformes doivent aussi suspendre les comptes des destinataires du service qui se voient trop souvent reprocher de stocker du contenu manifestement illicite, et elles doivent veiller à ce que leurs interfaces ne soient pas de nature à tromper ou à manipuler les destinataires de leur service.

Des obligations d'investigations et de suivi des contenus hébergés sont aussi imposées si la plateforme permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec des professionnels.

Chaque Etat membre doit aussi désigner un « coordinateur pour les services numériques » investi de pouvoirs d'enquête et d'exécution afin de contrôler le respect de ce règlement, et il est prévu que ce rôle soit dévolu au Luxembourg à l'autorité de la concurrence.

[1] Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

[2] Loi du 5 mars 2021 relative à certaines modalités de mise en œuvre du règlement (UE) n° 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019

[3] Il s'agit des entreprises qui occupent moins de 250 personnes et dont le CA annuel n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 millions d'euros (recommandation 2003/361).