

ARTICLE

OPÉRATEURS DE PLATEFORMES EN LIGNE : J - 1 MOIS POUR LA PREMIÈRE VAGUE DE MISE EN CONFORMITÉ DE VOS PLATEFORMES AUX NOUVELLES OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE ET LOYAUTÉ ISSUES DES DÉCRETS DU 29 SEPTEMBRE 2017 !

IT et données personnelles Droit de la concurrence, consommation et distribution Contrats commerciaux et internationaux | 30/11/17 | Alexandra Berg-Moussa

Longtemps attendus, trois décrets du 29 septembre 2017 pris en application de la Loi pour une République Numérique[1] précisent les modalités pratiques des nouvelles obligations de transparence et de loyauté des opérateurs de plateformes en ligne.

Un grand nombre de ces nouvelles obligations entre en vigueur dès le 1^{er} janvier 2018 et va demander aux opérateurs concernés une mise à jour substantielle de leurs plateformes.

Concrètement, il s'agit des trois décrets suivants (dont l'entrée en vigueur n'est pas prévue aux mêmes dates) :

- Le décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 - dont l'entrée en vigueur est prévue le 1^{er} janvier 2018 - relatif aux **obligations d'information des opérateurs de plateformes** numériques (1) ;
- Le décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 - dont l'entrée en vigueur est prévue le 1^{er} janvier 2018 - relatif aux obligations d'information relatives aux **avis en ligne de consommateurs**(2) ;
- Le décret n° 2017-1435 du 29 septembre 2017 - dont l'entrée en vigueur est prévue le 1^{er} janvier 2019 - relatif à la fixation d'un seuil de connexions à partir duquel les opérateurs de plateformes en ligne élaborent et diffusent des **bonnes pratiques** pour renforcer la loyauté, la clarté et la transparence des informations transmises aux consommateurs (3).

1- Les obligations d'information des opérateurs de plateformes en ligne – 1^{er} janvier 2018

Pour rappel, au titre de l'article L. 111-7, I du code de la consommation (C. Cons.), sont concernées par ces obligations tous les types de plateformes en ligne : les *marketplaces*, les sites de comparaison (qui restent également soumis aux obligations spécifiques d'information issues du décret n° 2016-505 du 22 avril 2016[2]), les plateformes destinées à la mise en relation d'un professionnel et d'un consommateur ou de plusieurs consommateurs entre eux, les moteurs de recherche, les réseaux sociaux, etc.

a. Obligations portant sur les modalités de classement/référencement

L'opérateur de plateforme en ligne qui opère le référencement/déréférencement et classement de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers aura désormais l'obligation de révéler un certain nombre d'informations (C. Conso., art. D. 111-7, I).

(i) De quelles informations s'agit-il ?

- les conditions de référencement et de déréférencement des contenus et des offres, notamment les règles applicables pour être référencé et les obligations dont le non-respect conduit à être déréférencé ;
- les critères de classement par défaut des contenus et des offres, ainsi que leurs principaux paramètres ; et
- le cas échéant, l'existence d'un lien capitalistique ou d'une rémunération entre la plateforme et les entreprises référencées ayant une influence sur le référencement ou le classement.

(ii) Où fournir ces informations ?

- Dans une **rubrique bien identifiée, directement et aisément accessible à partir de toutes les pages du site** portant spécifiquement sur les modalités de référencement/déréférencement et de classement.
- A noter que tout opérateur de plateforme en ligne devra faire apparaître, de manière lisible et aisément accessible, **sur chaque page de résultats, le critère de classement** utilisé ainsi que la définition de ce critère (par exemple par date de mise en ligne, par pertinence, par prix, etc.) y compris par renvoi à la rubrique mentionnée ci-dessus (C. Conso., art. D. 111-7, II), et ce afin de permettre à l'utilisateur d'apprécier la loyauté de l'algorithme de classement/référencement.

b. Obligations portant sur l'information de liens juridiques et/ou financiers entre la plateforme et la personne référencée

- Poussant encore l'exigence de transparence, les plateformes devront révéler, de manière suffisamment explicite, **tout lien de droit (relation contractuelle) ou capitalistique ou encore toute rémunération entre elles et le prestataire/vendeur qui est référencé.**

- Cette information devra figurer sur le site « **à proximité de l'offre ou du contenu classé** » y compris sur ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (C. Conso., art. D. 111-7, II).

c. Obligations portant sur l'offre proposée dans le cadre des plateformes «collaboratives»

- La mise en relation pour la vente, l'échange ou le partage

Tout opérateur de plateforme en ligne qui opère la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service devra également renseigner un certain nombre d'informations (C. Conso., art. D. 111-8, I).

(i) De quelles informations s'agit-il ?

- la qualité des personnes autorisées à déposer une offre et notamment leur statut de professionnel ou de consommateur ;

- le descriptif du service de mise en relation, ainsi que la nature et l'objet des contrats dont il permet la conclusion ;

- le cas échéant, le prix du service de mise en relation ou le mode de calcul de ce prix et de tout prix additionnel mis à la charge du consommateur ;

- le cas échéant, les modalités de paiement et le mode de gestion du paiement, qu'il soit opéré directement ou par un tiers ;

- le cas échéant, les assurances et garanties proposées par la plateforme ; et

- les modalités de règlement des litiges et, le cas échéant, le rôle de la plateforme dans ce règlement.

(ii) Où fournir ces informations ?

- Là encore ces informations devront être fournies dans une **rubrique directement et aisément accessible à partir de toutes les pages du site et sans que l'utilisateur ait besoin de s'identifier.**

- Il nous semble que cette rubrique peut correspondre à celle dans laquelle sont disponibles sur le site les conditions générales d'utilisation de la plateforme qui contiendrait désormais toutes ces informations. En effet, si les pratiques des sites de commerce électronique en matière d'accès aux conditions générales (« CG ») sont assez hétérogènes, en principe elles devraient être accessibles sans identification préalable de l'utilisateur. Il conviendrait également de respecter l'usage consistant à proposer un lien bien visible vers les CG contenant les informations requises or ce, sur **toutes** les pages du site (et pas uniquement la page d'accueil).

- Le cas spécifique de la mise en relation de consommateurs ou de non-professionnels entre eux

Si l'**intermédiation a lieu entre consommateurs ou non-professionnels entre eux**, à titre principal ou accessoire, les plateformes devront également indiquer (C. Conso., art. D. 111-8, II) :

- si l'offreur est un professionnel ou un consommateur ou non-professionnel ;

- préalablement au dépôt de l'offre, les sanctions encourues par l'offreur qui se présente comme un consommateur ou un non-professionnel alors qu'il agit à titre professionnel ;

- le prix total des biens ou des services proposés et les éventuels frais de mise en relation et tous les frais supplémentaires exigibles, sur la base du prix déclaré par l'offreur ;

- le droit de rétractation lorsque les parties au contrat l'ont prévu, ou, à défaut, l'absence de droit de rétractation pour l'acheteur au sens de l'article L. 221-18 du code de la consommation ;

- l'absence de garantie légale de conformité des biens mentionnée aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation et l'application des dispositions des articles 1641 et suivants du code civil relatifs à la garantie des défauts de la chose vendue ; et

- les dispositions du code civil relatives au droit des obligations et de la responsabilité civile applicables à la relation contractuelle, par l'affichage d'un lien hypertexte.

- La mise à disposition d'un espace à destination des professionnels

Si l'intermédiation a lieu entre des professionnels et des consommateurs, et permet la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de service, la plateforme devra mettre à la disposition des professionnels **l'espace nécessaire pour la communication des informations préalables à la vente d'un bien ou à la fourniture d'un service**, prévues par les articles L. 221-5 et L. 221-6 du code de la consommation (*C. Conso., art. D. 111-9*).

2- Les obligations concernant les avis en ligne des consommateurs – 1^{er} janvier 2018

La Loi pour une République Numérique a introduit à l'article L 111-7-2 du code de la consommation l'obligation pour les plateformes qui collectent, modèrent ou diffusent des avis en ligne d'utilisateurs de leur délivrer une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement de ces avis.

a. Définition de la notion d'avis en ligne

- L'avis en ligne est défini comme étant l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qualitatif ou quantitatif, qu'il ait ou non acheté le bien ou le service pour lequel il dépose un avis (*C. Conso., art. D. 111-16*).

- Les parrainages d'utilisateurs, les recommandations par des utilisateurs d'avis en ligne et les avis d'experts ne sont pas concernés.

b. Obligations portant sur les modalités de publication et de traitement des avis

Les plateformes concernées devront mentionner (*C. Conso., art. D 111-17*) :

A proximité des avis :

- l'existence ou non d'une procédure de contrôle des avis ;
- la date de publication de chaque avis, ainsi que celle de l'expérience de consommation concernée par l'avis ; et
- les critères de classement des avis (parmi lesquels figure le classement chronologique).

Dans une rubrique spécifique facilement accessible :

- l'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis ; et
- le délai maximum de publication et de conservation d'un avis.

c. Obligations en cas de contrôle des avis

Si la plateforme concernée exerce un contrôle sur les avis (*C. Conso., art. D 111-18*) :

Elle veille à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Elle précise dans la rubrique prévue ci-dessus :

- les caractéristiques principales du contrôle des avis au moment de leur collecte, de leur modération ou de leur diffusion ;
- la possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'avis ;
- la possibilité ou non de modifier un avis et, le cas échéant, les modalités de modification de l'avis ; et
- les motifs justifiant un refus de publication de l'avis.

Sur ce dernier point, lorsque la plateforme concernée refuse la publication d'un avis, elle informe son auteur des motifs de refus par tout moyen approprié (*C. Conso., art. D 111-19*).

3- L'Obligation pour certaines plateformes de diffuser un guide de bonnes pratiques – 1^{er} janvier 2019

a. Pour qui ?

Les opérateurs de plateformes en ligne dont le **nombre de visiteurs uniques par mois dépasse 5 millions par plateforme (calculé sur la base de la dernière année civile)** devront élaborer et diffuser aux consommateurs des bonnes pratiques visant à renforcer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté (*C. Conso., Art. D 111-15-I*).

Pour les plateformes d'intermédiation, le nombre de connexions est déterminé au regard de la seule activité de mise en relation (*C. Conso., Art. D 111-15-II*).

b. Quand (point de départ et délai pour se mettre en conformité) ?

- Ce décret s'appliquera à compter du **1^{er} janvier 2019** et dès lors qu'une plateforme dépasse le seuil précité, elle devra s'y conformer dans un délai de **6 mois** à compter du dépassement du seuil.

Le régime juridique applicable aux opérateurs de plateformes en ligne est désormais strictement encadré et se complexifie. Les nouvelles obligations qui incombent à ces professionnels et qui entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2018, sont nombreuses et contraignantes : leur mise en œuvre pratique, et notamment la mise à jour des plateformes concernées, doit être anticipée. A défaut de respecter l'ensemble de ces obligations, les opérateurs de ces plateformes encourent une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale (*C.Conso., art. L.131-4*).

A noter qu'en revanche, le non-respect de l'obligation de diffuser un guide de bonnes pratiques, qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2019, n'est pas sanctionné.

Le législateur compte sur l'autorégulation des professionnels du secteur en la matière, mais a néanmoins prévu que les autorités compétentes pourront procéder à des enquêtes et évaluations des opérateurs de plateformes, diffuser les résultats de ces évaluations et rendre publique la liste des plateformes qui ne respectent pas leurs obligations d'information et de transparence. Le risque de mauvaise publicité et d'atteinte à l'image et à la réputation des opérateurs concernés sera donc sans doute également un moteur de l'autorégulation escomptée./.

[1] Voir notre Newsletter précédente du 30/09/2016 relative à Loi pour une République Numérique et plateformes en ligne : <https://www.august-debouzy.com/fr/blog/760-loi-pou...>

[2] Voir notre Newsletter précédente du 17/06/2016 relative aux Nouvelles obligations pour les sites internet utilisant la comparaison en ligne : <https://www.august-debouzy.com/fr/blog/760-loi-pou...>
