



# Charte des acteurs du e-commerce

## 1 - Préambule

Le Gouvernement a la volonté de soutenir la croissance de toutes les TPE-PME françaises grâce au numérique, tout en s'assurant que cette transformation numérique se conduise dans un environnement équilibré entre tous les acteurs.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente « Charte des acteurs du e-commerce » dont l'objet est de prévoir les conditions d'une relation équilibrée, transparente et loyale entre :

- les opérateurs de plateformes en ligne tels que définis dans l'article L.111-7 du code de la consommation (désignées « plateformes et/ou places de marché en ligne » dans la suite du document), et
- les personnes physiques ou morales, en particulier TPE-PME, contractant les services de ces plateformes et places de marché en ligne à titre professionnel (désignées « entreprises utilisatrices » dans la suite du document).

Cette charte a été élaborée conjointement par plusieurs plateformes et places de marché en ligne actives en France et par des représentants des entreprises utilisatrices, avec le soutien de la Direction Générale des Entreprises (DGE) et du Médiateur des entreprises, et le concours de la Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME) et de la Fédération du e-commerce (Fevad).

Cette charte répond à une démarche volontaire des acteurs et n'a pas de valeur normative. Elle se veut l'expression d'une volonté positive des acteurs du e-commerce de mettre en œuvre les principes d'actions retenus collégalement comme étant une base de pratiques recommandées et vertueuses permettant d'instaurer un cadre de confiance réciproque et une dynamique de relations durables et équilibrées.

Cette charte a vocation à être mise en œuvre uniquement dans le cadre de la relation commerciale existante ou à naître entre les entreprises utilisatrices et les plateformes et places de marché en ligne. Elle ne modifie pas les clauses contractuelles existantes mais contribue à améliorer les relations qui en découlent.

## 2 - Formaliser les engagements mutuels entre les deux parties

La relation commerciale entre une plateforme ou place de marché en ligne avec une entreprise utilisatrice implique des droits et des obligations qui doivent être connus et acceptés par chacune des parties dès le début de la collaboration. Afin de préserver ce cadre de confiance essentiel, les plateformes et places de marché en ligne s'engagent à :

- Formaliser les relations contractuelles avec leurs entreprises utilisatrices.
- Rédiger les documents contractuels de façon claire et compréhensible vis-à-vis des entreprises utilisatrices et rendre leurs conditions d'utilisation facilement accessibles en ligne.
- Inclure dans les documents contractuels et/ou dans les conditions d'utilisations de la plateforme ou place de marché en ligne, une clause ou mention indiquant la possibilité

de recourir à la médiation, par exemple via les services du Médiateur des entreprises (un exemple de cette clause est fourni en annexe 2 de la présente charte).

Les entreprises utilisatrices s'engagent à prendre connaissance avec attention des conditions d'utilisation de la plateforme ou place de marché en ligne, de l'ensemble des documents contractuels, ainsi que de l'ensemble des règles et politiques qui y sont attachées et s'engagent à les respecter.

### **3 - Garantir un échange ouvert, fiable et individualisé, entre la plateforme ou place de marché en ligne et les entreprises utilisatrices, à tous les stades de leur relation commerciale.**

#### **a) Un dispositif dédié au sein des plateformes et places de marché en ligne pour garantir le dialogue avec leurs entreprises utilisatrices**

Quelle que soit la nature des problèmes rencontrés dans les relations entre les plateformes et places de marché en ligne avec les entreprises utilisatrices, il est indispensable d'instaurer et de maintenir le dialogue entre ces partenaires commerciaux pendant toute la durée de la relation commerciale.

- Pour faciliter les échanges et renforcer les liens de confiance, les plateformes et places de marché en ligne s'engagent à mettre en place un dispositif dédié au maintien du dialogue entre elles et leurs entreprises utilisatrices pendant la durée de la relation commerciale. Si pour les cas de relation non conflictuelle avec l'entreprise utilisatrice ce dispositif peut être automatisé, il doit pouvoir être individualisé en cas de difficulté avérée en cours de relation avec la plateforme ou place de marché en ligne. Ce dispositif doit s'inscrire dans un processus d'escalade adapté et documenté, le cas échéant via un dialogue direct entre les deux parties. La plateforme ou place de marché en ligne indiquera aux entreprises utilisatrices un délai et des moyens de réponses raisonnables par rapport aux enjeux de la sollicitation. Ce dispositif mis en place par la plateforme ou place de marché en ligne doit être porté à la connaissance de l'entreprise utilisatrice lors de son engagement sur la plateforme ou place de marché en ligne et accessible tout au long de la relation commerciale.
- Les entreprises utilisatrices s'engagent à répondre de façon précise et complète aux demandes que la plateforme ou place de marché en ligne formulerait dans le cadre de ce dispositif.

#### **b) Une meilleure explication des déréférencements et la possibilité pour les entreprises utilisatrices de contester**

Le déréférencement consiste en la suspension ou la suppression, temporaire ou définitive, d'offres mises en ligne par les entreprises utilisatrices sur les plateformes et places de marché en ligne, et/ou du compte de l'entreprise utilisatrice sur la plateforme ou place de marché en ligne.

Afin d'être en conformité avec les réglementations en vigueur<sup>1</sup>, les plateformes et places de marché en ligne peuvent être amenées à déréférencer certaines entreprises utilisatrices ou certains des produits que ces entreprises utilisatrices proposent. Dans ces cas bien identifiés, la plateforme ou place de marché en ligne n'a pas d'explication à fournir à l'entreprise utilisatrice, objet de tels déréférencements.

En revanche, en cas de déréférencement par la plateforme ou place de marché en ligne pour cause de service rendu jugé inférieur aux standards qu'elle a définis et exposés à l'entreprise utilisatrice au moment de son engagement, les plateformes et places de marché en ligne s'engagent à :

---

<sup>1</sup> Dont la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

- Mettre en place un processus permettant aux entreprises utilisatrices d'obtenir des explications sur ce déréférencement et de pouvoir contester, argument à l'appui, cette décision.
- Fournir, tout en garantissant le respect du secret des affaires et ainsi que le prévoit la réglementation en vigueur<sup>2</sup>, à l'entreprise utilisatrice, des explications sur les raisons de ce déréférencement afin que celle-ci puisse chercher des solutions pour y remédier, dans la limite des conditions d'utilisation fixées par la plateforme ou place de marché en ligne.
- Informer, après examen de chaque dossier dans les meilleurs délais, les entreprises du maintien ou de la suspension du déréférencement.
- Dans le cas où la plateforme ou place de marché en ligne décide du re-référencement, il sera effectué dans les meilleurs délais.

Les entreprises utilisatrices s'engagent à répondre de façon précise et complète, dans les meilleurs délais, aux demandes formulées en lien avec le déréférencement.

### **c) Un classement commercial plus robuste**

La compréhension du classement commercial des offres effectué par chaque plateforme ou place de marché en ligne selon ses propres critères constitue un enjeu avec les entreprises utilisatrices.

- Tout en garantissant le respect du secret des affaires et ainsi que le prévoit la réglementation en vigueur<sup>2</sup>, les plateformes et places de marché en ligne s'engagent à fournir aux entreprises utilisatrices qui en feraient la demande des informations sur les principes applicables au classement des produits.
- Les plateformes et places de marché en ligne peuvent également prévoir de fournir aux entreprises utilisatrices des recommandations afin que ces dernières puissent faire progresser le classement commercial de leurs produits.

### **d) En cas de différend persistant entre la plateforme ou place de marché en ligne avec une entreprise utilisatrice, le recours à la médiation sera encouragé et facilité**

Malgré la mise en place par les plateformes et places de marché en ligne de processus garantissant la possibilité pour leurs entreprises utilisatrices, d'échanger de façon simple et transparente, certains différends ne seront pas pour autant réglés. Pour ces cas, les parties peuvent recourir à la médiation, par exemple au Médiateur des entreprises (une présentation de la Médiation des entreprises est fournie en annexe 1 de la présente charte).

- Les entreprises utilisatrices comme les plateformes et places de marché en ligne peuvent décider de recourir à la médiation.
- Dès lors que le médiateur accepte et initie la médiation, les parties s'engagent à participer et à faciliter la procédure de médiation dans le respect des règles applicables à la médiation.
- Dans ce cadre, les plateformes et places de marché en ligne fournissent dès la signature de cette charte, un contact privilégié pour le Médiateur des entreprises.

### **e) L'intérêt du client final est l'objectif partagé des plateformes et places de marché en ligne et de leurs entreprises utilisatrices**

En s'engageant sur une plateforme ou place de marché en ligne, les entreprises utilisatrices ont accès à des perspectives de développement très vastes. La satisfaction du client final doit être l'objectif recherché et pour cela les entreprises utilisatrices s'engagent à :

---

<sup>2</sup> Décret n°2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques

- Prendre connaissance et appréhender les contenus pouvant être proposés par les plateformes et places de marché en ligne pour mieux comprendre le fonctionnement de la plateforme ou place de marché en ligne, les niveaux de services minimum attendus et les politiques et conditions d'exécution mises en place dans l'intérêt du client final.
- Mettre en ligne sur la plateforme ou place de marché en ligne, des offres conformes aux réglementations applicables en matière de vente à distance.
- Fournir à la plateforme ou place de marché en ligne un point de contact actualisé.
- Fournir au client final un point de contact actualisé.
- Répondre aux attentes du client final dans les standards établis par la plateforme ou place de marché en ligne dans le cadre de la relation commerciale et dans le respect des réglementations applicables en matière de vente à distance.

#### **4 - Une lutte contre la contrefaçon plus agile et plus efficace**

Les plateformes et places de marché en ligne sont, pour les PME, un moyen de se développer à l'international. Cependant, le risque de contrefaçon peut-être un frein à l'utilisation de leurs services. C'est pourquoi, l'ensemble des acteurs doit déployer ses meilleurs efforts pour empêcher la mise en ligne des offres de produits contrefaits. Ainsi, les entreprises utilisatrices constatant la coexistence de produits qu'elles considèrent comme contrefaits doivent pouvoir disposer d'un moyen de le signaler auprès des plateformes et places de marché en ligne. A ce titre,

- Les plateformes et places de marché en ligne s'engagent à construire en leur sein un processus de lutte contre la contrefaçon.
- Les plateformes et places de marché prévoient de donner la possibilité aux entreprises utilisatrices de signaler tout problème de contrefaçon rencontré sur la plateforme ou place de marché en ligne. A la suite d'un tel signalement et, le cas échéant, les actions correctives nécessaires seront mises en œuvre par les plateformes et places de marché en ligne.
- Les entreprises utilisatrices s'engagent à ne pas sciemment proposer et mettre en ligne un produit contrefait.

#### **5 - Mise en œuvre de la charte**

L'ensemble des engagements énoncés dans cette charte couvrent les différentes étapes de la relation commerciale entre une entreprise utilisatrice et une plateforme ou place de marché en ligne. Ces engagements tendent à assurer un échange loyal entre ces acteurs.

Chaque plateforme ou place de marché en ligne signataire s'engage à porter à la connaissance des entreprises utilisatrices la présente charte, dans ses relations précontractuelles et tout au long de ses relations commerciales avec les entreprises utilisatrices.

Chaque plateforme ou place de marché en ligne signataire s'engage à informer, par une réunion de présentation et/ou une déclaration écrite, la DGE et le Médiateur des entreprises au plus tard six mois après la signature de la présente charte, des dispositifs et actions existants et ceux mis en place par chacune pour répondre à ces engagements. Les informations ainsi portées à la connaissance de la DGE et du Médiateur des entreprises ne seront pas communiquées et resteront confidentielles.

Chaque plateforme ou place de marché en ligne signataire s'engage à participer à une rencontre annuelle les réunissant avec les organisations signataires représentatives des entreprises utilisatrices et du secteur e-commerce, en présence du Médiateur des entreprises et de la DGE afin de faire un bilan de la mise en œuvre de la présente charte.

Afin de s'assurer de la diffusion de cette charte, un comité de suivi sera mis en place. Il réunira notamment la DGE, le Médiateur des entreprises, les organisations signataires représentatives des entreprises utilisatrices et du secteur e-commerce. La première réunion sera organisée au 2<sup>e</sup> semestre 2019.

Au vu du bilan annuel et des nouvelles demandes d'adhésion, la DGE et le Médiateur des entreprises tiendront à jour la liste des signataires. Cette liste sera rendue publique.

## ANNEXE 1

### **I La médiation**

Elle est fondée sur l'intervention d'un tiers, le médiateur, formé à cet effet. Son objectif premier est de créer ou de recréer du lien, de restaurer la confiance et les relations d'affaires entre les entreprises.

Le médiateur n'est ni un juge, ni un arbitre, ni un conciliateur. Il agit comme intervenant neutre, impartial et indépendant, afin d'aider les parties à trouver, par elles-mêmes, une solution mutuellement acceptable à leur différend et dans un calendrier adapté à la situation rencontrée.

A cette fin, il s'emploie à créer des conditions qui faciliteront :

- l'information et la compréhension mutuelle des parties sur leur situation respective ;
- une négociation franche et efficace ;
- la conclusion par les parties, sur la base d'un libre consentement, d'une transaction/protocole/accord/... donnant effet, le cas échéant, aux solutions identifiées.

Tous les échanges sont couverts par la confidentialité.

### **II Pour information - La procédure de saisine du Médiateur des entreprises**

Toute entreprise qui le désire peut saisir le Médiateur des entreprises à partir du site :

[www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr)

Toutes les informations saisies dans le formulaire resteront confidentielles.

Le dispositif proposé par le Médiateur des entreprises est gratuit.

Un médiateur délégué vous contactera alors dans un délai de moins de 7 jours et engagera à la suite de cet échange et le cas échéant une démarche de médiation en liaison avec vous.

Depuis 2010, plus de 10 000 entreprises et acteurs publics ont fait appel aux services du Médiateur des entreprises. Près de  $\frac{3}{4}$  des médiations ont abouti de façon satisfaisante pour les 2 parties.

## ANNEXE 2

### La clause médiation dans les contrats

#### Règlement des litiges :

*« Le présent contrat est conclu et sera exécuté de bonne foi par les parties qui s'engagent à examiner ensemble, dans le plus grand esprit de concertation, tout différend qui pourrait survenir quant à son existence, son interprétation ou son exécution.*

*En cas d'échec de leur négociation directe et avant toute saisine des juridictions compétentes, les parties ont la possibilité de mettre en place un processus de médiation :*

- soit en ayant recours à un service de médiation ou une association de médiateurs : à cet effet les parties soumettront leur différend à la médiation de leur choix (exemple : le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, le Médiateur des entreprises ...),*
- soit en ayant recours à un médiateur es qualité : à cet effet les parties soumettront leur différend à la médiation de Monsieur ... ou Madame ... .*

*La durée de la médiation ne pourra excéder 3 mois, sauf accord contraire des parties.*

*Lorsque la médiation est réalisée à titre lucratif, et selon l'accord des parties, les honoraires du médiateur seront :*

- soit partagés par moitié par les parties,*
- soit pris en charge par l'une des entreprises.*

*En application de cette clause de médiation, tous les échanges effectués entre les parties seront, sauf accord des parties, confidentiels pendant une durée illimitée ».*

Nous nous engageons, nous entreprises – plateformes, organisations professionnelles et représentant de l'État à respecter et à honorer tous les articles cette charte des acteurs de du e-commerce.

**Les entreprises - plateformes signataires**

 **boulangier**

**M. BOSCHARD**  
Directeur digital



 **Cdiscount**

**Mme Marie EVEN**  
Secrétaire Générale



 **Conforama**

**M. Romain ROULLEAU**  
Directeur



 **ebay**

**Mme Nathalie BLITZ – VUAILLAT**  
Directrice juridique France



 **FNAC DARTY**

**M. Vincent GUFFLET**  
Directeur commercial produits et services France de



 **La Redoute**

**M. Vincent COTTE**  
Directeur marketplace



 **Leboncoin**

**Mme Anne QUEMIN**  
Directrice de la communication et membre du COMEX







**M. Christian RAISSON**  
Président



**M. Fabien VERSEAU**  
Président

**Les organisations professionnelles signataires de la charte**



**M. Jean Eudes du MESNIL**  
Secrétaire Général



**M. Marc LOLIVIER**  
Délégué Général

**Représentant de l'État**



**M. Mounir MAHJOUBI**  
Secrétaire chargé du numérique