

Секция «44.3 Актуальные вопросы права Франции (на французском языке)»

La réglementation des procédures de règlement des litiges impliquant les plateformes en ligne comme un sujet d'actualité en droit français

Научный руководитель – Фоновина Ольга Владимировна

Куракса Дарья Дмитриевна

Аспирант

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Факультет права, Кафедра гражданского права и гражданского процесса, Москва, Россия

E-mail: kuraksadarja@rambler.ru

La digitalisation des relations publiques a engendré une multiplication des litiges en ligne impliquant les plateformes en ligne (services d'hébergement qui, à la demande d'un internaute, stockent et diffusent au public des informations). Ces litiges se répartissent en plusieurs catégories : entre utilisateurs et propriétaires des plateformes concernant la publication de contenus illégaux, la violation de droits d'auteur, disputes en e-commerce etc. Cette vague de conflits pèse lourdement sur le système judiciaire, rendant nécessaire le développement des méthodes alternatives de règlement des différends dans ce domaine.

En 2016, le législateur français a introduit la règle suivante dans le Code de la consommation : 'tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation' [1; L612-1].

La mise en œuvre de cette règle s'est avérée efficace dans la pratique. Selon les statistiques, on observe une moyenne de plus de 2 000 plaintes soumises chaque mois et un pourcentage de satisfaction de 71% des usagers interrogés [2].

Les tribunaux français surveillent également de près les droits des internautes. Par exemple, dans un cas, il a été constaté qu'un entrepreneur avait enfreint cette règle parce que son site Web ne contenait pas d'informations sur l'identité du médiateur autorisé à résoudre les litiges [3].

Il semblerait que cette mesure élimine la question de la possibilité de recourir à des mécanismes alternatifs de règlement des différends dans les relations entre consommateurs et plateformes de vente en ligne (marketplaces). Pourtant, quant à la question de savoir si cet article peut être interprété comme s'étendant à l'obligation des plateformes en ligne de fournir aux utilisateurs le droit à la médiation, tant dans la littérature [4] que dans la pratique des centres de médiation eux-mêmes [5], on adhère à la position selon laquelle cet article vise principalement à réguler les litiges potentiels entre acheteurs et vendeurs de transactions électroniques, mais ne s'étend pas à la régulation des litiges impliquant des plateformes en ligne.

Pourtant, en matière de règlement des litiges relatifs aux contenus musicaux, la loi autorise directement le recours à la médiation pour les litiges avec les plateformes en ligne [6].

En 2022, le Règlement 2022/2065 du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques (DSA) est entré en vigueur dans l'Union européenne. Le DSA vise à instaurer des conditions de concurrence équitables afin de stimuler l'innovation et la compétitivité dans le secteur numérique, ainsi qu'à promouvoir des mesures garantissant la transparence des plateformes en ligne. Pour atteindre cet objectif, il prévoit la possibilité de soumettre les litiges entre plateformes en ligne et utilisateurs à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges agréé en cas de désaccord concernant l'illégalité ou la non-conformité des contenus utilisateurs avec les règles de la plateforme [7; Art. 21].

Invoquant la nécessité de garantir la conformité de la législation française avec DSA [8], le législateur français a adopté la Loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique, qui prévoit la mise en œuvre de nombreuses dispositions du DSA. Toutefois, la disposition relative à la licéité du recours aux règlements extrajudiciaires des litiges n'y figure pas.

Cette omission apparaît significative, notamment au regard des données disponibles sur le règlement de tels litiges impliquant des particuliers français : l'un des centres de règlement extrajudiciaire des litiges agréés par la Commission européenne, Appeals Centre, a publié un rapport sur ses performances en 2025. Selon ce rapport, la France se classe deuxième au sein de l'UE, tant en termes de litiges recevables soumis que de décisions rendues [9]. La grande majorité de litiges émane d'utilisateurs individuels contre des réseaux sociaux. Parmi les litiges examinés, seuls en 27 % des cas Appeals Centre a approuvé la décision de la plateforme.

En conclusion, on constate une demande manifeste de la société civile pour qu'un tel mécanisme de résolution des litiges soit pleinement opérationnel en France. Or, le droit français actuel n'offre qu'une réglementation fragmentée dans ce domaine, créant ainsi un vide juridique.

Источники и литература

- 1) Code de la consommation, Loi n° 93-949 du 26 juillet 1993, révisé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016.
- 2) Conformez vous à la plateforme de règlement des litiges en ligne // ecn URL: <https://www.ecommerce-nation.fr/conformez-vous-a-la-plateforme-rll-de-la-commission-europeenne/#:~:text=l'Union%20Européenne.-,Rapidité%20et%20équité,étapes%20clés%20seulement%20sont%20nécessaires> (accédé 23.02.2026).
- 3) Jugement de Tribunal de grande instance de Paris, 15 avril 2022, 19/12628.
- 4) Ziegler J. Peut-on engager la responsabilité des sites de vente en ligne, et comment ? // Village de la Justice URL: <https://www.village-justice.com/articles/peut-engager-responsabilite-des-sites-vente-ligne-comment,42027.html> (accédé 24.02.2026).
- 5) Pourquoi un site e-commerce doit-il proposer un médiateur de la consommation ? // NotreAccord URL: <https://www.mediation-consommation.notreaccord.com/blog/pourquoi-un-site-e-commerce-doit-il-proposer-un-mediateur-de-la-consommation> (accédé 24.02.2026).
- 6) Code de la propriété intellectuelle, Loi n° 92-597 du 1er juillet 1992, révisé par Ordonnance n°2016-1823 du 22 décembre 2016.
- 7) Digital Services Act (DSA) | Final Text // Digital Services Act (DSA) | Updates, Compliance. URL: https://eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Articles.html (accédé 15.02.2026).
- 8) Loi pour sécuriser et réguler l'espace numérique : vers une meilleure protection des citoyens et des entreprises en ligne // Gouvernement URL: <https://www.economie.gouv.fr/actualites/numerique-loi-protection-citoyens-entreprises-internet#> (accédé 26.02.2026).
- 9) Appeals Centre Publishes First Transparency Report // Appeals Centre Europe URL: <https://www.appealscentre.eu/appeals-centre-publishes-first-transparency-report/>, (accédé 20.02.2026).