

La protection des utilisateurs sur les plateformes en ligne, analyse comparée des régimes de protection des utilisateurs privés et professionnels

Auteur : Gillet, Marie

Promoteur(s) : Van Cleynenbreugel, Pieter

Faculté : Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie

Diplôme : Master en droit, à finalité spécialisée en droit économique et social

Année académique : 2022-2023

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/16922>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

**La protection des utilisateurs sur les plateformes en ligne,
analyse comparée des régimes de protection des
utilisateurs privés et professionnels**

Marie GILLET

Travail de fin d'études

Master en droit à finalité spécialisée en droit économique et social

Année académique 2022-2023

Recherche menée sous la direction de :
Monsieur Pieter VAN CLEYNENBREUGEL
Professeur ordinaire

RESUME

À l'heure actuelle, les plateformes en ligne représentent une partie importante de l'économie numérique. Elles permettent de mettre en relation des clients et des fournisseurs de biens et services. Les clients peuvent consister en de simples utilisateurs privés cherchant à acquérir des biens utiles à leur consommation quotidienne ou en des entreprises et professionnels pour qui l'achat de certains biens et services se révèle vital pour la continuité de leurs activités économiques.

Afin d'assurer la sécurité et la protection de ces différents acteurs, la Commission européenne est intervenue à plusieurs reprises pour ériger un cadre juridique autour de ces activités. Ces mesures, contenues dans plusieurs textes applicables en Belgique, visent à protéger les intérêts tant économiques que juridiques des consommateurs européens.

Nous concentrerons notre étude sur 5 réglementations couvrant différents risques auxquels s'exposent les utilisateurs dans leurs interactions en ligne. Le premier texte est le *Règlement 2016/679*, dit RGPD, relatif à la protection des données à caractère personnel. Le second texte est le *Règlement 2019/1150*, dit *P2B*, sur les relations de *Platform-to-business*. Via ce règlement, la Commission européenne encourage l'équité et la transparence pour les entreprises sur les plateformes en ligne. Le troisième texte est la *Directive 2019/2161*, dite *Omnibus*, qui modernise les règles en matière de protection des consommateurs dans le secteur numérique. Les deux derniers textes que nous analyserons sont les règlements 2022/2065 et 2022/1925, appelés le Digital Market Act et le Digital Services Act, qui forment ensemble le paquet législatif sur les services numériques.

Dans le cadre de ce travail de fin d'études, nous réaliserons une étude comparée des régimes de protection dont bénéficient les utilisateurs privés et les utilisateurs professionnels. Nous commencerons par définir les différentes notions évoquées. Ensuite, nous analyserons l'évolution du droit européen grâce aux textes cités ci-dessus. Cela nous permettra de réaliser une analyse comparative des régimes de protection dont bénéficient les utilisateurs privés et professionnels, d'observer l'étendue de celles-ci et de mettre en lumière leurs éventuelles lacunes. Après nous être penchés sur les consommateurs et leurs droits et devoirs, nous analyserons la situation des plateformes en ligne. Nous regarderons quel régime de responsabilité leur est applicable et quelles obligations leur incombent afin d'assurer la protection de leurs utilisateurs. Afin de conclure ce travail, nous évoquerons brièvement les perspectives de nouvelles législations afin d'encadrer au mieux la protection des consommateurs.

Remerciements

Ce travail vient achever ces 5 années d'études en droit. Sa réalisation a été possible grâce à l'intervention de plusieurs personnes à qui je souhaite témoigner toute ma gratitude.

Je souhaite tout d'abord remercier le professeur Monsieur Van Cleynenbreugel pour sa disponibilité, ses conseils avisés et son expertise en droit européen. La liberté et l'autonomie dont j'ai pu disposer m'ont permis de réaliser ce travail selon mon point de vue, et sur un sujet choisi par mes soins.

Je tiens également à remercier mes parents et mon frère pour leur soutien infailible durant mes années d'études ainsi que mes amis aux cotés desquels j'ai pu évoluer et grandir pendant mon cursus.

TABLE DES MATIERES

I.- INTRODUCTION	7
II.- DEFINITIONS DES DIFFERENTES NOTIONS.....	8
A.- LA NOTION DE PATEFORME EN LIGNE	8
1) <i>Les plateformes dans le quotidien des consommateurs</i>	9
2) <i>Les plateformes telles que définies par le droit européen</i>	12
B.- LA NOTION DE CONSOMMATEUR.....	15
1) <i>Les consommateurs non-professionnels.....</i>	16
2) <i>Les consommateurs professionnels.....</i>	17
3) <i>Les utilisateurs ne rentrant pas dans les définitions de consommateurs professionnels ou non-professionnels</i>	18
4) <i>État de la jurisprudence européenne sur la notion de consommateur</i>	19
III.- ANALYSE DES OUTILS JURIDIQUES EUROPEENS EXISTANTS	21
A.- ÉVOLUTION DU DROIT EUROPEEN FACE A L'ERE NUMERIQUE.....	21
B.- ADAPTATION DE LA LEGISLATION A L'ERE NUMERIQUE	22
1) <i>Le RGPD</i>	23
2) <i>Le Règlement Platform to Business</i>	24
3) <i>La Directive Omnibus</i>	25
4) <i>Le Digital Services Act.....</i>	27
C.- TRANSPOSITION EN DROIT BELGE	28
IV.- COMPARAISON DES REGIMES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS ET DES CONSOMMATEURS PRIVES	30
A.- PROTECTIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS	30
B.- PROTECTIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS PRIVES	31
C.- ACTIVITES NE RENTRANT PAS DANS LE CADRE DES REGIMES DE PROTECTION	33
1) <i>De quel degré de protection bénéficient ces activités et leurs utilisateurs?.....</i>	34
2) <i>Quelles solutions existent pour combler les lacunes du droit ?.....</i>	35
V.- RESPONSABILITE DES PATEFORMES A L'EGARD DE SES UTILISATEURS	36
A.- LE REGIME DE RESPONSABILITE SOUS LA DIRECTIVE E-COMMERCE	36
B.- LE REGIME DE RESPONSABILITE ACTUELLEMENT EN VIGUEUR	37
VI.- PERSPECTIVES DE NOUVELLES LEGISLATIONS ENCADRANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....	39
VII.- CONCLUSION	40
BIBLIOGRAPHIE.....	43

I.- INTRODUCTION

De nos jours, les plateformes en ligne font partie intégrante de notre quotidien. Que ce soit pour effectuer des achats en ligne, pour interagir avec des proches, pour accéder à des contenus de divertissement ou pour travailler, notre dépendance à l'égard de ces plateformes ne cesse de grandir.

Avec cette dépendance, se pose aussi la question de la sécurité et de la protection des utilisateurs sur ces plateformes. Les risques auxquels les consommateurs s'exposent sont nombreux : fraudes en ligne, vols de données personnelles, cyber-harcèlement, désinformation, etc. Compte tenu de ces menaces, il incombe aux plateformes en ligne de mettre en place des mesures de protection pour assurer la sécurité de leurs utilisateurs. Ces mesures peuvent présenter différentes formes, comme la mise en place d'un système de sanctions internes à la plateforme, la mise à disposition d'outils de signalement provenant des consommateurs ou l'authentification et la vérification des utilisateurs et des produits et services proposés.

Dans le contexte actuel d'augmentation des interactions en ligne, il est primordial de réfléchir aux moyens d'améliorer la protection des utilisateurs pour que chacun puisse bénéficier des avantages offerts par les plateformes en ligne en toute sécurité. Les plateformes ont la responsabilité de mettre en place des mesures de protection efficaces pour garantir la sécurité de leurs utilisateurs tout en respectant leurs droits fondamentaux tels que la liberté d'expression ou le droit à la vie privée.

Malheureusement, ces mesures se révèlent souvent insuffisantes et la protection des consommateurs reste un défi permanent. C'est pourquoi il est nécessaire pour les autorités européennes d'adopter un cadre légal efficace afin de réglementer les pratiques des plateformes et les comportements des consommateurs. Dans ce travail, nous nous pencherons sur la législation européenne concernant le secteur numérique et plus précisément sur les différences de protection dont bénéficient les consommateurs privés et professionnels sur base de ce cadre légal.

Dans un premier temps, nous introduirons les différentes notions essentielles à la matière étudiée. Nous les définirons au regard du droit européen et selon leur compréhension populaire.

Dans un second temps, nous analyserons la législation européenne portant sur la protection des consommateurs dans leurs interactions avec le secteur du numérique. Nous verrons quelle est leur application en droit belge.

Dans un troisième temps, nous comparerons les protections dont bénéficient les consommateurs privés et les consommateurs professionnels, ce qui nous permettra de nous pencher sur les lacunes actuelles du droit européen.

Dans un quatrième temps, nous nous pencherons sur la responsabilité des plateformes et l'efficacité du régime actuel.

Pour finir, nous examinerons quelles sont les futures législations et décisions des instances européennes sur les activités prenant place dans le secteur numérique.

II.- DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTES NOTIONS

A.- LA NOTION DE PLATEFORME EN LIGNE

L'émergence et le développement des plateformes sont au cœur de notre société actuelle. Ce modèle d'économie de services n'est pas nouveau et le principe d'intermédiaire existe en dehors de la sphère numérique. Depuis deux décennies, l'économie numérique moderne est en pleine croissance exponentielle. Selon les données Eurostat, une hausse de 20% a été constatée dans le pourcentage de ménages dans l'Union européenne ayant un accès à internet, ce pourcentage passant de 70% en 2010 à 87% en 2018¹. Au vu de ces chiffres, il semble naturel que les plateformes en ligne s'appuient sur les technologies modernes afin de se créer une place dans le commerce électronique et d'assurer leur présence digitale.

En effet, à l'heure actuelle, un accès Internet est indispensable pour de nombreuses entreprises afin de mener à bien leurs activités quotidiennes. Eurostat constate une nette augmentation du nombre de personnes utilisant Internet pour différentes activités telles que les messageries en ligne, les réseaux sociaux et les services d'achats et commandes en ligne. Dans cette optique, il est tout naturel que l'on puisse constater une augmentation de la présence en ligne des entreprises européennes. En 2017, 79% des entreprises européennes possédaient leur propre site web contre 71% en 2010².

La Commission européenne s'est efforcée de créer une stratégie numérique visant à créer une Union européenne adaptée à l'ère du numérique et prête à relever ses défis³. Les objectifs de cette stratégie sont de renforcer la souveraineté numérique et de fixer un cadre normatif européen pour réglementer au mieux l'utilisation des technologies.

Un évènement majeur de ces dernières années a augmenté l'utilisation des plateformes. Il s'agit de la crise sanitaire de la Covid-19 en 2020. Pendant cette période, une hausse de 30% du trafic internet des ménages en France a été observée selon l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse⁴. Le quotidien des citoyens a été impacté tels que par la mise en place récurrente du télétravail, l'accès à l'enseignement en ligne et l'entretien des liens sociaux par le digital.

¹ Eurostat, "Digital economy & society in the EU: A browse through our online world in figures", 1er février 2018, European Union, p. 4. Accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/infographs/ict/images/pdf/pdf-digital-eurostat-2018.pdf>.

² Eurostat, "Digital economy & society in the EU: A browse through our online world in figures", 1er février 2018, European Union, p. 5. Accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/infographs/ict/wide-menu.html>.

³ Commission européenne, Fiches d'information : une Europe adaptée à l'ère numérique, 19 février 2020 : https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_fr.

⁴ France Stratégie, Crise Covid et essor des outils numériques, Gouvernement français, 5 février 2021. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.strategie.gouv.fr/infographies/crise-covid-essor-outils-numeriques>.

La fermeture des magasins et des lieux ouverts au public a modifié les habitudes des consommateurs qui se sont dès lors massivement tournés vers le commerce en ligne. Face à cette crise, la stratégie numérique de la Commission européenne a été mise en avant afin de poursuivre différents objectifs tels que surveiller la propagation du virus et informer la population à ce propos, assurer la connectivité des citoyens européens et combattre la désinformation propagée par les réseaux sociaux⁵.

Un facteur déterminant dans cet essor des plateformes, autres que l'utilisation accrue d'internet, est la réduction des coûts engendrés par une localisation physique comparée à la centralisation des recherches via les marchés en ligne⁶. Grâce à la répétition des actions et à l'automatisation des procédures, les plateformes en ligne peuvent réduire leurs coûts de fonctionnement et proposer à leurs utilisateurs des services de qualité.

1) Les plateformes dans le quotidien des consommateurs

L'utilisation accrue des plateformes en ligne par les consommateurs s'explique par différents facteurs⁷ : essor des nouvelles technologies, diminution du temps de recherche et des coûts, diminution des déplacements, possibilité de réaliser des comparaisons entre produits, ...

Le terme « plateforme » est utilisé ordinairement pour désigner un ensemble hétérogène de différents services et outils : les moteurs de recherche, les applications internet, les réseaux sociaux, les places de marché, etc. Divers acteurs et activités économiques sont compris sous l'appellation plateforme dans le langage courant.

La notion de plateforme en ligne, telle que nous allons l'utiliser dans ce travail, correspond à un rôle d'intermédiaire permettant la mise en relation de deux groupes distincts d'intervenants : les acheteurs et les vendeurs, qu'ils soient des professionnels ou des particuliers.

⁵ Commission européenne, Réaction face au coronavirus : Solutions numériques pendant la pandémie. Accessible à l'adresse suivante : https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/coronavirus-response/digital-solutions-during-pandemic_fr.

⁶ A., AUTENNE, E., DE GHELLINCK, « L'émergence et le développement des plateformes digitales : les enseignements de la théorie économique de la firme », De Boeck Supérieur, 2019, *Revue internationale de droit économique*, 2019/3 t. XXXIII, page 285.

⁷ A., AUTENNE, E., DE GHELLINCK, « L'émergence et le développement des plateformes digitales : les enseignements de la théorie économique de la firme », De Boeck Supérieur, 2019, *Revue internationale de droit économique*, 2019/3 t. XXXIII, page 277.

À titre d'exemples, nous pouvons citer des plateformes telles que Amazon⁸, Zalando⁹, et eBay¹⁰ qui proposent divers articles à la vente sous leur marque ou pour compte de tiers, des sites

⁸ <http://www.amazon.fr> ; Amazon Europe Core SARL, Amazon EU SARL et/ou leurs sociétés affiliées (« Amazon ») vous fournissent des fonctionnalités de site internet et d'autres produits et services quand vous visitez le site internet Amazon.fr (le « site internet »), effectuez des achats sur le site Internet, utilisez des appareils, produits et services d'Amazon, utilisez des applications Amazon pour mobile, utilisez des logiciels fournis par Amazon dans le cadre de tout ce qui précède (ensemble ci-après, les « Services Amazon »).

⁹ <https://fr.zalando.be>; En passant une commande, vous déclarez agir exclusivement à des fins privées. Sur les sites fr.zalando.be et www.zalando-zircle.be, les contrats sont exclusivement conclus en français et néerlandais. En cas de commandes d'articles Zalando et d'articles Zalando zircle, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne. En commandant une marchandise d'un partenaire de Zalando, selon le produit que vous sélectionnez, soit vous concluez un contrat exclusivement avec le partenaire respectif de Zalando, soit avec à la fois Zalando SE et son partenaire respectif ensemble (vente commune). Les informations sur la relation contractuelle respective sont affichées sur chaque page de détails du produit. Pour acheter un article, et ainsi placer une commande, vous devrez ajouter l'article à votre panier. Vous pourrez choisir le montant d'articles que vous souhaitez commander. Ensuite, vous devrez remplir les détails de votre compte client, choisir la méthode de livraison, le mode de paiement et insérer votre code promotionnel le cas échéant. Vous pourrez ensuite vérifier les détails de votre commande et, si nécessaire, corriger les erreurs avant de passer votre commande. Les caractéristiques essentielles et le prix de nos produits sont indiqués sur les pages contenant la description détaillée des produits de la boutique en ligne. Le bouton « confirmer la commande » vous permet de confirmer votre commande qui devient alors définitive, et un contrat de vente est ainsi conclu. Nous allons vous confirmer la réception de votre commande par courriel. Veuillez noter que la livraison des produits commandés est effectuée contre paiement d'avance (réservation) dès réception du paiement intégral du prix de vente ainsi que d'éventuels frais de livraison. Par conséquent, nous vous prions de procéder au paiement du prix de vente sans tarder et au plus tard dans un délai de 7 jours suivant réception de notre confirmation de commande.

¹⁰ <https://www.befr.ebay.be>; eBay est une place de marché qui permet à ses utilisateurs d'offrir, de vendre ou d'acheter pratiquement tout ce qu'ils souhaitent, dans une diversité de formats tarifaires et de lieux d'échange, tels que, entre autres, les boutiques eBay, les mises en vente à prix fixe ("Achat immédiat") ou au format "Enchères" provenant de lieux différents. eBay ne détient aucun objet mis en vente ou vendu sur son site, et n'intervient en aucune façon dans la transaction entre les vendeurs et les acheteurs. Le contrat de vente est conclu exclusivement et directement entre le vendeur et l'acheteur. eBay n'est pas une société de vente aux enchères publiques. Nous n'intervenons pas dans les transactions entre acheteurs et vendeurs. A ce titre, nous ne transférons pas la propriété des objets du vendeur à l'acheteur. Les accords de vente/achat sont conclus directement entre l'acheteur et le vendeur. En conséquence, nous n'exerçons aucun contrôle sur la qualité, la sûreté ou la légalité des objets mis en vente, la véracité ou l'exactitude du contenu ou des annonces des utilisateurs, la capacité des vendeurs à vendre lesdits objets ni la capacité des acheteurs à payer lesdits objets. Toute indication sur les tarifs et la livraison, ou tout autre conseil proposé par eBay sur ses sites, services, applications ou outils, sont fournis uniquement à titre informatif. Par ailleurs, nous ne pouvons pas assurer que le vendeur ou l'acheteur concluront ou exécuteront la transaction ou qu'un acheteur retournera correctement un objet. Le vendeur est libre de choisir l'enchérisseur avec lequel il souhaite conclure la vente. Toutefois, dès que le vendeur notifie l'enchérisseur qu'il accepte son offre, les dispositions de la loi belge s'appliquent à la vente.

comme Google¹¹, qui est le moteur de recherche le plus utilisé au monde¹², ou Youtube¹³ et Netflix¹⁴ qui proposent des contenus audiovisuels via un abonnement.

Ces plateformes interviennent quasi quotidiennement dans la vie des utilisateurs. Afin d'y accéder, une simple création d'un compte, gratuit ou payant selon le service proposé, est nécessaire. Lors de cette inscription, des informations personnelles sont demandées telles que l'identité, une adresse de résidence et une adresse de contact.

¹¹ <https://www.google.com>; Dans l'Espace économique européen (EEE) et en Suisse, les services Google vous sont fournis par la société ci-dessous avec laquelle vous concluez un contrat : Google Ireland Limited, société de droit irlandais immatriculée en Irlande (Numéro d'immatriculation : 368047/Numéro de TVA : IE6388047V). Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande. Nous fournissons une variété de services qui sont soumis aux présentes conditions d'utilisation, notamment : des applications et des sites (comme Maps et la recherche Google) ; des plates-formes (comme Google Shopping) ; des services intégrés (comme Google Maps qui peut être incorporé dans les applications ou sites d'autres sociétés) ; des appareils (comme Google Nest). Un grand nombre de ces services comprennent également des contenus que vous pouvez lire en streaming ou avec lesquels vous pouvez interagir. Nos services sont conçus pour fonctionner ensemble, ce qui vous permet de passer plus facilement d'une activité à l'autre.

¹² Selon le magazine Opinion Act, Google détient en moyenne plus de 90% des parts de marché des moteurs de recherche dans le monde. Accessible à l'adresse internet suivant : <https://www.opinionact.com/ressources/seo-content-marketing/parts-de-marche-des-moteurs-de-recherche-dans-le-monde>.

¹³ <https://www.youtube.com>; Nous vous remercions d'utiliser la plateforme YouTube ainsi que les produits, services et fonctionnalités YouTube associés que nous mettons à votre disposition (collectivement désignés comme le "Service"). Notre Service : Le Service vous permet de découvrir, regarder et partager des vidéos et d'autres contenus, vous offre un moyen d'informer, d'inspirer et de vous connecter aux internautes du monde entier, et sert de plateforme de distribution pour tous les créateurs de contenus originaux et annonceurs, quelle que soit leur taille. De très nombreuses informations au sujet de nos produits et de leur utilisation sont à votre disposition dans notre Centre d'aide. Vous y trouverez, entre autres, des renseignements sur YouTube Kids, le Programme Partenaire YouTube et les Abonnements payants et achats YouTube. Vous y trouverez également des informations pour profiter du contenu depuis d'autres appareils, tel que votre télévision, vos consoles de jeux ou même votre Google Home. Entité vous fournissant le Service : L'entité fournissant le Service dans l'Espace Économique Européen (EEE), et en Suisse est Google Ireland Limited, une société de droit irlandais immatriculée en Irlande (sous le numéro 368047), dont l'adresse est Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande (désignée par "YouTube", "nous", ou "nos"). Les références aux "Sociétés affiliées" de YouTube dans les présentes conditions désignent les autres entreprises du groupe de sociétés Alphabet Inc. Conditions applicables : Votre utilisation du Service est soumise à ces conditions générales, au Règlement de la communauté de YouTube et aux mesures décrites dans la page Règles, sécurité et droits d'auteur (collectivement désignés comme le "Contrat"). Votre Contrat avec nous comprend également les règles décrites dans la page Publicité sur YouTube si vous fournissez de la publicité ou du sponsoring sur le Service, ou si votre Contenu inclut des communications commerciales.

¹⁴ <https://www.netflix.com>; Netflix offre un service d'abonnement personnalisé permettant à nos utilisateurs d'accéder à du contenu de divertissement (« contenu Netflix ») par Internet sur certains téléviseurs, ordinateurs et autres appareils connectés (« appareils compatibles avec Netflix »). Le service Netflix vous est proposé par Netflix International B.V. Ces Conditions d'utilisation régissent votre utilisation de notre service. Telles qu'utilisées dans ces Conditions d'utilisation, les expressions « service Netflix », « notre service » ou « le service » désignent le service de contenu numérique personnalisé fourni par Netflix permettant de rechercher le contenu Netflix et d'y accéder, notamment l'ensemble des fonctionnalités, les recommandations et les critiques, nos sites Web et les interfaces utilisateur, ainsi que tout le contenu et les logiciels associés à notre service. Telle qu'utilisée ces Conditions d'utilisation, l'expression « vous » désigne l'utilisateur ayant créé le compte Netflix et se voyant facturer des frais d'abonnement via le mode de paiement débité.

L'utilisation de ces intermédiaires varie selon le profil des consommateurs. Les interactions peuvent être ponctuelles ou récurrentes pour les professionnels qui dépendent de ces services pour assurer le bon fonctionnement de leurs activités économiques. Il est donc primordial d'assurer la protection des utilisateurs, tant leurs intérêts économiques que juridiques.

Nous envisagerons ultérieurement les différentes interactions des utilisateurs avec ces plateformes selon leur profil, professionnel ou non.

2) *Les plateformes telles que définies par le droit européen*

Les activités des plateformes se déroulent hors des frontières étatiques¹⁵, dans le champ digital¹⁶. Celles-ci possèdent la capacité de traiter les informations des utilisateurs, de conclure des contrats commerciaux, de catégoriser les différentes offres et de hiérarchiser les produits et services proposés selon le public visé.

À leur apparition, l'absence d'un statut juridique ou de définition légale n'offrait pas la possibilité de soumettre ces activités à un contrôle juridique de la part des autorités nationales et européennes. Les institutions européennes furent attentives à l'avènement de cette économie de plateforme¹⁷. La volonté de la Commission européenne de mettre sur pied un marché unique numérique a permis aux institutions de développer une stratégie autour de trois piliers. Ces fondements sont : l'amélioration de l'accès aux biens et services numériques, la mise en place d'un cadre propice au développement des services numériques et l'accroissement d'une économie numérique européenne¹⁸.

En 2018, la Commission a énoncé une définition implicite n'ayant aucune valeur juridique contraignante. La définition d'une plateforme en ligne selon la Commission est la suivante : « une entreprise opérant sur des marchés bifaces, qui utilise l'internet pour permettre des interactions entre deux ou plusieurs groupes d'utilisateurs distincts mais interdépendants, de manière à générer de la valeur pour l'un au moins de ces groupes »¹⁹.

¹⁵ S., TAILLAT, A., CATTARUZZA, D., DANET, « Partie 2. Les enjeux du domaine numérique. », *La Cyberdéfense: Politique de l'espace numérique*, Paris, Armand Colin, 2018, p. 79 à 81.

¹⁶ Communication de la Commission européenne sur les plateformes en ligne dans sa rubrique *Policies*, 7 juin 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/online-platforms-0>.

¹⁷ C., DEGRYSE, « Économie numérique », *L'économie en 100 mots d'actualité*, 2019, p. 74 à 75.

¹⁸ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Les plateformes en ligne et le marché unique numérique – Perspectives et défis pour l'Europe, COM (2016) 288 final, 25 mai 2016, p. 4 Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EN>.

¹⁹ « Questions et réponses : Création d'un écosystème équitable, inspirant confiance et fondé sur l'innovation dans l'économie des plateformes en ligne », Commission européenne, Direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME, Version 0.1n 9 juillet 2020, p. 5. Accessible à l'adresse suivante : <https://platformobservatory.eu/news/qa-on-platform-to-business-for-small-businesses-and-other-online-operators/>.

Cette définition permet de mettre en lumière quatre éléments essentiels : une entreprise, un marché qui permet à au moins deux groupes d'utilisateurs d'entrer en relation, une activité prenant place sur internet et une création de plus-value tangible pour l'un des deux groupes.

Actuellement, il n'existe pas de définition juridique unique et contraignante de la plateforme en ligne. De par la diversité des activités économiques exercées par les plateformes, il existe différentes catégories de plateformes auxquelles plusieurs instruments de droit européen dérivés ont vocation à s'appliquer.

Selon Monsieur Van Cleynenbreugel²⁰, la définition implicite donnée par la Commission permet d'identifier cinq catégories de plateforme : les moteurs de recherche, les réseaux sociaux, les plateformes de contenus audiovisuels, les plateformes de vente en ligne et les plateformes d'intermédiation dans la prestation de services hors ligne. Les noms de plateformes mondialement connues que nous avons citées précédemment correspondent parfaitement à ces catégories.

Afin d'assurer un environnement équitable et transparent sur les plateformes en ligne et de légiférer les activités, le Parlement et le Conseil Européen ont adopté différents textes juridiques applicables en Belgique.

Le premier texte est le Règlement 2019/1150²¹, dit « P2B », Platform To Business, qui instaure un cadre harmonisé dans les relations de plateformes à entreprises en ligne. Il met en place des règles servant à assurer une transparence minimale et prévoyant des voies de recours afin de protéger les entreprises qui dépendent des plateformes en ligne pour toucher les consommateurs.

Selon le Règlement 2019/1150, les plateformes en ligne, aussi appelées services d'intermédiation en ligne, sont définies comme suit par l'article 2 : « Services de la société de l'information permettant aux entreprises utilisatrices de proposer des biens ou services aux consommateurs en vue de faciliter l'engagement de transactions directes entre lesdites entreprises et les consommateurs²² ».

Le deuxième texte est la Directive européenne 2019/2161²³, dite « Omnibus », qui prévoit une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, particulièrement dans le secteur numérique.

²⁰ P., VAN CLEYNENBREUGEL, *Plateformes en ligne et droit de l'Union européenne*, Bruxelles, Bruylant, 1^{ère} édition, 2020, p. 36.

²¹ Règlement 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne, 2019, *J.O.*, L186/57 (ci-après Règlement 2019/1150).

²² Article 2, point 2), Règlement 2019/1150.

²³ Directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, *J.O.*, 2019, L328/7 (ci-après Directive 2019/2161).

Le troisième texte à évoquer est le Règlement 2022/2065²⁴, appelé le Digital Services Act, qui a été adopté à la suite d'une proposition de la Commission en 2020. Ce texte a pour objectif d'augmenter la responsabilité des plateformes en ligne, réseaux sociaux, et moteurs de recherches utilisant des services numériques. Il comprend des mesures visant à assurer la transparence et à créer un espace numérique plus sûr dans lequel les droits fondamentaux des utilisateurs sont protégés²⁵.

Le quatrième texte est le Règlement 2022/1925²⁶, appelé le Digital Market Act, qui a été adopté en 2020. Ce texte vise à créer un cadre réglementaire plus juste et transparent sur les plateformes en ligne, afin d'assurer la protection des consommateurs, promouvoir l'innovation et garantir une concurrence équitable.

Ces différents textes ont vocation à s'appliquer aux plateformes en ligne dans leur globalité. Ils sont la traduction du souhait de l'Union de protéger ses citoyens contre les pratiques déloyales et abusives des plateformes²⁷. Il est nécessaire d'établir un contrôle des activités et du comportement tant des plateformes que des consommateurs. Vu la diversité des secteurs et des activités dans lesquels les plateformes en ligne sont présentes, il est nécessaire de procéder à une vérification du champ d'application au cas par cas des instruments de droit. Nous détaillerons ces instruments et leurs champs d'application dans la deuxième partie de ce travail.

²⁴ Règlement 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE, *J.O.*, 2022, L277/1 (ci-après Directive 2022/2065).

²⁵ Communication de la Commission européenne sur le paquet législatif sur les services numériques dans sa rubrique *Policies*, 9 février 2023. Accessible à l'adresse suivante : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/digital-services-act-package>.

²⁶ Règlement 2022/1925 du Parlement européen et du Conseil du 14 septembre 2022 relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique et modifiant les directives 2019/1937/CE et 2020/1828/CE, *J.O.*, 2022, L265/1 (ci-après DMA).

²⁷ Considérant 64 du Règlement 2022/2065.

B.- LA NOTION DE CONSOMMATEUR

Afin d'assurer le bon fonctionnement et l'efficacité du marché unique européen, il est important pour l'Union européenne d'adopter une politique de protection des consommateurs adaptée aux défis du secteur numérique. Leurs divers droits doivent être garantis dans leurs échanges avec les entreprises et les autres consommateurs²⁸.

Les mesures prises par l'Union visent à protéger les intérêts économiques et juridiques des consommateurs européens mais également à protéger leur santé et leur sécurité. Elles se trouvent aux articles 114 et 169 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne²⁹ et dans les instruments de droit dérivé européen précédemment cités.

Les obligations et devoirs des plateformes envers ses utilisateurs dépendent du profil de ceux-ci. En effet, les mesures à prendre et faire respecter par les plateformes seront différentes selon que le consommateur soit un professionnel ou non. De plus, le statut professionnel aura également des conséquences sur les relations entre les utilisateurs de la plateforme. Il est dès lors primordial de disposer de critères pour distinguer ces deux catégories.

Actuellement, il n'existe pas de liste exhaustive de critères exclusifs à prendre en compte pour déterminer le statut d'un consommateur. Une approche au cas par cas est nécessaire pour déterminer la qualification professionnelle ou non d'un utilisateur.

La Commission européenne a proposé, dans sa communication sur l'économie collaborative de 2016³⁰, une série de critères généraux, ne possédant aucune valeur juridique mais permettant de disposer d'un cadre d'analyse de base. Dans sa communication, la Commission a démontré que la combinaison de certains critères permet l'identification comme « professionnel » d'un utilisateur.

Ces critères à prendre en compte lors de l'analyse au cas par cas du statut d'un utilisateur sont la récurrence des activités, la recherche d'un profit et la fréquence des services. Analysés de manière combinée, ils permettent de déterminer des seuils grâce auxquels les activités d'un utilisateur seront exercées au titre d'une activité professionnelle ou dans un cadre privé.

²⁸ Parlement européen, Politiques des consommateurs : principes et instruments, Fiches thématiques sur l'Union européenne du Parlement européen, Juillet 2022. Accessible à l'adresse internet suivante : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/46/politique-des-consommateurs-principes-et-instruments>.

²⁹ Articles 114 et 169, Traité sur le Fonctionnement de l'Union européenne, 2012, C-326/47.

³⁰ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Un agenda européen pour l'économie collaborative, COM (2016) 356 final, 2 juin 2016, p. 7. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0356&from=FR>.

1) *Les consommateurs non-professionnels*

La notion de consommateur est définie par l'article 2 du Règlement 2019/1150 de la manière suivante : un consommateur est « toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ³¹».

Selon la Commission européenne relative aux plateformes en ligne, dans sa communication de 2016³², il est primordial d'établir un cadre plus transparent dans les relations entre les consommateurs non professionnels et les plateformes. Les utilisateurs privés étant considérés comme plus vulnérables, le Parlement européen apporte une attention particulière à leur protection.³³

Tout d'abord, les droits des consommateurs sont protégés par la Directive 2005/29/CE, sur les pratiques commerciales déloyales³⁴ et la Directive 2011/83, relative aux droits des consommateurs³⁵. Les plateformes possèdent l'obligation de fournir des informations claires et précises sur les services proposés, les produits mis à disposition et les modalités de paiement et de livraison³⁶. Ces informations doivent être rédigées de manière claire et sans équivoque dans les conditions générales des plateformes. Les conditions générales doivent être accessibles facilement à tout utilisateur.

Ensuite, les utilisateurs possèdent des protections contre les contenus illicites présents sur les plateformes, tels que des propos violents, des articles contrefaits, des discours haineux, etc. Ceux-ci doivent pouvoir les signaler et les plateformes sont tenues de procéder à un examen des contenus signalés. Ils doivent être informés par les plateformes des voies judiciaires qu'ils peuvent saisir en cas de litige.

Enfin, les plateformes en ligne sont tenues de protéger les données personnelles de ses consommateurs. Les utilisateurs ont le droit d'accepter ou non la collecte de leurs informations par les plateformes, d'y accéder, de les rectifier et de demander leur suppression. Ces droits et

³¹ Article 2, point 4) du Règlement 2019/1150.

³² Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Les plateformes en ligne et le marché unique numérique – Perspectives et défis pour l'Europe, COM (2016) 288 final, 25 mai 2016, p. 6. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=DA>.

³³ M., ILIEVA, « Chapitre I - Le respect des droits fondamentaux, une condition sine qua non de la protection des consommateurs vulnérables » dans La protection des consommateurs et les droits fondamentaux dans l'Union européenne, Bruxelles, Bruylant, 2021, p. 360.

³⁴ Directive 2005/29 du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »), *J.O.*, 2005, L149/22 (ci-après Directive 2005/29).

³⁵ Directive 2011/83 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *J.O.*, 2011, L304/64. (ci-après Directive 2011/83).

³⁶ E., TERRY, D., VOINOT, « Droit européen des pratiques commerciales déloyales : évolution et perspectives », 2012, Larcier.

obligations relatifs aux informations des utilisateurs sont consacrés par le Règlement 2016/679 relatif à la protection des données personnelles³⁷.

Ce cadre juridique a été renforcé par l'adoption de la Directive 2019/2161 prévoyant une modernisation des règles en matière de protection des consommateurs. Nous reviendrons sur l'étude de ces instruments juridiques plus loin dans ce travail.

2) Les consommateurs professionnels

À l'inverse des consommateurs privés, un consommateur professionnel est une personne qui agit à des fins qui relevant du cadre de son activité économique, exercée à titre professionnel. Pour déterminer le caractère économique de son activité, deux éléments sont à prendre en compte : la rémunération comme compensation de prestations fournies et la récurrence de l'activité.

Selon l'article 2, point 1) du Règlement 2019/1150, une entreprise utilisatrice est « tout particulier qui agit dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle ou toute personne morale qui, par le biais de services d'intermédiation en ligne, offre des biens ou services aux consommateurs à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale »³⁸.

Généralement, les garanties offertes aux professionnels sont moins protectrices car ils sont supposés posséder des connaissances et compétences plus larges que les consommateurs non professionnels.

Comme nous l'avons souligné, le Règlement 2019/1150 vise à favoriser l'équité et la transparence pour les entreprises qui utilisent des services d'intermédiation en ligne. Selon l'article 3, paragraphe 1, point b), les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne sont tenus de garantir l'accessibilité facile de leurs conditions générales aux entreprises utilisatrices de leurs services à chaque étape de leur relation commerciale³⁹.

Cette obligation permet aux consommateurs professionnels de mieux comprendre l'utilisation des services, la commercialisation de leurs biens, les classements opérés par les plateformes et d'être conscients de leurs droits en cas de litige⁴⁰. Le Règlement P2B offre différentes voies

³⁷ Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), *J.O.*, 2016, L119/1.

³⁸ Article 2, point 1) du Règlement 2019/1150.

³⁹ Article 3, paragraphe 1, point b) du Règlement 2019/1150.

⁴⁰ Questions et réponses : Création d'un écosystème équitable, inspirant confiance et fondé sur l'innovation dans l'économie des plateformes en ligne, Commission européenne, Direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME, Version 0.1, 9 juillet 2020. Accessible à l'adresse suivante : <https://platformobservatory.eu/news/qa-on-platform-to-business-for-small-businesses-and-other-online-operators/>.

possibles dans le cadre de la résolution d'un litige, tel que le dépôt d'une plainte via le système de traitement des plaintes ou la voie de la médiation.

Dans ce contexte d'utilisateur professionnel, nous pouvons également mettre en lumière que les plateformes ont l'obligation de respecter les règles en matière de pratiques déloyales, de concurrence et de protection des données personnelles. Les entreprises sont tenues de ne pas se rendre coupables d'actes de concurrence déloyale, et de protéger les données personnelles de leurs clients dans leurs relations avec des services d'intermédiation en ligne.

3) Les utilisateurs ne rentrant pas dans les définitions de consommateurs professionnels ou non-professionnels

Il existe des utilisateurs qui ne correspondent à aucune des catégories citées. Ils ne sont ni des utilisateurs professionnels ni des utilisateurs non professionnels. Ces utilisateurs sont appelés les consommateurs institutionnels.

Parmi ces derniers⁴¹, nous retrouvons les organisations non gouvernementales, qui utilisent les plateformes à des fins de sensibilisations ; les gouvernements, qui communiquent avec leurs citoyens des informations et fournissent des services en ligne ; les médias, qui diffusent des informations quotidiennes et des reportages afin d'interagir avec leur public ; les universités et établissements d'enseignement supérieur, qui utilisent les plateformes pour fournir les supports académiques à leurs étudiants, permettre le développement de recherches et publier les travaux de ses académiciens ; les organisations internationales, telles que les Nations Unies, qui partagent des données et des informations via les plateformes d'intermédiation ou encore les hôpitaux, qui achètent des fournitures médicales pour ses patients.

Ce grand nombre d'utilisateurs ne peut être catégorisé comme professionnel ou non professionnel en raison des différents besoins spécifiques à leur domaine d'activité. Ils possèdent des exigences spécifiques pour leurs achats de produits et services. De plus, leurs activités sont le plus souvent soumises à des règlements et exigences légales ou éthiques selon le domaine dans lequel ils sont actifs.

Ces différents acteurs n'étant pas visés par les règlements européens évoqués, nous ne nous attarderons pas sur le régime juridique qui leur est appliqué.

⁴¹ W., KLEINWÄCHTER, « Internet, sociétés civiles et gouvernements : cohabitation ou choc des cultures ? », *Politique étrangère*, 2012, Tome 2, p. 263 à 275.

4) *État de la jurisprudence européenne sur la notion de consommateur*

Dans un premier temps, la Cour de Justice de l'Union Européenne avait adopté une définition stricte de la notion de consommateur, définissant celui-ci comme une personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles. La première définition de la notion de consommateur dans la directive européenne sur le crédit à la consommation de 1986⁴² n'englobait que les personnes qui agissaient à des fins privées. Cette définition s'est vite retrouvée en contradiction avec la définition du consommateur dans les législations ultérieures relatives aux pratiques du marché, notamment dans la Directive 2011/83, dans laquelle le consommateur est défini comme « toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits mis sur le marché »⁴³.

Selon le considérant 17 de la Directive, cette définition englobe une finalité mixte qui autorise le consommateur à poser des actes qui peuvent interférer tant dans sa vie privée que dans sa vie professionnelle, à condition que « la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat »⁴⁴.

Cet usage marginal de la finalité professionnelle a été évoquée par la Cour de Justice de l'Union européenne dans différentes affaires. Nous pouvons citer l'arrêt Grüber du 20 janvier 2005⁴⁵ dans lequel la Cour opère une interprétation restrictive en considérant que l'usage professionnel avait eu un rôle négligeable dans le contexte global de l'opération en cause. D'une manière différente, l'avocat général dans l'arrêt Costea du 3 septembre 2015⁴⁶ prône le critère de la finalité prédominante du considérant 17, pour accorder le statut de consommateur.

En revanche, les arrêts plus récents, même s'ils rappellent le principe d'interprétation restrictive, continuent d'élargir la portée de la définition du consommateur et des règles qui en découlent.

⁴² Directive 87/102/CEE du Conseil du 22 décembre 1986 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation, *J.O.*, 1987, L42/48.

⁴³ Article 2, 1), Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *J.O.*, 2011, L304/64.

⁴⁴ Considérant 17, Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *J.O.*, 2011, L304/64.

⁴⁵ C.J., Arrêt Johann Gruber contre Bay Wa AG, 20 janvier 2005, C-464/01, EU:C:2005:32.

⁴⁶ C.J., Arrêt Horațiu Ovidiu Costea contre SC Volksbank România SA, 3 septembre 2015, C-110/14, EU:C:2015:538.

Cette tendance est visible dans les arrêts *Ilsinger*⁴⁷ de 2009, *Mühlleitner*⁴⁸ de 2012 ou *Maletic*⁴⁹ de 2013 dans lesquels la Cour décide d'appliquer les règles protectrices de la notion de consommateur dans des situations où il pourrait être discuté de leur applicabilité vu les activités du consommateur.

Un arrêt particulièrement intéressant dans le cadre de ce travail est l'arrêt *Schrems*⁵⁰ rendu en 2017. En effet dans celui-ci, la notion de consommateur est liée à l'utilisation d'une plateforme en ligne, Facebook. M. Schrems attaquait Facebook pour violation de son droit au respect de la vie privée et à la protection de ses données personnelles.

Une des deux questions soulevées était de savoir qui est un consommateur en droit de l'Union. Le consommateur étant considéré comme une partie plus faible, il bénéficie de règles protectrices renforcées. Il était demandé si un consommateur pouvait perdre son statut et progressivement devenir un professionnel en matière de protection des consommateurs à cause de son implication grandissante dans des litiges. Monsieur Schrems exerçait des activités rémunérées via un compte Facebook, compte précédemment utilisé à des fins privées.

L'avocat général a commencé par analyser les conditions essentielles auxquelles une personne doit répondre pour bénéficier du statut de consommateur. Sur base de ce cas complexe où la nature et la finalité du contrat sont mixtes, il a apprécié si l'usage professionnel en cause pouvait être considéré comme marginal ou si Monsieur Schrems devait être considéré comme un professionnel. Il a été décidé que l'usage marginal permettait à Monsieur Schrems de bénéficier de la qualité de consommateur et des règles favorables applicables.

Ensuite, l'avocat général a analysé les principes qui régissent le statut de consommateur lorsque ce dernier-ci exerce des activités via la plateforme Facebook. La délimitation entre utilisations privées ou professionnelles sur les réseaux sociaux se révèle souvent floue. Sur base des éléments de l'affaire, l'avocat général a conclu au maintien du statut de consommateur de Monsieur Schrems eu égard aux prétentions issues de l'usage privé de son compte Facebook, ce dernier pouvant continuer de bénéficier des règles protectrices relative statut de consommateur.

⁴⁷ C.J., Arrêt *Renate Ilsinger contre Martin Dreschers*, 14 mai 2009, C-180/06, EU:C:2009:303.

⁴⁸ C.J., Arrêt *Daniela Mühlleitner contre Ahmad Yusufi et Wadat Yusufi*, 6 septembre 2012, C-190/11, EU:C:2012:542.

⁴⁹ C.J., Arrêt *Armin Maletic et Marianne Maletic contre lastminute.com GmbH et TUI Österreich GmbH*, 14 novembre 2013, C-478/12, U:C:2013:735.

⁵⁰ C.J., Arrêt *Maximilian Schrems contre Facebook Ireland Limited*, 3^{ème} Chambre, 25 janvier 2018, C-498/16, EU:C:2018:37.

III.-ANALYSE DES OUTILS JURIDIQUES EUROPÉENS EXISTANTS

Dans un contexte mondial de plus en plus tourné vers le numérique, l'Union européenne a adopté divers outils législatifs pour réglementer l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Avec l'augmentation des achats en ligne et des transactions commerciales sur Internet, l'UE a travaillé à créer un environnement sûr et équitable pour les consommateurs. Parmi les principaux outils législatifs figurent le Règlement sur la protection des données personnelles, le Règlement Platform to Business, la Directive Omnibus et le règlement Digital Services & Market Act. Ces outils ont pour objectif de protéger les droits des consommateurs et des citoyens en ligne, à promouvoir une concurrence loyale et équitable entre les entreprises, à assurer la sécurité des données personnelles et à créer un environnement sûr et équitable pour les consommateurs. Ces réglementations sont applicables dans tous les États membres de l'Union et nous allons analyser leur mise en œuvre.

A.- ÉVOLUTION DU DROIT EUROPEEN FACE A L'ERE NUMERIQUE

En droit européen, l'ère numérique fait référence à l'ensemble des lois et réglementations visant à régir les activités en ligne et la transformation numérique de la société européenne. Cette évolution est causée par l'adoption rapide des technologies numériques et leur impact sur la vie quotidienne des citoyens européens. Les modes de consommation changent et cela impacte l'économie de l'Union européenne.

Comme le cite Brunessen Bertrand : « Le projet politique européen en matière de numérique repose sur la défense des valeurs démocratiques (...) L'approche européenne est celle d'adapter les libertés de circulation aux exigences du numérique. »⁵¹.

Afin de garantir la protection des citoyens européens contre les atteintes à leurs droits liées à la numérisation de la société, l'Union européenne a adopté une série de mesures législatives depuis 2010. L'ère numérique en droit européen vise également à garantir que les entreprises qui sont actives en ligne respectent les mêmes normes légales que celles qui opèrent dans le monde physique.

⁵¹ B., BERTRAN., « Introduction - L'émergence d'une politique européenne « spontanée » du numérique » dans La politique européenne du numérique, 1e édition, Bruxelles, Bruylant, 2022, p. 21 à 26.

B.- ADAPTATION DE LA LEGISLATION A L'ERE NUMERIQUE

L'Union européenne a adopté plusieurs réglementations et directives visant à réglementer les plateformes en ligne et le secteur numérique. Énumérons les normes majeures adoptées ces dernières années.

Tout d'abord, nous pouvons citer le Règlement général sur la protection des données, plus connu sous le nom de RGPD, adopté en 2016 et entré en vigueur en 2018⁵². Ce Règlement vise à protéger les données personnelles des citoyens européens et impose des obligations aux entreprises qui ont pour activités la collecte et le traitement des données personnelles. Il agit notamment en matière de transparence, de consentement et lutte contre la violation des données.

Ensuite, la Directive sur le droit d'auteur dans le marché unique numérique a été adoptée en 2019⁵³. Celle-ci comprend des dispositions sur la responsabilité des plateformes concernant le contenu protégé par le droit d'auteur et la rémunération des créateurs pour l'utilisation de leur contenu en ligne.

Il y a également le Règlement 2019/1150 évoqué précédemment, adopté lui aussi en 2019, dit « *P2B* », Platform To Business, qui instaure un cadre harmonisé dans les relations de plateforme à entreprise en ligne.

Une autre réglementation évoquée précédemment est la Directive européenne 2019/2161, dite « *Omnibus* », qui prévoit une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, particulièrement dans le secteur numérique.

Enfin, plus récemment, deux textes d'une importance majeure sont entrés dans le champ législatif européen. Il s'agit du Règlement sur les services numériques 2022/2065, appelé le Digital Services Act, et du Règlement 2022/1925, appelé le Digital Market Act. Ensemble, ces deux actes forment le paquet législatif sur les services numériques.

Ces réglementations visent à moderniser les règles européennes applicables aux services numériques et aux plateformes afin de renforcer la protection des droits des utilisateurs et des entreprises qui utilisent ces services⁵⁴. Le Digital Services Act s'intéresse aux biens, services et contenus en ligne jugés illégaux. Le Digital Market Act se penche sur des questions de concurrence et de compétition. Nous nous limiterons à l'analyse du DSA étant donné que le DMA se concentre principalement sur les règles de droit de la concurrence.

Analysons plus amplement ces réglementations et les mesures mises en place.

⁵² Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données), *J.O.*, 2016, L119/1.

⁵³ Directive 2019/790 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 sur le droit d'auteur et les droits voisins dans le marché unique numérique et modifiant les directives 96/9/CE et 2001/29/CE, *J.O.*, 2019, L130/92 (ci-après Directive 2019/790).

⁵⁴ P., VAN CLEYNENBREUGEL, « The Commission's digital services and markets act proposals: First step towards tougher and more directly enforced EU rules? », *Maastricht Journal of European and Comparative law*, volume 28, issue 5, Octobre 2021.

1) *Le RGPD*

Le Règlement général sur la protection des données est une réglementation qui s'occupe du traitement des données personnelles des consommateurs par les entreprises. Il vise à renforcer les droits des citoyens de l'Union et à augmenter la responsabilité des organismes qui les utilisent⁵⁵.

Ce Règlement remplace la Directive 95/46 relative à la protection des données personnelles⁵⁶. Il vise différents droits qui appartiennent aux utilisateurs⁵⁷. Le droit à l'information, qui est la capacité à connaître la source d'où proviennent les données et dans quel but les données sont collectées. Le droit à l'accès, qui constitue la possibilité de savoir quelles données sont collectées par les organismes sur un public cible. La disponibilité de l'information, qui est la faculté de pouvoir consulter les données récoltées à tout moment. Et aussi le droit des individus de s'opposer à la collecte de leurs données personnelles.

Le RGPD prévoit également en son article 17⁵⁸ un droit à l'effacement, plus communément appelé droit à l'oubli. Ce droit n'est pas absolu mais permet de demander la suppression de données personnelles auprès du responsable du traitement des données, sur base de motifs listés par le Règlement. Ce droit fut l'objet d'affaires opposant Google à des citoyens, en sa qualité de moteur de recherche⁵⁹. Ces arrêts ont été rendus sous l'application de l'ancienne Directive 95/46 ne consacrant pas le droit à l'oubli tel que le Règlement le consacre.

Les entreprises et plateformes tombant dans le champ d'application du RGPD doivent se conformer à ses dispositions sous peine de se voir appliquer des sanctions⁶⁰. Celles-ci peuvent consister en des amendes administratives, des avertissements ou rappel à l'ordre des responsables du traitement et voir même des retraits de certification ou d'agrément. Via le RGPD, les sanctions ont été harmonisées grâce des autorités de contrôle et de surveillance chargées de traiter les violations perpétrées.

Ces autorités sont compétentes pour les missions attribuées par le droit européen sur le territoire de l'État duquel elles relèvent. En cas de traitement transfrontalier d'une violation, le RGPD prévoit la désignation d'une autorité dite « chef de file » afin de la rendre unique responsable du traitement.

⁵⁵ N., MARTIAL-BRAZ, « Le champ d'application du RGPD » dans *Le règlement général sur la protection des données : aspects institutionnels et matériels*, Paris, Mare & Martin, 2020, p. 22.

⁵⁶ Directive 95/46 du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, *J.O.*, 1995, L281/31.

⁵⁷ A., BENSOUSSAN, « Chapitre 3. - Droits de la personne concernée » dans *Règlement européen sur la protection des données*, 2e édition, Bruxelles, Bruylant, 2017, p 134.

⁵⁸ Article 17, Règlement 2016/679.

⁵⁹ C.J., Arrêt Google Spain SL and Google Inc. contre Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) and Mario Costeja González, 13 mai 2014, C-131/12, EU:C:2014:317.

C.J., Arrêt Google LLC contre Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), 24 septembre 2019, C-507/17, EU:C:2019:772.

⁶⁰ O., TAMBOU, « Chapitre 1. - Application sous la contrainte des autorités de contrôle » dans *Manuel de droit européen de la protection des données à caractère personnel*, 1e édition, Bruxelles, Bruylant, 2020, p. 366.

2) *Le Règlement Platform to Business*

Deuxièmement, nous avons le Règlement 2019/1150. L'objectif du Règlement P2B est de rééquilibrer le rapport de pouvoir entre les plateformes en ligne et les utilisateurs professionnels qui les utilisent⁶¹. Le Règlement vise à interdire certaines pratiques commerciales jugées déloyales. Il fixe des règles visant à garantir la transparence et l'équité dans le traitement des entreprises qui utilisent les plateformes en ligne. Et de plus, il fournit aux utilisateurs des possibilités de voies de recours plus efficaces.

Les utilisateurs visés par ce règlement sont les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne⁶², les moteurs de recherche en ligne⁶³ et les entreprises utilisatrices de ces services⁶⁴. Concernant les plateformes en ligne, leurs conditions générales doivent satisfaire à des conditions de clarté et de transparence. Elles doivent être accessibles, prévisibles et compréhensibles. De plus, elles doivent contenir certaines informations comme les motifs de suspension ou de résiliation des services, les conditions auxquelles les entreprises utilisatrices peuvent mettre un terme à la relation contractuelle avec la plateforme, les critères déterminant le classement des entreprises utilisatrices et les justifications de l'importance de ces critères, pour ne citer que ces informations.

Afin de prévenir et régler au mieux tout litige, les plateformes ont l'obligation de mettre à disposition des entreprises utilisatrices un système interne de plaintes. Ce système doit être proposé gratuitement et doit être facilement accessible afin de garantir un traitement des plaintes dans un délai raisonnable. Dans le but de favoriser la résolution extrajudiciaire des litiges, les conditions générales doivent désigner plusieurs médiateurs vers qui les plateformes peuvent se tourner pour résoudre leurs conflits avec les entreprises utilisatrices. Les conditions générales qui ne répondraient pas aux nouvelles exigences du Règlement P2B sont réputées nulles et non avenues. Le Règlement prévoit également le droit pour des associations ou organisations représentatives, alors que celles ne sont pas des professionnels, de saisir les juridictions nationales compétentes pour faire cesser toute atteinte aux exigences du règlement.

⁶¹ E., STINGLHAMBER, G., JANNONE, Règlement « Platform to Business » : nouvelles obligations pour les plateformes en ligne visant à la protection renforcée de leurs utilisateurs professionnels, Article Lex Go, 29 septembre 2020. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.lexgo.be/fr/actualites-et-articles/7270-reglement-platform-to-business-nouvelles-obligations-pour-les-plateformes-en-ligne-visant-a-la-protection-renforcee-de-leurs-utilisateurs-professionnels>.

⁶² Les services d'intermédiation en ligne sont les services (i) prestés à distance, par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services, (ii) qui permettent aux entreprises utilisatrices d'offrir des biens ou services aux consommateurs dans l'UE, (iii) en vue de faciliter l'engagement de transactions directes entre ces entreprises utilisatrices et des consommateurs, que ces transactions soient ou non finalement conclues et (iv) sur la base de relations contractuelles entre le fournisseur de ces services et les entreprises utilisatrices. Article 2, 2), Règlement 2019/1150.

⁶³ Les entreprises utilisatrices sont les particuliers qui agissent dans le cadre de leur activité commerciale ou professionnelle ou toute personne morale qui offre des biens ou services aux consommateurs sur une plateforme en ligne, à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Article 2, 1), Règlement 2019/1150.

⁶⁴ Les moteurs de recherche en ligne sont les moteurs de recherches généraux, qui permettent de faire des recherches sur tous les sites internet ou les sites internet dans une langue donnée. Article 2, 5), Règlement 2019/1150.

3) *La Directive Omnibus*

Troisièmement, nous avons la Directive 2019/2161. L'objectif de la Directive Omnibus est d'éclaircir et d'adapter aussi efficacement que possible la législation européenne en matière de protection des consommateurs. Elle s'inscrit dans le projet de la Commission européenne « New deal for consumers » lancée en 2018⁶⁵. Ses dispositions s'articulent autour de deux objectifs : adapter les règles préexistantes au contexte de l'ère numérique afin de renforcer les droits de consommateurs en ligne et fortifier le système de sanctions⁶⁶.

La Directive Omnibus modifie quatre directives précédemment adoptées : la Directive 93/13 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs⁶⁷, la Directive 98/6 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs⁶⁸, la Directive 2005/29 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et la Directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs.

Elle a pour cible les plateformes en ligne⁶⁹. Dans son article 3, qui modifie la Directive 2005/29, elle introduit une définition actualisée et plus neutre lui permettant de couvrir une plus grande catégorie de places de marché. La place de marché est définie comme : « un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte, qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs »⁷⁰.

Cette Directive instaure de nouvelles réglementations telles que la modification d'informations quant à l'indication des prix, le renforcement de la protection des consommateurs, des nouvelles mesures visant à lutter contre la falsification d'avis clients⁷¹ et l'information des consommateurs quant à la différence de qualité des produits vendus sous la même marque⁷².

⁶⁵ "A New Deal for Consumers: Commission strengthens EU consumer rights and enforcement", Communiqué de presse de la Commission européenne, 1er avril 2018. Accessible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_18_3041.

⁶⁶ J-D., PELLIER, « Le droit de la consommation après la Directive Omnibus », dans *Rev. Aff. Eur.*, 2022/3, Bruylant, 2022, p. 482.

⁶⁷ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, *J.O.*, 1993, L95/29.

⁶⁸ Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, *J.O.*, 1998, L80/27.

⁶⁹ Le terme « place de marché » est utilisé par la Directive Omnibus pour couvrir ce que nous appelons dans ce travail les plateformes en ligne.

⁷⁰ Article 3, Directive 2019.2161.

⁷¹ Un avis client ou avis consommateur est une évaluation donnée par un client ou un consommateur pour exprimer leur niveau de satisfaction envers un point de vente, un site de commerce électronique, une expérience, un produit ou un service. Ces évaluations incluent généralement des commentaires écrits, des notes sur une échelle de 5 ou 10, ou des étoiles de notation.

⁷² V. FAURE-MUNTIAN, Rapport fait au nom de la Commission des affaires économiques sur le projet de loi, adopté par le Sénat après engagement de la procédure accélérée, portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne, en matière économique et financière n°3196, Assemblée Nationale, 30 septembre 2020, n° 3382.

Tout d'abord les règles contenues dans la Directive Omnibus comportent des changements majeurs concernant la visibilité des prix lorsque des réductions leur sont appliquées. Cela concerne les produits dont le prix a été facticement augmenté avant de lui appliquer une réduction pour faire croire à une plus grande promotion. Dorénavant, le prix le plus bas appliqué au produit dans les 30 jours précédant la réduction devra être mentionné⁷³.

Ensuite, la Directive lutte pour établir plus de transparence lors des achats en ligne. Elle instaure une extension des obligations d'information des professionnels envers les consommateurs, jugés comme partie faible. En effet selon le public visé, les plateformes adaptent le prix d'un même bien ou service. Une telle différenciation des prix est possible grâce à l'utilisation d'outils automatisés se basant sur des algorithmes. Ces outils permettent d'attribuer un score à une population ou un groupe sur base de leur pouvoir d'achat. La Directive Omnibus introduit des règles au niveau de l'information du consommateur de l'usage de tels outils, qui restent fort méconnus du grand public⁷⁴.

La Directive vise également à lutter contre les faux avis⁷⁵. Ces avis clients sont utiles pour les consommateurs car ils permettent de bénéficier de l'avis d'autres consommateurs ayant effectué le même achat. Ils placent dès lors une grande confiance dans ces avis. Leur utilisation par les plateformes peut avoir pour effet d'augmenter les ventes d'un produit. Certaines plateformes ont alors recours à l'achat de faux avis, qui est une pratique illégale car jugée comme une pratique commerciale déloyale. La Directive règle la question en instaurant une obligation d'authentification des avis. Les plateformes sont tenues d'indiquer la provenance des avis récoltés via des entreprises spécialisées dans la collecte d'avis et reconnues par les autorités européennes⁷⁶.

Enfin, l'article 3 de la Directive ajoute à la liste des actions trompeuses « toute activité de commercialisation présentant un bien dans un État membre comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ces biens diffèrent, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs »⁷⁷.

Afin d'assurer le respect de ces règles, les sanctions en cas d'infractions à ces mesures ont été renforcées. Les sanctions principales sont de nature pécuniaire et consistent en des amendes, dont les montants ont été rehaussés. Les sanctions décrites par la Directive s'inscrivent dans l'obligation faite aux États de prévoir des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives. Le choix des sanctions s'effectue en tenant compte d'un certain nombre de critères communs, non exhaustifs et indicatifs sur base desquels évaluer les infractions commises. À titre d'exemple nous pouvons citer la nature, la gravité, l'ampleur ou la durée de l'infraction⁷⁸. Dernièrement, la Directive impose que chaque État membre offre des voies de recours efficaces aux consommateurs préjudiciés afin de demander réparation de leur dommage.

⁷³ Article 6 bis, Directive 2019/2161.

⁷⁴ Considérant 45, Directive 2019/2161.

⁷⁵ Article 3, Directive 2019/2161.

⁷⁶ Nous pouvons citer à titre d'exemple : Trustbadge, Truspilot, Avis Vérifiés.

⁷⁷ Article 3, Directive 2019/2161.

⁷⁸ Considérant 7, Directive 2019/2161.

4) *Le Digital Services Act*

In fine, il y a le Règlement sur les services numériques 2022/2065⁷⁹, appelé le Digital Services Act ou DSA ci-après. Ce règlement vise à moderniser la réglementation applicable aux services en ligne. Il fixe un ensemble de règles visant à responsabiliser les plateformes numériques et lutter contre les contenus illégaux⁸⁰. Le DSA applique le principe selon lequel les actes jugés illégaux hors ligne doivent être jugés illégaux en ligne⁸¹.

Ce texte possède différents objectifs⁸². Tout d'abord, il sert à renforcer la responsabilité des services en ligne, en obligeant les plateformes à prendre des mesures pour lutter contre les contenus illégaux et nuisibles⁸³. Il poursuit également le but d'améliorer la protection des consommateurs. Pour cela, l'Union européenne exige une plus grande transparence dans les pratiques commerciales des plateformes et demande que les consommateurs bénéficient d'un ensemble de droits clairs et prévisibles.

Ensuite, le Règlement vise à promouvoir la concurrence en encourageant l'entrée de nouveaux acteurs et nouvelles plateformes sur le marché des services en ligne. Afin de promouvoir une concurrence équitable, les pratiques anticoncurrentielles en ligne telles que les accords de monopole ou d'exclusivité, sont sanctionnées comme si elles avaient été perpétrées dans le champ hors ligne.

Enfin, le DSA a pour mission de protéger les droits fondamentaux des consommateurs dans leurs interactions avec les plateformes en ligne, tels que le respect de la vie privée et la liberté d'expression. Le Règlement opère une mise en balance des intérêts des différents acteurs en jeu, à savoir les consommateurs, les entreprises et les gouvernements.

Pour résumé, le but du Règlement 2022/2065 est de moderniser la réglementation des services en ligne en augmentant la responsabilité et la transparence des plateformes, en renforçant la protection des consommateurs, en encourageant la concurrence et en protégeant les droits fondamentaux⁸⁴.

⁷⁹ Règlement 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE, *J.O.*, 2022, L277/1 (ci-après Digital Services Act ou DSA).

⁸⁰ M., LARCHÉ, « Le Digital Services Act : un pas européen supplémentaire dans la lutte contre l'incitation à la haine et la violence sur les réseaux sociaux », *Rev. Aff. Eur.*, 2021/1, p. 143.

⁸¹ Communication de la Commission européenne sur la loi sur les services numériques : assurer un environnement en ligne sûr et responsable. Accessible à l'adresse suivante : https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_en.

⁸² Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE, COM (2020) 825 final, 15 décembre 2020, 2020/0361 (COD).

⁸³ La doctrine cite à titre d'exemples de contenus illégaux et nuisibles : les discours de haines, les informations fallacieuses, la propagande terroriste, le cyber harcèlement, les propos sexistes et les propos homophobes.

⁸⁴ Communication de la Commission européenne sur le paquet législatif sur les services numériques dans sa rubrique Politiques, 9 février 2023. Accessible à l'adresse suivante : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/digital-services-act-package>.

C.- TRANSPOSITION EN DROIT BELGE

Le régime de transposition des normes européennes diffère selon l'instrument européen à transposer. En Belgique, les règlements européens sont directement applicables dans le droit belge, sans nécessité de transposition. En revanche, les directives européennes ont besoin d'être transposées en droit belge par les autorités nationales compétentes.

La transposition d'une directive en droit belge consiste en la mise en place d'une législation nationale qui respecte les dispositions et objectifs de la directive. Cette législation nationale peut prendre la forme d'une loi, d'un arrêté royal ou ministériel, d'une circulaire ou autre selon la matière traitée. En fonction de cette matière, la transposition sera confiée à l'autorité compétente.

Elle doit avoir lieu dans un délai déterminé par la directive. Ce délai est généralement de 2 ans à compter de la publication de la directive. La nouvelle législation nationale doit être fidèle aux objectifs et aux dispositions de la directive. Cependant, la législation nationale peut contenir des dispositions supplémentaires pour clarifier ou préciser les obligations et responsabilités découlant de l'acte transposé.

En cas de non-respect de l'obligation de transposition, la Belgique est susceptible d'être poursuivie devant la Cour de justice de l'Union européenne. Examinons la nécessité de transposition, ou non, des réglementations européennes analysées précédemment.

En ce qui concerne le Règlement Général sur la Protection des Données, il ne nécessite pas de transposition en droit belge. Selon son article 99⁸⁵, le RGPD entre en vigueur le vingtième jour à compter de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne du 4 mai 2016. Il est d'application depuis le 25 mai 2018.

Le Règlement Platform to Business est directement applicable en Belgique. Selon l'article 19 du Règlement P2B⁸⁶, ce dernier entre en vigueur le vingtième jour à compter de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne du 20 juin 2019. Il est d'application depuis le 12 juillet 2020.

La Directive Omnibus a été transposée en droit belge par la Loi du 8 mai 2022 modifiant les livres Ier, VI et XV du Code de droit économique⁸⁷. Cette loi a été adoptée par le Parlement belge. Elle est entrée en vigueur le 28 mai 2022, soit 20 jours après sa promulgation.

Le Digital Market Act et le Digital Services Act sont directement applicables en droit belge sans qu'il ne soit nécessaire de les transposer. Toutefois, il est possible que des adaptations législatives dans les domaines spécifiques du numérique soient requises pour assurer la pleine mise en œuvre du DMA et du DSA en Belgique.

⁸⁵ Article 99, Règlement 2016/679.

⁸⁶ Article 19, Règlement 2019/1150.

⁸⁷ Loi du 8 mai 2022 modifiant les livres Ier, VI et XV du Code de droit économique, *M.B.*, 2 juin 2022.

Selon l'article 54 du DMA⁸⁸, le Règlement est entré en vigueur le vingtième jour à compter de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne du 14 septembre 2022. Il sera applicable à partir du 2 mai 2023 bien que certains articles sont d'application depuis le 1^{er} novembre 2022.

Selon l'article 93 du DSA⁸⁹, le Règlement est entré en vigueur le vingtième jour à compter de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne du 19 octobre 2022. Il sera applicable à partir du 17 février 2024 cependant certains articles sont d'application depuis le 16 novembre 2022.

Ayant un effet direct dans l'ensemble de l'Union européenne, leur application sera harmonisée dans tous les États membres. Une des obligations du « paquet législatif sur les services numériques » est la désignation par les États membres des autorités compétentes pour superviser la mise en œuvre et le respect des dispositions sur le territoire belge.

⁸⁸ Article 54, Règlement 2022/1925.

⁸⁹ Article 93, Règlement 2022/2065.

IV.- COMPARAISON DES RÉGIMES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS ET DES CONSOMMATEURS PRIVÉS

Les plateformes en ligne ont l'obligation d'informer leurs utilisateurs de leurs droits et de garantir la sécurité de leurs échanges et transactions. Ces obligations proviennent des différents règlements et directives européennes que nous avons eu l'occasion d'analyser. Certains d'entre eux comme le RGPD ont vocation à s'appliquer et protéger l'ensemble des consommateurs. Alors que d'autres visent des situations dans lesquelles des distinctions sont opérées lorsque nous nous trouvons face à un consommateur privé ou professionnel.

A.- PROTECTIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS

Le régime applicable en matière de relations entre plateformes et entreprises utilisatrices est régi par le Règlement 2019/1150. Il impose de nouvelles obligations aux plateformes afin de garantir un environnement équitable, durable et prévisible. En vertu de son article 1^{er}⁹⁰, il a vocation à s'appliquer à toutes les plateformes en ligne dès lors que les consommateurs professionnels utilisant leurs services sont établis au sein de l'Union et proposent leurs biens et services à des consommateurs privés situés dans l'Union. Le Règlement introduit des nouvelles exigences que l'on peut séparer en deux catégories : les obligations de transparence des conditions générales des plateformes et les obligations relatives au classement et au traitement différencié des biens et services⁹¹.

1) Obligations de transparence des conditions générales

Les premières obligations faites aux plateformes concernent des exigences de transparence de leurs conditions générales de vente, paiement et livraison. Selon l'article 3⁹², les plateformes en ligne doivent veiller à ce que leurs conditions soient rédigées de manière claire, compréhensible et facilement accessible. Toute modification de ces dernières doit être notifiée aux consommateurs professionnels au moins 15 jours à l'avance. Afin de maintenir des relations contractuelles établies sur les principes de bonne foi et de loyauté, les plateformes doivent éviter d'effectuer des changements à leurs conditions générales, qui pourraient se révéler désavantageux pour les entreprises utilisatrices.

⁹⁰ Article 1, Règlement 2019/1150.

⁹¹ P., VAN CLEYNENBREUGEL, Plateformes en ligne et droit de l'Union européenne, Bruxelles, Bruylant, 1^{ère} édition, 2020, p. 404.

⁹² Article 3, Règlement 2019/1150.

Toute décision de suspension, restriction ou résiliation des comptes des entreprises utilisatrices doit être motivée et faire l'objet d'une notification au moins 30 jours à l'avance⁹³. Enfin, les plateformes doivent mettre en place un système interne gratuit de traitement des plaintes des entreprises utilisatrices.

2) Classement et traitement différencié

Afin d'augmenter la transparence dans leurs relations contractuelles avec les entreprises, les plateformes ont l'obligation d'indiquer dans leurs conditions générales les critères et paramètres déterminant le classement des offres⁹⁴. De plus, elles sont tenues d'informer les entreprises utilisatrices des possibilités d'influencer ce classement, sans toutefois devoir divulguer les algorithmes utilisés. Cette exigence provient de plaintes adressées à des plateformes quant à la position dominante occupée par certaines entreprises dans ces classements. Généralement, ces classements sont établis sur base d'une rémunération des entreprises faite aux plateformes afin d'occuper les meilleures places du classement.

Cette réglementation en amont des relations professionnelles affecte forcément la relation en aval avec les consommateurs privés : « Garantir la transparence et la confiance au sein de l'économie des plateformes en ligne dans les relations entre entreprises pourrait également indirectement renforcer la confiance des consommateurs dans l'économie des plateformes en ligne »⁹⁵.

B.- PROTECTIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS PRIVES

La Directive Omnibus s'inscrit dans le projet New deal for consumers lancé par la Commission européenne afin d'améliorer la protection des consommateurs privés dans leurs interactions en ligne. Elle s'applique non seulement aux plateformes en ligne qui proposent des produits et services mais également aux entreprises utilisatrices de ces plateformes. La Directive ajoute de nouvelles obligations d'informations à destination des consommateurs et complète la liste des pratiques commerciales trompeuses et déloyales.

1) Mention du prix de référence

Lorsque les entreprises pratiquent des réductions de prix, celles-ci ont l'obligation de mentionner le prix de référence sur l'annonce. Ce prix de référence est le prix le plus bas de l'article, appliqué par l'entreprise pendant les 30 jours qui ont précédé la réduction⁹⁶. Cette obligation sert à contrecarrer la technique des entreprises de gonfler les prix avant d'y appliquer une réduction pour rendre la promotion faussement plus intéressante.

⁹³ Article 4, Règlement 2019/1150.

⁹⁴ Article 5, Règlement 2019/1150.

⁹⁵ Considérant 3, Règlement 2019/1150.

⁹⁶ Article 2, 1), Directive 2019/2161.

2) Obligations d'information dans les contrats à distance

Lors de la conclusion de contrats en ligne, la plateforme ou l'entreprise a l'obligation de fournir toutes les informations de communication nécessaires permettant au consommateur d'entrer rapidement en contact avec l'émetteur de l'offre⁹⁷. Dans ces informations doivent figurer au minimum le numéro de téléphone et l'adresse électronique du vendeur du bien ou service⁹⁸.

3) Exceptions au droit de rétractation

La Directive 97/7⁹⁹, relative à la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, prévoyait en son article 4 l'existence d'un droit de rétractation au bénéfice du consommateur. Ce droit a été repris dans la Directive 2011/83, abrogeant la Directive 97/7, à l'article 9 et des exceptions étaient prévues à l'article 16. Avec la Directive Omnibus, les conditions permettant une exception à ce droit de rétractation ont été durcies, en faveur des consommateurs¹⁰⁰. Ces exceptions concernent les contrats de services, de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité et de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel.

4) Extension de la liste des pratiques commerciales trompeuses et déloyales

La Directive 2005/29 définit dans une liste les pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs. Cette liste distingue les pratiques commerciales trompeuses des pratiques commerciales agressives et l'Annexe I de la Directive contient une liste de pratiques interdites en toutes circonstances. La Directive Omnibus ajoute à cette liste de nouvelles pratiques commerciales, apparues avec le développement des plateformes en ligne¹⁰¹.

La Directive ajoute à la liste des pratiques trompeuses, l'interdiction de présenter un bien comme identique à un autre commercialisé dans un autre État membre, alors que leur composition est différente. Elle ajoute également dans les omissions trompeuses l'obligation faite aux plateformes et entreprises d'informer les consommateurs quant aux critères qu'elles utilisent pour établir un classement des différentes offres. Et pour finir, elle ajoute l'obligation de garantir l'authenticité des avis des consommateurs ayant acheté le produit ou le service.

Quant aux pratiques agressives, la Directive ajoute plusieurs pratiques à la liste : l'interdiction de publication de faux avis de consommateurs, la publicité cachée dans les résultats de recherche et la revente de billets acquis par des moyens automatisés¹⁰².

⁹⁷ Article 4, 5), Directive 2019/2161.

⁹⁸ G., SCHULTZ, « Contrats « à distance » et « hors établissement » : une communication avant tout « directe » et « efficace » avec le consommateur ! », R.D.T.I., 2020/1-2, n° 78-79, p. 143.

⁹⁹ Directive 97/7 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, *J.O.*, 1997, 144/19

¹⁰⁰ Article 4, 12), Directive 2019/2161.

¹⁰¹ Pratiques commerciales déloyales, Synthèses de la législation de l'UE, Office des publications de l'Union européenne, 28 mai 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=legisum:l32011>.

¹⁰² Pratiques commerciales déloyales, Synthèses de la législation de l'UE, Office des publications de l'Union européenne, 28 mai 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=legisum:l32011>.

C.- ACTIVITES NE RENTRANT PAS DANS LE CADRE DES REGIMES DE PROTECTION

Malgré le large éventail d'activités et de situations tombant dans le champ d'application de la législation européenne en matière de protection des consommateurs, des problèmes persistent. À cause de la nature des interactions ou des parties impliquées, nous allons voir que le droit européen de la consommation ne trouvera pas toujours vocation à s'appliquer.

Tout naturellement, le droit européen ne s'applique pas lors d'achats de biens et services effectués auprès de vendeurs situés en dehors de l'Union européenne. Les consommateurs devront se tourner vers les lois de protection des consommateurs nationales du pays d'origine du vendeur ou de l'acheteur selon les cas.

Dans les activités qui ne sont pas expressément couvertes par le droit européen de la protection des consommateurs, nous retrouvons les services en ligne entièrement gratuits. En effet les directives P2B et Omnibus s'appliquent lorsque les consommateurs, privés ou professionnels, sont confrontés à des commerçants ou des personnes poursuivant une activité économique. Dès lors, un problème se pose lorsque nous faisons face à des transactions exclusivement entre particuliers, entre consommateurs privés. À moins que l'une des parties n'ait agi à des fins professionnelles, les règles européennes en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas¹⁰³. À titre d'exemple, ce problème peut être rencontré avec des sites spécialisés dans la revente de biens de seconde main tels que Vinted¹⁰⁴ et eBay¹⁰⁵.

Une autre activité basée sur cette relation entre particuliers ne tombant pas dans le champ d'application du régime européen de protection des consommateurs est la location de logements de courte durée entre personnes privées, effectuée via une plateforme. Ce cas se présente avec la plateforme AirBnB¹⁰⁶. Bien que des règles aient été mises en place dans certains États membres, il n'y a à l'heure actuelle, pas encore de réglementation harmonisée au niveau européen.

¹⁰³ Q., CORDIER, « L'économie de plateforme : description d'un phénomène d'intermédiation » dans Enjeux et défis juridiques de l'économie de plateforme, C.U.P., Liège, Anthémis, 2019, p. 30.

¹⁰⁴ Vinted est un marché en ligne sur lequel les utilisateurs peuvent vendre ou acheter certains articles auprès d'autres utilisateurs. Vinted ne vend pas et n'achète pas les articles présentés sur le site et n'est partie à aucune transaction entre les utilisateurs. Notre service Protection Acheteurs (ou Protection Acheteurs Pro) s'ajoute à chaque achat, moyennant des frais, effectué par les utilisateurs à l'aide du bouton « Acheter ». <https://www.vinted.be>.

¹⁰⁵ eBay est une place de marché qui permet à ses utilisateurs d'offrir, de vendre ou d'acheter pratiquement tout type d'objets, au moyen, entre autres, de Boutiques et des formats Prix fixe (Achat immédiat) ou Enchère. eBay n'est qu'une plateforme permettant aux acheteurs et vendeurs d'entrer en relation. eBay ne détient aucun objet mis en vente ou vendu sur le site et n'intervient pas dans les transactions entre acheteurs et vendeurs. Les contrats de vente sont conclus exclusivement et directement entre vendeur et acheteur. <https://www.ebay.fr>.

¹⁰⁶ La Plateforme AirBnb offre un outil en ligne permettant aux utilisateurs (« Membres ») de publier, de proposer, de rechercher et de réserver des services. Les Membres qui publient et proposent des services sont des « Hôtes » et les Membres qui recherchent, réservent ou utilisent des services sont des « Voyageurs ».

1) De quel degré de protection bénéficient ces activités et leurs utilisateurs?

Lorsque le droit européen ne prévoit pas de législation applicable ou que les activités tombent hors de son champ d'application, les consommateurs doivent se tourner le plus souvent vers le droit national. Il est important pour les utilisateurs de se familiariser avec les lois de protection des consommateurs de leur pays ainsi qu'avec les politiques d'utilisation des services en ligne qu'ils utilisent. En effet, les utilisateurs de ces activités doivent principalement se référer aux conditions générales d'utilisation des plateformes utilisées. Ces conditions sont le lien contractuel établissant les règles d'interaction entre la plateforme qui fournit le service gratuit et l'utilisateur. Celles-ci forment un contrat juridiquement contraignant pour les consommateurs qui accèdent et utilisent la plateforme.

En matière de sécurité en ligne, le RGPD s'applique sans distinction que le service soit proposé à titre gratuit ou payant. Il s'appliquera afin de protéger les données personnelles des utilisateurs, que ce soit dans leurs interactions avec des vendeurs ou avec d'autres consommateurs privés.

En matière de transactions et paiements transfrontaliers, d'autres réglementations que celles analysées dans ce travail sont applicables telles que la Directive 2015/2366¹⁰⁷ et le Règlement 2021/1230¹⁰⁸ réglementant les virements et paiements transfrontaliers. Concernant les contrats établis entre consommateurs privés¹⁰⁹, ceux-ci sont régis par les dispositions nationales et européennes en matière de contrat. Un droit européen des contrats a fait l'objet d'une volonté de la Commission d'harmoniser les droits nationaux en matière contractuelle¹¹⁰. En 2010, la Commission a publié une consultation publique sous la forme d'un livre vert¹¹¹, contenant les actions possibles pour la création d'un droit européen des contrats. Cette tentative d'harmonisation a échoué. Autrement dit, le droit européen ne connaît pas de principes fondamentaux régissant les contrats en général¹¹². Cette matière demeure nationale pour son ensemble. Cependant, le droit secondaire de l'Union contient certaines dispositions impératives en droit des contrats dont peuvent bénéficier les consommateurs.

¹⁰⁷ Directive 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE, *J.O.*, 2015, L337/35.

¹⁰⁸ Règlement 2021/1230 du Parlement européen et du Conseil du 14 juillet 2021 concernant les paiements transfrontaliers dans l'Union, *J.O.*, 2021, L274/20.

¹⁰⁹ C-A., De VINCELLE, « La jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne en matière de droit de la consommation » dans *Le Droit européen de la consommation*, Horizons européens, Mare & Martin, Paris, 2018, p. 35.

¹¹⁰ C., CASTETS-RENARD, « Droit européen des contrats : la simplification en marche ? » dans *Qu'en est-il de la simplification du droit*, Lextenso Editions, Toulouse, 2009, p. 249.

¹¹¹ Livre vert de la Commission du 1 juillet 2010 relatif aux actions envisageables en vue de la création d'un droit européen des contrats pour les consommateurs et les entreprises, COM (2010) 348 final - Non publié au Journal officiel. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM:co0016>.

¹¹² J., STUYCK, « La protection des entreprises par le droit des contrats et le droit européen » *Rev. Aff. Eur.*, 2022/1, Bruylant, 2022, p. 70.

2) *Quelles solutions existent pour combler les lacunes du droit ?*

Prenons l'exemple de la plateforme Vinted, qui permet à des utilisateurs privés et professionnels de proposer à la vente des articles divers de seconde main en utilisant gratuitement la place de marché créée par Vinted. Ces activités échappaient au contrôle européen et à des obligations pouvant leur être imposées. Au niveau fiscal, beaucoup de revenus engendrés par les utilisateurs de la plateforme échappaient à l'imposition de taxes régionales et nationales. Avec l'entrée en vigueur du Digital Services Act et de la Directive 2021/514¹¹³, dite DAC7, différentes obligations sont venues s'imposer à ces acteurs du secteur numérique. Nous pouvons citer notamment des exigences en matière de déclaration de revenus mais également des obligations de transparence imposées par le DSA. Ces obligations concernent tant les pratiques commerciales utilisées par la plateforme pour classer les offres publiées par les consommateurs, que les conditions générales de la plateforme.

Lorsque le droit européen se révèle insuffisant, il appartient aux États membres de prendre les dispositions nécessaires afin de combler ces lacunes et d'offrir à ses ressortissants des protections suffisantes et efficaces.

Au niveau belge, lorsqu'un conflit survient entre un consommateur belge et une entreprise située dans un État membre de l'Union européenne, le consommateur peut se tourner vers le Centre européen des consommateurs belges¹¹⁴. Ce dernier propose gratuitement de prendre le rôle de conseiller juridique et médiateur dans la défense des droits du consommateur. Chaque État membre de l'UE possède son propre centre et ensemble, ils permettent de trouver des solutions amiables aux litiges survenus. Le CEC est notamment compétent lors de conflits survenus après un achat réalisé en ligne. Ce service n'est néanmoins possible que si les deux parties, consommateur et entreprise établie dans un autre pays, acceptent de collaborer. S'il est impossible de trouver une solution amiable, le CEC indique les possibilités de procédures judiciaires ou de modes alternatifs de règlement des litiges. Le consommateur n'aura d'autres choix que de se tourner vers les tribunaux compétents.

Afin d'informer au mieux les consommateurs belges, le gouvernement a mis en place un site internet dénommé Infoshopping¹¹⁵ sur lequel les consommateurs privés et professionnels peuvent se renseigner sur les pratiques en matière de commerce en ligne. Les utilisateurs privés et professionnels peuvent y retrouver l'ensemble de leurs droits et obligations ainsi que les moyens dont ils disposent afin de signaler une pratique commerciale abusive ou porter plainte auprès des autorités judiciaires.

¹¹³ Directive 2021/514 du Conseil du 22 mars 2021 modifiant la directive 2011/16/UE relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal, J.O., 2021, L104/1.

¹¹⁴ CEC Belgique, <https://www.cecbelgique.be>. Centres présents dans chaque État membre de l'UE, ainsi qu'en Norvège et en Islande.

¹¹⁵ <https://infoshopping.be/fr>.

V.- RESPONSABILITÉ DES PLATEFORMES À L'ÉGARD DE SES UTILISATEURS

A.- LE REGIME DE RESPONSABILITE SOUS LA DIRECTIVE E-COMMERCE

La Directive 2000/31 sur le commerce électronique¹¹⁶, appelée Directive e-commerce, a mis en place deux grands principes concernant les activités des fournisseurs de services de la société d'information¹¹⁷. Premièrement la Directive instaure la liberté d'accès au marché électronique. Et deuxièmement, elle établit une responsabilité limitée de certains intermédiaires, dont certaines plateformes en ligne étudiées font partie. Cette limitation est la mise en place d'exemptions de responsabilité pour les plateformes exerçant un rôle passif. La Directive vise trois intermédiaires qui peuvent bénéficier de ce régime¹¹⁸ : les intermédiaires de simple transport, les intermédiaires de stockages et les hébergeurs. Le rôle qui correspond aux plateformes présentes dans ce travail est celui d'hébergeur. Il s'agit des plateformes en ligne qui utilisent les informations fournies par les utilisateurs et les diffusent selon leur demande afin de faciliter la conclusion de contrats entre différents utilisateurs. La Cour de justice a eu l'occasion d'affirmer dans un arrêt portant sur des annonces publicitaires que le moteur de recherche diffusait, que ce moteur devait être considéré comme un hébergeur¹¹⁹. L'affaire portée devant la Cour concernait le moteur de recherche Google, qui est bien à considérer comme un hébergeur.

Pour bénéficier de ce régime, les hébergeurs doivent satisfaire à trois conditions : les informations conservées doivent être fournies par des tiers utilisateurs, la plateforme ne doit pas avoir eu connaissance de faits ou de circonstances selon lesquels une activité ou une information illicite a été diffusée, et la plateforme a l'obligation de retirer le contenu illicite dès sa connaissance. Ce régime permet aux plateformes de bénéficier d'une exonération de responsabilité concernant les dommages mais une injonction du juge national pourra toujours être émise à leur encontre afin de faire retirer le contenu illicite¹²⁰.

¹¹⁶ Directive 2000/31 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur, J.O., 2000, L 178/1.

¹¹⁷ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions – Lutte contre le contenu illicite en ligne, Pour une responsabilité accrue des plateformes en ligne, COM (2017) 555 final, 28 septembre 2017. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EL>.

¹¹⁸ Article 12, 13 et 14, Directive 2000/31.

¹¹⁹ C.J., Arrêt Google France SARL et Google Inc. contre Louis Vuitton Malletier SA, 23 mars 2010, C-236/08, ECLI:EU:C:2010:159.

¹²⁰ E., MARIQUE, « Panorama des nouvelles règles applicables aux plateformes, de la directive Omnibus au D.S.A. (Digital Services Act) », dans *Actualités en droit de la consommation*, Limal, Anthemis, 2023, p. 168.

À propos des notions de contrôle et de connaissance, la Cour de justice a précisé dans l'arrêt L'Oréal contre eBay, que même s'il n'existait pas d'obligation de surveillance généralisée des contenus pour les plateformes, celles-ci devaient faire preuve d'une certaine diligence. En effet, elles possèdent un rôle actif dans la connaissance du caractère illicite d'un contenu notamment dans la mise en œuvre des méthodes servant à trier et hiérarchiser les annonces publiées sur sa place de marché par des utilisateurs tiers¹²¹.

Ce régime de responsabilité horizontale a vocation à s'appliquer à tout type de contenu jugé illicite. Il possède un rôle important dans la protection des consommateurs contre les contenus illégaux et potentiellement dangereux. Concernant le caractère illicite du contenu, s'agissant d'un régime de responsabilité non-harmonisé, il appartient aux juges nationaux de définir ce qui sera considéré comme étant illicite. Si une plateforme ne remplit pas les conditions nécessaires pour bénéficier de l'exonération, les principes de responsabilité secondaire seront d'application. En droit belge, les conditions de l'article 1382 de l'Ancien Code civil¹²² ont vocation à s'appliquer de manière classique : présence d'une faute, qui est en lien causal avec un dommage.

Malgré ces indications, le régime basé sur la Directive e-commerce a eu besoin d'être renforcé et les règles en matière de responsabilités ont été rendues plus strictes par la nouvelle législation.

B.- LE REGIME DE RESPONSABILITE ACTUELLEMENT EN VIGUEUR

La Commission européenne a établi dans une communication de 2017¹²³ des recommandations à l'attention des plateformes qualifiées d'hébergeurs. Elle demandait à celles-ci l'intensification de leur coopération avec les autorités compétentes des États membres. La Commission misait sur la mise en place d'un système de signaleurs de confiance et de mécanismes permettant aux utilisateurs de signaler aisément tout contenu considéré illicite hébergé par la plateforme¹²⁴. Cette communication reflète un souhait d'une plus grande proactivité des plateformes dans la lutte contre les contenus illicites.

Beaucoup de plateformes étaient réticentes à contrôler et modérer le contenu présent sur leur place de marché de peur d'être considérées comme un intermédiaire actif et de ne plus bénéficier du régime d'exonération qui ne s'applique qu'aux plateformes exerçant un rôle

¹²¹ C.J., Arrêt L'Oréal contre eBay, 12 juillet 2011, C-324/09, ECLI:EU:C:2011:474.

¹²² Article 1382, Ancien Code civil.

¹²³ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions – Lutte contre le contenu illicite en ligne, Pour une responsabilité accrue des plateformes en ligne, COM (2017) 555 final, 28 septembre 2017. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EL>.

¹²⁴ P., VAN CLEYNENBREUGEL, Plateformes en ligne et droit de l'Union européenne, Bruxelles, Bruylant, 1^{ère} édition, 2020, p. 425

passif¹²⁵. Le DSA règle cette crainte par l'ajout d'une clause dite « du bon samaritain » qui prévoit la conservation du régime favorable si les plateformes agissent de manière proactive dans le retrait du contenu illicite¹²⁶. Afin de continuer à agir dans l'intérêt des utilisateurs, le DSA impose aux plateformes d'effectuer des contrôles aléatoires des produits ou services proposés et de suspendre les comptes des utilisateurs qui continuent de fournir du contenu illicite malgré les avertissements émis à leur encontre.

Alors que la Directive e-commerce n'imposait aucune obligation de collaboration entre les plateformes et les autorités judiciaires, le DSA oblige les plateformes à notifier aux autorités, tout soupçon d'infraction pénale détectée. Cette obligation permet d'assurer la responsabilité individuelle des utilisateurs grâce au signalement des plateformes. Les infractions à signaler visées par le considérant 56 du Règlement doivent être de nature grave et présenter un danger pour la vie ou la sécurité.

Le DSA a également établi des règles en matière d'évaluation des risques, spécifiquement dédiées aux grandes plateformes qui occupent des positions dominantes dans le secteur. Cette évaluation doit permettre d'établir un niveau élevé de protection des consommateurs. Les plateformes ont l'obligation de mettre en place un système de contrôleur de la conformité chargé de contrôler le respect des règles établies par le DSA¹²⁷.

Les réformes mises en place en matière de responsabilité visent à limiter les contenus illicites partagés sur les plateformes. Afin d'y parvenir au mieux, le législateur européen a souhaité supprimer les incitants à ne pas agir présents dans les anciennes législations afin de rendre les plateformes proactives dans la lutte contre ces contenus et d'inciter les utilisateurs à dénoncer et signaler ces contenus grâce à des mécanismes accessibles et efficaces.

L'avenir et l'utilisation par les utilisateurs de ce système renforcé de responsabilité des plateformes nous diront si ces nouvelles règles sont réellement efficaces ou si elles manquent de pouvoir d'exécution.

¹²⁵ C., DE CALLATAY, S., DEPREEUW, « La responsabilité des intermédiaires à la lumière de la nouvelle Directive « Digital Single Market », dans *Les droits intellectuels, entre autre droits*, Bruxelles, Larcier, 2019, p.147.

¹²⁶ E., MARIQUE, « Panorama des nouvelles règles applicables aux plateformes, de la directive Omnibus au D.S.A. (Digital Services Act) », dans *Actualités en droit de la consommation*, Limal, Anthemis, 2023, p. 169.

¹²⁷ Article 28, Règlement 2022/2065.

VI.- PERSPECTIVES DE NOUVELLES LÉGISLATIONS ENCADRANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Comme nous l'avons évoqué lors de l'analyse de la législation européenne, le Digital Services Act et le Digital Market Act vont devenir entièrement applicables dans les semaines et mois à venir. Nous avons déjà eu l'occasion d'annoncer les changements et nouveautés apportés en matière de services numériques et droit de la concurrence précédemment. Le but principal de ce package est de rendre la transformation numérique plus sûre pour les consommateurs.

En mars 2023, les députés du Parlement européen ont voté l'approbation de règles concernant la sécurité des produits de consommation non alimentaires, afin de faire face aux risques liés à l'essor du secteur numérique et à l'augmentation des ventes en ligne. Ces règles ont pour objectif de protéger les consommateurs en établissant des règles plus strictes à l'encontre des produits.

Les principaux objectifs de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs pour l'avenir sont de renforcer l'application des droits des consommateurs et de répondre à leurs besoins spécifiques¹²⁸. Pour mener à bien ces objectifs, l'UE peut compter sur les États membres chargés de faire respecter les droits des consommateurs. Il est également de son devoir de veiller à mettre à jour les règles en la matière et adopter de nouvelles législations adaptées à l'évolution de l'ère du numérique.

Étant donné l'impact de l'utilisation de l'intelligence artificielle¹²⁹, l'Union européenne prépare de nouvelles règles pour gérer les conséquences des opportunités offertes par ces nouvelles technologiques mais également ses menaces. Actuellement, des plateformes gratuites proposent l'utilisation gratuite ou payante de ces technologies. Une commission spéciale a été mise en place par le Parlement afin d'établir un régime de responsabilité des systèmes d'intelligence artificielle. Une proposition de règlement sur l'intelligence artificielle a été annoncée en avril 2021 par la Commission. Nous devons sûrement attendre plusieurs mois avant de découvrir cette nouvelle législation portant sur ces nouveaux systèmes d'algorithmes et de décisions.

¹²⁸ Comment l'UE vise à renforcer la protection des consommateurs, Actualité du Parlement européen, 3 avril 2023. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20210506STO03603/comment-l-ue-vise-a-renforcer-la-protection-des-consommateurs>.

¹²⁹ Définition proposée par NetApp, entreprise spécialisée dans le domaine du stockage informatique et de la gestion de données : « L'intelligence artificielle (IA) est un processus d'imitation de l'intelligence humaine qui repose sur la création et l'application d'algorithmes exécutés dans un environnement informatique dynamique. Son but est de permettre à des ordinateurs de penser et d'agir comme des êtres humains. Pour y parvenir, trois composants sont nécessaires : des systèmes informatiques, des données avec des systèmes de gestion et des algorithmes d'IA avancés (codes). Pour se rapprocher le plus possible du comportement humain, l'intelligence artificielle a besoin d'une quantité de données et d'une capacité de traitement élevées. ».

VII.- CONCLUSION

Ce travail avait pour ambition de faire le tour de la législation européenne consacrée à la protection des consommateurs privés et professionnels sur les plateformes en ligne. Il s'agit en effet d'une question complexe et multidimensionnelle. D'un côté les plateformes ont la responsabilité de mettre en place des protections efficaces pour garantir la sécurité tant sur le plan économique que juridique de ses utilisateurs. D'un autre côté, les consommateurs privés et professionnels possèdent une série de droits et d'obligations à respecter dans leur comportement sur ces plateformes. Cela nécessite une approche holistique prenant en compte les défis auxquels les plateformes en ligne sont confrontées à l'ère numérique et les opportunités toujours plus nombreuses offertes aux consommateurs.

Il a fallu dans un premier temps définir les notions de consommateurs et de plateformes et analyser les champs d'application des directives et règlements actuellement en vigueur. Ensuite, il était nécessaire d'opérer une distinction entre les consommateurs privés et professionnels pour se rendre compte des lacunes qui existent actuellement. Une fois ces lacunes mises en lumière, nous avons pu observer si des remèdes existaient pour offrir une protection aux activités et utilisateurs non protégés par le droit européen. Et enfin, il convenait d'analyser les moyens mis en place pour engager la responsabilité des plateformes qui ne satisfont pas à leurs obligations et les modes de règlements des conflits offerts aux consommateurs.

L'intérêt pour les achats de biens et services en ligne ne cesse d'augmenter. Madame Greet Dekocker, la directrice générale de BeCommerce, déclarait en 2022¹³⁰ : « Par rapport à il y a cinq ans, le nombre d'achats en ligne a augmenté de 75%. Le montant moyen dépensé par les Belges est également en hausse. Au cours du dernier trimestre 2022, le montant moyen était de 537 euros. C'est 14% de plus que pour la même période de l'année précédente ». Avec cette augmentation des activités exercées en ligne, survient aussi l'augmentation des risques auxquels les consommateurs sont exposés.

Il est donc essentiel pour l'Union européenne d'adopter des instruments efficaces afin de garantir la protection des ressortissants de ses États membres. Comme nous l'avons abordé précédemment, cette protection se révèle parfois insuffisante. C'est pourquoi l'Union continue à se pencher sur cette matière et à prendre de nouvelles règles afin de modifier d'anciennes législations n'étant plus adaptées ou d'instaurer de nouvelles règles sur des matières émergentes.

Il serait réducteur d'affirmer que le droit européen est insuffisant dans sa globalité. Il permet d'offrir aux consommateurs des protections tout en répondant aux défis face auxquels les plateformes sont confrontées.

¹³⁰ BeCommerce est l'organisation belge à but non lucratif qui rassemble et représente les entreprises actives sur le marché numérique belge. Grâce à des audits de conformité et de sécurité, la marque de confiance BeCommerce garantit que le consommateur reconnaît les boutiques en ligne sûres et que la boutique en ligne bénéficie de la confiance du consommateur.

Ces défis sont nombreux et parfois complexes dans un contexte d'échanges internationaux : la gestion de données et contenus à grande échelle, la diffusion de contenus illicites, la lutte contre les faux comptes et entreprises malhonnêtes. Les plateformes doivent être en mesure de protéger leurs utilisateurs contre ces risques sans porter atteinte à leurs droits fondamentaux et aux règles européennes de protection des consommateurs.

La problématique peut être schématisée en une relation tripartite où chacun possède des missions spécifiques. Les plateformes en ligne doivent mettre en place des mesures de protection efficaces tout en respectant les droits des utilisateurs. Les consommateurs doivent s'informer, être conscients des risques en ligne et prendre connaissance des conditions d'utilisation des plateformes utilisées. Et les autorités publiques, nationales et européennes, doivent travailler ensemble à l'élaboration d'un cadre juridique efficace pour garantir un marché numérique sûr.

Le futur des règles de protection des consommateurs dépendra grandement de la manière dont l'Union européenne gère les nouvelles opportunités et les risques offerts par les nouvelles technologies, notamment en matière d'intelligence artificielle et de traitement des données.

BIBLIOGRAPHIE

LÉGISLATION

Belge

- Loi du 8 mai 2022 modifiant les livres Ier, VI et XV du Code de droit économique, *M.B.*, 2 juin 2022.
- Ancien C. civ., art. 1382.

Traité de l'Union européenne

- Traité sur le Fonctionnement de l'Union européenne, 26 octobre 2012, C-326/47.

Droit dérivé européen

- Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données), *J.O.*, 2016, L119/1.
- Règlement 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne, 2019, *J.O.*, L186/57.
- Règlement 2021/1230 du Parlement européen et du Conseil du 14 juillet 2021 concernant les paiements transfrontaliers dans l'Union, *J.O.*, 2021, L274/20.
- Règlement 2022/1925 du Parlement européen et du Conseil du 14 septembre 2022 relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique et modifiant les directives 2019/1937/CE et 2020/1828/CE, *J.O.*, 2022, L265/1.
- Règlement 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE, *J.O.*, 2022, L277/1.
- Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, *J.O.*, 1993, L95/29.
- Directive 97/7 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, *J.O.*, 1997, 144/19
- Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, *J.O.*, 1998, L80/27.

- Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur, *J.O.*, 2000, L 178/1.
- Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »), *J.O.*, 2005, L149/22.
- Directive 2011/83/EU du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *J.O.*, 2011, L304/64.
- Directive 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE, *J.O.*, 2015, L337/35.
- Directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, *J.O.*, 2019, L328/7.

Communications et travaux de la Commission européenne et du Parlement européen

- Livre vert de la Commission du 1^{er} juillet 2010 relatif aux actions envisageables en vue de la création d'un droit européen des contrats pour les consommateurs et les entreprises, COM (2010) 348 final - Non publié au Journal officiel. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM:co0016>
- Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Stratégie pour un marché unique numérique en Europe, COM (2015) 192 final, 6 mai 2015. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192>.
- Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Les plateformes en ligne et le marché unique numérique – Perspectives et défis pour l'Europe, COM (2016) 288 final, 25 mai 2016. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EN>.

- Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Un agenda européen pour l'économie collaborative, COM (2016) 356 final, 2 juin 2016. Accessible à l'adresse suivante :
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0356&from=FR>.
- « Plateformes en ligne : lutter contre les fausses informations, protéger la vie privée, favoriser la concurrence équitable », Communiqué de Presse du Parlement européen, 15 juin 2017. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/press-room/20170609IPR77015/plateformes-en-ligne-protection-des-consommateurs-et-concurrence-equitable>.
- Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions – Lutte contre le contenu illicite en ligne, Pour une responsabilité accrue des plateformes en ligne, COM (2017) 555 final, 28 septembre 2017. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0555&from=EL>.
- Recommandation de la Commission sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne du 1^{er} mars 2018, *J.O.U.E.*, L 63/50, 6 mars 2018.
- “A New Deal for Consumers: Commission strengthens EU consumer rights and enforcement”, Communiqué de presse de la Commission européenne, 1er avril 2018. Accessible à l'adresse suivante :
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_18_3041.
- « Questions et réponses : Création d'un écosystème équitable, inspirant confiance et fondé sur l'innovation dans l'économie des plateformes en ligne », Commission européenne, Direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME, Version 0.1, 9 juillet 2020. Accessible à l'adresse suivante :
<https://platformobservatory.eu/news/qa-on-platform-to-business-for-small-businesses-and-other-online-operators/>.
- Communication de la Commissions européenne : Lignes directrices concernant la transparence en matière de classement, conformément au règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil, COM (2020) 424 final, 8 décembre 2020. Accessible à l'adresse suivante :
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC1208\(01\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC1208(01)&from=FR).

- Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE, COM (2020) 825 final, 15 décembre 2020, 2020/0361 (COD).
- Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique (Législation sur les marchés numériques), COM (2020) 842 final, 15 décembre 2020, 2020/0374 (COD).
- Pratiques commerciales déloyales, Synthèses de la législation de l'UE, Office des publications de l'Union européenne, 28 mai 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=legissum:l32011>.
- Communication de la Commission européenne sur les plateformes en ligne dans sa rubrique *Policies*, 7 juin 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/illegal-content-online-platforms>.
- « Politiques des consommateurs : principes et instruments », Fiches thématiques sur l'Union européenne du Parlement européen, Juillet 2022. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/46/politique-des-consommateurs-principes-et-instruments>.
- The Digital Services Act: ensuring a safe and accountable online environment, Commission européenne, Octobre 2022. Accessible à l'adresse suivante : https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_en.
- Questions et réponses de la Commission européenne : la Loi sur les marchés numériques : garantir des marchés numériques équitables et ouverts, 31 octobre 2022. Accessible à l'adresse suivante : https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-markets-act-ensuring-fair-and-open-digital-markets_en.
- Communication de la Commission européenne sur le paquet législatif sur les services numériques dans sa rubrique *Policies*, 9 février 2023. Accessible à l'adresse suivante : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/digital-services-act-package>.
- Comment l'UE vise à renforcer la protection des consommateurs, Actualités du Parlement européen, 3 avril 2023. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20210506STO03603/comment-l-ue-vise-a-renforcer-la-protection-des-consommateurs>.

JURISPRUDENCE

- C.J., Arrêt Johann Gruber contre Bay Wa AG, 20 janvier 2005, C-464/01, EU:C:2005:32.
- C.J., Arrêt Renate Ilsinger contre Martin Dreschers, 14 mai 2009, C-180/06, EU:C:2009:303.
- C.J., Arrêt Google France SARL et Google Inc. contre Louis Vuitton Malletier SA, 23 mars 2010, C-236/08, ECLI:EU:C:2010:159.
- C.J., Arrêt L'Oréal contre eBay, 12 juillet 2011, C-324/09, ECLI:EU:C:2011:474.
- C.J., Arrêt Daniela Mühleitner contre Ahmad Yusufi et Wadat Yusufi, 6 septembre 2012, C-190/11, EU:C:2012:542.
- C.J., Arrêt Armin Maletic et Marianne Maletic contre lastminute.com Gmbh et TUI Österreich GmbH, 14 novembre 2013, C-478/12, U:C:2013:735.
- C.J., Arrêt Google Spain SL and Google Inc. contre Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) and Mario Costeja González, 13 mai 2014, C-131/12, EU:C:2014:317.
- C.J., Arrêt Horațiu Ovidiu Costea contre SC Volksbank România SA, 3 septembre 2015, C-110/14, EU:C:2015:538.
- C.J., Arrêt Maximilian Schrems contre Facebook Ireland Limited, 3^{ème} Chambre, 25 janvier 2018, C-498/16, EU:C:2018:37.
- C.J., Arrêt Google LLC contre Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), 24 septembre 2019, C-507/17, EU:C:2019:772.

DOCTRINE

- AUTENNE, A., DE GHELLINCK, E., « L'émergence et le développement des plateformes digitales : les enseignements de la théorie économique de la firme », *Revue internationale de droit économique*, De Boeck Supérieur, volume 2019/3 t. XXXIII, 2019.
- BENSAMOUN, A., Bertrand, B., « Le règlement général sur la protection des données : aspects institutionnels et matériels », Paris, Mare & Martin, 2020.
- BENSOUSSAN, A., « Règlement européen sur la protection des données », 2e édition, Bruxelles, Bruylant, 2017.
- BERTRAND, B., « Introduction - L'émergence d'une politique européenne « spontanée » du numérique », *La politique européenne du numérique*, 1e édition, Bruxelles, Bruylant, 2022.
- CASTETS-RENARD, C., « Droit européen des contrats : la simplification en marche ? » dans *Qu'en est-il de la simplification du droit*, Toulouse, Lextenso Éditions, 2009.
- CORDIER, Q., « L'économie de plateforme : description d'un phénomène d'intermédiation » dans *Enjeux et défis juridiques de l'économie de plateforme*, C.U.P., Liège, Anthémis, 2019.
- DEGRYSE, C., « L'économie en 100 mots d'actualité », De Boeck Supérieur, 2019.
- DE CALLATAY, C., DEPREEUW, S., « La responsabilité des intermédiaires à la lumière de la nouvelle Directive « Digital Single Market », dans *Les droits intellectuels, entre autres droits*, Bruxelles, Larcier, 2019.
- DE VINCELLE, C-A., « La jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne en matière de droit de la consommation » dans *Le Droit européen de la consommation, Horizons européens*, Paris, Mare & Martin, 2018.
- KLEINWÄCHTER, W., « Internet, sociétés civiles et gouvernements : cohabitation ou choc des cultures ? », *Politique étrangère*, Institut français des relations internationales, 2012/2.
- ILIEVA, M., « La protection des consommateurs et les droits fondamentaux dans l'Union européenne », Bruxelles, Bruylant, 1^{ère} édition, 2021.
- LARCHÉ, M., « Le Digital Services Act : un pas européen supplémentaire dans la lutte contre l'incitation à la haine et la violence sur les réseaux sociaux », *Rev. Aff. Eur.*, 2021/1, Bruylant, 2021.

- MARIQUE, E., « Panorama des nouvelles règles applicables aux plateformes, de la directive Omnibus au D.S.A. (Digital Services Act) », dans *Actualités en droit de la consommation*, Limal, Anthemis, 2023.
- MARTIAL-BRAZ, N., « Le règlement général sur la protection des données : aspects institutionnels et matériels », Paris, Mare & Martin, 2020.
- PELLIER, J-D., « Le droit de la consommation après la Directive Omnibus », *Rev. Aff. Eur.*, 2022/3, Bruylant, 2022.
- PICOD, Y., « Le droit européen de la consommation », *Horizons européens*, Paris, Mare & Martin, 2018.
- SCHULTZ, G., « Contrats « à distance » et « hors établissement » : une communication avant tout « directe » et « efficace » avec le consommateur ! », *R.D.T.I.*, 2020/1-2.
- STINGLHAMBER, E., JANNONE, G., « Règlement « Platform to Business » : nouvelles obligations pour les plateformes en ligne visant à la protection renforcée de leurs utilisateurs professionnels », Article Lex Go, 29 septembre 2020. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.lexgo.be/fr/actualites-et-articles/7270-reglement-platform-to-business-nouvelles-obligations-pour-les-plateformes-en-ligne-visant-a-la-protection-renforcee-de-leurs-utilisateurs-professionnels>.
- STUYCK, J., « La protection des entreprises par le droit des contrats et le droit européen » *Rev. Aff. Eur.*, 2022/1, Bruylant, 2022.
- TAILLAT, S., CATTARUZZA, A., DANET, D., « La Cyberdéfense: Politique de l'espace numérique », Paris, Armand Colin, 2018.
- TAMBOU, O., « Manuel de droit européen de la protection des données à caractère personnel », 1e édition, Bruxelles, Bruylant, 2020.
- TERRYN, E., VOINOT, D., « Droit européen des pratiques commerciales déloyales : évolution et perspectives », Larcier, 2012.
- VAN CLEYNENBREUGEL, P., « Plateformes en ligne et droit de l'Union européenne : un cadre juridique aux multiples visages », Bruxelles, Bruylant, 1^{ère} édition, 2020.
- VAN CLEYNENBREUGEL, P., « The Commission's digital services and markets act proposals: First step towards tougher and more directly enforced EU rules? », *Maastricht Journal of European and Comparative law*, volume 28, issue 5, Octobre 2021.

