

Note de position sur le Digital Services Act (DSA)

18/11/2021

Aujourd'hui, les plateformes jouent un rôle central dans l'économie et dans la vie quotidienne de nombreux citoyens européens. Nous commandons nos repas auprès de nos restaurants préférés, nous achetons des livres, des jouets ou des vêtements, réservons des rendez-vous chez le médecin, des chambres d'hôtel ou des courses en taxi par l'intermédiaire de plateformes. Si certaines de ces plateformes sont exploitées par des géants mondiaux de la technologie dont le siège se situe en dehors de l'Union Européenne, depuis quelques années un bon nombre de ces plateformes ou de ces marketplaces (places de marché) ont été créées dans tous les secteurs d'activités par des entreprises Européennes et s'appuyant sur des vendeurs tiers de grande qualité, souvent locaux, au profit des clients européens.

Au quatrième trimestre 2020, les marketplaces ont enregistré une croissance de 80 % d'une année sur l'autre. Ce modèle génère de la valeur pour tout un écosystème : clients, opérateurs, partenaires et vendeurs tiers^[1]. Par ailleurs, durant la pandémie, il a donné les moyens à des milliers de petites entreprises européennes de survivre et de devenir plus compétitives.

Chez Mirakl, nous fournissons la technologie, l'expertise et l'écosystème à **plus de 300 distributeurs et acteurs du secteur B2B dans plus de 40 pays** afin qu'ils puissent déployer et exploiter leur propre marketplace. Nous donnons également les moyens à plus de 50 000 petites et moyennes entreprises de vendre sur ces même marketplaces.

Le DSA, un règlement prometteur mais dont la vision a été altérée

1. Un règlement initialement prometteur pour mettre fin à l'impunité des grandes plateformes

Nous souscrivons pleinement à la visée globale du DSA, qui poursuivait initialement un triple objectif :

- Protéger les utilisateurs/consommateurs et défendre leurs droits et libertés fondamentaux, en renforçant les obligations des opérateurs des marketplaces;
- Établir un cadre juridique afin d'assurer la transparence des plateformes en ligne;
- Promouvoir l'innovation et la concurrence dans le marché intérieur.

Plus particulièrement, nous saluons l'objectif du DSA qui consiste à renforcer les obligations des opérateurs de marketplace afin de mieux protéger les consommateurs.

¹ [L'Enterprise Marketplace Index 2021 de Mirakl met en valeur une croissance des marketplaces plus de deux fois supérieure à celle du secteur de l'e-commerce en 2020](#)

A ce titre, le texte présenté par la Commission européenne adoptait une approche équilibrée en respectant deux principes fondamentaux :

- Le maintien du régime dérogatoire de responsabilité des intermédiaires techniques et l'absence d'obligation générale de surveillance;
- La mise en place d'un socle commun d'obligations pour tous les services, et la distribution d'obligations supplémentaires en fonction de la taille et de l'impact des plateformes.

Ainsi, les marketplaces opérées par les distributeurs et les acteurs B2B européens étaient exemptées de la plupart des responsabilités et contraintes supplémentaires imposées aux plus grosses plateformes en ligne.

2. Mais dont la visée finale se retrouve profondément altérée par les positions du Parlement européen et de la France

Portée par quelques parlementaires européens et bénéficiant du soutien de la position française, cette ligne conservatrice pourrait déséquilibrer totalement le texte et l'éloigner de son objectif initial.

En effet, le Parlement européen et le Conseil de l'UE souhaitent tous deux élargir le socle d'obligations imposées aux plateformes avec pour conséquence de faire peser la responsabilité du contenu et activités des vendeurs tiers de façon presque automatique sur les opérateurs.

Trois points cristallisent nos inquiétudes :

- La définition de « contenu illicite » est étendue à « activité », y compris « la vente de produits ou la fourniture de services ». Cette définition impliquerait que **les marketplaces pourraient être tenues responsables de la vente de produits ou la fourniture de services non conformes ou illicites, sur lesquels ils n'ont aucun contrôle** (article 2).
- La multiplication des obligations imposées à l'ensemble des places de marché, comme des contrôles aléatoires sur les produits vendus, le contrôle total de l'identité du vendeur tiers ou encore la reprise des produits non conformes, **dont certaines s'avèrent très difficiles à mettre en oeuvre, voire inapplicables** (article 5). En pratique, l'accumulation de ces obligations élimine la quasi-totalité des situations où le l'opérateur de marketplace peut bénéficier de l'exonération de responsabilité.
- Les **marketplaces européennes seraient ainsi traitées de la même façon que les « gatekeepers »** en se voyant imposer des obligations et des responsabilités disproportionnées au regard des efforts qu'elles entreprennent déjà.

Chez Mirakl, **nous sommes préoccupés par ces récents amendements au règlement DSA, qui pourraient transformer radicalement le modèle de marketplace en faisant peser sur l'opérateur de marketplace, qui est simple hébergeur, la responsabilité de l'information fournie et des produits vendus par les vendeurs tiers sur sa plateforme.**

Si le DSA était adopté avec ces amendements, les opérateurs de marketplaces seraient contraints d'auditer les vendeurs comme s'ils étaient des fournisseurs, les produits devraient être contrôlés physiquement et chaque descriptif fourni devrait être vérifié. Ces obligations de KYBC et de contrôles des produits sont techniquement irréalisables et dépassent largement les obligations appliquées au commerce physique.

Enfin, les obligations mises à la charge des opérateurs pourraient être impossibles à mettre en œuvre et par conséquent l'extension de la responsabilité qui en découle serait extrêmement préjudiciable pour leurs activités.

Les conséquences pour le consommateur européen et les marketplaces européennes

1. **La saine concurrence sera réduite et les plateformes dominantes seront renforcées** car elles seules auront la capacité d'absorber les coûts générés pour se conformer rapidement au DSA. Certains des amendements vont à l'encontre de l'approche adoptée de longue date par l'Union Européenne visant à soutenir l'économie européenne face à l'influence des géants du numérique américains et asiatiques.
2. **Les consommateurs européens n'auront d'autre choix que d'utiliser pour leurs achats en ligne les services d'un « gatekeeper »**, géant technologique américain ou asiatique, en lieu et place des marketplaces européennes, fragilisant la souveraineté, la compétitivité et l'autonomie européenne.
3. **Les vendeurs européens perdront une partie de leur indépendance**, en raison du manque d'options et d'opportunités, ils n'auront d'autre choix que de vendre par le biais de ces plateformes dominantes.
4. **Les vendeurs européens risquent d'être bloqués** par les opérateurs de marketplaces qui s'efforcent de se conformer aux règles de responsabilité excessives. Sous peine de voir leur responsabilité engagée, ces dernières seront amenées à prendre des mesures contre les vendeurs tiers pour le moindre manquement, même involontaire.
5. **Certains produits et contenus pourraient être retirés à titre préventif**, voire à tort des marketplaces : l'obligation de retirer tout contenu ou produit signalé comme illégal dans des délais très courts obligera les opérateurs de places de marché à s'appuyer sur des outils automatisés imparfaits.

Les marketplaces comme moteur de croissance, de confiance et de numérisation de l'économie européenne

Nous sommes convaincus que les marketplaces apportent une valeur ajoutée conséquente aux citoyens européens : un plus grand choix de produits, des prix transparents et une livraison rapide répondant à une véritable demande des clients. **Nous croyons fermement qu'il est possible de créer un modèle de marketplace européen s'appuyant sur un socle commun de valeurs : des ventes responsables, une satisfaction élevée des clients, un écosystème local d'opérateurs de place de marché et de vendeurs tiers.**

1. Les marketplaces européennes jouent déjà un rôle de tiers de confiance

Nous appelons le législateur européen et la France à **reconnaître que les plateformes européennes agissent de facto en tant que tiers de confiance réalisant déjà un contrôle des vendeurs** (KYBC – Know Your Business Customer) afin de garantir un niveau de qualité de service optimal.

Pour nous, la conformité, la sécurité des produits et les relations sécurisées entre les clients, les vendeurs tiers et les opérateurs sont les fondements du modèle de marketplace européen. Nous saluons l'objectif général du DSA qui consiste à renforcer les obligations des opérateurs de marketplace afin de mieux protéger les consommateurs. Cela permettra de renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce en ligne. Cette aspiration est également partagée par de nombreux opérateurs de marketplaces qui, d'ores et déjà :

- **Assurent d'ores et déjà le rôle de tiers de confiance**, facilitant les transactions et les échanges entre vendeurs tiers et clients ;
- **Retirent les produits contrefaits ou dangereux** lorsqu'ils sont détectés ;
- **Procèdent au contrôle des vendeurs tiers (KYBC)** lors de l'intégration de ces derniers sur leur plateforme ;
- **Garantissent les transactions financières** réalisées sur leur plateforme ;
- **Collectent la TVA** à la place des vendeurs tiers dans certains cas.

2. Les vendeurs européens respectent déjà majoritairement les obligations de qualité et de sécurité en vigueur

L'ensemble des vendeurs, qu'ils vendent sur des marketplaces ou non, doivent se conformer à la législation en vigueur en Europe avant de commercialiser des produits dans l'UE. Ils doivent notamment s'assurer que les produits qu'ils mettent sur le marché respectent des normes élevées en matière de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.

Mirakl donne les moyens à plus de **50 000 PME** de vendre sur ses marketplace et ainsi de profiter de l'essor de l'économie de plateforme

A ce titre, le marquage « CE » matérialise l'engagement du fabricant du produit sur sa conformité aux exigences fixées par la réglementation communautaire. Il doit être apposé avant qu'un produit ne soit mis sur le marché européen.

Cependant, **alors que les vendeurs européens se conforment très largement aux dispositions de qualité et de sécurité en vigueur, de nombreux produits dangereux se retrouvent vendus en ligne à des consommateurs européens par des vendeurs situés en dehors de l'Union**. Partant du constat qu'il est souvent difficile pour les autorités de contrôler et de sanctionner ces vendeurs situés en dehors de l'Union Européenne, la législation européenne^[2] oblige désormais les fabricants non établis dans l'UE à désigner un opérateur économique au sein de l'Union garant du respect par leurs produits des normes de conception européennes. Ce texte, entré en vigueur le 16 juillet 2021, devrait être suffisant afin de garantir à l'avenir que les produits mis sur le marché européen sont conformes aux dispositions légales applicables, que le vendeur soit établi dans l'Union ou non, et que le produit soit commercialisé via une marketplace ou selon toute autre modalité.

Enfin, **les vendeurs tiers qui vendent sur les marketplaces fournissent un service de meilleure qualité que la moyenne du eCommerce traditionnel**. En moyenne, ils obtiennent une note de 4,5 sur 5 de la part des consommateurs. Ils ont également des taux de remboursement plus faibles (50 % de moins que le eCommerce) et moins de demandes de service après-vente^[3].

² Règlement (UE) 2019/1020

³ [Un nouveau rapport de Mirakl révèle que la croissance des marketplaces des principaux distributeurs est tirée des vendeurs tiers](#)

3. Les marketplaces permettent aux distributeurs et aux PME européennes de se numériser et de trouver de nouveaux débouchés

Plus de **95 %** des vendeurs sur les marketplaces déployées par Mirakl en Europe sont européens

Avec l'arrivée en France de nouveaux entrants souvent *pure-players* du commerce en ligne, les distributeurs et les acteurs du B2B français ont perdu des parts de marché. En adoptant les mêmes outils, notamment l'usage d'une marketplace, les distributeurs français gagnent en compétitivité face à ces nouveaux concurrents. Ainsi, en 2020, après des années de croissance en France, Amazon a vu pour la

première fois ses parts de marché reculer de 3 points de pourcentage passant de 22 % à 19 %^[4]. Sur cette même période Mirakl a accompagné le lancement de plus de 55 marketplaces et compte aujourd'hui plus de 300 clients opérateurs de plateformes dans 40 pays.

Par ailleurs et bien que les vendeurs de grande taille soient toujours en supériorité numérique, la contribution des PME au volume d'affaires des marketplaces utilisant la solution Mirakl a doublé au cours du premier trimestre de 2021 et triplé au cours de l'année dernière^[5]. **Plus ces PME continueront à se digitaliser et à être présentes sur les marketplaces et plus elles généreront de valeur et d'emplois.**

La solution technologique développée par Mirakl peut aider à protéger le consommateur européen

Grâce à sa solution technologique phare (Mirakl Marketplace Platform) et aux solutions complémentaires (Mirakl Catalog Management), Mirakl permet à ses clients, opérateurs de marketplaces, d'avoir une bonne connaissance et des actions de contrôle sur les contenus publiés par les vendeurs tiers sur leurs marketplaces.

L'écosystème Mirakl (Mirakl Connect) qui réunit des opérateurs de marketplace, des vendeurs sélectionnés et des éditeurs de logiciels partenaires, constitue également un moyen pour les clients Mirakl de disposer d'outils complémentaires performants et de mieux connaître les vendeurs qu'ils souhaitent intégrer dans leurs plateformes. Ces outils technologiques propriétaires et cet écosystème permettent aux opérateurs de marketplaces :

- d'avoir accès, grâce à Mirakl Connect, à plus de 4000 vendeurs tiers identifiés et sélectionnés pour leur qualité de service ;
- de modérer les produits disponibles sur les marketplaces et de décider quels produits accepter ou rejeter dans l'assortiment de la marketplace (Mirakl Catalog Management) ;
- de disposer de données produit complètes et cohérentes grâce à une solution collaborative pour l'amélioration et l'enrichissement du contenu produit, mais aussi d'identifier les données produit non-conformes via un système d'alerte (Mirakl Catalog Management) ;
- d'identifier les comportements douteux de vendeurs : grâce à un algorithme amélioré en permanence, Mirakl Connect permet d'identifier des vendeurs proposant des contenus frauduleux, de les signaler aux opérateurs de marketplaces sur lesquels ils commercialisent leurs produits ou services afin de permettre aux opérateurs concernés de retirer les contenus litigieux et de suspendre les comptes des vendeurs le plus rapidement possible.

⁴ [Fort recul de la part de marché d'Amazon en France en 2020, LSA - 17/03/2021](#)

⁵ [Un nouveau rapport de Mirakl révèle que la croissance des marketplaces des principaux distributeurs est tirée des vendeurs tiers](#)

Dès lors, nous demandons au législateur européen et à la France de revenir aux dispositions initiales du texte, afin de préserver tout l'écosystème des marketplaces, et ne pas mettre fin à leur nécessaire digitalisation. Pour cela, il faut :

- **Systématiser les obligations d'identification des vendeurs** (KYBC) sur les marketplaces et/ou imaginer un traitement différent en fonction de la localisation des vendeurs;
- **Revenir à la rédaction initiale de la définition de "contenu illicite"** au sein de l'article 2 afin que les marketplaces ne soient pas tenues responsables de la vente de produits ou de services sur lesquels ils n'ont aucun contrôle;
- **Rétablir le régime de responsabilité limitée des intermédiaires techniques** à l'article 5, ou tout du moins, s'assurer que les obligations mises à leur charge ne résultent pas en une obligation générale de surveillance pour les marketplaces;
- **Renforcer la clause du « Bon samaritain »** à l'article 6, pour que les hébergeurs puissent, de bonne foi, intervenir pour restreindre l'accès à certains contenus à l'évidence illicites;
- **Restreindre le socle de responsabilités et de contraintes supplémentaires imposées aux marketplace**, en tenant compte de leurs spécificités (taille, géographie, ...) et de l'applicabilité des mesures.

Contact:



Hugo Weber
Directeur des affaires publiques
+33 6 33 53 50 19
hugo.weber@mirakl.com