

Bruxelles, le 21 novembre 2018
(OR. en)

13876/18

**Dossier interinstitutionnel:
2018/0112(COD)**

MI 794
COMPET 735
DIGIT 216
IND 323
TELECOM 379
PI 153
AUDIO 92
JUSTCIV 263
CODEC 1887

NOTE

Origine:	Comité des représentants permanents (1 ^{re} partie)
Destinataire:	Conseil
N° doc. Cion:	8413/18 + ADD 1
Objet:	Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne - Orientation générale

I. INTRODUCTION

1. Le 26 avril 2018, la Commission a soumis la proposition de règlement visée en objet au Parlement européen et au Conseil.¹ La proposition est fondée sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

¹ Doc. 8413/18 + ADD1.

2. Le règlement a pour but 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, ainsi que les entités ayant recours à un site web d'entreprise en relation avec des moteurs de recherche en ligne, bénéficient de possibilités appropriées de recours efficace et transparent.
3. Le Comité économique et social européen a rendu son avis sur la proposition le 19 septembre 2018.²
4. La Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) du Parlement européen n'a pas encore voté son rapport.

II. ÉTAT DES TRAVAUX

5. L'examen de la proposition au sein du groupe "Compétitivité et croissance" a commencé le 4 mai 2018. Au cours de ses 11 réunions formelles, qui se sont tenues pendant les présidences bulgare et autrichienne, le groupe a essentiellement centré ses discussions sur le champ d'application du règlement, les clauses de suspension et de résiliation, le classement des résultats de recherche, les procédures judiciaires dans le cadre des possibilités de recours et le contrôle de l'application du règlement.
6. L'analyse d'impact accompagnant la proposition a été examinée en détail lors de deux réunions du groupe qui se sont tenues les 23 mai et 11 juin 2018. L'examen a montré que les délégations étaient généralement favorables à l'objectif de la proposition, ainsi qu'aux méthodes, critères et options recensés par la Commission.
7. Lors de sa réunion du 16 novembre 2018, le Comité des représentants permanents (Coreper) s'est penché sur le texte de compromis de la présidence (doc. 13875/1/18 REV 1) et a donné son accord pour transmettre le texte figurant en annexe au Conseil "Compétitivité" afin qu'il convienne d'une orientation générale lors de sa session du 29 novembre 2018.

² TEN/662-EESC-2018.

III. CONCLUSION

8. Le Conseil "Compétitivité" est invité à marquer son accord sur le texte (orientation générale) et à charger la présidence d'entamer des négociations sur ce dossier avec les représentants du Parlement européen et de la Commission.
-

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

promouvant l'équité par [...] la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne et les entités utilisatrices ayant recours à un site web d'entreprise en ce qui concerne les moteurs de recherche 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 européen³,

vu l'avis du Comité des régions⁴,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

³ OJ C [...] du [...], p. [...].

⁴ OJ C [...] du [...], p. [...].

considérant ce qui suit:

- (1) Les services d'intermédiation en ligne sont des facilitateurs clés de l'entrepreneuriat, 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 également aux consommateurs européens de profiter de ces mêmes avantages, notamment en accédant à un plus large choix de biens et de services proposés en ligne.
- (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, il importe donc que les entreprises puissent se fier aux plateformes avec lesquelles elles entrent en relation commerciale. C'est important, principalement, parce que** [...] la prise en charge croissante des transactions par des services d'intermédiation en ligne, conséquence d'importants effets de réseau indirects fondés sur les données, a conduit à une dépendance accrue des entreprises utilisatrices, en particulier des PME et des microentreprises, 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.

- (3) De même, les moteurs de recherche en ligne peuvent être d'importantes sources de trafic internet pour les entreprises qui proposent des biens et des services aux consommateurs par l'intermédiaire de sites web et peuvent donc influencer notablement sur la réussite commerciale de ces entités ayant recours à un site web d'entreprise pour proposer leurs biens et services en ligne sur le marché intérieur. À cet égard, le classement des sites web par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne, y compris des sites par l'intermédiaire desquels les entités ayant recours à un site web d'entreprise proposent leurs biens et services aux consommateurs, influe notablement sur le choix des consommateurs et la réussite commerciale des entités ayant recours à un site web d'entreprise. Même en l'absence d'une relation contractuelle avec les entités ayant recours à un site web 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 entités ayant recours à un site web d'entreprise et, indirectement, des consommateurs dans l'Union.
- (4) La dépendance des entreprises utilisatrices à l'égard des services d'intermédiation en ligne conduit également à une situation dans laquelle 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.

(5) 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 inéquitables et préjudiciables de certains fournisseurs de ces services [...] **et le manque de mécanismes de recours efficaces** font obstacle à la pleine réalisation de ce potentiel transfrontière, ce qui nuit au bon fonctionnement du marché intérieur. [...].

(5 bis) Un ensemble ciblé de règles contraignantes **en matière de transparence** 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 dans l'ensemble de l'Union, afin de faciliter les activités commerciales transfrontalières 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 couverts par les dispositions du présent règlement. À l'issue d'une démarche progressive, la Commission devrait évaluer le fonctionnement de ces règles, y compris en ce qui concerne la question de savoir si d'autres règles sont nécessaires, dans le cadre du processus de réexamen prévu par le présent règlement..**

- (6) [...] Ces règles devraient également assurer une transparence appropriée en ce qui concerne le classement des entités ayant recours à un site web d'entreprise dans les résultats de recherche des moteurs de recherche en ligne. Dans le même temps, ces règles devraient préserver l'important potentiel d'innovation de l'économie des plateformes en ligne dans son ensemble.
- Il convient de préciser que le présent règlement ne devrait pas porter atteinte au droit civil national, en particulier le droit des contrats, notamment 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 sont conformes au droit de l'Union et où les aspects pertinents ne sont pas couverts par les dispositions du présent règlement. Il devrait rester loisible aux États membres d'appliquer des dispositions législatives nationales interdisant ou sanctionnant les comportements unilatéraux ou les pratiques commerciales déloyales.**

- (7) 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 entités ayant recours à un site web d'entreprise soient établies dans l'Union. La seconde est que les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise proposent, 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. 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 entités ayant recours à un site web d'entreprise ne sont pas établies dans l'Union ou lorsqu'elles sont établies dans l'Union mais qu'elles ont recours à des services d'intermédiation en ligne ou à des moteurs de recherche en ligne afin de proposer des biens ou des 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.**
- (8) Un large éventail de relations commerciales d'entreprise à consommateur font l'objet d'une intermédiation par des fournisseurs assurant des services multifaces qui sont pour l'essentiel fondés sur le même schéma commercial 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'initiation de transactions directes entre entreprises utilisatrices et consommateurs, que les transactions soient ou non 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 **voire, en fait, pas conclues du tout.** 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 des 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.

- (9) Il convient par conséquent que les services d'intermédiation en ligne couverts par le présent règlement englobent 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 magasins d'applications**, et les services de médias 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 technologie d'assistance vocale. Il ne devrait d'ailleurs pas être pertinent de savoir si les transactions concernées s'accompagnent ou non d'un paiement monétaire ou si elles sont ou non conclues en partie hors ligne.** 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 plateformes d'échanges publicitaires, qui ne sont pas proposés en vue de faciliter l'initiation de transactions directes et qui n'impliquent pas une relation contractuelle avec les consommateurs. **Pour la même raison, les services logiciels d'optimisation du référencement par les moteurs de recherche, ainsi que les services portant sur des logiciels de blocage des publicités ne sont pas couverts par le présent règlement. Par ailleurs, les services d'intermédiation en ligne qui connectent matériel informatique et applications ne sont pas couverts par le présent règlement dans la mesure où ils ne sont directement liés à la fourniture de biens ou de services.** 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 de services aux consommateurs concernés.
- (10) En conformité avec la jurisprudence récente de la Cour de justice de l'Union 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 faut 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.

- (11) Par souci de cohérence, il convient de reprendre aux fins du présent règlement la définition de "moteur de recherche en ligne" utilisée dans la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil⁵.
- (12) Afin de protéger efficacement les entreprises utilisatrices lorsque cela est nécessaire, il convient que le présent règlement s'applique lorsque les modalités et conditions d'une relation contractuelle, sous quelque nom ou quelque forme que ce soit, [...] font [...] l'objet d'une **détermination unilatérale** [...] par les **fournisseurs de services d'intermédiation en ligne** [...]. Il convient, pour [...] **évaluer** si les modalités et conditions ont fait l'objet d'une **détermination unilatérale** [...], de se fonder sur une évaluation globale, selon laquelle le fait que certaines dispositions aient pu être négociées individuellement n'est pas en soi un élément décisif.
- (13) Pour garantir que les modalités et 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 la relation commerciale, ces modalités et conditions devraient être formulées de manière [...] **simple et compréhensible** [...]. Les modalités et conditions qui comportent des passages vagues ou généraux ou 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 [...] **simple et compréhensible**.

⁵ Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

(14) Garantir la transparence dans les modalités et 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 modalités et conditions soient aisément accessibles à tous les stades de la relation contractuelle, y compris avec les entreprises utilisatrices potentielles avant la conclusion d'un contrat, et à ce que les éventuelles modifications de ces modalités et conditions soient notifiées **sur un support durable** aux entreprises utilisatrices avec un délai de préavis raisonnable et proportionné en fonction des circonstances particulières, sans être inférieur à 15 jours. Le 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 à la modification sans respecter le délai de préavis découle d'une obligation légale incombant au fournisseur de services en application du droit de l'Union ou du droit national. **Toutefois, les modifications rédactionnelles proposées ne devraient pas être couvertes par le terme "modification" dans la mesure où elles n'altèrent ni le contenu ni le sens des modalités et conditions. L'obligation de notifier les modifications proposées, sur un support durable, notamment par des courriers électroniques ou au moyen d'autres systèmes de communication, permettant, entre autres, la réception et le stockage de tout type de messages, devrait permettre aux entreprises utilisatrices d'examiner ces modifications efficacement à un stade ultérieur.**

(15) Afin de protéger les entreprises utilisatrices, [...] les modalités et conditions non conformes [...] ne **devraient** pas **être** contraignantes pour l'entreprise utilisatrice concernée, avec effet *ex tunc* [...]. [...] **Cela** ne devrait cependant concerner que les dispositions spécifiques des modalités et conditions qui ne sont pas conformes. Les autres dispositions devraient rester valables et applicables, dans la mesure où elles **sont valables et exécutoires en vertu du droit national et** peuvent être séparées des dispositions non conformes. [...] **Il convient de préciser que le fournisseur de services d'intermédiation en ligne ne devrait pas se fonder sur des modalités et conditions non conformes ni en dériver des exigences. Les examens ultérieurs du contenu des modalités et conditions dans le cadre du droit national ne devraient pas être affectés.**

(16) Un fournisseur de services d'intermédiation en ligne peut avoir des motifs légitimes pour suspendre [...] la fourniture de ces services [...] à une entreprise utilisatrice donnée, y compris en déréférençant des biens ou services ou en supprimant des résultats de recherche. Ces décisions pouvant cependant avoir des incidences notables sur les intérêts de l'entreprise utilisatrice concernée, il convient que celles-ci soient **fournies [...], avant la suspension ou au moment où celle-ci prend effet, accompagnées de la motivation de la décision sur un support durable.** La motivation 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, **y compris en vue du rétablissement de la fourniture de biens ou de services avant fait l'objet d'une suspension.** [...]⁶. La motivation devrait indiquer [...] les raisons [...] de la décision, sur la base des raisons prévues par le fournisseur dans ses modalités et conditions, et se référer de manière proportionnée aux circonstances spécifiques ayant conduit à cette décision.

4 [...].

(16 bis) 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 pourraient avoir une incidence significative sur les entreprises utilisatrices et pourraient 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 la motivation à l'entreprise utilisatrice concernée, sur un support durable, au moins 30 jours avant la prise d'effet de la résiliation de la totalité de ses services d'intermédiation en ligne. Toutefois, dans les cas où une obligation 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 30 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 la législation nationale 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. Afin de garantir la proportionnalité, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devraient, dans la mesure où cela est raisonnable et techniquement réalisable, n'effectuer qu'en partie la suspension ou à résiliation de leurs services, notamment au moyen d'un déréférencement ne portant que sur des biens ou services particuliers d'une entreprise utilisatrice. La suspension et la résiliation complètes constituent la mesure la plus sévère.

(17) Le classement des biens et des services par les fournisseurs des services d'intermédiation en ligne a une incidence importante sur les 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.** Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne 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. La notion de principaux paramètres devrait être entendue comme faisant référence à tous les critères et processus généraux ainsi qu'aux signaux spécifiques intégrés dans les algorithmes et à d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement.

(17 bis) 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 actions. **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 fonctionnalités haut de gamme ou de services auxiliaires. Le contenu de la description, y compris le nombre et le type de paramètres principaux, peut donc varier fortement en fonction des services d'intermédiations en ligne ou des moteurs de recherche en ligne particuliers 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 et services proposés par l'entreprise utilisatrice, et de leur pertinence pour les consommateurs utilisant le service d'intermédiation en ligne concerné. **Les indicateurs utilisés pour mesurer la qualité des biens ou services des entreprises utilisatrices, le recours à des éditeurs et leur capacité à influencer le classement desdits produits ou services, l'ampleur de l'impact de la rémunération sur le classement, ainsi que des éléments dont le lien avec le produit ou le service lui-même est inexistant ou très éloigné, 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.**

(18) De même, le classement des sites web 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 notablement sur les choix des consommateurs et la réussite commerciale des entités ayant recours à un site web 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 web indexés **et l'importance relative de ces paramètres principaux par rapport aux autres paramètres**, y compris ceux des entités ayant recours à un site web d'entreprise ainsi que d'autres sites web. Outre les caractéristiques des biens et des services et leur pertinence pour les consommateurs, cette description devrait, dans le cas des moteurs de recherche en ligne, permettre également aux entités ayant recours à un site web d'entreprise d'acquérir une compréhension adéquate des éléments permettant de savoir si certaines caractéristiques du site web 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, **et 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 actions**. En l'absence de relation contractuelle entre les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne et les entités ayant recours à un site web 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 web 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 entités ayant recours à un site web d'entreprise, la description devrait être tenue à jour, avec la possibilité de rendre facilement identifiables les éventuelles modifications des principaux paramètres.

(18 bis) 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 leur mécanismes de classement, notamment les 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 non plus pas être entravée. Une description générale des principaux paramètres de classement devrait préserver ces intérêts, tout en fournissant aux entreprises utilisatrices et aux entités ayant recours à un site web 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 particuliers. 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, [...] la description donnée devrait au moins se fonder sur des données réelles concernant la pertinence des paramètres de classement utilisés. Lorsque les principaux paramètres ou des informations relatives à leur importance relative sont considérés comme étant des secrets d'affaires, l'article 1^{er}, paragraphe 2, point b), de la directive (UE) 2016/943 devrait s'appliquer.

- (19) Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne propose lui-même des biens ou des services aux consommateurs dans le cadre de ses propres services d'intermédiation, ou via une entreprise utilisatrice qu'il contrôle, ce fournisseur peut concurrencer directement les autres entreprises utilisatrices de ses services d'intermédiation en ligne qu'il ne contrôle pas. En pareil cas, il importe notamment que le fournisseur de services d'intermédiation 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 et les 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 et services proposés dans le cadre de ces services d'intermédiation.
- (20) 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 qu'en ce qui concerne 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, afin que les entreprises utilisatrices sachent si elles peuvent utiliser les données à l'appui de la création de valeur, y compris, éventuellement, en continuant de recourir à des services de données fournis par des tiers. **De telles 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 commun de données.** Le traitement des données à caractère personnel devrait être conforme aux **règles de l'Union en matière de protection des données, notamment le** règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil⁷.

⁷ 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) (texte présentant de l'intérêt pour l'EEE), JO L 119 du 4.5.2016, p. 1.

- (21) Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne pourraient dans certains cas restreindre, dans les modalités et conditions, la capacité des entreprises utilisatrices à proposer des biens et des services aux consommateurs à des conditions plus favorables par d'autres voies que ces services d'intermédiation en ligne. En pareil 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 du droit de l'Union ou des États membres, notamment dans les domaines de la concurrence et des pratiques commerciales déloyales, et sur l'application de ces actes.
- (22) Afin de permettre aux entreprises utilisatrices, y compris celles dont l'utilisation des services d'intermédiation en ligne pertinents a été 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 en interne un système de traitement des plaintes. Ce système interne de traitement des plaintes devrait 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. En outre, le fait d'obliger les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne à publier des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes devrait aider les entreprises utilisatrices à comprendre les 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.

(23) 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 minimum 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 Commission⁸. **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, sur une base volontaire, un système interne de traitement des plaintes qui satisfait aux critères définis dans le présent règlement.**

⁸ [...]

(24) 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. **Le nombre minimal de médiateurs devant être indiqués vise à 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 possibles, ces médiateurs devraient respecter certains critères. **Néanmoins, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et leurs entreprises utilisatrices devraient être libres d'identifier conjointement tout médiateur de leur choix après la survenance d'un litige entre eux. Conformément à la directive 2008/52/CE, la médiation prévue par le présent règlement devrait être un processus volontaire en ce sens que les parties elles-mêmes sont responsables du processus et peuvent le lancer et y mettre un terme 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.**

- (25) 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 modalités et conditions, 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 de la Commission. Les règles de consolidation énoncées dans cette recommandation font en sorte de prévenir tout contournement des dispositions concernées. Néanmoins, cela ne devrait pas affecter le droit de ces entreprises à indiquer, dans leurs modalités et conditions, des médiateurs qui satisfont aux critères définis dans le présent règlement.**
- (26) 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 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 et les moteurs de recherche 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.

(27) Divers facteurs, tels que les limites des moyens financiers, la crainte de mesures de rétorsion et le choix de la loi applicable et des tribunaux compétents imposé dans les modalités et conditions peuvent limiter l'efficacité des possibilités de recours judiciaire existantes, en particulier lorsqu'il est fait obligation aux entreprises utilisatrices ou aux entités ayant recours à un site web 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 entités ayant recours à des sites web d'entreprise, ainsi que certains organismes publics établis dans les États membres, devraient avoir la possibilité de saisir les tribunaux nationaux **conformément à la législation nationale, y compris aux exigences procédurales nationales**. Une action devant les tribunaux nationaux 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 prévenir la constitution ad hoc d'organisations ou d'associations dans le but de mener une ou plusieurs actions spécifiques ou de réaliser des bénéfices. De plus, la divulgation intégrale et publique d'informations sur les membres, la structure de gouvernance et les finances devraient empêcher toute influence induite par des fournisseurs tiers de financement. Afin d'éviter un conflit d'intérêts, les organisations ou associations représentant des entreprises utilisatrices ou des entités ayant recours à des sites web d'entreprise ne devraient pas accepter de financement provenant de fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de fournisseurs de moteurs de recherche en ligne.** 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.

(27 bis) Il convient d'indiquer à la Commission quelles sont les organisations, associations et organismes publics qui, selon les États membres, devraient être qualifiés pour intenter une action conformément aux dispositions du présent règlement. Lors de la fourniture d'une telle indication, 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 entités ayant recours aux sites web d'entreprises peuvent 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 dans le Journal officiel de l'Union européenne, cette liste devant servir de preuve réfutable de la capacité juridique de l'organisation, de l'association ou de l'organisme public qui intente l'action. Si 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 tribunaux nationaux relevant de l'examen de la capacité juridique selon les critères énoncés dans le présent règlement. De telles actions ne devraient en aucun cas porter atteinte aux droits des entreprises utilisatrices et des entités ayant recours à un site web d'entreprise d'engager une action en justice à titre individuel.

(27 ter) 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 contrôler l'application. Les États membres devraient avoir la possibilité de confier le contrôle de l'application du présent règlement à des autorités existantes, y compris des tribunaux. Le présent règlement ne devrait pas obliger les États membres à prévoir une application d'office ni à infliger des amendes.

- (28) 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 consultation avec toutes les parties prenantes, il convient de prendre en compte les caractéristiques particulières des secteurs concernés ainsi que celles des micro, petites et moyennes entreprises. **De tels codes de conduite devraient donc être rédigés de manière objective et non discriminatoire afin d'éviter des barrières inutiles à l'entrée sur le marché.**
- (29) La Commission devrait réexaminer périodiquement le présent règlement, notamment en vue de déterminer s'il est nécessaire de le modifier pour tenir compte de l'évolution des technologies ou des marchés. **Afin d'obtenir une vue d'ensemble de cette évolution, le réexamen devrait tenir compte de l'expérience des États membres et des parties prenantes.**
- (30) 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 handicapées⁹.
- (31) L'objectif du présent règlement, à savoir **réglementer des aspects spécifiques en matière de transparence et de recours afin de** mettre en place un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur, ne pouvant pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais pouvant, 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.

⁹ Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, disponible sur <https://www.un.org/development/desa/disabilities-fr/la-convention-en-bref-2/texte-integral-de-la-convention-relative-aux-droits-des-personnes-handicapees-13.html>.

(32) [...]

(33) Le présent règlement vise à garantir le plein respect du droit à un recours effectif et à un procès équitable, et à promouvoir l'application de la liberté d'entreprise, inscrits respectivement à l'article 47 et à l'article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

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 entités ayant recours à un site web d'entreprise en relation avec des moteurs de recherche en ligne bénéficient de possibilités appropriées de recours efficace et transparent.
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 entités ayant recours à un site web d'entreprise dont le lieu d'établissement ou de résidence se situe dans l'Union et qui, au travers de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherche en ligne, proposent des biens ou des services à des consommateurs situés dans l'Union, quel que soit le lieu d'établissement ou de résidence des fournisseurs de ces services **et quelle que soit par ailleurs la loi applicable.**

- 3. 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. Il ne porte pas atteinte au droit civil national, en particulier le droit des contrats, notamment les règles relatives à la validité, à la formation, aux effets ou 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 couverts par les dispositions du présent règlement.**
- 4. Le présent règlement est sans préjudice 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 des secrets d'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": toute personne physique ou morale qui, en recourant à des services d'intermédiation en ligne, offre des biens ou des 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 Conseil¹⁰;

¹⁰ 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).

- b) ils permettent aux entreprises utilisatrices d'offrir des biens ou des services aux consommateurs, en vue de faciliter l'initiation de transactions directes entre ces entreprises utilisatrices et des consommateurs, indépendamment du fait que ces transactions soient 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 des 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;
- 5) "moteur de recherche en ligne": un service numérique qui permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches sur, en principe, tous les sites web ou sur les sites web 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 expression ou d'une autre entrée, et qui renvoie des [...] **résultats dans n'importe quel format** à partir desquels 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) "entité ayant recours à un site web d'entreprise": toute personne physique ou morale qui recourt à [...] **une interface en ligne, c'est- à- dire tout logiciel, y compris un site web ou une partie d'un site web et des applications, notamment des applications mobiles,** pour offrir des biens ou des 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 offerts [...] au moyen 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, quelle que soit la technologie utilisée 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 Conseil¹¹;
- 10) "modalités et conditions": toutes les modalités [...] **et conditions [...] 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 l'entreprise utilisatrice et sont fixées unilatéralement par le fournisseur de services d'intermédiation en ligne;
- 11) "médiation": tout processus structuré au sens de l'article 3, point a), de la directive 2008/52/CE du Parlement et du Conseil sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale;**
- 12) "support durable": tout instrument permettant aux entreprises utilisatrices de stocker les informations qui leur sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.**

¹¹ 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).

Article 3

Prévisibilité des [...] modalités et conditions

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne veillent à ce que leurs modalités et conditions:
 - a) soient rédigées de manière [...] **simple et compréhensible**;
 - b) soient facilement accessibles pour les entreprises utilisatrices à toutes les étapes de leur relation commerciale avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne, y compris avant la conclusion du contrat;
 - c) définissent les motifs [...] des décisions de suspension ou de résiliation, en tout ou en partie, de la fourniture de leurs services d'intermédiation à des entreprises utilisatrices.

2. [...].

[...]. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne notifient aux entreprises utilisatrices concernées, **sur un support durable**, toute modification [...] **envisagée** de leurs modalités et conditions.

Les modifications [...] **envisagées** ne sont pas appliquées avant l'expiration d'un délai de préavis raisonnable et proportionné à la nature et à l'étendue des modifications en cause et à leurs conséquences pour l'entreprise utilisatrice concernée. Le délai de préavis n'est pas inférieur à quinze jours à compter de la date à laquelle le fournisseur de services d'intermédiation en ligne notifie aux entreprises utilisatrices les modifications [...] **envisagées**.

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 notification**.

3. [...] **Les modalités et conditions, ou certaines de leurs dispositions spécifiques, qui ne sont pas conformes aux exigences du paragraphe 1, ainsi que les modifications des modalités et conditions appliquées par un fournisseur de services d'intermédiation en ligne au mépris des dispositions du paragraphe 2, ne sont pas contraignantes pour l'entreprise utilisatrice concernée.**
4. [...] **L**orsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne est assujetti à une obligation [...] **réglementaire** de modifier les modalités et conditions d'une manière qui ne lui permet pas de respecter le délai de préavis visé au deuxième alinéa du paragraphe [...] **2, ce délai de préavis ne s'applique pas.**

Article 4

Suspension et résiliation

[...]. [...].

[...]. [...].

1. Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne décide de suspendre la fourniture de ses services d'intermédiation en ligne à une entreprise utilisatrice donnée, en relation avec des biens ou des services proposés par cette entreprise, il lui transmet la motivation de cette décision sur un support durable, avant que la suspension ne prenne effet ou à ce moment-là.
2. Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne décide de résilier la fourniture de l'ensemble de ses services d'intermédiation en ligne à une entreprise utilisatrice donnée, il lui transmet la motivation de cette décision sur un support durable, au moins trente jours avant que la résiliation ne prenne effet.
3. 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 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 la législation nationale en conformité avec le droit de l'Union.

Le fournisseur de services d'intermédiation en ligne transmet à l'entreprise utilisatrice concernée, sans délai indu, une motivation de la décision sur un support durable.

4. **La motivation visée aux paragraphes 1 et 2 du présent article contient une référence aux faits ou circonstances spécifiques qui ont conduit à la décision du fournisseur de services d'intermédiation en ligne, ainsi qu'une référence aux motifs applicables pour cette décision visés à l'article 3, paragraphe 1, point c).**

Article 5

Classement

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs modalités et conditions les principaux paramètres déterminant le classement et [...] l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres.

[...].

2. Les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne indiquent aux entités ayant recours à un site web d'entreprise les principaux paramètres qui déterminent le classement **et l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres** [...], en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation **simple et compréhensible** [...], sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs. Ils tiennent cette description à jour.

- 2 bis. Lorsque les principaux paramètres incluent la possibilité d'influencer le classement contre toute rémunération directe ou indirecte versée par les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise au fournisseur concerné, ce fournisseur présente également une description de cette possibilité et des effets de cette rémunération sur le classement, conformément aux exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2.**

3. Les descriptions visées aux paragraphes 1, [...] 2 **et 2 bis** sont suffisantes pour que les entreprises utilisatrices ou les entités ayant recours à un site web d'entreprise acquièrent 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 des services proposés aux consommateurs au travers 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 web utilisé par les entités ayant recours à un site web d'entreprise.
4. [...].

Article 6

Traitement différencié

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs modalités et conditions une description de tout traitement différencié qu'ils accordent, ou sont susceptibles d'accorder, d'une part, en relation avec des biens et des services proposés aux consommateurs au travers de ces services d'intermédiation en ligne, soit par le fournisseur lui-même, soit par toute entreprise utilisatrice contrôlée par ce fournisseur et, d'autre part, en relation avec d'autres entreprises utilisatrices.
2. La description visée au paragraphe 1 couvre [...] **en particulier**, le cas échéant, tout traitement différencié au moyen de mesures spécifiques que prend, ou d'un comportement qu'adopte, le fournisseur de services d'intermédiation en ligne en relation avec un des éléments suivants:

- a) l'accès que le fournisseur ou que les entreprises utilisatrices contrôlées par le fournisseur peuvent avoir à toute donnée à caractère personnel ou à d'autres données, ou aux deux, que les entreprises utilisatrices ou les consommateurs fournissent en vue de l'utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés, ou qui sont produites dans le cadre de la fourniture de ces services;
- b) le classement;
- c) toute rémunération directe ou indirecte perçue pour l'utilisation des services d'intermédiation en ligne concernés;

l'accès aux services directement associés aux services d'intermédiation en ligne concernés, ou directement auxiliaires de ceux- ci, [...] les conditions d'utilisation de ces services [...] **ou toute rémunération directe ou indirecte perçue pour cette utilisation**.

Article 7

Accès aux données

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne incluent dans leurs modalités et conditions 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 données accessibles et les conditions applicables, **et si les données sont transmises à des tiers**;

- 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 et services, et dans l'affirmative, les catégories de données accessibles et les conditions applicables;
- c) la question de savoir si, en plus du point b), 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 par, ou dans le cadre, de la fourniture des services d'intermédiation en ligne à toutes les entreprises utilisatrices et leurs consommateurs, et dans l'affirmative, les catégories de données accessibles et les conditions applicables.

Article 8

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, **conformément au droit national**, la capacité des entreprises utilisatrices à proposer les mêmes biens et services aux consommateurs à des conditions différentes et par d'autres moyens que ces services d'intermédiation, ils incluent les motifs de cette limitation dans leurs modalités et conditions et assurent un accès facile et public à cette motivation. Cette motivation indique les principales considérations économiques, commerciales ou juridiques à l'origine des restrictions appliquées.
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 règles de l'Union ou de règles nationales conformes au droit de l'Union et qui s'appliquent aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne.

Article 9

Systeme 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 pour les entreprises utilisatrices. Il leur permet de déposer directement auprès du fournisseur concerné des plaintes portant sur l'un des aspects suivants:

- a) un manquement de ce fournisseur à toute obligation légale inscrite dans le présent règlement et qui affecte [...] le plaignant;
 - b) des questions technologiques directement liées à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent [...] le plaignant [...];
 - c) des mesures prises par ce fournisseur ou un comportement de sa part 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, d'une manière proportionnée à son importance et à sa complexité;
 - 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 [...] **simple et compréhensible**.

3. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne [...] **communiquent** dans leurs modalités et conditions 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 chaque année et rendent facilement accessibles au public des informations sur le fonctionnement et l'efficacité de leur système interne de traitement des plaintes.

Ces informations incluent le nombre total de plaintes déposées, les [...] **principaux types** de plaintes [...] **et** le délai **moyen** nécessaire pour traiter les 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'article 2, paragraphe 2, de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE¹².

¹² 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).

Article 10

Médiations

1. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs modalités et conditions [...] **deux** médiateurs ou plus 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 9.

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 la législation de l'Union ou des États membres en raison du fait que les médiateurs fournissent ces services depuis un lieu situé en dehors de l'Union.

1 bis. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne et leur entreprises utilisatrices sont libres d'identifier conjointement tout médiateur de leur choix qui n'est pas indiqué dans les modalités et conditions du fournisseur concerné après la survenance d'un litige entre eux.

2. Les médiateurs visés au paragraphe 1 répondent aux conditions suivantes:
 - a) ils sont impartiaux et indépendants **à la fois du fournisseur de services d'intermédiation en ligne et de l'entreprise utilisatrice concernés;**
 - b) leurs services de médiation sont abordables pour [...] **une** entreprise utilisatrice des services d'intermédiation en ligne concernés;

- c) ils sont en mesure de fournir leurs services de médiation dans la langue des modalités et conditions 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 délai 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. Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne **et les entreprises utilisatrices** s'engagent de bonne foi [...] **s'ils tentent** de parvenir à un accord dans le cadre de la médiation d'un des médiateurs qu'ils ont indiqués conformément au paragraphe 1, en vue de parvenir à un accord sur le règlement du litige.
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 du 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 ou après le processus de médiation.

5 bis. 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'article 2, paragraphe 2, de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE.

Article 11

Médiateurs spécialisés

La Commission encourage les fournisseurs de service d'intermédiation en ligne ainsi que les organisations et associations qui les représentent à mettre en place, seules ou conjointement, une ou plusieurs organisations fournissant des services de médiation qui satisfont aux exigences spécifiées à l'article 10, 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 12

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 entités ayant recours à un site web d'entreprise, ainsi que les organismes publics mis en place dans les États membres, ont le droit de saisir les tribunaux nationaux **compétents** 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. Les organisations ou associations n'ont le droit visé au paragraphe 1 que si elles satisfont [...] à toutes les exigences suivantes:
- a) elles sont régulièrement constituées conformément à la législation d'un État membre;
 - b) elles visent des objectifs qui relèvent de l'intérêt collectif du groupe d'entreprises utilisatrices ou d'entités ayant recours à un site web d'entreprise qu'elles représentent **sur une base 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 et elles n'acceptent pas de financement de la part de tout fournisseur de services d'intermédiation en ligne ou fournisseur de moteurs de recherche en ligne.**

À cette fin, les organisations ou associations publient des informations complètes sur leurs membres, leur structure de gouvernance et leurs finances.

2 bis. 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 utilisatrices ou des entités ayant recours à un site web d'entreprise ou de veiller à la conformité avec les exigences fixées dans le présent règlement, conformément à la législation nationale de l'État membre concerné.

2 ter. Les États membres peuvent désigner:

- a) **à leur demande, des organisations ou associations établies sur leur territoire qui satisfont aux exigences énoncées au paragraphe 2;**

b) des organismes publics mis en place sur leur territoire qui satisfont aux exigences énoncées au paragraphe 2 bis,

auxquels est conféré le droit visé au paragraphe 1, et ils communiquent leur nom et but à la Commission.

2 quater. La Commission dresse une liste des organisations, associations et organismes publics conformément au paragraphe 2 ter, en précisant leur but. Cette liste est publiée au Journal officiel de l'Union européenne. Toute modification de cette liste fait l'objet d'une publication immédiate, une liste actualisée étant publiée tous les six mois.

2 quinquies. Les tribunaux acceptent cette liste comme preuve de la capacité pour agir de l'organisation, de l'association ou de l'organisme public, sans préjudice du droit d'examiner si le but de la partie requérante justifie le fait qu'elle intente une action dans une affaire donnée.

2 sexies. Si un État membre ou la Commission exprime des craintes quant au respect des critères fixés au paragraphe 2 par une organisation ou une association ou quant au respect des critères fixés au paragraphe 2 bis par un organisme public, l'État membre qui a désigné cette organisation, cette association ou cet organisme public étudie ces craintes et, le cas échéant, révoque la désignation au cas où un ou plusieurs critères ne sont pas respectés.

3. Le droit visé au paragraphe 1 ne porte pas atteinte aux droits des entreprises utilisatrices et des entités ayant recours à un site web d'entreprise d'engager [...] toute action devant les tribunaux nationaux compétents, 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 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.

Article 12 bis

Contrôle de l'application

Les États membres déterminent les règles établissant les sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et en assurent la mise en œuvre. Les sanctions prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 13

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, **qui sont** destinés à 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 micro, petites et moyennes entreprises.
2. La Commission encourage l'élaboration de codes de conduite par les fournisseurs de moteurs de recherche en ligne et par les organisations et associations qui les représentent, **qui sont spécifiquement** destinés à contribuer à l'application correcte de l'article 5, paragraphes 2 et 3.

Article 14

Réexamen

1. Au plus tard le [*date: trois ans après la date d'entrée en vigueur*], et par la suite tous les trois ans, la Commission évalue le présent règlement et fait rapport au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social.
2. La première évaluation du présent règlement est effectuée, en particulier, en vue de déterminer le respect des obligations fixées aux articles 5, 6, 7 et 8, et leur incidence sur l'économie des plateformes en ligne, et la nécessité éventuelle de règles complémentaires, notamment en ce qui concerne le contrôle de l'application, afin de garantir un environnement équitable, prévisible, durable et inspirant confiance pour l'activité économique en ligne au sein du marché intérieur.
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 établi conformément à sa décision C(2018)2393. **La Commission veille à ce qu'il soit dûment tenu compte des avis des États membres et des parties prenantes lors de la préparation du rapport d'évaluation.** Elle tient également compte du contenu et du fonctionnement des codes de conduite visés à l'article 13, le cas échéant.

Article 15

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 s'applique à partir du [date: [...] **douze** mois après la date de 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
