

# Réponse du CCBE au « Paquet relatif aux services numériques : consultation publique ouverte »

04/09/2020

## Introduction

La Commission a récemment [annoncé](#) un paquet de mesures relatif aux services numériques comportant deux grands piliers:

- premièrement, une proposition de règles nouvelles et modifiées pour approfondir le marché unique des services numériques, en augmentant et en harmonisant les responsabilités des plateformes en ligne et des fournisseurs de services d'information et en renforçant le contrôle exercé sur les politiques des plateformes en matière de contenus dans l'UE;
- deuxièmement, des règles ex ante afin que les marchés caractérisés par de grandes plateformes générant des effets de réseau importants et agissant en tant que « contrôleurs d'accès » restent équitables et contestables pour les innovateurs, les entreprises et les nouveaux entrants.

## La présente consultation

La Commission lance la présente consultation publique ouverte dans le cadre de son exercice de collecte d'éléments probants, afin de recenser les problèmes susceptibles de nécessiter une intervention dans le cadre de la législation sur les services numériques, ainsi que des questions supplémentaires liées à l'environnement des services numériques et des plateformes en ligne, qui feront l'objet d'une analyse plus approfondie en vue d'éventuelles initiatives à venir, au cas où les problèmes recensés nécessiteraient une intervention réglementaire.

La consultation comporte 6 modules (vous pouvez répondre à autant de modules que vous le souhaitez) :

1. **Comment garantir efficacement une plus grande sécurité en ligne pour les utilisateurs ?**
2. **Est-il opportun de revoir le régime de responsabilité des services numériques agissant en tant qu'intermédiaires ?**
3. **Quels problèmes découlent du pouvoir de contrôleur d'accès détenu par les plateformes numériques ?**
4. **Autres questions et perspectives émergentes, y compris la publicité en ligne et les contrats intelligents**
5. **Comment résoudre les difficultés liées à la situation des particuliers qui offrent en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes en ligne ?**
6. **Quelle gouvernance pour renforcer le marché unique des services numériques ?**

## Services numériques et autres termes utilisés dans le questionnaire

Le questionnaire se réfère aux **services numériques** (ou « services de la société de l'information », au sens de la directive sur le commerce électronique), en tant que « services fournis par voie électronique, à distance, à la demande de l'utilisateur ». Il fait également référence de manière plus restrictive à un sous-ensemble de services numériques appelés ici **services intermédiaires en ligne**. On entend par là des services tels que les

fournisseurs d'accès à Internet, les services en nuage, les plateformes en ligne, les services de messagerie, etc., c'est-à-dire les services qui assurent généralement le transport ou l'intermédiation de contenus, biens ou services mis à disposition par des tiers.

Certaines parties du questionnaire se concentrent spécifiquement sur les **plateformes en ligne** — comme les plateformes de commerce en ligne, les moteurs de recherche, les boutiques d'applications, les plateformes de voyages et de logements en ligne ou les plateformes de mobilité, d'autres plateformes de l'économie collaborative, etc.

D'autres termes et notions techniques sont expliqués dans un [glossaire](#).

### Comment répondre

Veillez à **sauvegarder régulièrement vos réponses** pendant que vous complétez le questionnaire.

Vous pouvez vous interrompre et retourner à tout moment au questionnaire pour le terminer. À la fin, vous pourrez également télécharger un document ou ajouter d'autres points non abordés en détail dans le questionnaire.

Date limite pour les réponses : le 8 septembre 2020

### Langues

Vous pouvez soumettre vos réponses dans n'importe quelle langue officielle de l'UE. Le questionnaire est disponible dans 23 langues officielles de l'UE. Vous pouvez choisir la langue dans le menu en haut de la page.

## **I. Comment garantir efficacement une plus grande sécurité en ligne pour les utilisateurs ?**

---

Ce module du questionnaire comporte plusieurs sous-sections :

**Premièrement**, l'objectif est de recueillir des éléments probants, des expériences et des données du point de vue des différentes parties prenantes concernant les activités illicites en ligne, telles que définies dans le droit national et le droit de l'UE. Il s'agit notamment de la mise à disposition en ligne de biens illicites (par exemple, des produits dangereux, des biens de contrefaçon, des produits interdits ou réglementés, des espèces sauvages protégées, du trafic d'animaux de compagnie, des médicaments illicites, des offres trompeuses de compléments alimentaires), de contenus illicites (par exemple, des discours haineux illicites, des contenus à caractère pédopornographique, des contenus enfreignant les droits de propriété intellectuelle) et de services illicites, ou des pratiques contraires au droit de la consommation en ligne (telles que les escroqueries, les publicités trompeuses ou l'incitation à l'achat auprès des enfants). Ce module couvre tous les types d'activités illicites, relevant aussi bien du droit pénal que du droit civil.

Il vous interroge ensuite sur d'autres activités en ligne qui ne sont pas nécessairement illicites mais qui pourraient causer un préjudice aux utilisateurs, telles que la propagation de la désinformation en ligne ou la diffusion de contenus préjudiciables aux mineurs.

Il vise également à recueillir des faits et des avis éclairés sur les risques potentiels que présente une suppression erronée de contenus légitimes. Il vous interroge également sur la transparence et la responsabilité des mesures prises par les services numériques et les plateformes en ligne, en particulier en ce qui concerne l'intermédiation de l'accès des utilisateurs à leur contenu et les mesures prises pour permettre le contrôle par des tiers. Les répondants pourraient également être intéressés par des questions connexes figurant dans le module de la consultation axé plus particulièrement sur la publicité en ligne.

**Deuxièmement**, le module examine les responsabilités et obligations proportionnées et appropriées qui pourraient être exigées des intermédiaires en ligne, en particulier les plateformes en ligne, dans la gestion des différents problèmes abordés dans la première sous-section.

Ce module ne traite pas du régime de responsabilité applicable aux intermédiaires en ligne, lequel est examiné plus en détail dans le module suivant de la consultation.

## 1. Principales problématiques et expériences

---

### A. Expériences et données sur les activités illicites en ligne

#### Contenus illicites

11 Avez-vous déjà rencontré des contenus illicites en ligne (par exemple, l'incitation illicite à la violence, à la haine ou à la discrimination fondée sur des motifs protégés tels que la race, l'origine ethnique, le genre ou l'orientation sexuelle ; des contenus à caractère pédopornographique ; une propagande terroriste ; des propos diffamatoires; des contenus enfreignant les droits de propriété intellectuelle, des infractions au droit de la consommation)?

- Non, jamais  
 Oui, une fois  
 Oui, à plusieurs reprises  
 Je ne sais pas

12 Quelle mesure avez-vous prise ?

- Je l'ai signalé à la plateforme en suivant la procédure de notification existante  
 J'ai pris contact avec la plateforme en ligne par d'autres moyens afin de signaler le contenu illicite  
 J'ai pris contact avec une autorité nationale  
 J'ai pris contact avec une association de consommateurs  
 Je n'ai pris aucune mesure  
 J'ai pris une autre mesure Veuillez préciser dans la fenêtre de texte ci-dessous

13 Veuillez préciser

En ce qui concerne cette partie, nous nous demandons ce qui peut être qualifié de « contenu illicite » et en particulier si la Commission considère les activités illégales telles que celles menées par des personnes qui ne sont pas qualifiées pour offrir des services professionnels en ligne ou qui font l'objet de sanctions disciplinaires (radiation) par un organisme professionnel mais sont toujours actives sur des plateformes de tiers (services d'intermédiation).

De nombreuses questions peuvent se poser quant à la manière de supprimer un « contenu illicite » :










- Le moment exact où la plateforme est informée du contenu illégal,
- la rapidité de réaction pour retirer ledit contenu,
- l'appréciation du terme « illicite ».







La Commission européenne pourrait envisager à l'avenir d'adopter des règles visant à résoudre ces difficultés.

## 2. Clarification des responsabilités concernant les plateformes en ligne et les autres services numériques

1 Quelles sont les responsabilités (c'est-à-dire les obligations légales) qui devraient être imposées aux plateformes en ligne et dans quelles conditions ?

Selon vous, ces mesures devraient-elles être prises par toutes les plateformes en ligne, ou uniquement par certaines d'entre elles (par exemple, en fonction de la taille, de la capacité, de l'ampleur du risque d'exposition aux activités illicites menées par leurs utilisateurs) ? Si vous estimez que certaines mesures ne devraient être prises que par de grandes plateformes en ligne, veuillez indiquer quelles pourraient être ces mesures.

	Oui par toutes les plateformes en ligne, en fonction des activités intermédiées (par exemple, l'hébergement de contenu, la vente de biens ou de services)	Oui, uniquement par des plateformes en ligne plus importantes	Oui uniquement les plateformes présentant un risque particulier d'exposition aux activités illicites de leurs utilisateurs	De telles mesures ne devraient pas être imposées par la loi
Instaurer un système « de notification et d'action » efficace pour le signalement de biens ou de contenus illicites				
Instaurer un système d'évaluation du risque d'exposition à des biens ou contenus illicites				
Disposer d'équipes de modération de contenu, dûment formées et dotées de ressources suffisantes				
Répondre systématiquement aux demandes des autorités répressives				
Coopérer avec les autorités nationales et les autorités répressives, sur la base de procédures claires				
Coopérer avec des organisations de confiance disposant d'une expertise avérée et en mesure de signaler des activités illicites en vue d'une analyse rapide (« signaleurs de confiance »)				
Détecter des contenus, biens ou services illicites				
En particulier lorsqu'elles sont intermédiaires pour la vente de biens ou de services, informer les utilisateurs professionnels des obligations leur incombant en vertu du droit de l'UE				
Demander aux utilisateurs professionnels de s'identifier clairement (politique fondée sur				

la « connaissance de son client »)				
Fournir des moyens techniques permettant aux utilisateurs professionnels de s'acquitter de leurs obligations (par exemple, en leur permettant de publier sur la plateforme les informations précontractuelles dont les consommateurs doivent disposer conformément au droit applicable en matière de protection des consommateurs)				
Informar les consommateurs lorsqu'elles ont connaissance de rappels de produits ou de la vente de biens illicites				
Coopérer avec d'autres plateformes en ligne pour échanger des bonnes pratiques et partager des informations ou des outils afin de lutter contre les activités illicites				
Faire preuve de transparence en ce qui concerne les politiques appliquées en matière de contenu, les mesures prises et leurs effets				
Instaurer un système efficace de « contre-avertissement » pour les utilisateurs dont les produits ou contenus sont supprimés afin qu'ils puissent contester des décisions erronées				
Autre, veuillez préciser				

2 Veuillez développer si vous souhaitez préciser vos choix.

Nous pensons que les plateformes en ligne ne devraient pas avoir l'obligation de détecter activement les contenus, biens ou services illégaux, sauf si ces contenus, biens ou services sont manifestement ou de toute évidence illégaux.

3 Selon vous, quelles seraient les informations nécessaires et suffisantes que les utilisateurs et les tiers devraient transmettre à une plateforme en ligne afin de signaler une activité illicite (ventes de biens illicites, offre de services illicites ou partage de contenus illicites) de la part d'un utilisateur du service?

- La localisation exacte : par exemple, l'URL
  - Le motif précis pour lequel l'activité est considérée comme illicite
  - La description de l'activité
  - L'identité de la personne ou de l'organisation qui envoie le signalement.
- Veillez expliquer dans quelles conditions ces informations sont nécessaires  
Autres, veuillez spécifier

4 Veuillez préciser

L'identification de la personne ou de l'organisation qui envoie le signalement (« l'expéditeur ») est nécessaire pour (i) savoir si l'expéditeur a un intérêt réel dans le retrait ou un intérêt fallacieux et (ii) pour assumer les responsabilités potentielles découlant du retrait du contenu lorsque ce contenu est finalement jugé légal.

5 Selon vous, comment éviter la réapparition de contenus, biens ou services illicites ? Quelles approches sont efficaces et proportionnées ?

Si, après une procédure appropriée de notification et de retrait (NTD), la plateforme en ligne permet la réapparition de contenus illégaux, la plateforme en ligne doit être tenue responsable.

9 Quels devraient être les droits et responsabilités d'autres entités, comme des autorités ou des tiers intéressés tels que des organisations de la société civile ou des organismes pour l'égalité de traitement, lorsqu'elles contribuent à combattre les activités illicites en ligne ?

Le CCBE estime que ces entités privées devraient être habilitées à demander le retrait du contenu illégal et, lorsque les autorités publiques le demandent, devraient coopérer afin de déterminer si le contenu en question est illégal. Il est évident que les autorités publiques doivent jouer un rôle plus actif à cet égard.

10 Selon vous, quelles mesures appropriées et proportionnées devraient prendre les plateformes en ligne en ce qui concerne les activités ou les contenus susceptibles de causer un préjudice mais qui ne sont pas nécessairement illicites ?

Selon le CCBE, cette question peut être considérée comme assez complexe étant donné qu'il n'est pas clairement défini ce qu'il faut entendre par « préjudice qui n'est pas illicite ». En règle générale, une personne n'a pas le droit de mettre fin à une activité nuisible si cette activité n'est pas illicite. Toutefois, une telle activité peut être arrêtée sur le principe de « règles extracontractuelles » (une telle règle peut protéger notamment, par exemple, la santé, y compris la santé mentale, l'honneur, la réputation, etc. à condition que certaines conditions soient remplies). Chaque État membre a sa propre réglementation en matière de préjudices extracontractuels.

11 En particulier, existe-t-il des mesures spécifiques que vous jugeriez utiles et proportionnées que les plateformes en ligne prennent à l'égard d'activités ou de contenus potentiellement préjudiciables concernant les mineurs ? Veuillez préciser.

Il est évident qu'une attention particulière doit être accordée à la protection des mineurs, qui doit être aussi élevée que possible. Toutefois, il ne revient pas aux plateformes en ligne de déterminer en premier lieu ce qui est ou doit être interdit en matière de protection des mineurs, mais au législateur (européen et/ou national).

Par exemple, certaines plateformes (notamment les réseaux sociaux) devraient être tenues de mettre en place des systèmes permettant de vérifier l'âge des mineurs inscrits sur leurs plateformes, dans le but de vérifier si l'inscription du mineur sur ces plateformes est conforme ou non à la loi.

12 Veuillez évaluer le degré de nécessité des mesures suivantes dans la lutte contre la propagation de la désinformation en ligne. Veuillez donner une appréciation allant de 1 (pas du tout nécessaire) à 5 (essentiel) pour chaque option ci-dessous.

	1 (pas du tout)	2	3 (avis partagé)	4	5 (essentiel)	Je ne sais pas / pas de réponse
Informer de manière transparente les consommateurs sur la publicité politique et les contenus sponsorisés, en particulier en période électorale					<input checked="" type="radio"/>	
Fournir aux utilisateurs des outils pour le signalement de cas de désinformation en ligne et mettre en place des procédures transparentes pour le traitement des plaintes des utilisateurs					<input checked="" type="radio"/>	

13 Veuillez préciser

Il pourrait être intéressant de se pencher sur les systèmes de détection des contenus illégaux sur diverses plateformes internet, principalement parce que, sur de nombreuses plateformes, un grand nombre des algorithmes dédiés à cette fonction confondent souvent à tort les contenus légaux (par exemple lorsqu'une limite aux droits de propriété intellectuelle est applicable) avec les contenus illégaux sans remédier à ce problème, ce qui peut restreindre considérablement les droits et le comportement des utilisateurs de ces plateformes.

Il serait raisonnable d'exiger des plateformes qu'elles signalent aux internautes que ces contenus sont suspects, sans pour autant les supprimer, et de permettre ainsi à leur auteur de jouir de sa liberté d'expression.

Les plateformes devraient également :

- donner aux citoyens les moyens techniques de signaler la circulation de fausses informations et l'existence de faux comptes diffusant de telles informations,
- et établir des procédures transparentes pour le traitement des plaintes des utilisateurs.

En outre, les plateformes pourraient être obligées d'informer de manière transparente les utilisateurs de publicité politique et des contenus sponsorisés, en particulier en périodes d'élections.

Enfin, il pourrait être utile que les plateformes en ligne comportent des outils d'alerte.

14 Dans des cas particuliers, lorsque des crises éclatent, font peser des menaces systémiques sur la société, telles qu'une pandémie, et entraînent la propagation rapide d'activités illicites et préjudiciables en ligne, quels sont, à votre avis, les mécanismes de coopération appropriés entre les services numériques et les autorités ?

Les plateformes en ligne devraient informer les autorités compétentes (publiques ou judiciaires) lorsqu'un contenu peut impliquer une menace systémique afin que les autorités puissent prendre les mesures appropriées (le cas échéant). En outre, l'idée de créer une plateforme d'alerte européenne pourrait également être envisagée à cet égard.

15 Selon vous, quelles mesures efficaces les fournisseurs de services devraient-ils prendre pour protéger la liberté d'expression de leurs utilisateurs ? Veuillez donner une appréciation allant de 1 (pas du tout nécessaire) à 5 (essentiel).

	1 (pas du tout)	2	3 (avis partagé)	4	5 (essentiel)	Je ne sais pas/ pas de réponse
Garantir des niveaux de transparence élevés en ce qui concerne les conditions de service et les décisions de suppression					●	
Évaluer rapidement le contenu qui leur a été notifié aux fins d'une suppression ou d'un blocage					●	
Instaurer un mécanisme efficace de plainte et de recours					●	
Informers rapidement les utilisateurs dont les contenus, biens ou services ont été supprimés ou bloqués, ou dont les comptes sont menacés de suspension					●	
Mettre en place des mécanismes de contrôle diligent et de haute précision, comprenant une surveillance humaine, lorsque des outils automatisés sont déployés pour détecter, supprimer ou déclasser des contenus ou suspendre des comptes d'utilisateurs.					●	
Permettre à des tiers d'examiner — par exemple, des universitaires — les principaux systèmes de modération du contenu	●					
Autres. Veuillez spécifier					●	

16 Veuillez préciser.

À titre d'exemple, en ce qui concerne la modération effectuée par les plateformes concernant les activités des avocats, le CCBE insiste sur le fait que ces plateformes ne devraient pas avoir la possibilité technique ou contractuelle de violer la liberté d'expression de l'avocat.

## II. Est-il opportun de revoir le régime de responsabilité des services numériques agissant en tant qu'intermédiaires ?

La responsabilité des intermédiaires en ligne constitue un domaine particulièrement important du droit d'Internet en Europe et dans le monde. La directive sur le commerce électronique harmonise les dérogations en matière de responsabilité applicables aux intermédiaires en ligne dans le marché unique, avec des dispositions spécifiques pour différents services en fonction de leur rôle : fournisseurs d'accès à Internet, services de messagerie, ou encore fournisseurs de services d'hébergement.

La section précédente de la consultation a examiné les obligations et les responsabilités qui peuvent être attendues des plateformes en ligne et d'autres services — c'est-à-dire les processus qu'ils devraient mettre en place pour lutter contre les activités illicites susceptibles d'être menées par des utilisateurs qui font un usage abusif de leur service. Dans cette section, l'accent est mis sur l'architecture juridique du régime de responsabilité des fournisseurs de services en ce qui concerne les activités illicites menées par leurs utilisateurs. La Commission souhaite recueillir des avis éclairés sur le fonctionnement du régime de dérogation en matière de responsabilité actuellement en vigueur et sur les domaines dans lesquels une mise à jour pourrait s'avérer nécessaire.



2 Le régime de responsabilité applicable aux intermédiaires en ligne est principalement fixé dans la directive sur le commerce électronique, laquelle distingue différents types de services : le « simple transport », les services de stockage dits « caching » et les « services d'hébergement ».

A votre avis, ces catégories sont-elles suffisamment claires et complètes pour caractériser et réglementer les services intermédiaires numériques d'aujourd'hui ? Veuillez préciser.

Les catégories, telles qu'établies dans la directive sur le commerce électronique, sont suffisamment claires et complètes, sauf en ce qui concerne la nature active/passive des fournisseurs de services d'hébergement (FSE), pour laquelle une clarification supplémentaire serait nécessaire (voir la réponse à la question suivante).

La notion d'intermédiation pourrait également être définie plus précisément en examinant des questions telles que les suivantes : où commence et où finit l'intermédiation ? Où commence le service lui-même ? Une plateforme constitue-t-elle une véritable activité en soi ?

En outre, comme remarque générale à la question de la responsabilité des plateformes, la difficulté de créer un régime de responsabilité commun pour les plateformes dans le cadre de la loi sur les services numériques doit être prise en compte par la Commission. Compte tenu du principe d'égalité de traitement devant la loi, il est important que toutes les plateformes soient concernées (quelle que soit leur taille ou leur capacité) : un régime spécifique ou des obligations spécifiques pourraient toutefois être envisagés et imposés aux plateformes remplissant certains critères prédéfinis (comme les géants du web Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft par exemple).

Pour les services d'hébergement, l'exonération de responsabilité concernant le contenu ou les activités des tiers est conditionnée par une norme de connaissance (c'est-à-dire que lorsqu'ils ont « connaissance effective » des activités illégales, ils doivent agir rapidement pour les supprimer, faute de quoi ils pourraient être tenus responsables).

3 Certains aspects nécessitent-ils une clarification juridique plus poussée ?

Oui, il convient de préciser davantage quand les services fournis seront considérés comme « passifs » et donc soumis aux limitations de responsabilité prévues par la directive sur le commerce électronique.

Dans l'affaire L'Oréal contre eBay (arrêt du 12 juillet 2011 dans l'affaire C-324/09), la CJUE a donné quelques orientations aux États membres pour la classification de la nature active/passive des fournisseurs de services d'hébergement (FSE). Ainsi, le fait de recevoir une rémunération pour les services fournis, de fixer les conditions générales des utilisateurs ou de fournir des informations générales concernant les services n'implique pas l'existence de services actifs. En revanche, l'optimisation de la présentation des offres ou la promotion de ces offres doit être comprise comme un rôle actif du fournisseur de services d'hébergement qui, par conséquent, ne peut pas bénéficier des limitations de responsabilité prévues par la directive sur le commerce électronique. En tout état de cause, la décision finale quant à la nature passive/active d'un fournisseur de services de d'hébergement est du ressort des États membres.

4 Le cadre juridique actuel dissuade-t-il les fournisseurs de services de prendre des mesures proactives contre les activités illicites ? Dans l'affirmative, veuillez donner votre avis sur la manière dont les facteurs de dissuasion pourraient être corrigés.

Oui, surtout lorsqu'il s'agit de fournisseurs de services d'hébergement (FSE). La principale question est de savoir quand on peut considérer que le fournisseur de services d'hébergement a une connaissance effective ou est conscient de l'existence d'un contenu illégal. La CJUE n'a fourni aucune définition ni interprétation de la notion de « connaissance effective » : il est donc difficile de savoir quelles informations doivent être fournies au fournisseur de services d'hébergement afin de conclure qu'il a une « connaissance effective » de l'existence d'un contenu donné. En ce qui concerne la notion de « connaissance », dans l'affaire L'Oréal contre eBay (2011), la CJUE a appliqué la norme de l'« opérateur économique diligent », établissant qu'un fournisseur de services d'hébergement peut être considéré comme ayant connaissance de faits ou de circonstances qui font apparaître le contenu illicite si un opérateur économique diligent aurait dû identifier l'illégalité en question. Là

encore, il reviendra aux États membres de déterminer si un fournisseur de services d'hébergement a agi en tant qu'opérateur économique diligent.

5 Pensez-vous que le concept caractérisant les prestataires de services intermédiaires et selon lequel ces derniers jouent un rôle à « caractère purement technique, automatique et passif » dans la transmission des informations ([voir le considérant 42 de la directive sur le commerce électronique](#)) est suffisamment clair et toujours d'actualité? Veuillez préciser.

Oui. Néanmoins, la différence entre la nature active/passive doit être clarifiée (tel qu'évoqué dans la réponse à la question 3).

6 La directive sur le commerce électronique interdit également aux États membres d'imposer aux prestataires de services intermédiaires des obligations de surveillance à caractère général ou l'obligation de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites menées sur leur service par des utilisateurs.

Selon vous, cette approche, qui met en balance les risques, d'une part, ainsi que les différents droits et les objectifs politiques, d'autre part, est-elle toujours appropriée aujourd'hui ? Est-il nécessaire d'apporter davantage de clarté en ce qui concerne les paramètres propres aux « obligations de surveillance à caractère général » ? Veuillez préciser.

Oui, l'approche est toujours appropriée. Toutefois, la question pertinente est de savoir si les États membres peuvent établir non pas des obligations de surveillance à caractère général, mais des obligations spécifiques pour des secteurs ou des questions spécifiques. Si la réponse est affirmative, le fonctionnement du marché intérieur et l'objectif d'établir une politique unifiée pour les plateformes en ligne dans tous les États membres pourraient être mis en danger.

7 Voyez-vous d'autres situations dans lesquelles pourrait s'avérer nécessaire une mise à niveau du régime de responsabilité des services numériques agissant en tant qu'intermédiaires ?

Oui, lorsqu'il s'agit de ce qui peut être considéré comme un retrait « prompt » à la lumière de la directive sur le commerce électronique.

La CJUE n'a fourni aucune indication quant aux délais qui peuvent être considérés comme un retrait « prompt » du contenu illicite. En outre, la directive sur le commerce électronique ne fournit qu'une recommandation générale sur la mise en œuvre de procédures rapides et fiables pour le retrait des contenus illicites (considérant 42) tout en tenant compte du principe de la liberté d'expression (considérant 46). Par conséquent, il appartient aux États membres de déterminer les procédures spécifiques à suivre pour le retrait effectif du contenu illicite, le cas échéant. La plupart des États membres n'ont pas adopté de procédures spécifiques et se sont limités à mettre en œuvre les exigences générales établies par la directive sur le commerce électronique en matière de « connaissance/conscience effective » et de retrait « prompt ». La directive sur le commerce électronique manque cependant d'une procédure préétablie de notification et de retrait, ce qui a entraîné des législations nationales hétérogènes selon l'étude du Conseil de l'Europe (2017) *Étude comparative sur le blocage, le filtrage et le retrait de contenus illégaux sur internet* (disponible sur <https://edoc.coe.int/fr/medias/7286-pdf-etude-comparative-sur-le-blocage-le-filtrage-et-le-retrait-de-contenus-illegaux-sur-internet.html>).

Une autre question à prendre en considération, lors de l'examen des régimes de responsabilité des services numériques agissant en tant qu'intermédiaires, est l'éventuelle responsabilité pénale de ces plateformes au cas où elles ne respecteraient pas l'obligation de retirer promptement le contenu illégal en question. Déjà examinée mais non adoptée dans le cadre de la directive sur le droit d'auteur, il est toutefois clair que la question n'est pas facile étant donné qu'elle en soulève d'autres, telles que la création d'une obligation de surveillance à caractère général des plateformes.

## V. Comment résoudre les difficultés liées à la situation des particuliers qui offrent en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes en ligne ?

---

Les particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes peuvent avoir un statut juridique différent (travailleurs salariés ou indépendants). Cette section vise à recueillir les premiers avis et renseignements sur la situation des indépendants qui proposent des services par l'intermédiaire de plateformes (tels que des services de commande de course, la livraison de denrées alimentaires, des travaux domestiques, des travaux de conception, des microtâches, etc.). En outre, elle cherche à recueillir les premiers avis sur la question de savoir si certains problèmes détectés sont spécifiques à l'économie des plateformes et quels seraient les obstacles perçus à l'amélioration de la situation des particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes. La présente consultation ne vise pas à examiner les critères selon lesquels les personnes fournissant des services sur de telles plateformes sont censées posséder l'un ou l'autre statut juridique.

Les questions examinées ici ne concernent pas la vente de biens (par exemple, les marchés en ligne) ou le partage d'actifs (par exemple, la sous-location de maisons) par l'intermédiaire de plateformes.

**Les questions suivantes sont destinées aux particuliers qui proposent en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes en ligne.**

### Relation avec la plateforme et le client final

**Les questions suivantes s'adressent à tous les répondants**

### Situation des particuliers fournissant en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes

32 Y a-t-il des aspects dans la situation des particuliers fournissant des services par l'intermédiaire de plateformes qui nécessiteraient d'autres améliorations ? Veuillez évaluer les points suivants sur une échelle de 1 (aucune amélioration n'est nécessaire) à 5 (des problèmes importants doivent être traités).

	1 (aucune amélioration n'est nécessaire)	2	3	4	5 (des améliorations substantielles dont nécessaires)	Je ne sais pas / Pas de réponse
Revenus						●
Flexibilité quant au choix du moment et/ou du lieu de la prestation des services						●
Transparence en matière de rémunération					●	
Mesures visant à résoudre les problèmes de non-paiement de la rémunération						●
Transparence des notations en ligne					●	
Veiller à ce que les particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes puissent se contacter mutuellement					●	

et s'organiser à des fins collectives						
Traiter le problème des activités exercées par des personnes ne disposant pas des permis légaux					●	
Prévention de la discrimination à l'égard de particuliers fournissant des services par l'intermédiaire de plateformes, fondée par exemple sur le genre, la race ou l'origine ethnique						●
Répartition des responsabilités en cas de dommages						●
Autres, veuillez préciser					●	

### 33 Veuillez décrire les problèmes que vous rencontrez ou percevez.

Le CCBE a publié en 2018 un guide sur l'utilisation par les avocats des plateformes juridiques en ligne qui aborde certaines questions lorsque les avocats fournissent des services par le biais de plateformes. Certaines questions sont brièvement expliquées ci-dessous et ne sont pas nécessairement spécifiques aux avocats : elles concernent tout professionnel qui, et/ou profession réglementée qui, peut offrir ses services par le biais de plateformes tierces.

- L'un des principaux problèmes est l'ingérence de la plateforme dans la relation entre l'avocat (prestataire de services) et son client, qui affecte les services fournis par l'avocat. Cette interférence est encore plus problématique d'un point de vue déontologique, si la plateforme intervient dans la relation avocat-client dans une mesure qui porte atteinte à l'obligation de l'avocat de maintenir le secret professionnel avec son client.

Par exemple : L'obligation de secret professionnel des avocats est déjà violée si la correspondance est échangée avec le client via la plateforme. Il en va de même si la plateforme contrôle les activités de l'avocat, par exemple pour évaluer la qualité de son travail, ce qui met également son indépendance en danger. Étant donné que toutes les activités de l'avocat doivent être exclusivement basées sur les besoins du client, on peut également se demander si la plateforme se propose comme médiateur pour d'éventuels litiges entre l'avocat et le client (par exemple, en cas de litige sur les honoraires à payer).

- Un autre problème est l'exactitude des informations affichées par les fournisseurs de la plateforme, notamment en ce qui concerne les "sites de référencement". Ces informations doivent être claires et précises, indiquer le titre professionnel, et ne doivent jamais induire le public en erreur sur les qualifications professionnelles. Les avocats devraient également pouvoir vérifier les termes commerciaux de base quant à la manière dont ils vont entrer en contact avec les clients par le biais d'un site de référencement.
- En outre, les algorithmes utilisés pour les référencement pourraient influencer le choix du client sur son avocat puisque la plateforme peut sélectionner et se transformera en une évaluation de la compétence des avocats par les plateformes. En outre, les plateformes peuvent imposer leurs conditions d'utilisation à leurs utilisateurs, y compris les avocats. Si les avocats ne les acceptent pas, ils ne pourront pas être référencés.
- D'autres améliorations sont nécessaires en ce qui concerne les évaluations, en raison du manque d'informations adéquates et de transparence concernant les évaluations par les clients. Il y a

également plusieurs questions ouvertes, telles que : L'avocat peut-il contester une évaluation faite sur ses services (autrement que par une réponse écrite) ? Est-il garanti que seuls ses clients peuvent évaluer l'avocat avec lequel ils ont travaillé, et non, par exemple, l'adversaire de l'avocat dans un procès ? La plateforme en question modère-t-elle les avis avant leur publication ?

- En ce qui concerne la rémunération des services par la plateforme, il convient de clarifier ce qui est payé non seulement aux consommateurs, mais aussi aux professionnels. Ceci est particulièrement important pour les avocats, compte tenu de règles professionnelles sur le partage d'honoraires.

34 Pensez-vous que les particuliers qui fournissent des services dans l'économie « traditionnelle/hors ligne » sont confrontés à des problèmes similaires à ceux que rencontrent les particuliers qui proposent des services par l'intermédiaire de plateformes ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

35 Veuillez préciser et fournir des exemples.

Lorsque les services sont fournis de manière traditionnelle, les avocats s'assurent eux-mêmes du respect de leurs obligations déontologiques et de leurs règles professionnelles. Lorsque les services sont fournis par le biais d'une plateforme, la situation devient plus complexe. Dans une telle situation, l'avocat s'appuie sur un intermédiaire pour gagner en visibilité, mais perd une partie du contrôle de la relation avec son client. Les obligations professionnelles continuent toutefois de s'appliquer aux avocats lorsqu'ils fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes, par rapport aux tiers qui ne sont pas liés par ces règles.

- Les normes fixées par les plateformes :

Les plateformes ont tendance à exploiter leur position stratégique en imposant leurs obligations et leurs propres règles aux prestataires de services qui les utilisent. Du point de vue d'un avocat, un conflit entre les règles de la plateforme et les règles déontologiques des avocats peut donc survenir.

Une relation entre une plateforme et les prestataires de services qui l'utilisent peut également se transformer en une relation de dépendance, entraînant une perte partielle d'indépendance. Ce phénomène est particulièrement préoccupant pour l'indépendance des avocats et la relation de confiance qui est à la base de leur relation avec les clients. Lors de la fourniture de services par le biais de plateformes en ligne, il peut s'avérer plus difficile pour les avocats de respecter leurs règles professionnelles, par exemple dans les cas suivants :

- Les questions relatives aux règles de publicité :

Il existe des règles sur la publicité trompeuse ou comparative spécifiques à la profession d'avocat qui peuvent être affectées par exemple, lorsque les avocats bénéficient de la publicité effectuée par la plateforme et que cette publicité ne respecte pas les règles spécifiques à la profession d'avocat. Par ailleurs, les sites de référence pourraient être assimilés à de la publicité comparative, donc soumis à des règles spécifiques.

À cet égard, l'article 8 de la directive 2000/31/CE contient un ensemble de règles pour les professions réglementées (voir notamment son paragraphe 1). Aux yeux du CCBE, il est de la plus haute importance de maintenir cette disposition dans toute directive remplaçant la directive 2000/31/CE.

- Questions relatives aux honoraires : La rémunération pour le renvoi d'affaires est interdite par les règles professionnelles des avocats dans la plupart des pays de l'UE. Le partage des honoraires est susceptible de nuire à l'indépendance de l'avocat, qui fait partie du service dû au client. La rémunération fixée par une plateforme peut également être problématique d'un point de vue déontologique lorsqu'un service est annoncé gratuitement, ou lorsqu'une rémunération est versée pour établir des contacts avec des clients potentiels, cette dernière étant souvent assimilée à un partage d'honoraires ou à des commissions pour le référencement.

- L'utilisation et la réutilisation des données et la manière dont les données des clients sont traitées : Il est particulièrement préoccupant de constater que les plateformes fournissent rarement des informations sur leur politique en matière de réutilisation éventuelle des données dont elles disposent, ce qui soulève des questions de sécurité et de fiabilité et risque de faire courir à l'avocat le risque de ne pas respecter la confidentialité des informations du client.

40 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever ?

Oui.

- Tous ces exemples montrent clairement que les stratégies commerciales des plateformes ne prennent généralement pas en compte les spécificités éthiques des professions réglementées, comme la profession d'avocat. Ces règles sont en place à la fois dans l'intérêt de la protection des plaideurs et des consommateurs de services juridiques et de la protection du grand public, en particulier l'état de droit ici (comme cela est reflété par des agissements de concurrence déloyale, par exemple, voir la décision d'une cour d'appel française (CA Versailles, chapitre 12, 14 nov. 2017, n° 16/03656) selon laquelle un site web d'une société commerciale appartenant à des non-avocats a été qualifié de concurrence déloyale au préjudice des avocats car offrant des services juridiques).
- En général, et en gardant à l'esprit les exemples ci-dessus, le CCBE est convaincu que les dispositions liées à la responsabilité de la directive sur le commerce électronique ont montré leur utilité et qu'aucun changement fondamental n'est nécessaire.

## **VI. Quelle gouvernance pour renforcer le marché unique des services numériques ?**

---

Le marché unique de l'UE offre un potentiel de développement considérable pour les services numériques, y compris pour les entreprises européennes innovantes. Aujourd'hui, il existe un certain degré de fragmentation juridique au sein du marché unique. L'un des principaux objectifs de la législation relative aux services numériques sera d'améliorer les possibilités d'innovation et d'« [approfondir le marché unique des services numériques](#) ».

Cette section de la consultation vise à recueillir des éléments probants et des points de vue sur l'état actuel du marché unique ainsi que sur les prochaines étapes nécessaires pour améliorer encore la compétitivité et le dynamisme du marché unique des services numériques. Ce module porte également sur l'incidence relative de la crise liée à la COVID-19 sur les services numériques dans l'Union.

Il met ensuite l'accent sur la gouvernance et le contrôle appropriés des services numériques dans l'ensemble de l'UE et sur les moyens de renforcer la coopération entre les autorités afin d'assurer une surveillance efficace des services et garantir l'égalité de protection de tous les citoyens dans l'ensemble du marché unique. Il s'enquiert également des dispositions spécifiques en matière de coopération, comme dans le cas des autorités chargées de la protection des consommateurs dans l'ensemble du marché unique ou des mécanismes de contrôle réglementaire et de coopération instaurés entre les organismes de régulation des médias. La présente section ne vise pas en particulier l'application des règles de l'UE en matière de protection des données (RGPD).

### **Principales problématiques**

---

14 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever ?

En ce qui concerne la gouvernance des services numériques justifiant une nouvelle intervention réglementaire, l'une des principales questions est de savoir quel type de mesures réglementaires est nécessaire et qui les fera appliquer. Compte tenu des récentes initiatives de réglementation de la Commission européenne et du Parlement en matière d'intelligence artificielle (et aussi, celle de l'espace européen des données), le CCBE juge important de souligner que l'instauration de nouveaux pouvoirs et organes de régulation ne devrait avoir lieu

qu'en dernier recours. Tout comme les préoccupations autour de l'intelligence artificielle, les services numériques touchent pratiquement tous les aspects de la vie, affectant non seulement des entreprises spécifiques, mais également chaque citoyen de l'UE, de sa naissance à sa mort.

Il n'existe pas d'autorité compétente unique dans l'UE qui pourrait traiter tous les aspects réglementaires énumérés dans ce questionnaire. Les organismes de protection des consommateurs, les autorités chargées du droit de la concurrence ou des communications électroniques et les fournisseurs de services de confiance n'ont manifestement pas la compétence nécessaire pour couvrir tous les problèmes liés à une approche fondée sur les « services numériques ». Bien entendu, les tribunaux ordinaires ont la compétence et le pouvoir de statuer sur ces affaires, mais de nombreux avis des décideurs publics indiquent que le recours aux tribunaux est rarement en mesure de résoudre des problèmes qui nécessitent une intervention à court terme.

Néanmoins, l'instauration de nouveaux organismes de réglementation, soit au niveau de l'UE, soit au niveau des États membres, pour traiter les préoccupations au sujet des services numériques soulèverait probablement beaucoup plus de problèmes qu'elle ne pourrait espérer en résoudre. Nous ne devons pas oublier que le fait de confier à une autorité centralisée la protection des données dans tous les États membres en vertu du RGPD a impliqué de redéfinir les compétences essentielles de nombreuses autorités au niveau national, même s'il existait déjà des autorités de protection des données dans la plupart des États membres.

Par conséquent, l'introduction d'une autorité centralisée de l'UE pour les services numériques ne réduirait pas le nombre de problèmes transfrontaliers mais ne ferait que rendre plus visibles certains problèmes existants, touchant davantage de personnes dans un court laps de temps et rendant la fourniture de services numériques plus coûteuse. Même l'instauration d'une nouvelle autorité nationale unique pour tous les États membres créerait nécessairement de nouveaux problèmes réglementaires tant pour les prestataires de services que pour les consommateurs en raison des changements de compétences des différentes autorités et donc de nouvelles incertitudes sur le marché des services numériques.

La simple création de nouveaux organismes de réglementation dont les compétences chevauchent celles des organismes existants ne permettrait pas de résoudre les problèmes. Cela vaut également pour le secteur des services numériques : une approche « axée sur les organismes de réglementation » ne sera jamais efficace, même si elle est appelée « approche agile en matière de gouvernance ». Des solutions à ces problèmes de réglementation numérique exigent un travail très détaillé et coordonné au niveau des États membres également, où les fournisseurs, les utilisateurs et les autorités actuellement en place, qui ont des compétences différentes, doivent d'abord trouver un terrain d'entente. La désignation de nouveaux organismes réglementaires nationaux ne résoudrait aucun de ces problèmes.