Lire cet article en ligne

Guide pratique des nouvelles obligations de transparence et loyauté auxquelles les opérateurs de plateformes numériques doivent se conformer depuis le 1er janvier 2018

Deux des trois décrets du 29 septembre 2017 pris en application de la loi pour une République Numérique sont entrés en vigueur le 1er janvier 2018, l'occasion de revenir sur les nouvelles obligations de transparence et loyauté mises à la charge des Opérateurs de plateformes numériques.

De nouvelles obligations sont à la charge de certains sites web depuis le 1er janvier 2018 avec l'entrée en vigueur :

- Du Décret n°2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques[1];
- Du Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs[2].

Dans une précédente Newsletter[3], nous vous avions présenté les lignes directrices de ces Décrets. A l'occasion de leur entrée en vigueur, nous vous exposons en détails et sous forme de guide pratique, leur contenu et les dispositions à prendre pour s'y conformer.

1. **Les nouvelles obligations d'information qui s'imposent aux opérateurs de plateformes numériques depuis le 1er janvier 2018**

1.1 **Qu'est-ce qu'un opérateur de plateformes en ligne ?**

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

La loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 donne une définition légale de la notion de plateforme en ligne en disposant qu'*« est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :*

> *1° **Le classement ou le référencement**, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;*
>
> *2° Ou **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. »*[4]

Les plateformes numériques ont une activité de moteur de recherche, de place de marché, de comparaison de biens et services, de réseau social ou encore dédiée à l'économie collaborative.

Les plateformes en ligne permettent ainsi au sein de la société numérique, l'échange des biens et des services, les interactions sociales multiples, le partage d'informations et de connaissances, la mobilisation autour d'un même projet, d'une même cause etc. Acteurs clés de l'économie numérique, leurs fonctions sont multiples et variées et toujours plus innovantes.

Ainsi les sites Amazon, Expedia, Airbnb, Facebook, Google, BlaBlaCar, LeLynx, sont des plateformes en ligne au sens de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016.

1.2 Quelles sont les nouvelles obligations d'informations à la charge des plateformes en ligne depuis le 1er janvier 2018 ?

a. Les modalités de référencement, déréférencement et de classement[5]:

- **Qui est concerné par ces nouvelles obligations d'information :**

Tous les opérateurs de plateformes en ligne (cf. définition supra 1.1).

- **Les informations à publier :**

– Les conditions de référencement et de déréférencement des contenus et des offres de biens et services, notamment :

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

+ 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 de biens et services, ainsi que leurs principaux paramètres.

- **Où et comment diffuser ces informations :**

Les informations doivent être publiées :

– dans une **rubrique spécifique ;**

– aisément accessible ;

– à partir de **toutes les pages du site.**

b. **L'existence d'un lien capitalistique ou d'une rémunération entre l'opérateur de plateforme et les offreurs référencés**[6]

- **Qui est concerné par ces nouvelles obligations d'information :**

Tous les opérateurs de plateformes en ligne (cf. définition supra 1.1).

- **Les informations à publier :**

L'opérateur de plateforme a l'obligation d'informer sur l'existence d'un **lien capitalistique ou d'une rémunération** qui le lie aux offreurs qu'il référence dès lors que ce lien ou que cette rémunération **exercent une influence** sur le référencement ou le classement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne.

- **Où et comment diffuser ces informations :**

Pour chaque résultat de classement, cette information doit être diffusée :

– par tout moyen ;

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

– à proximité de l’offre ou du contenu classé.

c. **Les nouvelles obligations qui s’imposent aux opérateurs de plateforme en ligne dont l’activité relève de l’article L111-7 I 2° du Code de la consommation**[7]

- **Qui est concerné par ces nouvelles obligations d’information :**

(i) Sont visées par ces nouvelles dispositions :

Les plateformes en ligne dont l’activité relève de l’article **L111-7 I 2°** du Code de la consommation, c’est-à-dire les plateformes qui proposent **un service de 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. Il s’agit notamment des **sites web dits « Marketplace »** tels que Le Bon Coin par exemple.

(ii) Ne sont pas visées par ces nouvelles dispositions :

Les plateformes en ligne dont l’activité relève exclusivement de l’article **L111-7 I 1°** du Code de la consommation, c’est-à-dire les plateformes qui proposent exclusivement **un service de classement ou de référencement**, au moyen d’algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers.

- **Les informations à publier :**

– La qualité des personnes autorisées à déposer une offre de biens et de services, 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, ainsi que le prix de tout service additionnel payant, lorsqu’ils sont mis à la charge du consommateur ;

– Le cas échéant, **les modalités de paiement** et **le mode de gestion**, opéré directement ou par un tiers, de la transaction financière ;

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

– Le cas échéant, **les assurances et garanties** proposées par l'opérateur de plateforme ;

– Les modalités de règlement des litiges et, le cas échéant, le rôle de l'opérateur de plateforme dans ce règlement.

- **Où et comment diffuser ces informations :**

Les informations doivent être publiées :

– dans une **rubrique ;**

– directement et aisément accessible à partir de **toutes les pages du site**;

– sans que l'utilisateur ait besoin de s'identifier.

2. **Les nouvelles obligations relatives aux avis en ligne de consommateurs à publier depuis le 1er janvier 2018**

- **Qui est concerné par ces nouvelles obligations d'information :**

Toute personne physique ou morale dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, **à collecter, à modérer ou à diffuser des avis en ligne provenant de consommateurs**[8].

Qu'est-ce qu'un avis en ligne de consommateur ?

Un avis en ligne s'entend de l'expression de l'opinion **d'un consommateur** sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif.

L'expérience de consommation s'entend **que le consommateur ait ou non acheté le bien ou le service** pour lequel il dépose un avis.

Ne sont pas considérés comme des avis en ligne **les parrainages d'utilisateurs, les recommandations par des utilisateurs d'avis en ligne, ainsi que les avis d'experts**[9].

A titre d'exemple, le site TripAdvisor, outre son activité de classement, a également pour activité la collecte et diffusion d'avis en ligne de consommateurs souhaitant partager une expérience culinaire ou hôtelière.

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

- **Les informations à publier <u>à proximité des avis :</u>**

– 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 ;

– Les **critères de classement** des avis parmi lesquels figure le classement chronologique[10].

- **Les informations à publier dans <u>une rubrique spécifique facilement accessible :</u>**

<u>Qu'il y ait ou non contrôle sur les avis :</u>

– L'existence ou non de **contrepartie fournie** en échange du dépôt d'avis ;

– Le **délai maximum de publication** et de conservation d'un avis[11].

<u>En cas de contrôle exercé sur les avis par l'opérateur :</u>

– 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 ;

– Les motifs justifiant un refus de publication de l'avis.[12]

- **Refus de publication d'un avis de consommateur :**

En cas de refus de publication d'un avis, l'opérateur doit informer son auteur des motifs de refus par tout moyen approprié[13].

3. **<u>Quelles sanctions en cas de non-respect de ces obligations ?</u>**

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

Le non-respect de ces nouvelles dispositions est sanctionné d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale[14].

Si ce n'est déjà fait, veillez bien à **mettre en conformité vos sites** avec ces nouvelles obligations.

[1] https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/9/29/ECOC1716647D/jo/texte

[2] https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/9/29/ECOC1716649D/jo/texte

[3] https://www.soulier-avocats.com/plateformes-numeriques-nouvelles-dispositions-obligations-dinformation-vis-a-vis-consommateurs/

[4] Article L111-7 du Code de la consommation

[5] Article D111-7 I du Code de la consommation

[6] Article D111-7 3° et II du Code de la consommation

[7] Article D111-8 I du Code de la consommation

[8] Article L111-7-2 du Code de la consommation

[9] Article D111-16 du Code de la consommation

[10] Article D111-17 1° du Code de la consommation

[11] Article D111-17 2° du Code de la consommation

[12] Article D111-18 du Code de la consommation

[13] Article D111-19 du Code de la consommation

[14] Article L131-4 du Code de la consommation

Soulier Avocats est un cabinet d'avocats pluridisciplinaire proposant aux différents acteurs du monde industriel, économique et financier une offre de services juridiques complète et intégrée.

Nous assistons nos clients français et étrangers sur l'ensemble des questions juridiques et fiscales susceptibles de se poser à eux tant dans le cadre de leurs activités quotidiennes qu'à l'occasion d'opérations exceptionnelles et de décisions stratégiques.

Chacun de nos clients bénéficie d'un service personnalisé adapté à ses besoins, quels que soient sa taille, sa nationalité et son secteur d'activité.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site internet : www.soulier-avocats.com.

Le présent document est fourni exclusivement à titre informatif et ne saurait constituer ou être interprété comme un acte de conseil juridique. Le destinataire est seul responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés