



Plateformes d'intermédiation : une nouvelle réglementation au plan européen

Actualité législative publié le 25/07/2019, vu 2961 fois, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

Les plateformes Internet issues de la nouvelle économie tiennent une place de choix dans le secteur du tourisme. Il convenait cependant d'encadrer leur fonctionnement au niveau européen, compte tenu de leur place de plus en plus importante.

Les institutions européennes sont conscientes de l'impact sur notre économie des services d'intermédiation en ligne ainsi que des moteurs de recherches, qui ne cessent de se multiplier et dont l'importance ne cesse de croître. Il était donc essentiel de donner au minimum une ligne directrice afin de protéger tant les entreprises utilisatrices que, indirectement, les consommateurs finaux. C'est ce qui vient d'être fait avec l'adoption d'un nouveau règlement.

Le règlement (UE) n°2019/1150 du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne sera applicable le 12 juillet 2020 (article 19). En attendant, il convient d'en expliciter ses principales dispositions.

L'objectif est essentiellement de faire bénéficier à tous les utilisateurs professionnels de services d'intermédiation en ligne et de moteurs de recherches en ligne, d'une transparence appropriée, d'équité et de leur offrir des recours efficaces en cas de besoin (article 1^{er}). Pour autant, les lois nationales en matière de concurrence déloyale ou de droits des contrats demeurent pleinement applicables, nonobstant l'adoption de ce règlement. Il en va de même pour la réglementation européenne dans les domaines de la coopération judiciaire en matière civile, de la concurrence, de la protection des données, de la protection du secret des affaires, de la protection des consommateurs, du commerce électronique et des services financiers.

En premier lieu le règlement vient encadrer les conditions générales des plateformes (article 3 : rédaction, accès, effet, etc.).

Ensuite, lorsqu'il est envisagé de restreindre, suspendre ou résilier la fourniture de services d'intermédiation (article 4), la plateforme ne pourra le faire qu'à certaines conditions (exposé des motifs à l'entreprise utilisatrice sur un support durable, information du délai de mis en œuvre – qui ne pourra être inférieur à 30 jours en cas de résiliation, mise en place d'une procédure interne pour l'utilisateur qui pourra se défendre). Il prévoit en matière de classement de résultats que les plateformes garantissent encore ici la transparence et la prévisibilité des paramètres utilisés (article 5) comme en cas de traitement différencié (article 7).

Enfin, une des mesures phares du règlement concerne la mise en place d'un service interne de traitement des plaintes au profit des entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (article 11). Il devra être facilement accessible et gratuit. Le traitement de la plainte devra être réalisé notamment dans un délai raisonnable, selon son importance et sa complexité, en toute transparence en mettant en œuvre une égalité de traitement des situations identiques. Mais il devra aussi l'être de manière personnalisée... Un recours à une médiation (article 12), comme le

recours juridictionnel (article 14), sont envisagés, y compris lorsqu'une plainte n'est pas résolue dans le cadre du traitement interne précédemment évoqué.

=> Il existe aujourd'hui de nombreuses plateformes proposant des services d'intermédiation en ligne ou encore des moteurs de recherche. Ces plateformes sont particulièrement actives dans le secteur du tourisme et connaissent même un succès inégalé (AirBnB, Booking, Uber, etc.). Les consommateurs étant friands de ces services, il était donc indispensable pour les entreprises qui proposent leurs services via ces sites de pouvoir bénéficier au minimum d'un environnement commercial équitable et transparent. Si l'application de ce règlement n'est prévue que pour l'année prochaine, il reste souhaitable que les plateformes puissent s'y conformer le plus tôt possible.

V.A.