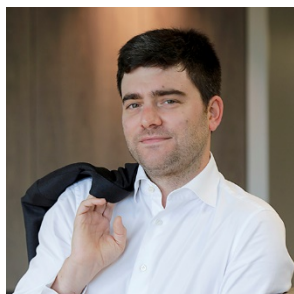


Règlement « Platform to Business » : nouvelles obligations pour les plateformes en ligne visant à la protection renforcée de leurs utilisateurs professionnels



Eugénie Stinglhamber
Associate
eugenie.stinglhamber@strelia.com



Gaetano Jannone
Counsel
gaetano.jannone@strelia.com

Le 12 juillet 2020 est entré en vigueur le **Règlement P2B** (Règlement UE 2019/1150), fixant des règles visant à garantir l'équité et la transparence dans le traitement des entreprises utilisatrices de plateformes d'intermédiation en ligne. Ce Règlement fournit à ces utilisateurs des possibilités de recours plus efficaces et instaure un environnement réglementaire clair et prévisible.

L'objectif déclaré du Règlement P2B est de rééquilibrer le rapport de force entre les plateformes en ligne et les vendeurs professionnels qui les utilisent, en proscrivant certaines pratiques commerciales jugées préjudiciables ou déloyales, telles que des modifications inexplicables et immédiates des conditions générales, le retrait d'un vendeur ou la suspension de son compte d'utilisateur sans motivation et le manque de transparence lié au classement des biens et des services offerts sur la plateforme.

Qui est soumis au Règlement P2B ?

Le Règlement P2B s'applique à la relation entre, d'une part, les « fournisseurs de services d'intermédiation en ligne » ou les « moteurs de recherche en ligne » et, d'autre part, les « entreprises utilisatrices » de ces services.

Les services d'intermédiation en ligne sont les services (i) prestés à distance, par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services, (ii) qui permettent aux entreprises utilisatrices d'offrir des *biens ou services aux consommateurs* dans l'UE, (iii) en vue de faciliter *l'engagement de transactions directes* entre ces entreprises utilisatrices et des consommateurs, que ces transactions *soient ou non finalement conclues* et (iv) sur la base de *relations contractuelles* entre le fournisseur de ces services et les entreprises utilisatrices.

Les entreprises utilisatrices sont les particuliers qui agissent dans le cadre de leur activité commerciale ou professionnelle ou toute personne morale qui offre des biens ou services aux consommateurs sur une plateforme en ligne, à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les moteurs de recherche en ligne sont les moteurs de recherches généraux, qui permettent de faire des recherches sur tous les sites internet ou les sites internet dans une langue donnée.

Que prévoit le Règlement P2B pour les plateformes en ligne ?

Le Règlement P2B exige des fournisseurs de services d'intermédiation en ligne la création d'un « cadre équitable et transparent » à leurs prestations, qui doit répondre aux exigences suivantes :

Conditions générales claires et transparentes. Les conditions générales des fournisseurs de services d'intermédiation doivent être rédigées de manière claire et compréhensible, être facilement accessibles et contenir, notamment, les informations suivantes :

- ✦ les motifs de suspension, de résiliation ou de restriction de leurs services d'intermédiation;
- ✦ tout traitement différencié accordé à leurs propres biens et services ou à toute autre entreprise utilisatrice, et les principales considérations économiques, commerciales ou juridiques à l'origine de ce traitement différencié;
- ✦ les conditions auxquelles les entreprises utilisatrices peuvent mettre fin à la relation contractuelle avec le fournisseur de services d'intermédiation en ligne;

- ✦ les principaux paramètres déterminant le classement des entreprises utilisatrices et les raisons justifiant l'importance de ces principaux paramètres par rapport aux autres;
- ✦ les biens et services accessoires que les fournisseurs proposent ;
- ✦ la description de l'accès ou de l'absence d'un tel accès aux données à caractère personnel.

Les changements de conditions générales doivent être notifiés sur un support durable et ne peuvent pas entrer en vigueur avant l'expiration d'un délai de préavis d'au moins 15 jours. En principe, des changements à des conditions générales ne peuvent pas être imposées rétroactivement.

Restriction, suspension et résiliation des services (art.4). 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, il doit transmettre à celle-ci les motifs de cette décision au plus tard au moment où la restriction ou suspension prend effet.

En cas de *résiliation* des services d'intermédiation en ligne offerts à une entreprise utilisatrice, le fournisseur doit, sauf exception, communiquer les motifs de cette décision au moins 30 jours *avant* que la résiliation ne prenne effet.

Système interne de plaintes (art. 11). Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne doivent mettre à disposition gratuitement un « système interne de traitement des plaintes » facilement accessible pour les entreprises utilisatrices et qui garantit un traitement des plaintes dans un délai raisonnable. Les informations y relatives doivent être indiquées dans les conditions générales.

Médiation (art.12). Les conditions générales doivent désigner **deux ou plusieurs médiateurs** auxquels les fournisseurs sont prêts à faire appel en vue de parvenir à un **règlement extrajudiciaire de tout litige** avec les entreprises utilisatrices. Les médiateurs proposés doivent répondre à certaines conditions (art. 12).

Que prévoit le Règlement P2B pour les moteurs de recherche ?

Le Règlement P2B prévoit également certaines obligations limitées pour les moteurs de recherches :

Classement (art.5). Les fournisseurs de moteurs de recherche doivent notamment détailler les principaux paramètres utilisés pour classer les résultats, et indiquer l'importance de ces paramètres, y compris lorsqu'ils impliquent une rémunération (et les effets de cette rémunération sur le classement).

Traitement différencié (art.7). Les fournisseurs de moteurs de recherche doivent décrire tout traitement différencié qu'ils accordent entre leurs propres biens et services, et les biens et services proposés par d'autres utilisateurs de sites internet d'entreprises.

Et les sanctions ?

Les dispositions des conditions générales qui ne sont pas conformes à certaines exigences du Règlement P2B sont **nulles et non avenues**.

Le Règlement P2B prévoit également le droit pour des organisations ou associations représentatives des entreprises utilisatrices et organismes publics établis dans les États membres, de saisir les juridictions nationales compétentes dans l'Union, en vue de faire cesser ou d'interdire tout manquement aux exigences du Règlement (art. 14).

Toute question ou demande de renseignement relative au Règlement P2B peut être adressée à Eugénie Stinghamber ou Gaetano Jannone.