

# Règlement de procédure de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges User Rights GmbH

version du 20 mai 2025

## Préambule

La société User Rights GmbH (« user-rights.org » ou l'« organe de règlement extrajudiciaire des litiges») propose aux destinataires de service des plateformes en ligne, y compris les particuliers ou les entités qui ont soumis des notifications, qui sont destinataires des décisions visées à l'article 20, paragraphe 1 du règlement sur les services numériques (« DSA ») (la « partie requérante»), une procédure numérique, transparente, simple et peu coûteuse permettant de régler les litiges les opposant au fournisseur de la plateforme en ligne concernée (la « défenderesse »), conformément à l'article 21, paragraphe 1 du DSA.

Le règlement de procédure de cet organe de règlement extrajudiciaire des litiges régit – en complément des prescriptions de l'article 21 du DSA – le déroulement et la mise en œuvre de la procédure de règlement des litiges. Les frais d'une procédure de règlement des litiges sont régis par le barème des frais d'arbitrage en vigueur.

L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges a été créé le 12 août 2024 par le coordinateur des services numériques allemand (Bundesnetzagentur), conformément à l'article 21 paragraphe 3 du DSA. L'ensemble des paragraphes ne comportant pas d'autres précisions font partie du présent règlement de procédure.

**Aperçu :****I. Approche globale**

§ 1 Lignes directrices de la procédure

**II. Organisation interne**

§ 2 Médiateur et bureau

**III. instance de conciliation**

§ 3 Déroulement de la procédure

§ 4 Recevabilité de la demande

§ 5 Procédure de conciliation

§ 6 Réglementation des procédures

§ 7 Critère d'évaluation

§ 8 Clôture de la procédure

**IV. Frais de procédure**

§ 9 Frais

**V. Confidentialité et protection des données**

§ 10 Confidentialité

§ 11 Protection des données

§ 12 Base de données et rapports

## I. Approche globale

### § 1 Lignes directrices de la procédure

Outre les dispositions de l'article 21, paragraphe 3, points a) à f) du DSA, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges adhère aux principes suivants, qui constituent les lignes directrices de la procédure:

#### **1. Conformité juridique:**

Toutes les procédures et décisions (y compris les « recommandations de médiation ») de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges sont conformes aux dispositions légales en vigueur.

#### **2. Neutralité :**

L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges agit en toute indépendance et impartialité, y compris sur le plan financier, vis-à-vis des fournisseurs de plateformes en ligne et des utilisateurs des services fournis par lesdites plateformes, ainsi que vis-à-vis des personnes ou entités effectuant des signalements. Il veille à ce que les décisions soient toujours prises en toute connaissance de cause, sans parti pris politique ni intérêt personnel.

#### **3. Exercice des droits fondamentaux :**

Par ses recommandations en matière de médiation et ses décisions, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges favorise l'exercice des droits fondamentaux et assure la conciliation des intérêts légitimes de toutes les parties concernées. Il élabore des méthodes juridiques et technologiques permettant une approche cohérente à l'échelle européenne et prend en compte les spécificités liées à la modération des contenus par les plateformes en ligne. Le règlement de procédure concilie le droit des parties d'être entendues et l'intérêt d'un règlement rapide et efficace des litiges en termes de coûts.

#### **4. Équité et transparence:**

La procédure doit être équitable et transparente pour toutes les parties concernées. Toutes les recommandations de médiation doivent être justifiées dans une mesure raisonnable.

#### **5. Application efficace de la loi:**

La procédure doit être conçue de manière efficace afin que les litiges puissent être réglés dans les meilleurs délais et à moindre coût grâce à un grand nombre de procédures. Des solutions techniques visant à lutter contre les abus et à préparer les procédures de prise de décision sont élaborées et utilisées. Elles permettent d'identifier des situations et des cas similaires et d'assurer un traitement efficace et conforme à la protection des données dans un grand nombre de procédures. L'organisme de règlement des litiges conclut des coopérations à long terme avec des prestataires de services et des entreprises de logiciels afin de satisfaire aux critères de l'article 21, paragraphe 3 du DSA. Ce faisant, il se conforme aux dispositions en vigueur en matière de protection des données et préserve toujours son indépendance et son impartialité dans le cadre de ses obligations contractuelles.

## II. Organisation interne

### § 2 Médiateur et bureau

- (1) Les procédures de règlement des litiges sont toujours menées par une même personne (« médiateur »), désignée en interne par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges dès le début de la procédure, et l'attribution des procédures au médiateur se fait toujours selon un principe prédéfini (annexe : « Attribution aléatoire »). Conformément à l'article 21 paragraphe 3, point a) du DSA, le médiateur est toujours impartial et indépendant, y compris sur le plan financier, par rapport aux fournisseurs de plateformes en ligne et aux utilisateurs des services fournis par ces plateformes, ainsi que par rapport aux personnes ou entités effectuant les signalements. Pendant qu'il agit en tant que médiateur, il ne peut en aucun cas travailler pour des fournisseurs de plateformes en ligne pour lesquelles cet organe de règlement extrajudiciaire des litiges est compétent. Cela vaut également pour les entreprises affiliées à ces plateformes en ligne. Les règles d'indépendance et d'impartialité s'appliquant en continu aux médiateurs font partie intégrante du contrat de travail, de service ou d'entreprise concerné et constituent la base de la prestation de services. Les conditions relatives à l'indépendance et à l'impartialité permanentes doivent être assurées par écrit par le médiateur avant le début de sa première activité, puis pour chacune des années suivantes. Toute modification ou altération des conditions ou des circonstances doit être immédiatement signalée par ce dernier. Si le médiateur exerce une autre activité professionnelle, il ne peut être nommé que si

les conditions d'emploi de cette autre activité ne font pas obstacle à l'exercice de la médiation. Il ne peut être soumis à aucune directive professionnelle ou contractuelle concernant le règlement des litiges et doit être libéré par l'employeur de manière à pouvoir exercer son activité de médiation. Le médiateur doit bénéficier d'un contrat de travail d'une durée raisonnable. Il n'est pas lié par des instructions pour la résolution des litiges. Un médiateur peut à tout moment refuser et abandonner une procédure pour des raisons personnelles.

- (2) Le médiateur possède l'expertise, les qualifications, les compétences et l'expérience nécessaires à l'accomplissement de la tâche qui lui est confiée. La connaissance du droit d'un État membre de l'Union européenne applicable à une procédure ou du droit de l'Union doit être prouvée par l'obtention d'une qualification correspondante de juge (« juriste qualifié ») ou par un master ou un LL.M. en droit d'une université de l'État membre de l'Union européenne concerné ; une connaissance du droit applicable doit avoir été acquise dans le cadre des études. Dans le cas du traitement de procédures concernant l'application et le respect des conditions générales des plateformes en ligne, il suffit d'être titulaire d'un diplôme attestant d'au moins trois années d'études de droit et
  - a) de disposer d'une expérience professionnelle d'au moins un an dans le domaine du respect et de l'application des conditions générales, ou
  - b) d'avoir achevé une formation à la médiation ou
  - c) d'avoir suivi des cours de formation continue et des formations correspondantes (annexe « Formation initiale des médiateurs »).
- (3) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges doit employer en permanence au moins deux médiateurs qui ont la capacité d'exercer une fonction judiciaire et qui ont exercé une profession juridique pendant au moins trois ans. Ils apportent leur soutien aux médiateurs sur demande de ces derniers en leur fournissant des conseils et une expertise professionnels, mais n'influencent pas leurs décisions.
- (4) Le traitement des procédures dans une langue officielle qui n'est pas la langue maternelle du médiateur suppose, outre les conditions prévues à l'article 2, paragraphe 2, la preuve formelle que le médiateur maîtrise la langue étrangère requise au niveau C1 du Cadre européen commun de référence pour les langues ou un examen linguistique équivalent. La preuve de la connaissance de la langue peut également être apportée au moyen du certificat d'une université étrangère, à condition

d'avoir fréquenté cette université pendant au moins deux semestres et d'avoir obtenu des certificats attestant des connaissances dans la langue correspondante ou d'avoir rédigé des travaux scientifiques dans cette langue. Une attestation de compétences correspondante n'est pas nécessaire si le médiateur a fréquenté ladite université étrangère pendant au moins deux semestres dans le cadre d'un séjour de troisième cycle.

- (5) La rémunération du médiateur est toujours indépendante du résultat de la procédure.
- (6) Un bureau est mis en place par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Les médiateurs sont largement soutenus dans leur travail par le bureau et son personnel. En revanche, les médiateurs ne peuvent pas déléguer la direction de la procédure ou la responsabilité finale en matière de décision. Le médiateur exerce une surveillance d'ordre professionnel sur le personnel du bureau. Dans la mesure où les collaborateurs du bureau agissent au nom des médiateurs, ils agissent sous la responsabilité professionnelle des médiateurs et sont, dans cette mesure, soumis à leurs seules instructions. Conformément au paragraphe 1, phrase 2 de cette disposition, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges garantit que les employés du bureau respectent toujours les dispositions de l'article 21, paragraphe 3, point a) du DSA. La rémunération du bureau et de ses collaborateurs est toujours indépendante de l'issue des procédures respectives.
- (7) Le bureau assure des formations continues régulières pour les médiateurs afin de les soutenir sur le plan juridique, technique et du contenu et de renforcer la cohérence des décisions. Conformément à l'annexe « Formations régulières et formations continues des médiateurs », tous les médiateurs bénéficient d'une formation continue et régulière dispensée par le bureau.
- (8) Un médiateur peut à tout moment consulter d'autres médiateurs de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. En cas de doute, il a la possibilité de déléguer la décision à un autre médiateur à sa discrétion. Un tel transfert est irrévocable et doit toujours être effectué par l'intermédiaire du bureau. La nouvelle attribution de la procédure doit également être aléatoire.
- (9) Le bureau assure la structure opérationnelle et le fonctionnement de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Il emploie des médiateurs ayant la capacité d'exercer la fonction de juge ou possédant un diplôme équivalent, qui ne sont pas

chargés de la décision proprement dite, qui sont responsables de l'examen préliminaire complet des procédures (« examinateurs préliminaires ») et qui remplissent les conditions prévues à l'article 2, paragraphe 3. Le bureau améliore continuellement la technologie et la base nécessaires à un traitement des cas conforme à la protection des données dans un grand nombre de procédures, en coopération avec des prestataires de services logiciels externes, afin de préparer au mieux les faits et les questions juridiques sous forme numérique, de proposer des décisions humaines de meilleure qualité et plus homogènes et de réduire les frais liés au règlement des litiges à long terme. À la demande du coordinateur des services numériques, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges fournit à tout moment des informations sur l'utilisation de la technologie, le traitement numérique des procédures et tous les contrats conclus avec des tiers.

#### (10) Motifs d'exclusion

##### a) Le médiateur n'intervient pas

- dans les affaires dans lesquelles il est lui-même partie ou dans lesquelles il se trouve dans une position de co-titulaire, de co-obligé ou de responsable d'un recours par rapport à un demandeur, un informateur certifié ou une plateforme en ligne ;
- dans les affaires impliquant son/sa conjoint(e) ou son/sa fiancé(e), même si le mariage ou les fiançailles ont pris fin ;
- dans les affaires de son partenaire enregistré, même si le partenariat enregistré a pris fin ;
- dans les affaires concernant une personne avec laquelle il a un lien de parenté en ligne directe, un lien d'alliance, un lien de parenté en ligne collatérale jusqu'au troisième degré ou un lien d'alliance jusqu'au deuxième degré, même si le mariage qui a créé le lien d'alliance a pris fin ;
- dans les affaires dans lesquelles il est ou a été désigné comme mandataire judiciaire ou conseil d'une partie ou autorisé à agir en tant que représentant légal d'une partie. Il en va de même pour une personne à laquelle il est lié dans le cadre de l'exercice d'une profession en commun ou avec laquelle il partage des locaux;

- dans les affaires concernant une personne qui l'emploie contre rémunération ou pour le compte de laquelle il est ou a été membre du conseil d'administration, du conseil de surveillance ou d'un organe similaire.

b) Tâches des médiateurs

Le médiateur assume notamment les tâches suivantes :

- Examen de la recevabilité des requêtes conformément à l'article 4, en coopération avec le bureau ;
- Direction de la procédure de médiation conformément à l'article 5 ;
- Mise en œuvre de la procédure de médiation conformément aux articles 6, 7.

Le bureau assiste le médiateur dans l'exercice de ses fonctions.

### III. Instance de conciliation

#### § 3 Déroulement de la procédure

- (1) La demande de règlement du litige doit être introduite au moyen du formulaire en ligne prévu à cet effet par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Le formulaire se trouve sur la page d'accueil du service de règlement des litiges et peut également être demandé par e-mail. Les documents requis peuvent être soumis électroniquement aux formats \*.jpg, \*.png, \*.mp4 et \*.webm. À cet effet, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges fournit à la partie requérante un lien individuel protégé par un jeton et lui donne accès à un espace de données protégé.
- (2) La partie requérante est tenue de communiquer son nom complet, son adresse électronique et son adresse postale à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Dans la limite de ses capacités, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges vérifie qu'il n'y a pas de fausses déclarations manifestes et peut faire dépendre la poursuite de la procédure de la preuve d'une légitimation.
- (3) La partie requérante peut également introduire une demande de règlement de litige en envoyant une demande structurée à la boîte e-mail de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Pour ce faire, il convient d'utiliser un modèle XML lisible par machine fourni par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Dans ce cas, un lien vers un formulaire en ligne, à remplir conformément à la procédure de double opt-in, est transmis par e-mail à la

partie requérante après la transmission du modèle XML ; la mise en place de la procédure doit être confirmée dans ce formulaire. La procédure n'est lancée qu'avec cette confirmation.

- (4) La partie requérante doit exprimer sa demande de manière brève et compréhensible. Il convient d'utiliser le formulaire mis à disposition. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges doit traiter chaque demande de règlement des litiges dans la limite de ses capacités. Il confirme immédiatement la réception de la demande d'ouverture d'une procédure de réclamation. Dans un délai raisonnable, il informe la partie requérante de son intention d'engager ou non une procédure de règlement des litiges et informe les parties concernées de la suite de la procédure ainsi que du fait
- a) que la procédure se déroulera conformément aux règles de procédure et que le texte de celles-ci est disponible sur le site web de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges et peut être transmis par écrit sur demande ;
  - b) qu'en participant à la procédure de règlement des litiges, les parties acceptent les règles de procédure de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges ;
  - c) que le résultat de la procédure de règlement des litiges peut différer du résultat d'une procédure judiciaire ;
  - d) que les parties peuvent se faire conseiller ou représenter par un avocat ou par toute autre personne ou toute institution, tout organe ou toute association, dans la mesure où ils sont habilités à fournir des services juridiques ou à assurer une représentation conformément à l'article 86 du DSA, une preuve de la procuration correspondante devant toujours être fournie par voie électronique ;
  - e) ainsi que les frais de procédure.
- (5) Les parties ont le droit d'être entendues et ont la possibilité de présenter leurs observations. Elles peuvent présenter des faits et des évaluations, dans la mesure où ceux-ci sont pertinents.
- (6) La procédure de règlement des litiges n'exige pas que la partie requérante ait préalablement déposé une plainte infructueuse auprès du défendeur, au sens de l'article 20 du DSA .
- (7) La procédure de règlement des litiges prend fin lorsque la partie requérante retire sa plainte ou s'oppose à la poursuite de la procédure.

- (8) La plateforme en ligne doit présenter toutes les objections au déroulement de la procédure – notamment le grief d'incompétence, l'existence d'un objet du litige identique au sens de l'article 21, paragraphe 2 du DSA, l'absence des conditions matérielles prévues à l'article 86 du DSA ou l'absence de pouvoir de représentation – de manière exhaustive et motivée dans le cadre de la première prise de position, dans le délai imparti. Dans le cas contraire, ces objections peuvent être considérées comme exclues dans la suite de la procédure (préclusion).
- (9) La partie requérante choisit la langue de la procédure. Si la procédure concerne un contenu illicite provenant d'un État membre, la procédure ne peut en principe être menée qu'en anglais ou dans la langue de l'État membre de la juridiction concernée. La plateforme en ligne doit mener la procédure dans la langue de la procédure au sens de cette disposition, c'est-à-dire qu'elle doit également soumettre toutes les observations dans cette langue. La certification de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges s'étend aux langues officielles définies dans l'annexe « Domaines d'activité ».
- (10) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges entretient un site web sur lequel sont publiés le règlement de procédure et le barème des frais d'arbitrage, ainsi que des informations claires et compréhensibles sur l'accessibilité et la compétence de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges, sur sa reconnaissance en tant qu'organe de règlement extrajudiciaire des litiges et sur le déroulement de la procédure de règlement des litiges.
- (11) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges a largement prouvé qu'il disposait de l'expertise nécessaire pour appliquer et faire respecter les conditions générales et est certifié pour tous les types de contenu sur les plateformes en ligne. Toutefois, conformément à l'annexe « Domaines d'activité », il exclut de son champ d'examen certains domaines de contenus illicites et certains types de plateformes en ligne. En cas de litige sur la compétence, la plateforme en ligne doit fournir à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges tous les points de données et contenus nécessaires à la réalisation d'un examen préliminaire.

#### **§ 4 Recevabilité de la demande**

- (1) Toute demande d'ouverture d'une procédure de médiation est jugée irrecevable si
  - a) le litige a déjà été réglé ou si

- b) le litige ne relève pas du domaine d'activité de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges.
- (2) En outre, l'ouverture d'une procédure sera rejetée par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges en raison de son irrecevabilité si
- a) un tribunal a déjà rendu une décision sur le fond du litige ou si le litige est en instance devant un tribunal, à moins que le tribunal n'ordonne la suspension de la procédure engagée devant l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges ; ou si,
  - b) en cas de surcharge de travail, il suspend l'acceptation d'autres procédures (« suspension temporaire »). Dans ce cas, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges publie un avis facilement reconnaissable sur son site Web. Toute suspension temporaire peut être limitée en termes de contenu ou d'une autre manière. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges informe sans délai le coordonnateur des services numériques de la mesure et de sa durée prévue ou si
  - c) la mauvaise foi de la partie requérante est manifeste. Cela se produit généralement lorsqu'un utilisateur diffuse délibérément et de manière répétée des contenus clairement illicites dans le but de faire supporter les frais de la procédure à la partie défenderesse.
- (3) Si la demande d'ouverture et de mise en œuvre d'une procédure de règlement des litiges est rejetée, la partie requérante sera informée par écrit, avec indication des motifs.
- (4) Le médiateur peut refuser de poursuivre la procédure de règlement des litiges pour les motifs énumérés à l'article 4, paragraphe 1 à 2, en les jugeant irrecevables, si le motif de refus n'intervient ou n'est connu qu'en cours de procédure. L'irrecevabilité est communiquée aux parties par écrit, en indiquant les motifs.

## **§ 5 Procédure de conciliation**

- (1) Le bureau prépare la procédure de conciliation sur le plan technologique et vérifie son exhaustivité, la présence d'erreurs de décision évidentes et le caractère comparable des informations et motifs disponibles avec les cas précédents. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges peut demander à la partie requérante des informations supplémentaires sur les faits, si cela semble nécessaire.

- (2) Dans la mesure où la demande est jugée exhaustive sur la base du dossier, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges la transmet par voie électronique à la plateforme en ligne. La plateforme en ligne doit toujours fournir à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges tous les points de données et contenus nécessaires à l'examen préalable et à la décision, afin que le litige puisse être examiné de manière approfondie. Le délai est de sept jours et peut être prolongé de quatorze jours supplémentaires sur demande dûment motivée.
- a) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges peut donner à la plateforme en ligne la possibilité de parvenir à un accord amiable avec la partie requérante. Cela suppose que la plateforme en ligne revienne sur la mesure ou l'absence de mesure prise (« mesures correctives immédiates »). Le recours immédiat à des mesures correctives peut être déclaré à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges via la plateforme en ligne, par voie électronique, dans un délai d'une semaine. La déclaration doit comporter des preuves substantielles du fait que la décision a été annulée. La justification et la preuve sont transmises à la partie requérante. La procédure est clôturée par une décision simplifiée (« mesures correctives immédiates ») et les frais sont réduits conformément à l'article 3, alinéa 3 du barème des frais d'arbitrage. Si la plateforme en ligne ne fournit pas de solution immédiate ou de preuve correspondante, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges statue et rend une décision motivée.
- b) Dans les cas visés à l'article 21, paragraphe 2, phrase 2 du DSA, les fournisseurs de plateformes en ligne peuvent refuser de s'engager avec cet organe de règlement extrajudiciaire des litiges si un litige concernant les mêmes informations et les mêmes motifs d'illégalité ou d'incompatibilité alléguée du contenu a déjà été résolu (« refus »). Un tel refus peut être notifié à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges dans un délai d'une semaine et prouvé de manière circonstanciée à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges, en exposant les faits et la décision. Un médiateur examine les conditions d'un tel refus. Il est libre de son appréciation. Si les conditions du refus ne sont pas reconnues en vertu de l'article 21, paragraphe 2, phrase 2, du DSA (« avis de refus arbitraire »), il convient de motiver brièvement ce refus dans le cadre de la décision. Il est fait référence à l'article 3, paragraphe 8.

- c) La plateforme en ligne peut envoyer par voie électronique un avis motivé (« réplique ») à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges dans un délai d'une semaine à compter de l'envoi de la demande. Si la plateforme prend position sur le fond et que cette position contient des informations qui laissent penser qu'une nouvelle réponse de la part de la partie requérante est appropriée, la réponse est immédiatement transmise à la partie requérante. C'est par exemple le cas lorsque la plateforme invoque de nouveaux faits ou motifs pour sa décision. La partie requérante peut alors répliquer dans un délai de trois jours. Dans la mesure du possible, les formulaires fournis doivent être utilisés pour la réponse et la réplique. Les documents pertinents requis peuvent être soumis électroniquement aux formats \*.jpg, \*.png, \*.mp4, \*.webm et \*.pdf (lisibles par machine). À cet effet, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges fournit aux parties un lien individuel protégé par un jeton et leur donne accès à un espace de données protégé.
- (3) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges notifie les parties dès que les délais respectifs fixés pour la communication des points de données et du contenu et pour la présentation de la prise de position ont expiré (« réception de l'intégralité du dossier de réclamation ») et qu'une décision est sur le point d'être rendue. Si, malgré son obligation de coopérer prévue à l'article 21, paragraphe 2 du DSA en liaison avec paragraphe 2, phrase 2 de cette même disposition, la plateforme omet de fournir les informations et les points de données nécessaires dans les délais impartis, une décision peut être prise dans la suite de la procédure en fonction de la déclaration de la partie requérante. Ensuite, l'examineur préliminaire détermine la complexité de la procédure, ce qui sert en outre à fixer l'échelonnement des frais au sens du règlement relatif aux taxes. Ensuite, l'examineur préliminaire détermine la complexité de la procédure, ce qui sert en outre à fixer l'échelonnement des frais au sens du règlement sur les taxes. Si le cas s'en écarte – par exemple en raison d'une simplicité ou d'une complexité particulière – il est classé comme procédure « simple » ou « complexe ». Cette classification est laissée à la libre appréciation de l'examineur préliminaire. On parle généralement de procédure simple lorsque le contenu à examiner dans le cadre d'une procédure de contrôle est manifestement fondé ou infondé. Une procédure est particulièrement complexe lorsque
- a) les droits de plusieurs parties doivent être vérifiés ou
  - b) des contenus illicites ou des droits fondamentaux sont examinés ou

- c) dans le cas de procédures visées à l'article 20, paragraphe 1, points b), c) et d) du DSA ou
  - d) pour les faits de grande ampleur (par exemple, les longues vidéos qui constituent la base de la décision).
- (4) La réception du dossier de recours dans son intégralité est réputée avoir eu lieu lorsque les parties ont eu la possibilité de présenter leurs observations conformément à cette disposition. Cette notification entraîne régulièrement l'obligation de payer l'intégralité des frais de traitement conformément au barème des frais d'arbitrage.
- (5) Après l'expiration des délais de prise de position, l'examineur préliminaire clôt la procédure préliminaire et transmet la procédure au bureau. Le bureau attribue ensuite les procédures aux médiateurs selon un principe aléatoire. Les procédures impliquant des contributions présumées illégales ne peuvent être confiées qu'à des médiateurs possédant les qualifications appropriées. Il convient également de s'assurer que le médiateur possède les compétences linguistiques nécessaires. Dans des cas exceptionnels, le médiateur peut déterminer une complexité différente conformément à l'article 5, paragraphe 3. Cette affirmation doit être brièvement justifiée.
- (6) L'organisme de règlement des litiges s'engage à garantir un échange de données efficace et une compréhension globale de l'application et de l'exécution des conditions commerciales respectives de la plateforme en ligne concernée ; cela doit lui permettre, entre autres, d'identifier et de comprendre les erreurs de jugement manifestes dans le cadre de l'application et de l'exécution de normes spécifiques.

## **§ 6 Réglementation des procédures**

- (1) Les médiateurs examinent les plaintes qui leur sont adressées en toute autonomie et en assumant la responsabilité que cela implique. Ils peuvent demander des prises de position supplémentaires. Les prises de position doivent être soumises par voie électronique dans un délai d'une semaine. Sur demande motivée, ce délai peut être prolongé d'une semaine supplémentaire, si cela semble approprié.
- (2) La procédure de médiation se déroule exclusivement sous forme électronique.
- (3) Le médiateur doit décider de manière indépendante, en tenant compte de l'ensemble du contenu de la procédure, si une allégation de fait doit être considérée comme vraie ou

fausse, et il est également libre de forger sa propre opinion pour les autres aspects de la procédure. La décision doit indiquer les motifs qui ont guidé le médiateur. Il n'y a pas d'instruction ni de débat oral.

- (4) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges entre en contact avec les plateformes en ligne et s'efforcera d'assurer un transfert de données structuré et efficace. Il s'efforce de mettre en place des interfaces (API) permettant d'envoyer les données pertinentes et les contre-arguments de manière efficace par voie électronique. L'objectif est de minimiser les coûts et les effectifs de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges et de rendre les procédures d'une plateforme en ligne spécifique plus efficaces et moins coûteuses. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges garantit le respect des exigences en matière de protection des données. Dans le cas d'un transfert électronique intégral de données, l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges peut, conformément à l'article 2, paragraphe 6 du barème des frais d'arbitrage, fixer des frais de base réduits de manière permanente pour une plateforme en ligne spécifique. Toute disposition contractuelle conclue avec des fournisseurs de plateformes en ligne ou des tiers concernant des frais autres que ceux prévus par le présent règlement de procédure et barème des frais d'arbitrage est sans effet.
- (5) Si les données nécessaires à l'exécution d'une procédure conformément à l'article 5, paragraphe 2 doivent être demandées manuellement à la plateforme en ligne et qu'aucune interface électronique adéquate n'est mise à disposition, des frais de dépôt peuvent être perçus conformément à l'article 2, paragraphe 5 du barème des frais d'arbitrage.
- (6) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges doit assurer un traitement rapide des plaintes. La durée de la procédure s'élève généralement à 90 jours maximum après réception de la plainte. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges peut prolonger ce délai de 90 jours au maximum en cas de litiges particulièrement complexes ou difficiles ou avec le consentement des parties. Il informe les parties concernées de la prolongation du délai.

## **§ 7 Critère d'évaluation**

- (1) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges statue conformément au droit applicable et à l'aune des conditions générales des plateformes concernées.

- (2) Dans des cas exceptionnels, tout médiateur peut faire appel à des experts externes dotés d'une expertise particulière (juristes qualifiés) pour prendre des décisions directrices d'une importance particulière ou susceptibles de se reproduire, si cela semble nécessaire ou approprié dans l'affaire en question. Pour les frais qui découlent de l'article 2, paragraphe 6 du barème des frais, l'accord du fournisseur de la plateforme en ligne concerné est nécessaire. Les frais de traitement majorés sont ensuite intégralement reversés aux experts concernés et n'entraînent aucun coût pour l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Une décision directrice est prise par un comité composé d'au moins trois experts, dont le nombre doit toujours être impair. La décision est prise à la majorité des voix. La composition nominative du comité dans le cadre d'une procédure spécifique n'est publiée que si tous les experts concernés ont donné leur accord écrit à ce sujet. Le bureau assiste le comité. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges peut également accéder à la commission sans consentement. Dans ce cas, les frais sont à la charge de l'organe.

## **§ 8 Clôture de la procédure**

- (1) La procédure de médiation se termine dans les cas suivants :
- a) retrait de la plainte ;
  - b) détermination de l'irrecevabilité conformément à l'article 4 ;
  - c) mesures correctives immédiates et accord dans la procédure conformément à l'article 5, paragraphe 2a) ;
  - d) reconnaissance du refus conformément à l'article 5, paragraphe 2b) ;
  - e) ou avec la décision du médiateur conformément à l'article 6, paragraphe 3.
- (2) La décision doit être motivée et indiquer les faits sur lesquels elle se fonde ainsi que son évaluation juridique. Elle n'est pas contraignante pour les parties concernées. La décision est prise au nom de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle n'a pas besoin d'être signée. La décision met fin à la procédure de règlement des litiges.
- (3) Dans un délai d'une semaine à compter de la réception de la décision, la plateforme en ligne doit indiquer à l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges si elle la reconnaît et l'applique. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges informe la partie requérante de la prise en compte de sa requête.

## IV. Frais de procédure

### § 9 Frais

Conformément à l'article 21 paragraphe 5 du DSA, les frais de la procédure de conciliation sont en principe à la charge de la partie défenderesse, dans le respect du barème des frais d'arbitrage de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges. Le coordinateur des services numériques doit être informé immédiatement de toute modification du barème des frais d'arbitrage.

## V. Confidentialité et protection des données

### § 10 Confidentialité

Sous réserve des obligations légales, le médiateur et le personnel du bureau sont tenus de garder le secret sur toutes les circonstances concernant les parties dont ils prennent connaissance dans le cadre d'une procédure donnée.

### § 11 Protection des données

- (1) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges s'engage à protéger et à respecter la vie privée de toutes les parties utilisant ses services, ainsi que la sécurité de leurs données personnelles. Le traitement des données personnelles est effectué conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- (2) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges collecte, utilise et divulgue des données personnelles uniquement si la loi l'y autorise ou si les parties requérantes consentent à la collecte de leurs données. Les données à caractère personnel habituellement collectées sont par exemple le nom, l'âge, l'adresse, l'adresse électronique et le comportement d'utilisation dans le cadre du règlement des litiges.
- (3) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges n'utilise les données à caractère personnel que dans le but de mener à bien la procédure de règlement des litiges, de communiquer avec les parties, d'améliorer ses services et de remplir ses obligations légales. Toute divulgation à des tiers se fait uniquement si elle est nécessaire à la mise

en œuvre de la procédure de règlement des litiges, si elle est prescrite par la loi ou si les parties ont donné leur accord.

- (4) Les parties ont le droit d'obtenir à tout moment des informations sur leurs données à caractère personnel enregistrées par l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges, de demander leur rectification, leur effacement ou la limitation de leur traitement, ainsi que de s'opposer à leur traitement. Elles disposent en outre d'un droit à la portabilité des données.
- (5) L'organe de règlement des différends prend des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte, l'altération, et contre toute divulgation ou tout accès non autorisé(e).
- (6) Les informations relatives à la protection des données sont mises à la disposition des parties lorsque la procédure de règlement des litiges est engagée. Toute modification de la politique de confidentialité sera publiée sur le site web de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges et communiquée aux parties concernées.
- (7) Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection des données, vous pouvez contacter un délégué à la protection des données aux coordonnées indiquées sur le site web de l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges.
- (8) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges ne conserve les données à caractère personnel qu'aussi longtemps que cela est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou pour respecter les délais de conservation légaux.
- (9) Les personnes dont les données sont traitées ont le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle au sujet du traitement de leurs données par l'organisme de règlement des litiges.

## **§ 12 Base de données et évaluation**

- (1) L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges se fixe pour objectif de créer une base de données de décisions aussi transparente que possible et publie régulièrement sur son site Internet des recommandations de médiation actualisées présentant un intérêt général. Les publications des recommandations de médiation ne se font qu'avec

l'accord les La parties requérantes et en mentionnant leurs données personnelles, sinon toujours de manière anonyme.

- (2) L'organisme de règlement des litiges rend compte de ses activités au moins une fois par an au coordonnateur des services numériques qui l'a habilité à cet effet, en indiquant tout au moins le nombre de litiges dont il a eu connaissance, les informations relatives à l'issue de ces litiges, la durée moyenne de résolution des litiges et toute lacune ou difficulté rencontrée. Il fournit des informations supplémentaires à la demande du coordonnateur des services numériques. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges est libre d'informer le public de ses activités en dehors de ces obligations de rapport.