



UNION EUROPÉENNE

LE PARLEMENT EUROPÉEN

LE CONSEIL

**Bruxelles, le 20 juin 2019
(OR. en)**

**2018/0112 (COD)
LEX 1958**

**PE-CONS 56/1/19
REV 1**

**MI 181
COMPET 163
DIGIT 41
IND 56
TELECOM 76
PI 39
AUDIO 32
JUSTCIV 63
CODEC 491**

**RÈGLEMENT
DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL
PROMOUVANT L'ÉQUITÉ ET LA TRANSPARENCE
POUR LES ENTREPRISES UTILISATRICES
DE SERVICES D'INTERMÉDIATION EN LIGNE**

RÈGLEMENT (UE) 2019/...
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)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen¹,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire²,

¹ JO C 440 du 6.12.2018, p. 177.

² Position du Parlement européen du 17 avril 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 14 juin 2019.

considérant ce qui suit:

- (1) Les services d'intermédiation en ligne sont des facilitateurs clés de l'entrepreneuriat et de nouveaux modèles d'entreprise, du commerce et de l'innovation, qui peuvent également améliorer le bien-être des consommateurs et sont de plus en plus utilisés par les secteurs public et privé. Ils donnent accès à de nouveaux marchés et débouchés commerciaux, permettant aux entreprises de tirer parti des avantages du marché intérieur. Ils permettent aux consommateurs dans l'Union de profiter de ces avantages, notamment en accédant à un plus large choix de biens et services, ainsi qu'en bénéficiant d'une tarification concurrentielle en ligne, mais soulèvent également des difficultés qui doivent être résolues pour garantir la sécurité juridique.

- (2) 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. Pour tirer pleinement parti de l'économie des plateformes en ligne, il importe donc que les entreprises puissent se fier aux services d'intermédiation en ligne avec lesquels elles nouent une relation commerciale. Cela a son importance, principalement parce que l'intermédiation croissante des transactions par le biais de services d'intermédiation en ligne, conséquence d'importants effets de réseau indirects fondés sur les données, conduit à une dépendance accrue de ces entreprises utilisatrices, en particulier des micro-, petites et moyennes entreprises (ci-après dénommées "PME"), à l'égard de ces services pour entrer en contact avec les consommateurs. Du fait de cette dépendance croissante, les fournisseurs de ces services disposent souvent d'un pouvoir de négociation supérieur qui leur permet, dans la pratique, d'agir unilatéralement d'une façon qui peut être inéquitable et nuire aux intérêts légitimes des entreprises utilisatrices qui font appel à eux et, indirectement, des consommateurs dans l'Union. Par exemple, ils imposent parfois aux entreprises utilisatrices, de manière unilatérale, des pratiques qui s'écartent de manière excessive de la bonne conduite commerciale ou qui sont contraires aux principes de bonne foi et de loyauté. Le présent règlement vise à remédier à de telles frictions potentielles au sein de l'économie des plateformes en ligne.
- (3) Les consommateurs ont adopté le recours aux services d'intermédiation en ligne. La compétitivité, l'équité et la transparence de l'écosystème en ligne, dans lequel les entreprises adoptent un comportement responsable, sont aussi essentiels au bien-être des consommateurs. Garantir la transparence et la confiance au sein de l'économie des plateformes en ligne dans les relations entre entreprises pourrait également indirectement renforcer la confiance des consommateurs dans l'économie des plateformes en ligne. Les répercussions directes du développement de l'économie des plateformes en ligne sur les consommateurs relèvent cependant d'autres branches du droit de l'Union, en particulier de l'acquis en matière de protection des consommateurs.

- (4) De même, les moteurs de recherche en ligne peuvent être d'importantes sources de trafic internet pour les entreprises qui proposent des biens ou services aux consommateurs par l'intermédiaire de sites internet, et peuvent donc influencer considérablement sur la réussite commerciale de ces utilisateurs de sites internet d'entreprise proposant leurs biens et services en ligne dans le marché intérieur. À cet égard, le classement des sites internet par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, y compris des sites internet par l'intermédiaire desquels les utilisateurs de sites internet d'entreprise proposent leurs biens et services aux consommateurs, influe considérablement sur le choix du consommateur et la réussite commerciale de ces utilisateurs de sites internet d'entreprise. Même en l'absence d'une relation contractuelle avec les utilisateurs de sites internet d'entreprise, les fournisseurs de moteurs de recherche peuvent ainsi, dans la pratique, agir unilatéralement d'une façon qui peut être inéquitable et nuire aux intérêts légitimes des utilisateurs de sites internet d'entreprise et, indirectement, des consommateurs dans l'Union.
- (5) La nature de la relation entre les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les entreprises utilisatrices pourrait également conduire à des situations dans lesquelles les entreprises utilisatrices ne disposent souvent que de voies de recours limitées lorsque les actions unilatérales des fournisseurs de ces services donnent lieu à un litige. Dans de nombreux cas, ces fournisseurs n'offrent pas de système de traitement des plaintes accessible et efficace. Les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges existants peuvent également s'avérer inefficaces pour diverses raisons, notamment l'absence de médiateurs spécialisés et la crainte des entreprises utilisatrices de subir des représailles.

- (6) Les services d'intermédiation en ligne et les moteurs de recherche en ligne, ainsi que les transactions facilitées par ces services, présentent un potentiel transfrontière intrinsèque et revêtent une importance particulière pour le bon fonctionnement du marché intérieur de l'Union dans l'économie d'aujourd'hui. Les pratiques commerciales potentiellement déloyales et préjudiciables de certains fournisseurs de ces services et l'absence de mécanismes de recours efficaces font obstacle à la pleine réalisation de ce potentiel transfrontière, ce qui nuit au bon fonctionnement du marché intérieur.
- (7) Un ensemble ciblé de règles contraignantes devrait être établi à l'échelon de l'Union afin de garantir un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour les opérations commerciales en ligne au sein du marché intérieur. En particulier, les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne devraient bénéficier d'une transparence appropriée ainsi que de possibilités de recours efficaces dans l'ensemble de l'Union, afin de faciliter les activités commerciales transfrontières au sein de l'Union et, partant, le bon fonctionnement du marché intérieur, et de répondre à un possible phénomène émergent de fragmentation dans les domaines spécifiques régis par le présent règlement.

- (8) Ces règles devraient également prévoir des mesures incitatives appropriées pour promouvoir l'équité et la transparence, notamment en ce qui concerne le classement des utilisateurs de sites internet d'entreprise dans les résultats de recherche des moteurs de recherche en ligne. Dans le même temps, ces règles devraient reconnaître et préserver l'important potentiel d'innovation de l'économie des plateformes en ligne dans son ensemble et permettre une concurrence saine qui aboutisse à un choix plus large pour le consommateur. Il convient de préciser que le présent règlement ne devrait pas porter atteinte au droit civil national, en particulier au droit des contrats, notamment aux règles relatives à la validité, à la formation, aux effets ou à la résiliation d'un contrat, dans la mesure où les règles nationales de droit civil sont conformes au droit de l'Union et où les aspects pertinents ne sont pas régis par le présent règlement. Les États membres devraient conserver toute latitude pour appliquer les lois nationales qui interdisent ou sanctionnent les comportements unilatéraux ou les pratiques commerciales déloyales dans la mesure où les aspects pertinents ne sont pas couverts par le présent règlement.

- (9) Les services d'intermédiation en ligne et les moteurs de recherche ayant une dimension mondiale, le présent règlement devrait s'appliquer aux fournisseurs de tels services, qu'ils soient établis dans un État membre ou en dehors de l'Union, pour autant que deux conditions cumulatives soient remplies. La première est que les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise devraient être établis dans l'Union. La seconde est que les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise devraient proposer, grâce à la fourniture de ces services, leurs biens ou services à des consommateurs situés dans l'Union au moins pour une partie de la transaction. Afin de déterminer si des entreprises utilisatrices ou des utilisateurs de sites internet d'entreprise proposent des biens ou services à des consommateurs situés dans l'Union, il est nécessaire de déterminer s'il est patent que les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise orientent leurs activités vers des consommateurs situés dans un ou plusieurs États membres. Ce critère devrait être interprété en conformité avec la jurisprudence pertinente de la Cour de justice de l'Union européenne relative à l'article 17, paragraphe 1, point c), du règlement (CE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil¹ et à l'article 6, paragraphe 1, point b), du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil². Ces consommateurs devraient être situés dans l'Union, mais ne doivent pas nécessairement avoir leur résidence dans l'Union ni posséder la nationalité d'un État membre. Le présent règlement ne devrait de ce fait pas s'appliquer lorsque les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise ne sont pas établis dans l'Union ou lorsqu'ils sont établis dans l'Union mais qu'ils ont recours à des services d'intermédiation en ligne ou à des moteurs de recherche en ligne afin de proposer des biens ou services exclusivement à des consommateurs situés en dehors de l'Union ou à des personnes qui ne sont pas des consommateurs. De plus, le présent règlement devrait s'appliquer quelle que soit par ailleurs la loi applicable à un contrat.

¹ Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1).

² Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6).

- (10) Un large éventail de relations d'entreprise à consommateur font l'objet d'une intermédiation en ligne par des fournisseurs assurant des services multifactes qui sont pour l'essentiel fondés sur le même modèle d'entreprise de construction d'un écosystème. Afin de cibler les services pertinents, les services d'intermédiation en ligne devraient être définis de façon précise et indépendamment de la technologie en cause. En particulier, les services devraient être des services de la société de l'information, qui se caractérisent par le fait qu'ils visent à faciliter l'engagement de transactions directes entre entreprises utilisatrices et consommateurs, que les transactions soient conclues en ligne (sur le portail en ligne du fournisseur de services d'intermédiation en ligne en question ou sur celui de l'entreprise utilisatrice), hors ligne ou qu'elles ne soient en réalité pas du tout conclues, ce qui signifie que l'existence de relations contractuelles entre les entreprises utilisatrices et les consommateurs ne devrait pas constituer une condition préalable à des services d'intermédiation en ligne relevant du champ d'application du présent règlement. La simple inclusion d'un service ne présentant qu'un caractère marginal ne devrait pas suffire à conclure que l'objectif d'un site internet ou d'un service est de faciliter des transactions au sens d'un service d'intermédiation en ligne. En outre, les services devraient être fournis sur la base de relations contractuelles entre les fournisseurs et les entreprises utilisatrices qui proposent des biens ou services aux consommateurs. Une telle relation contractuelle devrait être réputée exister lorsque les deux parties concernées expriment leur intention de se lier d'une manière non équivoque sur un support durable, sans qu'un accord exprès écrit soit nécessairement requis.

- (11) Il convient par conséquent que les services d'intermédiation en ligne couverts par le présent règlement englobent, à titre d'exemple, les places de marché pour le commerce électronique, y compris les places collaboratives où les entreprises utilisatrices sont présentes, les services d'applications logicielles en ligne, tels que les boutiques d'applications, et les services de réseaux sociaux en ligne, quelle que soit la technologie utilisée pour fournir de tels services. En ce sens, les services d'intermédiation en ligne pourraient aussi être fournis par la technologie d'assistance vocale. Le fait que ces transactions entre entreprises utilisatrices et consommateurs s'accompagnent ou non d'un paiement monétaire ou qu'elles soient ou non conclues en partie hors ligne ne devrait pas non plus être pertinent. Le présent règlement ne devrait cependant s'appliquer ni aux services d'intermédiation en ligne de pair à pair en l'absence d'entreprises utilisatrices, ni aux services d'intermédiation en ligne interentreprises non proposés aux consommateurs, 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. C'est également la raison pour laquelle les services de logiciels d'optimisation du référencement par les moteurs de recherche, ainsi que les services portant sur des logiciels de blocage des publicités, ne devraient pas être régis par le présent règlement. Les fonctionnalités et interfaces technologiques qui se limitent au raccordement du matériel et des applications ne devraient pas être régies par le présent règlement, étant donné qu'elles ne remplissent pas, en règle générale, les critères pour être considérées comme des services d'intermédiation en ligne. Toutefois, ces fonctionnalités et interfaces peuvent être raccordées directement à certains services d'intermédiation en ligne, ou leur être accessoires, et dans ce cas, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne concernés devraient être soumis aux exigences en matière de transparence liées au traitement différencié sur la base de ces fonctionnalités et interfaces. Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux services de paiement en ligne, car ils ne satisfont pas eux-mêmes aux exigences applicables, mais sont essentiellement des auxiliaires de la transaction pour la fourniture de biens et services aux consommateurs concernés.

- (12) En conformité avec la jurisprudence récente de la Cour de justice de l'Union européenne, et compte tenu du fait que la position de dépendance des entreprises utilisatrices a été observée principalement dans le cas de services d'intermédiation en ligne constituant un portail s'adressant à des consommateurs qui sont des personnes physiques, il convient d'entendre par «consommateurs», tel que le terme est employé pour délimiter le champ d'application du présent règlement, uniquement des personnes physiques agissant à des fins étrangères à leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- (13) Compte tenu de la rapidité de l'innovation, la définition du terme «moteur de recherche en ligne» utilisée dans le présent règlement devrait être neutre sur le plan technologique. La définition devrait en particulier s'entendre comme couvrant également les demandes vocales.

- (14) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ont tendance à utiliser des conditions générales rédigées au préalable, et afin de protéger efficacement les entreprises utilisatrices lorsque cela est nécessaire, il convient que le présent règlement s'applique lorsque les conditions générales d'une relation contractuelle, sous quelque nom ou quelque forme que ce soit, sont déterminées de manière unilatérale par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne. Il convient, pour évaluer si les conditions générales ont été déterminées de manière unilatérale, de se fonder sur une évaluation globale au cas par cas. Pour une telle évaluation globale, l'importance relative des parties concernées, le fait qu'une négociation a eu lieu ou le fait que certaines dispositions aient pu faire l'objet d'une telle négociation et être déterminées ensemble par le fournisseur concerné et l'entreprise utilisatrice ne devraient pas, en soi, être décisifs. En outre, l'obligation faite aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne de rendre leurs conditions générales facilement accessibles aux entreprises utilisatrices, y compris au cours de la phase précontractuelle de leur relation commerciale, signifie que les entreprises utilisatrices ne se verront pas privées de la transparence garantie par le présent règlement lorsqu'elles auront, d'une manière ou d'une autre, réussi à négocier à leur avantage.

- (15) Pour garantir que les conditions générales d'une relation contractuelle permettent aux entreprises utilisatrices de déterminer les conditions commerciales régissant l'utilisation, la résiliation et la suspension des services d'intermédiation en ligne, et pour assurer la prévisibilité de leur relation commerciale, ces conditions générales devraient être formulées de façon claire et compréhensible. Les conditions générales qui comportent des passages vagues ou généraux ou qui sont insuffisamment détaillées sur des questions commerciales importantes, et n'assurent donc pas pour les entreprises utilisatrices un degré de prévisibilité raisonnable sur les aspects les plus importants de la relation contractuelle, ne devraient pas être considérées comme étant rédigées de façon claire et compréhensible. Par ailleurs, une formulation trompeuse ne devrait pas être considérée comme étant claire et compréhensible.
- (16) Afin que le lieu de commercialisation de leurs biens ou services et les bénéficiaires de ces biens ou services soient suffisamment explicites pour les entreprises utilisatrices, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient assurer, envers leurs entreprises utilisatrices, la transparence de tout canal de distribution supplémentaire et de tous programmes affiliés éventuels auxquels ils pourraient avoir recours pour commercialiser ces biens ou services. Les canaux supplémentaires et programmes affiliés devraient s'entendre d'un point de vue neutre sur le plan technologique, mais pourraient, entre autres, comprendre d'autres sites internet, applications ou autres services d'intermédiation en ligne utilisés pour commercialiser les biens ou services proposés par l'entreprise utilisatrice.

- (17) La propriété et le contrôle des droits de propriété intellectuelle en ligne peuvent revêtir une importance économique considérable, tant pour les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne que pour les entreprises utilisatrices. Afin de garantir clarté et transparence aux entreprises utilisatrices et de leur permettre de mieux comprendre les enjeux, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient inclure, dans leurs conditions générales, des informations générales, ou plus détaillées, s'ils le souhaitent, sur les effets globaux, le cas échéant, de ces conditions générales sur la propriété et le contrôle des droits de propriété intellectuelle de l'entreprise utilisatrice. Ces informations pourraient, entre autres, comprendre des informations sur l'utilisation générale des logos, marques déposées ou noms commerciaux.

- (18) Garantir la transparence des conditions générales peut être essentiel pour promouvoir des relations commerciales durables et pour prévenir des comportements déloyaux au détriment des entreprises utilisatrices. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient par conséquent veiller également à ce que les conditions générales soient aisément accessibles à tous les stades de la relation commerciale, y compris avec les entreprises utilisatrices potentielles au cours de la phase précontractuelle, et à ce que les éventuels changements de ces conditions soient 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 quinze jours. Des délais de préavis proportionnés plus longs, supérieurs à quinze jours, devraient être appliqués 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. Ce délai de préavis ne devrait pas s'appliquer lorsque l'entreprise utilisatrice concernée y a renoncé sans équivoque ou lorsque, et dans la mesure où, la nécessité de procéder au changement sans respecter le délai de préavis découle d'une obligation légale ou réglementaire incombant au fournisseur de services en application du droit de l'Union ou du droit national. Toutefois, les changements rédactionnels proposés ne devraient pas être couverts par le terme de «changement» dans la mesure où ils n'altèrent ni le contenu ni le sens des conditions générales. Exiger la communication des changements proposés sur un support durable devrait permettre aux entreprises utilisatrices de réexaminer attentivement ces changements à un stade ultérieur. Les entreprises utilisatrices devraient avoir le droit de résilier leur contrat dans les quinze jours suivant la réception de tout avis de changement, à moins qu'un délai plus court ne s'applique au contrat, par exemple en vertu du droit civil national.

- (19) En règle générale, l'offre de nouveaux biens ou services, y compris d'applications logicielles, aux services d'intermédiation en ligne devrait être 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 raisonnable et proportionné est supérieur à quinze 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 devrait pas être considérée comme étant automatique lorsque l'entreprise utilisatrice offre de nouveaux biens et services. Le fournisseur de services d'intermédiation en ligne devrait escompter que des changements des conditions générales nécessiteront des modifications techniques importantes de la part de l'entreprise utilisatrice lorsque, par exemple, des fonctionnalités entières du service d'intermédiation en ligne auxquelles les entreprises utilisatrices avaient accès sont supprimées, lorsque des fonctionnalités entières sont ajoutées, ou lorsque les entreprises utilisatrices sont susceptibles de devoir adapter leurs biens ou reprogrammer leurs services pour pouvoir continuer à exercer leur activité par le biais de services d'intermédiation en ligne.

- (20) Afin de protéger les entreprises utilisatrices et de garantir une sécurité juridique pour toutes les parties, les conditions générales non conformes devraient être nulles et non avenues, c'est-à-dire réputées n'avoir jamais existé avec effet erga omnes et ex tunc. Cela ne devrait cependant concerner que les dispositions spécifiques des conditions générales qui ne sont pas conformes. Les autres dispositions devraient rester valables et exécutoires, dans la mesure où elles peuvent être séparées des dispositions non conformes. Les changements soudains des conditions générales peuvent perturber considérablement l'activité des entreprises utilisatrices. Afin de limiter les effets négatifs pour ces entreprises utilisatrices et de décourager ces comportements, les changements apportés en violation de l'obligation de respecter un délai de préavis devraient donc être nuls et non avenues, c'est-à-dire être considérés comme n'ayant jamais existé, avec effet erga omnes et ex tunc.
- (21) Afin que les entreprises utilisatrices puissent tirer pleinement parti des perspectives commerciales offertes par les services d'intermédiation en ligne, les fournisseurs de ces services ne devraient pas empêcher totalement leurs entreprises utilisatrices de faire figurer leur identité commerciale dans leur offre ou leur présence sur les services d'intermédiation en ligne concernés. Toutefois, une telle interdiction d'interférence ne devrait pas s'entendre comme donnant le droit aux entreprises utilisatrices de déterminer de manière unilatérale la façon dont est présentée leur offre ou leur présence sur les services d'intermédiation en ligne concernés.

- (22) Un fournisseur de services d'intermédiation en ligne peut avoir des motifs légitimes pour restreindre, suspendre ou résilier la fourniture de ses services à une entreprise utilisatrice donnée, y compris en déréférençant certains biens ou services d'une entreprise utilisatrice donnée ou en supprimant des résultats de recherche. À défaut de suspension, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne peuvent également restreindre les références individuelles proposées par les entreprises utilisatrices, par exemple à travers leur déclasserement ou en portant atteinte à l'apparence d'une entreprise utilisatrice («dimming»), ce qui peut comprendre sa rétrogradation dans le classement. Ces décisions pouvant cependant avoir des incidences notables sur les intérêts de l'entreprise utilisatrice concernée, il convient de transmettre à celle-ci, avant la restriction ou la suspension ou au moment où celle-ci prend effet, et sur un support durable, une motivation de cette décision. Afin de réduire au maximum les répercussions négatives de telles décisions sur les entreprises utilisatrices, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient également prévoir la possibilité d'expliquer les faits qui ont motivé cette décision dans le cadre du processus interne de traitement des plaintes, ce qui permettra à l'entreprise utilisatrice, lorsque cela est possible, de se remettre en conformité. En outre, lorsque le fournisseur de services d'intermédiation en ligne revient sur sa décision de restreindre, de suspendre ou de résilier, par exemple parce que la décision s'avère erronée ou lorsque le non-respect des conditions générales ayant motivé la décision n'était pas le fruit d'une mauvaise foi de la part de l'entreprise utilisatrice et que celle-ci y a remédié de manière satisfaisante, le fournisseur devrait réintégrer, sans retard indu, l'entreprise utilisatrice concernée, y compris en lui donnant accès à des données à caractère personnel et/ou d'autres données dont elle disposait avant la décision.

L'exposé des motifs de la décision de restreindre, de suspendre ou de résilier la fourniture de services d'intermédiation en ligne devrait permettre aux entreprises utilisatrices de déterminer si la décision peut être contestée, ce qui améliorerait les possibilités, pour les entreprises utilisatrices, d'exercer un droit de recours effectif le cas échéant. L'exposé des motifs devrait indiquer les raisons de la décision, sur le fondement des motifs prévus au préalable par le fournisseur dans ses conditions générales, et se référer de manière proportionnée aux circonstances spécifiques, y compris aux signalements émanant de tiers, ayant conduit à cette décision. Cependant, un fournisseur de services d'intermédiation en ligne ne devrait pas être tenu de fournir un exposé des motifs en cas de restriction, de suspension ou de résiliation dans la mesure où cela serait contraire à une obligation légale ou réglementaire. En outre, aucun exposé des motifs ne devrait être exigé lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne peut apporter la preuve que l'entreprise utilisatrice concernée a enfreint à plusieurs reprises les conditions générales applicables, ce qui a entraîné la résiliation de la fourniture de la totalité des services d'intermédiation en ligne en question.

- (23) La résiliation de la totalité des services d'intermédiation en ligne et la suppression associée de données fournies en vue de leur utilisation par des services d'intermédiation en ligne ou produites au moyen de la fourniture de tels services représentent une perte d'informations essentielles, qui pourrait avoir une incidence significative sur les entreprises utilisatrices et pourrait également porter atteinte à la capacité de celles-ci à exercer convenablement d'autres droits qui leur sont conférés par le présent règlement. Il convient par conséquent que le fournisseur de services d'intermédiation en ligne transmette un exposé des motifs à l'entreprise utilisatrice concernée, sur un support durable, au moins trente jours avant la prise d'effet de la résiliation de la fourniture de la totalité de ses services d'intermédiation en ligne. Toutefois, dans les cas où une obligation légale ou réglementaire impose à un fournisseur de services d'intermédiation en ligne de résilier la fourniture de la totalité de ses services d'intermédiation en ligne à une entreprise utilisatrice donnée, ce délai de préavis ne devrait pas s'appliquer. De même, le délai de préavis de trente jours ne devrait pas s'appliquer dans le cas où un fournisseur de services d'intermédiation en ligne se prévaut de droits de résiliation, prévus par le droit national en conformité avec le droit de l'Union, qui permettent une résiliation immédiate lorsque, eu égard à toutes les circonstances du cas d'espèce et compte tenu des intérêts des deux parties en présence, il n'est pas raisonnablement envisageable de s'attendre à la poursuite de la relation contractuelle jusqu'à son terme convenu ou jusqu'à l'expiration d'un délai de préavis. Enfin, le délai de préavis de trente jours ne devrait pas s'appliquer lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne peut apporter la preuve d'infractions répétées aux conditions générales. Les diverses exceptions prévues au délai de préavis de 30 jours peuvent notamment s'appliquer en cas de contenu illicite ou inapproprié, de risques liés à la sécurité d'un bien ou d'un service, de contrefaçon, de fraude, de logiciels malveillants, de spams, de violation de données, d'autres risques en matière de cybersécurité ou de bien ou service non adapté aux mineurs. Afin de garantir la proportionnalité, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient, lorsque cela est raisonnable et faisable sur le plan technique, déréférencer uniquement les biens ou services concernés de l'entreprise utilisatrice. La résiliation de la totalité des services d'intermédiation en ligne est la mesure la plus stricte.

- (24) Le classement des biens et services par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne a une incidence importante sur le choix des consommateurs et, par conséquent, sur la réussite commerciale des entreprises utilisatrices offrant ces biens et services aux consommateurs. Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des entreprises utilisatrices ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens. Le principe de prévisibilité veut que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne déterminent ce classement de manière non arbitraire. Les fournisseurs devraient par conséquent décrire succinctement, au préalable, les principaux paramètres qui déterminent le classement, afin d'améliorer la prévisibilité pour les entreprises utilisatrices, de leur permettre de mieux comprendre le fonctionnement du mécanisme de classement et de comparer les pratiques de divers fournisseurs en la matière. Cette obligation de transparence ainsi conçue est importante pour les entreprises utilisatrices, car elle implique d'identifier un ensemble limité de paramètres qui sont les plus importants parmi un nombre vraisemblablement plus élevé de paramètres influençant de près ou de loin le classement. La description raisonnée des principaux paramètres devrait aider les entreprises utilisatrices à améliorer la présentation de leurs biens et services ou certaines des caractéristiques intrinsèques de ces biens ou services. La notion de principaux paramètres devrait s'entendre comme faisant référence à tous les critères et processus généraux ainsi qu'aux signaux spécifiques intégrés dans les algorithmes ou à d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement.

- (25) La description des principaux paramètres déterminant le classement devrait également comprendre une explication des éventuelles possibilités, pour les entreprises utilisatrices, d'influer activement sur le classement, moyennant rémunération, ainsi que des effets relatifs de ces possibilités. La rémunération pourrait, à cet égard, concerner des paiements effectués dans le but principal ou exclusif d'améliorer le classement, ainsi que la rémunération indirecte sous forme d'acceptation, par une entreprise utilisatrice, d'obligations supplémentaires de toute nature dont l'application est susceptible d'avoir un tel effet en pratique, notamment en ce qui concerne l'utilisation de services accessoires ou de fonctionnalités haut de gamme. Le contenu de la description, y compris le nombre et le type de paramètres principaux, peut donc varier fortement en fonction des services d'intermédiation en ligne concernés, mais devrait permettre aux entreprises utilisatrices de parvenir à une compréhension adéquate de la prise en compte, par le mécanisme de classement, des caractéristiques des biens ou services proposés par l'entreprise utilisatrice, et de leur pertinence pour les consommateurs utilisant les services d'intermédiation en ligne concernés. Les indicateurs utilisés pour mesurer la qualité des biens ou services des entreprises utilisatrices, le recours à des éditeurs et leur capacité à influencer sur le classement desdits biens ou services, l'ampleur des effets de la rémunération sur le classement, ainsi que des éléments dont le lien avec le bien ou service lui-même est inexistant ou très distendu, tels que les éléments de présentation de l'offre en ligne, pourraient être des exemples de paramètres principaux qui, lorsqu'ils figurent dans une description générale du mécanisme de classement présentée de manière simple et compréhensible, devraient aider les entreprises utilisatrices à acquérir une compréhension adéquate de son fonctionnement.

- (26) De même, le classement des sites internet par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, notamment des sites par l'intermédiaire desquels les entreprises proposent leurs biens et services aux consommateurs, influe considérablement sur les choix des consommateurs et la réussite commerciale des utilisateurs de sites internet d'entreprise. Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne devraient par conséquent 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 aux autres paramètres, y compris ceux des utilisateurs de sites internet d'entreprise ainsi que d'autres sites internet. Outre les caractéristiques des biens et services et leur pertinence pour les consommateurs, cette description devrait, dans le cas des moteurs de recherche en ligne, permettre également aux utilisateurs de sites internet d'entreprise d'acquérir une compréhension adéquate des éléments permettant de savoir si certaines caractéristiques du site internet utilisé, telles que l'optimisation de l'affichage sur les appareils de télécommunications mobiles, sont prises en compte ou non, et dans l'affirmative, selon quelles modalités et dans quelle mesure. Elle 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. En l'absence de relation contractuelle entre les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne et les utilisateurs de sites internet d'entreprise, cette description devrait être accessible au public, à un emplacement bien visible et facilement accessible sur le moteur de recherche en ligne pertinent. Les parties de sites internet qui imposent aux utilisateurs d'ouvrir une session ou de s'enregistrer ne devraient pas être considérées comme étant facilement et publiquement accessibles en ce sens.

Afin de garantir la prévisibilité pour les utilisateurs de sites internet d'entreprise, la description devrait être tenue à jour, avec la possibilité de rendre facilement identifiables les éventuels changements des principaux paramètres. L'existence d'une description tenue à jour des principaux paramètres bénéficierait également aux utilisateurs du moteur de recherche en ligne autres que les utilisateurs de sites internet d'entreprise. Dans certaines circonstances, les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne peuvent décider d'influer sur le classement dans un cas particulier ou de déréférencer un site internet donné d'un classement sur la base de signalements émanant de tiers. Contrairement aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne, les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne ne peuvent pas être tenus d'informer directement une entité ayant recours à un site internet d'entreprise d'un changement dans l'ordre de classement ou d'un déréférencement en raison d'un tel signalement, car il n'existe dans ce cas de figure aucune relation contractuelle entre les parties. Néanmoins, l'entité ayant recours à un site internet d'entreprise devrait être en mesure d'examiner le contenu du signalement ayant conduit au changement dans l'ordre de classement ou au déréférencement d'un site internet donné, en vérifiant le contenu de ce signalement notamment dans une base de données en ligne accessible au public. Une telle mesure contribuerait à atténuer les abus potentiels des signalements, par des concurrents, pouvant aboutir à un déréférencement.

- (27) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne ne devraient pas être tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment des algorithmes, au titre du présent règlement. Leur capacité à agir contre la manipulation de classements effectuée de mauvaise foi par des tiers, y compris dans l'intérêt des consommateurs, ne devrait pas non plus être entravée. Une description générale des principaux paramètres de classement devrait préserver ces intérêts, tout en fournissant aux entreprises utilisatrices et aux utilisateurs de sites internet d'entreprise une compréhension adéquate du fonctionnement du classement dans le contexte de leur utilisation de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne donnés. Pour veiller à ce que l'objectif du présent règlement soit atteint, il convient que la prise en considération des intérêts commerciaux des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne ne conduise jamais à un refus de divulguer les principaux paramètres qui déterminent le classement. À cet égard, bien que le présent règlement soit sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil¹, la description fournie devrait au moins se fonder sur des données réelles concernant la pertinence des paramètres de classement utilisés.
- (28) La Commission devrait mettre au point des lignes directrices pour aider les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à satisfaire aux exigences en matière de transparence du classement prévues dans le présent règlement. Cela devrait contribuer à optimiser la manière dont les principaux paramètres qui déterminent le classement sont recensés et présentés aux entreprises utilisatrices et aux utilisateurs de sites internet d'entreprise.

¹ Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites (JO L 157 du 15.6.2016, p. 1).

- (29) Il convient d'entendre par « biens et services accessoires » des biens et services proposés au consommateur immédiatement avant la réalisation d'une transaction engagée sur un service d'intermédiation en ligne pour compléter le bien ou service principal proposé par l'entreprise utilisatrice. Les biens et services accessoires correspondent à des produits qui dépendent habituellement du bien ou service principal pour fonctionner et qui lui sont directement liés. Par conséquent, ces termes devraient exclure des biens et services qui sont simplement vendus en plus du bien ou service principal en question mais sans lui être complémentaire par nature. Les services accessoires sont, par exemple, des services de réparation pour un bien donné ou des produits financiers, tels qu'une assurance de location de voiture, offerts pour compléter le bien ou service concerné proposé par l'entreprise utilisatrice. De même, les biens accessoires pourraient être, par exemple, des biens qui complètent le produit concerné proposé par l'entreprise utilisatrice en constituant une mise à jour ou un outil de personnalisation lié audit produit. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne proposant aux consommateurs des biens ou services qui sont accessoires à un bien ou service vendu par une entreprise utilisatrice en utilisant leurs services d'intermédiation en ligne devraient inclure, dans leurs conditions générales, une description du type de biens et services accessoires proposés. Cette description devrait être disponible dans les conditions générales, que le bien ou service accessoire soit fourni par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne lui-même ou par un tiers. Cette description devrait être suffisamment complète pour permettre à une entreprise utilisatrice de comprendre si un bien ou un service est vendu comme accessoire au bien ou au service de l'entreprise utilisatrice. La description ne devrait pas nécessairement inclure le bien ou service donné mais plutôt le type de produit proposé comme complémentaire au produit principal de l'entreprise utilisatrice. En outre, cette description devrait, en toutes circonstances, préciser si et dans quelles conditions une entreprise utilisatrice est autorisée à proposer son propre bien ou service accessoire en plus du bien ou service principal qu'elle propose par le biais des services d'intermédiation en ligne.

- (30) Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne propose lui-même des biens ou services aux consommateurs dans le cadre de ses propres services d'intermédiation, ou via une entreprise utilisatrice qu'il contrôle, ce fournisseur pourrait concurrencer directement les autres entreprises utilisatrices de ses services d'intermédiation en ligne qu'il ne contrôle pas, ce qui pourrait donner au fournisseur une motivation économique et la capacité de tirer parti du contrôle qu'il exerce sur les services d'intermédiation en ligne pour fournir des avantages techniques ou économiques à ses propres offres ou à celles qu'il propose par l'intermédiaire d'une entreprise utilisatrice qu'il contrôle, avantages qu'il pourrait refuser aux entreprises utilisatrices concurrentes. Un tel comportement est susceptible d'entraver la concurrence équitable et de restreindre les droits des consommateurs. En pareils cas, il importe notamment que le fournisseur de services d'intermédiation en ligne agisse de manière transparente et fournisse une description adéquate des éventuels traitements différenciés et expose les considérations qui les sous-tendent, que ceux-ci fassent appel à des moyens juridiques, commerciaux ou techniques, tels que des fonctionnalités associées au système d'exploitation, qu'il est susceptible de mettre en œuvre à l'égard des biens ou services qu'il propose lui-même, par rapport à ceux proposés par des entreprises utilisatrices. Afin de garantir la proportionnalité, cette obligation devrait s'appliquer au niveau de l'ensemble des services d'intermédiation en ligne plutôt qu'au niveau des différents biens ou services proposés dans le cadre de ces services.

- (31) Lorsqu'un fournisseur de moteur de recherche en ligne propose lui-même des biens ou services aux consommateurs dans le cadre de son propre moteur de recherche en ligne, ou via un utilisateur de site internet d'entreprise qu'il contrôle, ce fournisseur pourrait concurrencer directement les autres utilisateurs de sites internet d'entreprise utilisant ses moteurs de recherche en ligne qu'il ne contrôle pas. En pareils cas, il importe notamment que le fournisseur du moteur de recherche en ligne agisse de manière transparente et fournisse une description des éventuels traitements différenciés, que ceux-ci fassent appel à des moyens juridiques, commerciaux ou techniques, qu'il est susceptible de mettre en œuvre à l'égard des biens ou services qu'il propose lui-même ou par l'intermédiaire d'un utilisateur de site internet d'entreprise qu'il contrôle, par rapport à ceux proposés par des utilisateurs de sites internet d'entreprise concurrents. Afin de garantir la proportionnalité, cette obligation devrait s'appliquer au niveau de l'ensemble du moteur de recherche en ligne, plutôt qu'au niveau des différents biens ou services proposés dans le cadre de ces services.

- (32) Le présent règlement devrait comporter des dispositions relatives à certaines modalités contractuelles particulières, en particulier dans les cas où il existe des déséquilibres entre les pouvoirs de négociation des parties respectives, afin de veiller à ce que les relations contractuelles respectent les principes de bonne foi et de loyauté. Les principes de prévisibilité et de transparence supposent que les entreprises utilisatrices se voient accorder une réelle possibilité de se familiariser avec les changements des conditions générales, qui ne devraient dès lors pas avoir d'effet rétroactif, à moins qu'ils soient fondés sur une obligation légale ou réglementaire ou qu'ils soient bénéfiques pour ces entreprises utilisatrices. En outre, les conditions de résiliation d'une relation contractuelle entre une entreprise utilisatrice et un fournisseur de services d'intermédiation en ligne devraient toujours être claires pour les entreprises utilisatrices. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient faire en sorte que les conditions de résiliation soient toujours proportionnées et qu'il soit possible d'y recourir sans difficultés indues. Enfin, les entreprises utilisatrices devraient être pleinement informées de tout accès conservé, après l'expiration du contrat, par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne aux informations que les entreprises utilisatrices fournissent ou produisent dans le cadre de leur utilisation des services d'intermédiation en ligne.

- (33) La capacité d'accéder aux données, y compris celles à caractère personnel, et de les utiliser, peut permettre une importante création de valeur dans l'économie des plateformes en ligne, tant de manière générale que pour les entreprises utilisatrices et les services d'intermédiation en ligne concernés. Il est par conséquent important que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne présentent aux entreprises utilisatrices une description claire de l'ampleur, de la nature et des conditions de leur accès à certaines catégories de données et de leur utilisation de ces données. La description devrait être proportionnée et pourrait faire référence aux conditions générales d'accès, plutôt que d'indiquer de manière exhaustive les données ou catégories de données concrètes. Toutefois, il est également possible d'indiquer, dans la description, certains types de données concrètes susceptibles d'être extrêmement pertinentes pour les entreprises utilisatrices, ainsi que les conditions spécifiques régissant leur accès. Il pourrait s'agir par exemple des notes et des évaluations accumulées par les entreprises utilisatrices sur les services d'intermédiation en ligne. Dans l'ensemble, la description devrait permettre aux entreprises utilisatrices de savoir si elles peuvent utiliser les données pour améliorer la création de valeur, y compris, éventuellement, en continuant de recourir à des services de données fournis par des tiers.
- (34) Dans le même esprit, il est important, pour les entreprises utilisatrices, de savoir si le fournisseur partage avec des tiers toute donnée qui a été générée par l'utilisation du service d'intermédiation par l'entreprise utilisatrice. Les entreprises utilisatrices devraient notamment être informées de tout partage de données avec des tiers qui répond à des finalités qui ne sont pas nécessaires au bon fonctionnement des services d'intermédiation en ligne, par exemple lorsque le fournisseur du service tire profit de ces données à des fins commerciales. Afin de permettre aux entreprises utilisatrices de faire pleinement valoir leur droit à avoir leur mot à dire sur ce partage de données, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient également informer clairement les entreprises utilisatrices des possibilités de refuser ledit partage lorsqu'une telle possibilité est prévue par leur relation contractuelle avec l'entreprise utilisatrice.

- (35) Ces exigences ne devraient pas être comprises comme obligeant les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à diffuser ou à ne pas diffuser des données à caractère personnel ou non personnel à leurs entreprises utilisatrices. Toutefois, les mesures en matière de transparence pourraient contribuer à un partage accru des données et renforcer, comme étant une source essentielle d'innovation et de croissance, les objectifs visant à créer un espace européen commun de données. Le traitement de données à caractère personnel devrait être conforme au cadre juridique de l'Union relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques, en particulier au règlement (UE) 2016/679¹, à la directive (UE) 2016/680² et à la directive 2002/58/CE³ du Parlement européen et du Conseil.

¹ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

² Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la décision-cadre 2008/977/JAI du Conseil (JO L 119 du 4.5.2016, p. 89).

³ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37).

- (36) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne pourraient dans certains cas restreindre, dans leurs conditions générales, la capacité des entreprises utilisatrices à proposer des biens ou services aux consommateurs à des conditions plus favorables par d'autres voies que ces services d'intermédiation en ligne. En pareils cas, les fournisseurs concernés devraient indiquer leurs motifs, en particulier les principales considérations économiques, commerciales et juridiques à l'origine des restrictions. Il convient cependant de ne pas interpréter cette obligation de transparence comme ayant des effets sur l'appréciation de la légalité de telles restrictions dans le cadre d'autres actes juridiques de l'Union ou du droit des États membres qui est conforme au droit de l'Union, notamment dans les domaines de la concurrence et des pratiques commerciales déloyales, et sur l'application de ces dispositions législatives.

- (37) Afin de permettre aux entreprises utilisatrices, y compris celles dont l'utilisation des services d'intermédiation en ligne pertinents a pu être restreinte, suspendue ou résiliée, d'avoir accès à des possibilités de recours immédiates, appropriées et efficaces, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient prévoir un système interne de traitement des plaintes. Ce système interne de traitement des plaintes devrait être fondé sur les principes de transparence et d'égalité de traitement entre situations équivalentes et viser à permettre la résolution bilatérale, par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne et l'entreprise utilisatrice concernée, d'une part significative des plaintes dans un délai raisonnable. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne pourraient maintenir en vigueur la décision qu'ils ont prise pendant la durée du processus de traitement de la plainte. Toute tentative de parvenir à un accord dans le cadre du processus interne de traitement des plaintes ne porte pas atteinte aux droits des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ni des entreprises utilisatrices d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant ou après le processus interne de traitement des plaintes. En outre, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient publier et vérifier au moins une fois par an des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes, afin d'aider les entreprises utilisatrices à comprendre les principaux types de difficultés qui peuvent apparaître dans le cadre de la fourniture des différents services d'intermédiation en ligne, et la possibilité de parvenir rapidement et efficacement à un règlement bilatéral.

- (38) Les exigences du présent règlement concernant les systèmes de traitement des plaintes visent à laisser aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne une marge de manœuvre raisonnable dans l'exploitation de ces systèmes et le traitement des différentes plaintes, afin de réduire au maximum la charge administrative. En outre, les systèmes internes de traitement des plaintes devraient permettre aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne de réagir de façon proportionnée en cas de mauvaise foi de certaines entreprises utilisatrices ayant recours à ces systèmes. Vu les coûts de mise en place et de gestion de ces systèmes, il y a lieu d'exempter de ces obligations tout fournisseur de services d'intermédiation en ligne qui est une petite entreprise, en conformité avec les dispositions pertinentes de la recommandation 2003/361/CE de la Commission¹. Les règles de consolidation énoncées dans cette recommandation font en sorte de prévenir tout contournement des dispositions concernées. Cette exemption ne devrait pas affecter le droit de ces entreprises à mettre en place, à titre volontaire, un système interne de traitement des plaintes qui satisfait aux critères définis dans le présent règlement.
- (39) L'utilisation du terme «interne» ne devrait pas être interprétée comme une entrave à la délégation d'un système interne de traitement des plaintes à un prestataire de services externe ou à une autre entreprise, pour autant que ceux-ci disposent de toutes les compétences et capacités nécessaires pour veiller à la conformité du système interne de traitement des plaintes avec les exigences énoncées dans le présent règlement.

¹ Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

- (40) La médiation peut constituer pour les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et leurs entreprises utilisatrices un moyen de résoudre des litiges de manière satisfaisante sans devoir passer par des procédures judiciaires qui peuvent être longues et coûteuses. Il convient par conséquent que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne facilitent la médiation, notamment en indiquant aux moins deux médiateurs publics ou privés avec lesquels ils sont prêts à prendre contact. L'objectif de demander l'indication d'un nombre minimal de médiateurs est de préserver la neutralité de ceux-ci. Les médiateurs qui fournissent leurs services depuis un lieu situé en dehors de l'Union ne devraient être indiqués que s'il est garanti que le recours à ces services ne prive en aucune façon les entreprises utilisatrices concernées des éventuelles protections juridiques que leur assurent le droit de l'Union ou des États membres, y compris les exigences du présent règlement et la législation applicable concernant la protection des données à caractère personnel et les secrets d'affaires. Afin d'être accessibles, équitables et aussi rapides, efficaces et efficients que possible, ces médiateurs devraient respecter certains critères. Néanmoins, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et leurs entreprises utilisatrices devraient demeurer libres d'indiquer conjointement tout médiateur de leur choix après la survenance d'un litige entre eux. Conformément à la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil¹, la médiation prévue par le présent règlement devrait être un processus volontaire, au sens où les parties en sont elles-mêmes responsables et peuvent l'entamer ou y mettre fin à tout moment. Nonobstant son caractère volontaire, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient examiner de bonne foi les demandes de participation à la médiation prévues par le présent règlement.

¹ Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale (JO L 136 du 24.5.2008, p. 3).

- (41) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient supporter une part raisonnable du coût total de la médiation, compte tenu de tous les éléments pertinents dans chaque cas d'espèce. À cette fin, le médiateur devrait suggérer la proportion raisonnable dans chaque cas. À la lumière des coûts et de la charge administrative associés à la nécessité d'indiquer des médiateurs dans les conditions générales, il y a lieu d'exempter de cette obligation tout fournisseur de services d'intermédiation en ligne qui est une petite entreprise, en conformité avec les dispositions pertinentes de la recommandation 2003/361/CE. Les règles de consolidation énoncées dans cette recommandation font en sorte de prévenir tout contournement de cette obligation. Néanmoins, cela ne devrait pas empiéter sur le droit de ces entreprises d'indiquer, dans leurs conditions générales, des médiateurs qui satisfont aux critères définis dans le présent règlement.

- (42) Comme les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient toujours être tenus d'indiquer les médiateurs avec lesquels ils sont prêts à prendre contact et avoir l'obligation de s'engager de bonne foi dans toute tentative de médiation menée en vertu du présent règlement, ces obligations devraient être fixées de façon à empêcher tout abus du système de médiation par les entreprises utilisatrices. Les entreprises utilisatrices devraient également avoir l'obligation de prendre part à la médiation de bonne foi. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ne devraient pas être obligés de prendre part à une médiation lorsqu'une entreprise utilisatrice engage une procédure sur un sujet à propos duquel cette entreprise a précédemment engagé une procédure de médiation et que le médiateur a déterminé que, dans cette affaire, l'entreprise utilisatrice n'avait pas agi de bonne foi. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ne sont pas non plus obligés de prendre part à une médiation avec des entreprises utilisatrices qui, à plusieurs reprises, ont tenté sans succès une médiation. Ces situations exceptionnelles ne devraient pas empêcher l'entreprise utilisatrice de soumettre une affaire à la médiation lorsque le médiateur détermine que le sujet de la médiation n'est pas lié aux affaires précédentes.
- (43) Afin de faciliter le règlement des litiges liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne dans le cadre d'une médiation dans l'Union, la Commission devrait, en étroite coopération avec les États membres, encourager la mise en place d'organisations spécialisées dans la médiation, qui sont actuellement en nombre insuffisant. La participation de médiateurs disposant de connaissances spécialisées dans les services d'intermédiation en ligne ainsi que dans les secteurs spécifiques au sein desquels ces services sont fournis devrait renforcer la confiance des deux parties dans le processus de médiation et accroître les chances que ce processus aboutisse rapidement à un résultat juste et satisfaisant.

- (44) Divers facteurs, tels que des moyens financiers limités, la crainte de mesures de rétorsion et le choix de la loi applicable et des tribunaux compétents imposé dans les conditions générales peuvent limiter l'efficacité des possibilités de recours judiciaire existantes, en particulier lorsqu'il est fait obligation aux entreprises utilisatrices ou aux utilisateurs de sites internet d'entreprise d'agir à titre individuel et en communiquant leur identité. Afin de garantir l'application efficace du présent règlement, les organisations, les associations représentant les entreprises utilisatrices et les utilisateurs de sites internet d'entreprise, ainsi que certains organismes publics établis dans les États membres, devraient avoir la possibilité de saisir les juridictions nationales conformément au droit national, y compris aux exigences procédurales nationales. Une telle action devant les juridictions nationales devrait avoir pour but de faire cesser ou d'interdire les infractions aux règles énoncées dans le présent règlement et de prévenir les dommages futurs qui pourraient nuire aux relations commerciales durables dans l'économie des plateformes en ligne. Afin de garantir que ces organisations ou associations exercent ce droit efficacement et de manière appropriée, elles devraient satisfaire à certains critères. Il faut, en particulier, qu'elles soient régulièrement constituées conformément à la législation d'un État membre, soient à but non lucratif et poursuivent leurs objectifs de façon durable. Ces exigences devraient empêcher la constitution ad hoc d'organisations ou d'associations dans le but de mener une ou plusieurs actions spécifiques ou de réaliser des bénéfices. En outre, il convient de veiller à ce qu'aucune influence indue ne soit exercée sur le processus décisionnel de ces organisations ou associations par tout bailleur de fonds tiers.

Afin d'éviter un conflit d'intérêts, il convient en particulier d'empêcher l'exercice de toute influence indue sur des organisations ou associations représentant des entreprises utilisatrices ou des utilisateurs de sites internet d'entreprise par tout fournisseur de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne. La divulgation de toutes les informations sur les membres et les sources de financement des organisations et associations et la publication de ces informations devraient faciliter la tâche aux juridictions nationales lorsqu'il s'agit d'évaluer si les critères précités sont remplis. Compte tenu du statut particulier des organismes publics pertinents dans les États membres où ils existent, la seule exigence devrait être qu'ils soient spécifiquement chargés, conformément aux règles pertinentes du droit national, d'engager de telles actions dans l'intérêt collectif des parties concernées ou dans l'intérêt général, sans être soumis aux critères précités. De telles actions ne devraient en aucun cas porter atteinte au droit des entreprises utilisatrices et des utilisateurs de sites internet d'entreprise d'engager une action en justice à titre individuel.

- (45) Il convient d'indiquer à la Commission quelles sont les organisations, associations et organismes publics qui, selon les États membres, devraient être compétents pour intenter une action en vertu du présent règlement. Dans ce cadre, les États membres devraient faire spécifiquement référence aux dispositions nationales pertinentes au titre desquelles l'organisation, l'association ou l'organisme public a été constitué et, le cas échéant, mentionner le registre public concerné dans lequel l'organisation ou l'association est enregistrée. Cette option supplémentaire de désignation par les États membres devrait garantir un certain niveau de sécurité juridique et de prévisibilité sur lequel les entreprises utilisatrices et les utilisateurs de sites internet d'entreprises puissent compter. Dans le même temps, elle vise à rendre les procédures judiciaires plus efficaces et plus courtes, ce qui semble approprié dans ce contexte. La Commission devrait garantir la publication d'une liste de ces organisations, associations et organismes publics au *Journal officiel de l'Union européenne*. L'inscription sur cette liste devrait servir de preuve réfutable de la capacité juridique de l'organisation, de l'association ou de l'organisme public qui intente l'action. Lorsque des questions se posent concernant une désignation, l'État membre qui a désigné une organisation, une association ou un organisme public devrait se pencher sur ces questions. Les organisations, associations et organismes publics qui n'ont pas été désignés par un État membre devraient avoir la possibilité d'intenter une action devant les juridictions nationales à condition de remplir les critères de capacité juridique énoncés dans le présent règlement.

- (46) Les États membres devraient être tenus de veiller à l'application adéquate et effective du présent règlement. Différents systèmes de contrôle de l'application existent déjà dans les États membres, et ces derniers ne devraient pas être tenus de mettre en place de nouveaux organismes nationaux chargés de ce contrôle. Les États membres devraient avoir la possibilité de confier le contrôle de l'application du présent règlement à des autorités existantes, y compris à des juridictions. Le présent règlement ne devrait pas obliger les États membres à prévoir une application d'office ni à infliger des amendes.
- (47) La Commission devrait, en étroite coopération avec les États membres, surveiller de façon constante l'application du présent règlement. Dans ce contexte, la Commission devrait chercher à mettre en place un réseau élargi d'échange d'informations en s'appuyant sur les organes spécialisés pertinents, les centres d'excellence et l'observatoire de l'économie des plateformes en ligne. Les États membres devraient quant à eux communiquer, sur demande, toutes les informations pertinentes dont ils disposent à cet égard à la Commission. Enfin, l'amélioration globale de la transparence des relations commerciales entre les entreprises utilisatrices et les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et entre les utilisateurs de sites internet d'entreprise et les moteurs de recherche en ligne, qui est l'un des objectifs du présent règlement, devrait être très utile à cet égard. Afin de s'acquitter correctement des tâches de suivi et de réexamen qui lui incombent en vertu du présent règlement, la Commission devrait s'efforcer de recueillir des informations auprès des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne. Ces derniers devraient coopérer de bonne foi et faciliter, lorsqu'il y a lieu, la collecte de ces données.

- (48) Des codes de conduite, rédigés par les fournisseurs de service concernés ou par des organisations ou associations qui les représentent, peuvent contribuer à l'application correcte du présent règlement et devraient donc être encouragés. Lors de l'élaboration de ces codes de conduites, en concertation avec toutes les parties prenantes, il convient de prendre en compte les caractéristiques particulières des secteurs concernés ainsi que celles des PME. Ces codes de conduite devraient être formulés de manière objective et non discriminatoire.
- (49) La Commission devrait réexaminer périodiquement le présent règlement et surveiller de près son incidence sur l'économie des plateformes en ligne, notamment en vue de déterminer s'il est nécessaire de le modifier pour tenir compte de l'évolution des technologies ou des marchés. Ce réexamen devrait comprendre l'incidence éventuelle, sur les entreprises utilisatrices, du recours général au choix du droit applicable et des tribunaux compétents imposé dans les conditions générales qui sont déterminées de manière unilatérale par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne. Afin de se faire une vue d'ensemble de l'évolution du secteur, le réexamen devrait tenir compte des expériences des États membres et des parties intéressées concernées. Le groupe d'experts pour l'observatoire de l'économie des plateformes en ligne établi conformément à la décision C(2018)2393 de la Commission joue un rôle d'information essentiel dans le réexamen du présent règlement par la Commission. La Commission devrait donc tenir dûment compte des avis et des rapports que lui présente le groupe. À la suite du réexamen, la Commission devrait prendre les mesures qui s'imposent. D'autres mesures, y compris de nature législative, pourraient s'avérer utiles pour le cas où les dispositions du présent règlement seraient insuffisantes pour faire face comme il se doit aux déséquilibres et aux pratiques commerciales déloyales qui subsistent dans le secteur.

- (50) Aux fins de la communication des informations requises par le présent règlement, il convient de tenir compte dans toute la mesure du possible des besoins particuliers des personnes handicapées, conformément aux objectifs de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées¹.
- (51) Étant donné que l'objectif du présent règlement, à savoir mettre en place un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais peut, en raison de sa dimension et de ses effets, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (52) Le présent règlement vise à garantir le plein respect du droit à un recours effectif et à un procès équitable énoncé à l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, et à promouvoir l'application de la liberté d'entreprise énoncée à l'article 16 de la Charte,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

¹ Décision 2010/48/CE du Conseil du 26 novembre 2009 concernant la conclusion, par la Communauté européenne, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (JO L 23 du 27.1.2010, p. 37).

Article premier

Objet et champ d'application

1. Le présent règlement a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en fixant les 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 efficaces.
2. Le présent règlement s'applique aux services d'intermédiation en ligne et aux moteurs de recherche en ligne fournis, ou proposés à la fourniture, aux entreprises utilisatrices et aux utilisateurs de sites internet d'entreprise dont le lieu d'établissement ou de résidence se situe dans l'Union et qui, au travers de ces services d'intermédiation en ligne ou de ces moteurs de recherche en ligne, proposent des biens ou services à des consommateurs situés dans l'Union, quel que soit le lieu d'établissement ou de résidence des fournisseurs de ces services et quel que soit par ailleurs le droit applicable.
3. Le présent 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.

4. Le présent règlement est sans préjudice des règles nationales qui, conformément au droit de l'Union, interdisent ou sanctionnent les comportements unilatéraux ou les pratiques commerciales déloyales, dans la mesure où les aspects pertinents ne sont pas régis par le présent règlement. Le présent règlement ne porte pas atteinte au droit civil national, en particulier au droit des contrats, tel que les règles relatives à la validité, à la formation, aux effets ou à la résiliation d'un contrat, dans la mesure où les règles du droit civil national sont conformes au droit de l'Union et où les aspects pertinents ne sont pas régis par le présent règlement.
5. Le présent règlement est sans préjudice du droit de l'Union, et notamment du droit de l'Union applicable dans les domaines de la coopération judiciaire en matière civile, de la concurrence, de la protection des données, de la protection du secret des affaires, de la protection des consommateurs, du commerce électronique et des services financiers.

Article 2

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «entreprise utilisatrice», tout particulier qui agit dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle ou toute personne morale qui, par le biais de services d'intermédiation en ligne, offre des biens ou services aux consommateurs à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

- 2) «services d'intermédiation en ligne», les services qui répondent à toutes les conditions suivantes:
- a) ils constituent des services de la société de l'information au sens de l'article 1^{er}, paragraphe 1, point b), de la directive (UE) 2015/1535 du Parlement européen et du Conseil¹;
 - b) ils permettent aux entreprises utilisatrices d'offrir des biens ou services aux consommateurs, en vue de faciliter l'engagement de transactions directes entre ces entreprises utilisatrices et des consommateurs, que ces transactions soient ou non finalement conclues;
 - c) ils sont fournis aux entreprises utilisatrices sur la base de relations contractuelles entre le fournisseur de ces services et les entreprises utilisatrices qui offrent des biens ou services aux consommateurs;
- 3) «fournisseur de services d'intermédiation en ligne», toute personne physique ou morale qui fournit, ou propose de fournir, des services d'intermédiation en ligne à des entreprises utilisatrices;
- 4) «consommateur», toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

¹ Directive (UE) 2015/1535 du Parlement européen et du Conseil du 9 septembre 2015 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information (JO L 241 du 17.9.2015, p. 1).

- 5) «moteur de recherche en ligne», un service numérique qui permet aux utilisateurs de formuler des requêtes afin d'effectuer des recherches sur, en principe, tous les sites internet ou les sites internet dans une langue donnée, sur la base d'une requête lancée sur n'importe quel sujet sous la forme d'un mot-clé, d'une demande vocale, d'une expression ou d'une autre entrée, et qui renvoie des résultats dans quelque format que ce soit dans lesquels il est possible de trouver des informations en rapport avec le contenu demandé;
- 6) «fournisseur de moteur de recherche en ligne», toute personne physique ou morale qui fournit, ou propose de fournir, des moteurs de recherche en ligne aux consommateurs;
- 7) «utilisateur de site internet d'entreprise», toute personne physique ou morale qui utilise une interface en ligne, c'est-à-dire tout logiciel, y compris un site internet ou une section de site internet, et des applications, notamment des applications mobiles, pour offrir des biens ou services aux consommateurs à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 8) «classement», la priorité relative accordée aux biens ou services proposés par le biais de services d'intermédiation en ligne, ou la pertinence reconnue aux résultats de recherche par les moteurs de recherche en ligne, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués, respectivement, par les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, quels que soient les moyens technologiques utilisés pour une telle présentation, organisation ou communication;
- 9) «contrôle», la propriété d'une entreprise ou la capacité d'exercer une influence déterminante sur une entreprise, au sens de l'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil¹;

¹ Règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil du 20 janvier 2004 relatif au contrôle des concentrations entre entreprises (le règlement CE sur les concentrations) (JO L 24 du 29.1.2004, p. 1).

- 10) «conditions générales», toutes les conditions générales ou spécifications, quelle que soit leur dénomination ou leur forme, qui régissent la relation contractuelle entre le fournisseur de services d'intermédiation en ligne et ses entreprises utilisatrices et qui sont fixées unilatéralement par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne; une telle détermination unilatérale est évaluée sur le fondement d'une évaluation globale, pour laquelle l'importance relative des parties concernées, le fait qu'une négociation a eu lieu ou le fait que certaines dispositions aient pu faire l'objet d'une telle négociation et être déterminées ensemble par le fournisseur concerné et l'entreprise utilisatrice n'est pas, en soi, décisif;
- 11) «biens et services accessoires», les biens et services proposés au consommateur avant la réalisation d'une transaction engagée sur les services d'intermédiation en ligne en complément du bien ou service principal proposé par l'entreprise utilisatrice par le biais des services d'intermédiation en ligne;
- 12) «médiation», tout processus structuré tel que défini à l'article 3, point a), de la directive 2008/52/CE;
- 13) «support durable», tout instrument permettant aux entreprises utilisatrices de stocker des informations qui leur sont personnellement adressées d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Article 3
Conditions générales

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne veillent à ce que leurs conditions générales:
 - a) soient rédigées de manière claire et compréhensible;
 - b) soient facilement accessibles aux entreprises utilisatrices à toutes les étapes de leur relation commerciale avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne, y compris au cours de la phase précontractuelle;
 - c) définissent 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 en ligne à des entreprises utilisatrices;
 - d) comportent 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;
 - e) comportent des informations générales sur les effets des conditions générales sur la propriété et le contrôle des droits de propriété intellectuelle des entreprises utilisatrices.
2. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne notifient aux entreprises utilisatrices concernées, sur un support durable, tout changement proposé de leurs conditions générales.

Les changements proposés ne sont pas appliqués avant l'expiration d'un délai de préavis raisonnable et proportionné à la nature et à l'étendue des changements envisagés et à leurs conséquences pour l'entreprise utilisatrice concernée. Ce délai de préavis ne doit pas être inférieur à quinze jours à compter de la date à laquelle le fournisseur de services d'intermédiation en ligne notifie aux entreprises utilisatrices les changements proposés. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne accordent un délai de préavis plus long lorsque celui-ci est nécessaire pour permettre aux entreprises utilisatrices d'effectuer les adaptations techniques ou commerciales nécessaires pour se conformer aux changements.

L'entreprise utilisatrice concernée a le droit de résilier le contrat conclu avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne avant l'expiration du délai de préavis. Cette résiliation prend effet dans les quinze jours suivant la réception du préavis en application du premier alinéa, sauf si un délai plus court s'applique au contrat.

L'entreprise utilisatrice concernée peut, au moyen d'une déclaration écrite ou d'un acte positif clair, renoncer au délai de préavis visé au deuxième alinéa à tout moment après la réception de la notification en application du premier alinéa.

Pendant le délai de préavis, l'offre de nouveaux biens ou services aux services d'intermédiation en ligne est considérée comme un acte positif clair de renonciation au délai de préavis, sauf dans les cas où le délai de préavis raisonnable et proportionné est supérieur à quinze jours en raison des changements apportés aux conditions générales, qui imposent à l'entreprise utilisatrice d'apporter des modifications techniques importantes à ses biens ou services. En pareils cas, la renonciation au délai de préavis n'est pas considérée comme étant automatique lorsque l'entreprise utilisatrice offre de nouveaux biens et services.

3. Les conditions générales, ou certaines de leurs dispositions, qui ne sont pas conformes aux exigences du paragraphe 1, ainsi que les changements des conditions générales appliqués par un fournisseur de services d'intermédiation en ligne qui sont contraires aux dispositions du paragraphe 2 sont nuls et nonavenus.
4. Le délai de préavis visé au paragraphe 2, deuxième alinéa, ne s'applique pas lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne:
 - a) est assujetti à une obligation légale ou réglementaire de changer ses conditions générales d'une manière qui ne lui permet pas de respecter le délai de préavis visé au paragraphe 2, deuxième alinéa;
 - b) doit exceptionnellement changer ses conditions générales pour faire face à un danger imprévu et imminent afin de protéger les services d'intermédiation en ligne, les consommateurs ou d'autres entreprises utilisatrices contre la fraude, des logiciels malveillants, des spams, des violations de données ou d'autres risques en matière de cybersécurité.
5. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne veillent à ce que l'identité de l'entreprise utilisatrice qui fournit les biens ou services sur les services d'intermédiation en ligne soit bien visible.

Article 4

Restriction, suspension et résiliation

1. Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne décide de restreindre ou de suspendre la fourniture de ses services d'intermédiation en ligne à une entreprise utilisatrice donnée en relation avec des biens ou services proposés par cette entreprise utilisatrice, il transmet à cette dernière l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable avant que la restriction ou la suspension ne prenne effet ou au moment où elle prend effet.
2. Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne décide de résilier la fourniture de la totalité de ses services d'intermédiation en ligne à une entreprise utilisatrice donnée, il transmet à cette dernière l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable au moins trente jours avant que la résiliation ne prenne effet.
3. En cas de restriction, de suspension ou de résiliation, le fournisseur de services d'intermédiation en ligne donne à l'entreprise utilisatrice la possibilité de clarifier les faits et les circonstances dans le cadre du processus interne de traitement des plaintes visé à l'article 11. Lorsque le fournisseur de services d'intermédiation en ligne révoque la restriction, la suspension ou la résiliation, il réintègre l'entreprise utilisatrice sans retard indu, y compris en lui rendant l'accès aux données à caractère personnel et/ou aux autres données qui découlait de l'utilisation des services d'intermédiation en ligne en question par cette entreprise avant que la restriction, la suspension ou la résiliation ne prenne effet.

4. Le délai de préavis visé au paragraphe 2 ne s'applique pas lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne:
- a) est assujéti à une obligation légale ou réglementaire de résilier la fourniture de la totalité de ses services d'intermédiation en ligne à une entreprise utilisatrice donnée d'une manière qui ne lui permet pas de respecter ce délai de préavis; ou
 - b) exerce un droit de résiliation pour une raison impérative prévue par le droit national en conformité avec le droit de l'Union;
 - c) peut apporter la preuve que l'entreprise utilisatrice concernée a enfreint à plusieurs reprises les conditions générales applicables, ce qui a entraîné la résiliation de la fourniture de la totalité des services d'intermédiation en ligne en question.

Dans les cas où le délai de préavis visé au paragraphe 2 ne s'applique pas, le fournisseur de services d'intermédiation en ligne transmet à l'entreprise utilisatrice concernée, sans retard indu, l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable.

5. L'exposé des motifs visé aux paragraphes 1 et 2 et au paragraphe 4, deuxième alinéa, contient une référence aux faits ou aux circonstances spécifiques, y compris le contenu des signalements émanant de tiers, qui ont conduit à la décision du fournisseur de services d'intermédiation en ligne, ainsi qu'une référence aux motifs applicables à cette décision visés à l'article 3, paragraphe 1, point c).

Un fournisseur de services d'intermédiation en ligne n'est pas tenu de fournir d'exposé des motifs lorsqu'il est assujéti à une obligation légale ou réglementaire de ne pas fournir les faits ou les circonstances spécifiques ou la référence au motif ou aux motifs applicables ou lorsqu'il peut apporter la preuve que l'entreprise utilisatrice concernée a enfreint à plusieurs reprises les conditions générales applicables, ce qui a entraîné la résiliation de la fourniture de la totalité des services d'intermédiation en ligne en question.

Article 5

Classement

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs conditions générales les principaux paramètres déterminant le classement, et les raisons justifiant l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres.
2. Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne indiquent les principaux paramètres qui, individuellement ou collectivement, sont les plus importants pour déterminer le classement ainsi que l'importance relative de ces principaux paramètres, en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation claire et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs. Ils tiennent cette description à jour.

3. Lorsque les principaux paramètres incluent la possibilité d'influer sur le classement contre toute rémunération directe ou indirecte versée par les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise au fournisseur concerné, ce fournisseur présente également une description de ces possibilités et des effets de cette rémunération sur le classement, conformément aux exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2.
4. 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 offre à l'utilisateur de site internet d'entreprise la possibilité de consulter le contenu de cette notification.
5. Les descriptions visées aux paragraphes 1, 2 et 3 sont suffisantes pour que les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise puissent acquérir une compréhension suffisante pour déterminer si, et dans l'affirmative, comment et dans quelle mesure, le mécanisme de classement tient compte des éléments suivants:
 - a) les caractéristiques des biens et services proposés aux consommateurs par le biais des services d'intermédiation en ligne ou des moteurs de recherche en ligne;
 - b) la pertinence de ces caractéristiques pour ces consommateurs;
 - c) en ce qui concerne les moteurs de recherche en ligne, les caractéristiques de conception du site internet utilisé par les utilisateurs de sites internet d'entreprise.

6. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne ne sont pas tenus, lorsqu'ils satisfont aux exigences du présent article, 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. Le présent article est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943.
7. Afin d'aider les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à respecter les exigences du présent article et de faciliter leur application, la Commission joint des lignes directrices aux exigences de transparence énoncées au présent article.

Article 6

Biens et services accessoires

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 des services d'intermédiation en ligne inclut, dans ses conditions générales, une description du type de biens et services accessoires proposés et précise si, et 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.

Article 7
Traitement différencié

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs conditions générales une description de tout traitement différencié qu'ils accordent, ou pourraient accorder, en relation avec des biens ou services proposés aux consommateurs par le biais de ces services d'intermédiation en ligne par, d'une part, soit le fournisseur lui-même, soit toute entreprise utilisatrice contrôlée par ce fournisseur et, d'autre part, d'autres entreprises utilisatrices. Cette description mentionne les principales considérations économiques, commerciales ou juridiques à l'origine de ce traitement différencié.
2. Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne indiquent une description de tout traitement différencié qu'ils accordent, ou pourraient accorder, en relation avec des biens ou services proposés aux consommateurs au travers de ces moteurs de recherche en ligne par, d'une part, soit le fournisseur lui-même, soit tout utilisateur de site internet d'entreprise contrôlé par ce fournisseur et, d'autre part, d'autres utilisateurs de sites internet d'entreprise.

3. Les descriptions visées aux paragraphes 1 et 2 couvrent notamment, le cas échéant, tout traitement différencié au moyen de mesures spécifiques que prend le fournisseur de services d'intermédiation en ligne ou le fournisseur de moteurs de recherche en ligne, ou d'un comportement qu'ils adoptent, en relation avec l'un des éléments suivants:
- a) l'accès que le fournisseur ou que les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise contrôlés par le fournisseur peuvent avoir à toute donnée à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices, les utilisateurs de sites internet d'entreprise ou les consommateurs fournissent en vue de l'utilisation des services d'intermédiation en ligne ou des moteurs de recherche en ligne concernés, ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services;
 - b) le classement ou les autres paramètres appliqués par le fournisseur qui influent sur l'accès du consommateur aux biens ou services proposés par le biais de ces services d'intermédiation en ligne par d'autres entreprises utilisatrices ou au travers de ces moteurs de recherche en ligne par d'autres utilisateurs de sites internet d'entreprise;
 - c) toute rémunération directe ou indirecte perçue pour l'utilisation des services d'intermédiation en ligne ou des moteurs de recherche en ligne concernés;
 - d) l'accès aux services, fonctionnalités ou interfaces techniques pertinentes pour l'entreprise utilisatrice ou l'utilisateur de site internet d'entreprise et qui sont directement associés à l'utilisation des services d'intermédiation ou des moteurs de recherche en ligne concernés, ou directement accessoires à cette utilisation, les conditions d'utilisation de ces services, fonctionnalités ou interfaces ou toute rémunération directe ou indirecte perçue pour cette utilisation.

Article 8
Clauses contractuelles particulières

Afin que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les entreprises utilisatrices entretiennent des relations contractuelles de bonne foi fondées sur la loyauté, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne:

- a) n'imposent pas 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;
- b) veillent à ce que leurs conditions générales contiennent 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; et
- c) incluent dans leurs conditions générales 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 services d'intermédiation en ligne et l'entreprise utilisatrice.

Article 9
Accès aux données

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs conditions générales une description de l'accès technique et contractuel, ou de l'absence d'un tel accès pour les entreprises utilisatrices, à toute donnée à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices ou les consommateurs transmettent pour l'utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services.
2. Par la description visée au paragraphe 1, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne informent de manière appropriée les entreprises utilisatrices en particulier des éléments suivants:
 - a) la question de savoir si le fournisseur de services d'intermédiation en ligne a accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices ou les consommateurs transmettent pour l'utilisation de ces services, ou qui sont produites dans le cadre de ces services, et dans l'affirmative, les catégories de ces données qui sont accessibles et les conditions applicables;
 - b) la question de savoir si une entreprise utilisatrice a accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, qu'elle transmet dans le cadre de son utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés, ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services à ladite entreprise utilisatrice et aux consommateurs de ses biens ou services, et dans l'affirmative, les catégories de ces données qui sont accessibles et les conditions applicables;

- c) outre le point b), la question de savoir si une entreprise utilisatrice a accès aux données à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, y compris sous forme agrégée, qui sont transmises ou produites dans le cadre de la fourniture des services d'intermédiation en ligne à toutes les entreprises utilisatrices et à leurs consommateurs, et dans l'affirmative, les catégories de ces données qui sont accessibles et les conditions applicables; et
 - d) la question de savoir si des données visées au point a) sont transmises à des tiers, ainsi que, lorsque la transmission de telles données à des tiers n'est pas nécessaire au bon fonctionnement des services d'intermédiation en ligne, des informations précisant le but d'un tel partage de données, ainsi que les possibilités dont disposent les entreprises utilisatrices de ne pas participer à ce partage de données.
3. Le présent article ne porte pas atteinte à l'application du règlement (UE) 2016/679, de la directive (UE) 2016/680 et de la directive 2002/58/CE.

Article 10

Restrictions sur l'offre de conditions différentes par d'autres moyens

1. Lorsque, aux fins de la fourniture de leurs services, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne limitent la capacité des entreprises utilisatrices à proposer les mêmes biens et services aux consommateurs à des conditions différentes et par d'autres moyens que par le biais de ces services, ils exposent les motifs de cette limitation dans leurs conditions générales et assurent un accès facile et public à ces motifs. Ces motifs indiquent les principales considérations économiques, commerciales ou juridiques à l'origine de ces restrictions.

2. L'obligation énoncée au paragraphe 1 ne porte pas atteinte aux interdictions ou limitations concernant l'imposition des restrictions découlant de l'application d'autres actes juridiques de l'Union ou du droit des États membres conforme au droit de l'Union et qui s'appliquent aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

Article 11

Système interne de traitement des plaintes

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne mettent à disposition un système interne de traitement des plaintes émanant des entreprises utilisatrices.

Ce système interne de traitement des plaintes est facilement accessible et gratuit pour les entreprises utilisatrices et garantit un traitement dans un délai raisonnable. Il est fondé sur les principes de transparence et d'égalité de traitement entre situations équivalentes et il traite les plaintes d'une manière proportionnée à leur importance et à leur complexité. Il permet aux entreprises utilisatrices de déposer directement auprès du fournisseur concerné des plaintes portant sur l'un quelconque des aspects suivants:

- a) un manquement présumé de ce fournisseur à toute obligation inscrite dans le présent règlement et qui affecte la capacité de l'entreprise utilisatrice à déposer une plainte (ci-après dénommée «plaignant»);
- b) les questions technologiques directement liées à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent le plaignant;

- c) les mesures prises par ce fournisseur ou son comportement directement liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent le plaignant.
2. Dans le cadre de leur système interne de traitement des plaintes, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne:
- a) prennent dûment en considération les plaintes déposées et assurent le suivi éventuellement nécessaire afin de résoudre le problème soulevé de manière appropriée;
 - b) traitent les plaintes rapidement et efficacement, en tenant compte de l'importance et de la complexité du problème soulevé;
 - c) communiquent au plaignant le résultat du processus de traitement interne de sa plainte, de manière personnalisée et dans une formulation claire et compréhensible.
3. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne fournissent dans leurs conditions générales toutes les informations pertinentes relatives à l'accès à leur système interne de traitement des plaintes et à son fonctionnement.
4. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne établissent et rendent facilement accessibles au public des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes. Ils vérifient les informations au moins une fois par an et, lorsque des changements importants sont nécessaires, ils mettent à jour ces informations.
- Ces informations incluent le nombre total de plaintes déposées, les principaux types de plaintes, le délai moyen nécessaire pour traiter les plaintes et des informations agrégées sur le résultat des plaintes.

5. Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne qui sont des petites entreprises au sens de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE.

Article 12

Médiation

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs conditions générales deux ou plusieurs médiateurs avec lesquels ils sont prêts 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 en relation avec la fourniture des services d'intermédiation en ligne concernés, y compris les plaintes qui n'ont pu être résolues dans le cadre du système interne de traitement des plaintes visé à l'article 11.

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ne peuvent indiquer des médiateurs proposant leurs services de médiation depuis un lieu situé en dehors de l'Union que s'il est garanti que les entreprises utilisatrices concernées ne sont pas exclues du bénéfice de toute garantie juridique prévue dans le droit de l'Union ou le droit des États membres en raison du fait que les médiateurs fournissent ces services depuis un lieu situé en dehors de l'Union.

2. Les médiateurs visés au paragraphe 1 répondent aux conditions suivantes:
 - a) ils sont impartiaux et indépendants;

- b) leurs services de médiation sont abordables pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne concernés;
 - c) ils sont en mesure de fournir leurs services de médiation dans la langue des conditions générales qui régissent la relation contractuelle entre le fournisseur de services d'intermédiation en ligne et l'entreprise utilisatrice concernée;
 - d) ils sont facilement accessibles, soit physiquement sur le lieu d'établissement ou de résidence de l'entreprise utilisatrice, soit à distance au moyen des technologies de communication;
 - e) ils sont en mesure de fournir leurs services de médiation sans retard indu;
 - f) ils ont une compréhension suffisante des relations commerciales d'entreprise à entreprise pour contribuer efficacement à l'effort de règlement des litiges.
3. Nonobstant le caractère volontaire de la médiation, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et les entreprises utilisatrices s'engagent de bonne foi dans toute tentative de médiation menée en vertu du présent article.
4. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne supportent une part raisonnable du coût total de la médiation dans chaque cas. Une part raisonnable de ce coût total est fixée, sur la base d'une suggestion du médiateur, en tenant compte de tous les éléments du cas d'espèce, en particulier la validité des arguments des parties au litige, la conduite des parties, ainsi que la taille et le poids financier relatifs des parties.

5. Toute tentative de parvenir à un accord par médiation en vue du règlement d'un litige conformément au présent article ne porte pas atteinte aux droits des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ni des entreprises utilisatrices concernées d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant, pendant ou après le processus de médiation.
6. Si une entreprise utilisatrice le demande, avant d'entamer le processus de médiation ou pendant celui-ci, le fournisseur de services d'intermédiation en ligne met à la disposition de l'entreprise utilisatrice des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de la médiation concernant ses activités.
7. L'obligation visée au paragraphe 1 ne s'applique pas aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne qui sont des petites entreprises au sens de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE.

Article 13

Médiateurs spécialisés

La Commission, en étroite collaboration avec les États membres, encourage les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ainsi que les organisations et associations qui les représentent à mettre en place, seuls ou conjointement, une ou plusieurs organisations fournissant des services de médiation qui satisfont aux exigences précisées à l'article 12, paragraphe 2, dans le but spécifique de faciliter le règlement extrajudiciaire de litiges avec des entreprises utilisatrices survenant en relation avec la fourniture de ces services, compte tenu en particulier de la nature transfrontière des services d'intermédiation en ligne.

Article 14

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

1. Les organisations et associations qui ont un intérêt légitime à représenter les entreprises utilisatrices ou les utilisateurs de sites internet d'entreprise, ainsi que les organismes publics établis dans les États membres, ont le droit de saisir les juridictions nationales compétentes dans l'Union, conformément aux règles du droit de l'État membre où l'action est engagée, en vue de faire cesser ou d'interdire tout manquement, de la part de fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, aux exigences applicables du présent règlement.
2. La Commission encourage 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.
3. Les organisations ou associations ne disposent du droit visé au paragraphe 1 que si elles satisfont à l'ensemble des exigences suivantes:
 - a) elles sont régulièrement constituées, conformément au droit d'un État membre;
 - b) elles poursuivent des objectifs qui relèvent de l'intérêt collectif du groupe d'entreprises utilisatrices ou d'utilisateurs de sites internet d'entreprise qu'elles représentent de manière durable;

- c) elles sont à but non lucratif;
- d) leur processus de prise de décision n'est pas 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 publient de manière exhaustive et publique des informations sur leurs membres et leur source de financement.

- 4. Dans les États membres où des organismes publics ont été mis en place, ces organismes publics disposent du droit visé au paragraphe 1 lorsqu'ils sont chargés de défendre les intérêts collectifs des entreprises ou des utilisateurs de sites internet d'entreprise ou de veiller à la conformité avec les exigences fixées dans le présent règlement, conformément au droit national de l'État membre concerné.
- 5. Les États membres peuvent désigner:
 - a) des organisations ou associations établies sur leur territoire qui satisfont au minimum aux exigences énoncées au paragraphe 3, à la demande de ces organisations ou associations;
 - b) des organismes publics établis sur leur territoire qui satisfont aux exigences énoncées au paragraphe 4,

auxquels est conféré le droit visé au paragraphe 1. Les États membres communiquent à la Commission le nom et l'objet desdits organisations, associations ou organismes publics désignés.

6. La Commission dresse une liste des organisations, associations et organismes publics désignés conformément au paragraphe 5. Cette liste précise l'objet de ces organisations, associations et organismes publics. Cette liste est publiée au *Journal officiel de l'Union européenne*. Tout changement de la liste est publié sans tarder et, en tout état de cause, une liste actualisée est établie et publiée tous les six mois.
7. La juridiction accepte la liste visée au paragraphe 6 comme preuve de la capacité juridique de l'organisation, de l'association ou de l'organisme public, sans préjudice du droit de la juridiction d'examiner si le but de la partie requérante justifie le fait qu'elle engage une action.
8. Si un État membre ou la Commission exprime des craintes quant au respect des critères fixés au paragraphe 3 par une organisation ou une association ou quant au respect des critères fixés au paragraphe 4 par un organisme public, l'État membre qui a désigné cette organisation, cette association ou cet organisme public conformément au paragraphe 5 examine ces craintes et, le cas échéant, révoque la désignation au cas où un ou plusieurs critères ne sont pas respectés.
9. Le droit visé au paragraphe 1 ne porte pas atteinte aux droits des entreprises utilisatrices et des utilisateurs de sites internet d'entreprise d'engager toute action devant les juridictions nationales compétentes, conformément aux règles du droit de l'État membre où l'action est engagée au titre de droits individuels et dans le but de faire cesser tout manquement de fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de fournisseurs de moteurs de recherche en ligne aux exigences applicables du présent règlement.

Article 15
Contrôle de l'application

1. Chaque État membre veille à l'application adéquate et effective du présent règlement.
2. Les États membres déterminent les règles établissant les mesures applicables aux infractions au présent règlement et en assurent la mise en œuvre. Les mesures prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 16
Contrôle

La Commission, en étroite collaboration avec les États membres, surveille étroitement les effets du présent 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. À cette fin, la Commission recueille des informations pertinentes pour surveiller l'évolution de ces relations, y compris en réalisant les études appropriées. Les États membres aident la Commission en fournissant, sur demande, toute information pertinente recueillie, y compris à propos de cas spécifiques. Aux fins du présent article et de l'article 18, la Commission peut chercher à recueillir des informations auprès de fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

Article 17
Codes de conduite

1. La Commission encourage 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, en vue de contribuer à l'application correcte du présent règlement, compte tenu des caractéristiques spécifiques des divers secteurs dans lesquels des services d'intermédiation en ligne sont fournis, ainsi que des particularités des PME.
2. La Commission encourage les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne et les organisations et associations qui les représentent à élaborer des codes de conduite qui sont spécifiquement destinés à contribuer à l'application correcte de l'article 5.
3. La Commission encourage les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à adopter et à mettre en œuvre des codes de conduite sectoriels lorsque ces codes sectoriels existent et sont largement utilisés.

Article 18
Réexamen

1. Au plus tard le ... [18 mois après la date d'application du présent règlement], et tous les trois ans par la suite, la Commission évalue le présent règlement et fait rapport au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen.

2. L'évaluation du présent règlement est effectuée, en particulier, en vue:
- a) d'évaluer le respect des obligations fixées aux articles 3 à 10, et leur incidence sur l'économie des plateformes en ligne;
 - b) de déterminer les incidences et l'efficacité de tout code de conduite établi pour améliorer l'équité et la transparence;
 - c) d'enquêter davantage sur les problèmes causés par la dépendance des entreprises utilisatrices vis-à-vis des services d'intermédiation en ligne, ainsi que sur les problèmes causés par les pratiques commerciales déloyales des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne, et de déterminer plus précisément la mesure dans laquelle ces pratiques continuent d'être répandues;
 - d) d'examiner si la concurrence entre les biens ou services proposés par une entreprise utilisatrice et les biens ou services proposés ou contrôlés par un fournisseur de services d'intermédiation en ligne constitue une concurrence loyale et si les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne utilisent à mauvais escient, à cet égard, des données privilégiées;
 - e) d'évaluer l'incidence du présent règlement sur d'éventuels déséquilibres dans les relations entre fournisseurs de systèmes d'exploitation et entreprises utilisatrices de ces systèmes;
 - f) de déterminer si le champ d'application du règlement, en particulier en ce qui concerne la définition d'«entreprise utilisatrice», est adapté en ce qu'il n'encourage pas le faux travail indépendant.

La première évaluation et l'évaluation suivante déterminent la nécessité éventuelle de règles complémentaires, notamment en ce qui concerne le contrôle de l'application des règles, afin de garantir un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur. À la suite des évaluations, la Commission prend les mesures appropriées, qui peuvent comprendre des propositions législatives.

3. Les États membres communiquent toutes les informations pertinentes dont ils disposent que la Commission pourrait solliciter aux fins de l'établissement du rapport visé au paragraphe 1.
4. Aux fins de l'évaluation du présent règlement, la Commission tient compte, entre autres, des avis et rapports qui lui sont présentés par le groupe d'experts pour l'observatoire de l'économie des plateformes en ligne. Elle tient également compte du contenu et du fonctionnement des codes de conduite visés à l'article 17, le cas échéant.

Article 19

Entrée en vigueur et application

1. Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.
2. Il est applicable à partir du ... [douze mois après la date de sa publication].

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président