

Décision

- Dossier ID : [REDACTED] -

Dans le cadre de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges entre

[REDACTED]

- La partie requérante -

et

Instagram

- Plateforme en ligne -

au sujet de

la suppression d'un contenu et la restriction de la possibilité de créer des vidéos live avec un compte Instagram pendant un mois.

l'organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges User Rights a conclu par l'intermédiaire de ses évaluateurs indépendants, en date du **20/08/25** :

User Rights confirme la décision d'Instagram de supprimer la vidéo, mais infirme la décision de Instagram de suspendre les vidéos live et de la publicité sur le compte pendant un mois. La plateforme n'a pas suffisamment pris en compte les droits fondamentaux de la partie requérante dans l'application de sa règle sur la fraude, arnaque et pratiques trompeuses. La décision de suspendre les vidéos live

et la publicité sur le compte pendant un mois ne pouvait pas être prise sur ce fondement.

I. Résumé

User Rights conclut que la décision de supprimer le contenu disputé est justifiée. Cependant, la décision d'Instagram de suspendre la fonctionnalité de vidéos live et la possibilité de créer de la publicité du compte de la partie requérante pendant un mois est injustifiée. Le contenu en question, bien qu'il présente le travail dans les fermes de grain en Australie de manière démesurément positive voire tronquée, ne justifie pas une telle suspension en vertu de la règle des fraudes et pratiques trompeuses. Instagram n'a pas suffisamment pris en compte les droits fondamentaux de la partie requérante, notamment la liberté d'expression et la non-discrimination, dans l'application de ses politiques. User Rights annule donc la décision d'Instagram et recommande de rétablir la possibilité de faire des vidéos live et de créer de la publicité.

II. Faits de l'affaire

La plainte porte sur le contenu publié par la partie requérante. Le contenu est une vidéo dans laquelle les propriétaires du compte expliquent qu'ils ont gagné plus de 20000 dollars en travaillant durant six semaines dans une ferme de grain en Australie. Les requérants expliquent qu'ils avaient leur propre chambre d'hôtel payée par l'employeur et que la nourriture au restaurant de l'hôtel était gratuite. Ils précisent que la chaleur est parfois insoutenable, mais que globalement le travail était très rentable car ils étaient deux pour faire le "taff" d'une personne. Le contenu visuel consiste en une succession de vidéos. On voit notamment les deux propriétaires du compte en train d'imiter un kangourou, l'hôtel, le restaurant et la personne qu'on imagine être le propriétaire du compte au restaurant (avec un petit signe laissant comprendre que cela est très bon). La vidéo se termine par un encouragement à aller travailler en Australie dans une ferme de grains. Le narrateur précise que les recrutements viennent de démarrer et qu'il faut se dépêcher pour avoir une place. Le narrateur fait ensuite la promotion de son guide PVT, qui donne des informations sur la façon de postuler.

Le ■ juillet 2025, Instagram a supprimé le contenu et a suspendu la possibilité pour le compte de faire de la publicité et des vidéos live pour un mois.

Le ■ août 2025, la partie requérante a contesté la décision de Instagram auprès de User Rights. Lors du dépôt de sa plainte auprès de User Rights, la partie requérante a été invitée à fournir les éléments contextuels pertinents. La partie requérante a indiqué à User Rights qu'il s'agit d'une vidéo ayant pour objectif d'informer du début des recrutements de la saison des grains en Australie. La partie requérante a indiqué qu'ils sont experts PVT Australie et qu'ils aident les jeunes entre 18 et 35 ans dans leurs démarches pour réussir leur aventure sur place dans le cadre d'un working holidays visa. Pour ce faire, ils créent des vidéos informatives, aident les personnes gratuitement en commentaires et messages privés et ils ont également rédigé un guide PVT payant dans lequel nous donnons tous nos conseils. La partie requérante indique avoir déjà reçu plus d'une centaine d'avis positifs sur leur guide et 100% de satisfaction. Ils sont évidemment capables de le prouver mais il suffit de regarder leur compte pour comprendre qu'ils ne sont pas un scam, qu'ils n'arnaquent personne et que leur post n'avait absolument aucune raison de promouvoir quelque chose de faux.

Le 8 août 2025, User Rights a informé Instagram de la plainte déposée auprès de User Rights et lui a donné la possibilité de fournir une déclaration. User Rights a invité Instagram à fournir des informations supplémentaires justifiant sa décision de modération contestée.

La plateforme a indiqué s'être fondée sur sa règle interdisant les fraudes, arnaques et pratiques trompeuses pour suspendre la fonctionnalité vidéo live.

III. Recevabilité

La plainte est recevable.

User Rights est certifié pour résoudre les litiges entre les plateformes et les parties requérantes concernant la modération des contenus publiés sur une plateforme de médias sociaux en allemand, anglais ou français. Instagram est une plateforme de réseaux sociaux. Instagram a rétrogradé un contenu que la partie requérante avait

partagé sur Instagram. La rétrogradation du contenu constitue une mesure qui, conformément à l'art. 20 para. 1 a) et 21 para. 1 DSA, peut faire l'objet d'un recours auprès de User Rights.

IV. Sur le fond :

La plainte est justifiée.

User Rights confirme la décision de User Rights de supprimer la vidéo. Cependant, concernant la restriction des vidéos live, la plateforme n'a pas suffisamment pris en compte les droits fondamentaux de la partie requérante en appliquant la règle sur les fraudes, arnaques ou pratiques trompeuses. La suspension de la possibilité de créer ou de rejoindre des vidéos live ainsi que de créer de la publicité pendant un mois, en plus de la suppression de la vidéo, ne pouvait pas être prise sur ce fondement.

1. Étendue de l'examen

Dans sa déclaration à User Rights, la plateforme en ligne a expliqué que la mesure avait été prise en vertu de sa politique sur les fraudes, arnaques et tromperies.

User Rights limite son examen à la règle mentionnée par la plateforme dans sa déclaration. La compatibilité avec d'autres réglementations éventuelles n'est pas vérifiée. La raison en est que, conformément à l'article 17 de la DSA, la plateforme en ligne doit justifier une mesure en invoquant une règle spécifique de ses directives (article 17, paragraphe 3, point e), de la DSA). L'objet de la plainte est donc déterminé en grande partie par la règle sur laquelle la plateforme fonde sa mesure.

Si, à l'issue de cette procédure, Instagram constate qu'une autre politique a été violée, une nouvelle décision de modération doit être prise et une nouvelle justification contenant une référence à cette politique doit être communiquée à la partie requérante. La partie requérante a alors le droit de contester cette décision conformément à l'article 20 ou 21 de la DSA.

2. Appréciation sur le fond

User Rights fonde sa décision sur la version la plus récente des conditions générales de la plateforme.

Le contenu partagé par les propriétaires du compte viole la politique de la plateforme concernant les pratiques frauduleuses, les escroqueries et les pratiques trompeuses. La vidéo présente le travail dans une ferme de grains en Australie comme une opportunité extrêmement rentable, avec des gains de plus de 20 000 dollars en six semaines, tout en bénéficiant de l'hébergement et de la nourriture gratuits. Cette présentation peut être considérée comme une exagération des conditions de travail et des gains potentiels, ce qui pourrait tromper les spectateurs. La partie requérante aurait dû expliquer que cette somme correspondait à un salaire pour deux personnes ayant travaillé environ 80 heures/semaine. Le fait que la partie requérante dise dans sa vidéo que les conditions de travail sont bonnes, alors que les heures de travail sont extrêmement élevées, constitue une omission volontaire qui peut porter les spectateurs à confusion.

La politique de la plateforme interdit le contenu qui tente de tromper ou d'escroquer les utilisateurs par des moyens frauduleux, y compris des promesses de gains garantis ou des opportunités d'investissement sans risque. Elle inclut également des interdictions spécifiques concernant les escroqueries liées aux emplois, qui promettent des salaires garantis ou des opportunités de s'enrichir rapidement. La vidéo en question, en décrivant des gains élevés et des avantages gratuits, pourrait être perçue comme une promesse de conditions de travail irréalistes et de gains garantis. Bien que la vidéo soit basée sur l'expérience personnelle des propriétaires du compte, la manière dont elle est présentée peut induire en erreur les spectateurs en leur faisant croire que de tels gains et avantages sont facilement accessibles. Il est en effet douteux que tous les emplois offerts dans le cadre d'un PVT en Australie mettent à disposition une chambre d'hôtel et de la nourriture gratuite. La vidéo entre donc dans la catégorie prohibée par Instagram des offres d'emploi présentant une description de poste peu claire ou vague et des possibilités de type « devenez riche rapidement » promettant de l'argent en peu de temps ou d'efforts. La partie requérante est assez claire sur le fait qu'ils ne sont pas directement les

pourvoyeurs de l'emploi en question. Toutefois, la partie requérante avait intérêt à promouvoir l'expérience du travail de grains en Australie pour vendre son guide PVT à de nombreuses personnes. De plus, la règle sur la fraude aux emplois inclut les "possibilités de type "devenez riche rapidement" et la vidéo rentre bien dans cette catégorie.

Selon le libellé de la règle, le contenu n'est pas autorisé sur la plateforme. Toutefois, l'évaluation définitive du bien-fondé de la mesure et de sa conformité au DSA dépend de la prise en compte adéquate des droits fondamentaux de la partie requérante, conformément à l'article 14, paragraphe 4, du DSA.

3. Évaluation des Droits Fondamentaux

La décision d'Instagram de supprimer le contenu et en outre suspendre les vidéos live et l'opportunité de créer de la publicité est incompatible avec les droits fondamentaux de la partie requérante et doit donc être annulée.

a. Application des droits fondamentaux dans le cadre du DSA

L'art. 14 (4) du DSA précise que les plateformes, lorsqu'elles appliquent des restrictions, ont l'obligation de tenir dûment compte des droits fondamentaux et des intérêts légitimes des utilisateurs et des autres parties concernées, et d'agir de manière diligente, objective et proportionnée.

L'obligation de respecter les droits fondamentaux ne découle pas du DSA lui-même, mais de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (CDFUE). Les droits fondamentaux consacrés dans la Charte ne s'appliquent pas uniquement aux litiges entre les citoyens et l'État. Ils trouvent également à s'appliquer dans des litiges purement privés, n'impliquant pas d'autorité publique (voir CJUE, arrêt du 29 janvier 2008, affaire C-275/06, Promusicae, ECLI:EU:C:2008:54). L'article 14, paragraphe 4, du DSA ne fait que préciser cette exigence dans le contexte des différends entre utilisateurs et fournisseurs de plateformes en ligne.

Dans ce cadre, User Rights procède à une mise en balance des droits fondamentaux opposés de la partie requérante et de la plateforme, afin de déterminer si la décision de la plateforme est conforme à l'article 14, paragraphe 4, du DSA.

b. Droits fondamentaux à prendre en compte

La partie requérante peut invoquer le droit fondamental à la liberté d'expression (article 11 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne – CDFUE).

La publication du contenu par la partie requérante est protégée par l'article 11 CDFUE. Pour déterminer l'étendue de cette protection, il est possible de se référer à la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) relative à l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH), conformément à l'article 52, paragraphe 3, de la CDFUE (voir Lock, « Art. 52 GRC », in Kellerbauer et al. (dir.), *The EU Treaties and the Charter of Fundamental Rights: A Commentary*, 2019, nos 28 s.).

Il convient tout d'abord de démontrer que le contenu en question constitue une opinion. Cela peut inclure toute forme de communication, indépendamment du fait qu'il s'agisse de jugements de valeur ou de déclarations factuelles (CEDH NJW 1985, p. 2885). En principe, la détermination du champ de protection de la liberté d'expression n'implique pas une appréciation du contenu de l'expression. Toutefois, la CEDH a refusé toute protection sur le fondement de l'article 10 CEDH à des propos niant la Shoah, ces déclarations tombant sous le coup de la clause d'abus de droit prévue à l'article 17 CEDH (CEDH, arrêt du 23 septembre 1998 – 24662/94, § 47).

L'article 11 CDFUE protège toutes les formes et modalités d'expression. La diffusion de contenu sur une plateforme en ligne entre également dans le champ d'application de l'article 11, paragraphe 1, CDFUE. Conformément à ces critères, la publication du contenu sur la plateforme relève de la protection offerte par la liberté d'expression en vertu de l'article 11 CDFUE.

En outre, la partie requérante peut également invoquer son droit fondamental à la non-discrimination (article 21 CDFUE). Ce droit inclut l'interdiction de tout traitement arbitraire ou discriminatoire à l'égard des utilisateurs.

Par ailleurs, la partie requérante peut se prévaloir de la liberté d'entreprise, consacrée à l'article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Cette liberté comprend le droit d'exercer librement une activité économique ou commerciale (voir, en ce sens, CJUE, arrêt du 14 mai 1974, Nold, aff. C-4/73, ECLI:EU:C:1974:51, points 12 à 14 ; Everson / Gonçalves, article 16, in : Peers, Hervey and Ward, *The EU Charter of Fundamental Rights: A Commentary*, 2021, § 16.35).

La partie requérante tire des revenus de l'exploitation de son compte et de la diffusion de contenus via celui-ci.

Le fournisseur de la plateforme en ligne peut, pour sa part, se prévaloir de ses droits fondamentaux à la liberté d'entreprise (article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne – CDFUE) ainsi qu'à la liberté d'expression (articles 11, paragraphes 1 et 2, CDFUE).

Le droit fondamental à la liberté d'entreprise comprend le droit d'exploiter une plateforme en ligne à caractère commercial, de définir ses propres règles internes, ainsi que de modérer les contenus diffusés sur la plateforme afin de faire respecter ces règles par ses utilisateurs.

La liberté d'expression peut être exercée non seulement par des personnes physiques, mais également par des personnes morales, y compris les fournisseurs de plateformes en ligne (CJUE, arrêt du 22 janvier 2013, Sky Österreich GmbH c. Österreichischer Rundfunk, C-283/11, ECLI:EU:C:2013:28). Les plateformes en ligne peuvent invoquer le droit fondamental à la liberté d'expression en vertu de l'article 11, paragraphes 1 et 2, de la CDFUE dans la mesure où elles remplissent une fonction de communication, même lorsqu'elles se limitent à transmettre les informations ou opinions d'autrui.

La Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) a jugé que les fournisseurs de plateformes en ligne peuvent invoquer la liberté d'expression garantie par l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH), même lorsqu'ils ne cautionnent pas les contenus diffusés par les utilisateurs et se bornent à en assurer la transmission. La CEDH a d'ailleurs souligné explicitement la « valeur

communicationnelle » des plateformes (CEDH, arrêt du 23 janvier 2018, Magyar Kétfarkú Kutya Párt c. Hongrie, requête n° 201/17, § 37).

c. Exigences liées aux droits fondamentaux applicables aux décisions de modération des plateformes en ligne.

De la mise en balance des droits fondamentaux respectifs de la partie requérante et de la plateforme, il découle que les mesures de modération de contenu doivent éviter toute forme d'arbitraire, être proportionnées et que les fournisseurs de plateformes en ligne sont tenus d'appliquer leurs mesures de modération de manière cohérente. Sur ces exigences, voir notamment : Wischmeyer/Meißner, Horizontalwirkung der Unionsgrundrechte – Folgen für den Digital Services Act, NJW 2023, p. 2678

(1) Caractère non arbitraire

La mesure de modération de contenu de la plateforme en ligne n'est pas arbitraire. Une mesure de modération ne saurait être qualifiée d'arbitraire si elle repose sur un motif objectif et poursuit un objectif légitime. Tel est le cas en l'espèce. La mesure vise à assurer le respect des règles de la plateforme, lesquelles ont pour but de préserver un environnement de communication attrayant et d'éviter des répercussions négatives sur les utilisateurs de la plateforme ainsi que sur les tiers.

(2) Exigence de nécessité

En vertu de l'exigence de nécessité, les plateformes doivent imposer des sanctions de manière graduelle. En fonction de la gravité de la violation des conditions d'utilisation, les plateformes peuvent être tenues d'émettre un avertissement ou de supprimer des messages individuels avant de suspendre un compte. Par exemple, les plateformes doivent évaluer si la rétrogradation d'un contenu peut être moins restrictive que la suppression d'un contenu. En l'espèce, la plateforme en ligne aurait pu appliquer une mesure de modération du contenu moins grave, mais tout aussi efficace. La suppression du contenu aurait pu suffire. En particulier, la durée des restrictions de la possibilité de faire des vidéos live et de la publicité (d'un mois) était trop longue. La mesure n'était donc pas proportionnée.

V. Résultat

User Rights confirme la décision de supprimer le contenu, mais infirme la décision de Instagram de suspendre les vidéos live ainsi que la publicité pendant un mois. La plateforme n'a pas suffisamment pris en compte les droits fondamentaux de la partie requérante dans l'application de sa règle sur la fraude, arnaque et pratiques trompeuses. La décision de suspendre les vidéos live et la publicité du compte de la partie requérante pendant un mois ne pouvait pas être prise sur ce fondement.

Note : Conformément à l'article 21, paragraphe 2, troisième phrase du DSA, les décisions des organes de règlement extrajudiciaire des litiges ne sont pas contraignantes pour les plateformes. Toutefois, dans le cadre de leur obligation de coopérer de bonne foi conformément à l'article 21, paragraphe 2, première phrase du DSA, les plateformes doivent évaluer s'il existe des raisons de ne pas mettre en œuvre la décision et doivent informer les organes de règlement extrajudiciaire des litiges de la mise en œuvre de la décision.