

PREFET DE L'ALLIER

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

Service Concurrence Consommation et Répression des Fraudes

20 rue Aristide Briand - CS 60042

03402 - YZEURE

Téléphone : 04 70 48 35 00

Télécopie : 04 70 48 35 99

Dossier suivi par Sébastien ORON

Dossier 2017-27

Départ 2017- 61

Monsieur,

Suite à votre mail du 08/01/2017 enregistré sous le numéro 201/20, veuillez trouver les informations suivantes:

Le phénomène des marketplaces qui se développe depuis quelques années consiste, pour un marchand en ligne ayant une certaine notoriété, à ouvrir des espaces additionnels à des vendeurs indépendants. Plusieurs espaces commerçants se trouvent alors en concurrence sur une même marketplace.

Les vendeurs de la place de marché bénéficient de la notoriété de l'organisateur de la place de marché, lequel pour sa part reçoit une rémunération sous forme de commission sur les ventes effectuées – complétées dans certains cas par le versement d'un abonnement.

Les CGV constituent des « conditions générales de mise à disposition du site du e-marchand », régissent les relations bilatérales site marchand-vendeur/marchand et consommateur-vendeur/marchand. Elles détaillent les modalités d'acceptation, le rôle et les responsabilités respectives du vendeur et du Site marchand.

Les commandes sont gérées soit directement par le vendeur, soit par la place de marché qui les transmet au vendeur. Sur certains sites, le consommateur paie les produits au site marchand qui en reverse le montant au vendeur, déduction faite de la commission sur le montant des ventes. Sur d'autres, la place de marché n'offre qu'une vitrine et ne propose aucun service de logistique à ses vendeurs.

La facturation aux vendeurs respecte les dispositions de l'article L 441-3 du code de commerce.

Les vendeurs sont seuls responsables de la livraison et des litiges liés à celle-ci ou à la non-conformité des produits.

L'activité d'hébergeur

L'activité de marketplace permet sur cette plateforme la rencontre d'acheteurs et de vendeurs. D'une manière générale, et au cas d'espèce, les places de marché électroniques ne prennent pas part à la transaction elle-même, laquelle a lieu directement entre acheteurs et vendeurs, quand bien même ces structures proposent aux clients des services liés aux transactions tels que mode de paiement sécurisé, des assurances, des garanties, une évaluation des produits... Les marketplaces prélèvent une commission sur le montant de chaque transaction pour se rémunérer. Elles permettent aux vendeurs d'accroître leur compétitivité par une meilleure visibilité et peuvent également présenter pour les clients des avantages tels des prix plus attractifs ou une transaction sécurisée (débit après réception de la marchandise).

Cette activité de marketplace répond à la définition de l'hébergeur dans la mesure où le site plateforme n'est que le support technique d'offres commerciales conçues, rédigées et proposées par des vendeurs.

La responsabilité des hébergeurs sur le contenu des informations qu'ils stockent et mettent en ligne est une responsabilité allégée qui résulte de l'article 6.I. de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 (LCEN). Aux termes de cet article, les hébergeurs ne sont pas soumis à une obligation générale de surveillance des informations qu'ils transmettent et leur responsabilité civile ou pénale ne peut être engagée qu'à la double condition, que le caractère illicite des informations leur ait été notifié et qu'ils n'aient pas agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible.

Cependant la jurisprudence a été amenée à préciser dans quels cas cette responsabilité prévue par la LCEN pouvait s'appliquer. Ainsi dans un arrêt du 12/07/2011^[1] que vous citez, la CJUE a considéré que le fait de prêter une assistance, consistant à optimiser la présentation des offres à la vente ou à promouvoir ces offres ne place plus l'intermédiaire dans une position neutre entre le client et le vendeur et ne lui permet plus de se prévaloir de cette responsabilité allégée.

Le fait que la marketplace se substitue au vendeur à plusieurs niveaux au cours de la transaction pour l'encaissement du paiement, pour le remboursement, pour le règlement de certains litiges, n'est pas de nature à accroître sa responsabilité sur le contenu des produits mis en ligne sur son site. Il s'agit en effet d'obligations résultant du contrat conclu à distance entre le vendeur et l'acheteur, obligations que le vendeur délègue et fait exécuter par un prestataire tiers, la marketplace.

Or, en vertu de l'article L.221-15 le professionnel avec lequel est conclu le contrat est responsable de plein droit de la bonne exécution de l'ensemble de ce contrat, y compris si certaines de ses obligations ne sont pas exécutées par lui-même :

« Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Il en résulte, à notre sens que l'ensemble des obligations légales en matière de contrats de vente ou de fourniture de services à distance visées aux articles L.221-1 et suivants du code de la consommation relèvent de la responsabilité des vendeurs et non de celle des places de marché électronique. Ainsi, ces structures ne peuvent, à titre principal, être considérées comme auteur d'infraction en matière d'offre précontractuelle, d'offre contractuelle, de droit de rétractation, de remboursement, de livraison dans la mesure où elles ne sont pas parties au contrat de vente.

La responsabilité d'éditeur

Cependant, cette responsabilité allégée résultant de sa qualité d'hébergeur des informations proposées par les vendeurs, n'est pas de nature à exonérer la marketplace des responsabilités qu'elle doit assumer en tant que concepteur de la plate forme. Pour ce qui est des mentions, des indications, de la présentation du site support, la marketplace a le statut d'éditeur.

Comment apprécier cette responsabilité au regard des règles de protection du consommateur ?

La marketplace est annonceur de la présentation, de l'ergonomie des offres commerciales. Elle est éditrice d'un support à partir duquel le consommateur va réaliser ses achats en ligne. A ce titre, elle doit s'assurer que le support qu'elle propose ne soit pas une entrave à bonne application des règles de la vente à distance. Ainsi :

- Le cadre doit permettre aux professionnels de faire figurer l'ensemble des mentions de l'article L.221-8. Le consommateur doit pouvoir identifier et connaître les coordonnées précises du vendeur avec lequel il contracte, dès le stade de l'offre précontractuelle.
- Ce cadre doit être parfaitement clair pour le consommateur en ce qui concerne l'ensemble de ses droits (la manière dont il peut exercer son droit de rétractation, dont il sera remboursé ...etc.).

Ainsi, les marketplaces ne sont pas exemptes de toute responsabilité et celle-ci peut être engagée, en droit de la consommation, en tenant compte du statut – éditeur ou hébergeur- et des infractions constatées :

- S'il s'agit de manquements constatés sur le support lui-même (clauses illicites, présentations ou omissions trompeuses) : responsabilité de la marketplace.
- S'il s'agit d'infractions aux règles de la vente à distance (défaut d'information, infraction relative à l'exercice du droit de rétractation ...etc.) ou de mentions trompeuses ou abusives concernant le contenu des offres commerciales proposées par les vendeurs : responsabilité du ou des vendeurs.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.