Lire cet article en ligne

Plateformes numériques : nouvelles dispositions sur les obligations d'information vis-à-vis des consommateurs

Dans un objectif de renforcement de la transparence et de loyauté des plateformes numériques à l'égard des consommateurs, trois décrets du 29 septembre 2017 sont venus préciser les obligations d'information à la charge des opérateurs de ces plateformes en ligne.

Certaines de ces mesures devront être mises en place d'ici le 1er janvier 2018.

Pris en application des dispositions relatives à la loyauté des plateformes et à l'information des consommateurs de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, trois décrets du 29 septembre 2017[1] ont pour objectif, selon le ministre de l'économie et des finances, de permettre aux consommateurs d'accéder à « *des informations claires, objectives et transparentes, pour renforcer la confiance en l'information présentée sur ces plateformes* »[2].

Certaines mesures devront être mises en œuvre à compter du 1er janvier 2018 par les opérateurs de plateformes numériques, à savoir toute personne dont l'activité repose soit sur le classement, le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers, soit sur la mise en relation, par voie électronique, 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 bien ou d'un service.

Ainsi, sont notamment fixés le contenu, les modalités et les conditions d'application de l'article L. 111-7 du code de la consommation qui impose à tout opérateur de plateforme en ligne, une obligation d'information loyale, claire et transparente sur les conditions de référencement, de classement et de déréférencement des contenus auxquels il permet d'accéder et sur le fonctionnement du service d'intermédiation qu'il propose[3].

A titre d'exemple, ces plateformes devront entre autres indiquer dans une rubrique directement et aisément

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

accessible à partir de toutes les pages du site notamment les règles applicables pour être référencé et les obligations dont le non-respect conduit à être déréférencé ainsi que, le cas échéant, l'existence d'un lien capitalistique ou d'une rémunération entre l'opérateur de plateforme et les offreurs référencés 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.

En outre, sont désormais déterminés le contenu et les modalités d'application des informations prévues par l'article L. 111-7-2 du Code de la consommation qui impose une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis en ligne à 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[4].

La notion d'avis en ligne est en particulier définie. Il « *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* ».

Les personnes concernées devront préciser entre autres des informations spécifiques relatives aux modalités de fonctionnement du service d'avis en ligne et aux procédures de contrôle des avis ainsi que les modalités par lesquelles le consommateur est informé du refus de la publication de son avis.

Lorsqu'un contrôle est exercé sur les avis en ligne, il devra être veillé à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Des informations spécifiques devront figurer à cet égard dans une rubrique aisément accessible.

Enfin, à compter du 1er janvier 2019, les plateformes dont le nombre de connexions mensuelles est supérieur à 5 millions de visiteurs uniques devront élaborer et diffuser des bonnes pratiques en matière de clarté, de transparence et de loyauté, lesquelles devront être consultables en ligne[5].

[1] Décret n°2017-1434 du 29 septembre 2017 « *relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques* » ; Décret n°2017-1435 du 29 septembre 2017 « *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* » ; Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 « *relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs* »

[2] Communiqué de presse du 5 octobre 2017 de Bruno Le Maire, ministre de l'Economie et des Finances, et Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État auprès du premier ministre chargé du Numérique

[3] Décret n°2017-1434 du 29 septembre 2017 « *relatif aux obligations d'information des opérateurs de*

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

plateformes numériques »

[4] Décret n°2017-1435 du 29 septembre 2017 « *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* »

[5] Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 « *relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs* »

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.