Barème des frais d'arbitrage de l' organe de règlement extrajudiciaire des litiges User Rights GmbH

version du 5 juillet 2024

§ 1 Objet

La société User Rights GmbH (« user-rights.org » ou l'« organe de règlement extrajudiciaire des litiges ») propose aux destinataires du 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 Digital Services Act (« DSA ») (les « parties requérantes »), 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 présent barème des frais d'arbitrage régit les frais d'utilisation de User Rights GmbH. La facturation des prestations se fait au cas par cas, selon les principes définis dans le présent barème des frais d'arbitrage. Toute disposition contractuelle conclue avec des fournisseurs de plateformes en ligne ou des tiers concernant des frais autres que ceux prévus par le présent barème des frais d'arbitrage est sans effet.

§ 2 Principes et frais

(1) Les procédures doivent être conçues de manière efficace afin que les litiges puissent être réglés dans les meilleurs délais et à moindre coût pour un grand nombre de procédures et afin de réduire au minimum la durée de la prise de décision humaine par le médiateur. Pour ce faire, le bureau élabore, en collaboration avec des prestataires de services externes, des procédures juridiques et technologiques afin de préparer les litiges à des fins de prise de décision, d'identifier des situations similaires et de garantir un traitement efficace, continu et de qualité dans un grand nombre de cas.

(2) L'organe de règlement des litiges est habilité à percevoir des frais appropriés pour toute ouverture d'une procédure de médiation. Tous les frais s'entendent nets (hors TVA) et sont à la charge de la partie défenderesse dans le cadre des

User Rights GmbH
Friedrichstraße 123
10117 Berlin
info@user-rights.org

dispositions légales (article 21 paragraphe 5 du DSA). Les frais perçus ne doivent pas dépasser les frais encourus par l'organe de règlement des litiges.

(3) Le barème des frais d'arbitrage est envoyé aux parties lors de l'ouverture de la procédure et est toujours publié, dans sa version actualisée, sur la page d'accueil de l'organe de règlement des litiges. Le tableau en annexe donne un aperçu des frais et de leur composition.

(4) Les frais d'une procédure de médiation sont composés des montants partiels suivants et sont basés sur la complexité de la procédure, conformément au l'article 5, paragraphe 1 du règlement de procédure.

a. **Frais de base** (nets) relatifs au fonctionnement et l'organisation du bureau :

1.	« Procédure simple »	144,20 EUR
2.	« Procédure moyenne»	308 EUR
3.	« Procédure complexe »	490 EUR

Le bureau est responsable du bon fonctionnement et de l'organisation opérationnelle, commerciale et technologique de l'organe de règlement des litiges. Il conclut des coopérations à long terme avec des partenaires externes afin de pouvoir régler et arbitrer les litiges rapidement, efficacement et à moindre coût dans un cadre respectueux des droits fondamentaux et de la protection des données. Le bureau assure, entre autres :

- l'élaboration et la mise à disposition de formulaires
- les formations continues et les formations des employés et des médiateurs
- la mise en œuvre de l'automatisation des processus, adaptée aux règlements de procédure et aux exigences légales
- l'envoi des e-mails et des documents nécessaires
- la création et la gestion d'espaces de données permettant d'échanger des prises de position et d'autres documents
- la visualisation des normes et la mise en œuvre technique de schémas de contrôle selon les instructions des médiateurs
- l'examen et la représentation continus des conditions communautaires

- la mise à disposition d'une expertise juridique et de la jurisprudence actuelle
- la création et la mise à jour de bases de données visant à faciliter le déroulement des procédures ; le respect des obligations en matière de rapports
- l'automatisation de l'envoi des factures et la réalisation de contrôles de sécurité visant à prévenir les abus et les spams

b. **Frais de traitement** échelonnés (nets) correspondant au temps passé que le médiateur a consacré à la prise de décision individuelle :

1. « Procédure simple »	61,80 EUR
2. « Procédure moyenne»	132 EUR
3. « Procédure complexe »	210 EUR

c. Ainsi, le **coût total** (net) du traitement des dossiers, y compris les frais de base, s'élève à :

1. « Procédure simple »	206 EUR
2. « Procédure moyenne »	440 EUR
3. « Procédure complexe »	210 EUR

(5) En cas de transfert électronique intégral des données avec une plateforme en ligne spécifique via des API ou des interfaces similaires conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement de procédure, les frais de base peuvent être réduits de manière permanente, la réduction pouvant atteindre jusqu'à 15 %.

(6) Pour les décisions directrices prises conformément à l'article 7 paragraphe. 2 du règlement intérieur, un montant forfaitaire de 1 500 EUR est facturé en plus de la redevance de base moyenne avec l'accord de la plateforme en ligne. Le montant forfaitaire est intégralement transféré aux experts et constitue, d'un point de vue comptable, un compte de passage. En cas d'absence de consentement, l'organe de règlement des litiges supporte lui-même les frais.

(7) Si les conditions du refus ne sont pas reconnues par le médiateur dans le cadre d'une réclamation selon l'article 21 paragraphe 2 phrase 2 du DSA par le médiateur en vertu de l'article 5 paragraphe. 2b) phrase 5 du règlement de

User Rights GmbH
Friedrichstraße 123
10117 Berlin
info@user-rights.org

procédure (« avis de refus arbitraire »), des frais de rejet d'un montant de 100 EUR seront facturés.

§ 3 Suppression et frais réduits

(1) Conformément à l'article4 paragraphe. 1 et 2 du règlement de procédure, aucuns frais ne sont dus si la demande d'ouverture d'une procédure de médiation est rejetée en raison de son irrecevabilité. En cas de mauvaise foi avérée de la partie requérantet, les parties ne seront pas tenues de verser des frais pour ce refus.

(2) Si l'irrecevabilité de la demande de médiation ne peut pas être constatée en raison d'une collaboration insuffisante de la plateforme en ligne ou si elle ne peut être constatée qu'une fois la procédure engagée, les frais de traitement peuvent être réduits dans une mesure appropriée, l'organe de règlement des litiges devant tenir compte de l'état d'avancement de la procédure. C'est par exemple le cas lorsque le motif de refus a été soulevé après l'expiration du délai, lorsque la mauvaise foi du demandeur n'a été démontrée qu'après la clôture de l'examen préliminaire ou lorsqu'une procédure similaire a été jugée par un tribunal ou par une autre instance de règlement des litiges après la clôture de l'examen préliminaire, à l'aune de l'article 21, paragraphe 2, alinéa 2, phrase 2 du DSA.

(3) Si une procédure de conciliation se termine dans le cadre de « mesures correctives immédiates » conformément à l'article 5, paragraphe 2a), du règlement de procédure ou dans le cadre d'une révocation de la décision initiale en vertu de cette disposition avant la fin de la procédure préliminaire, seule la taxe de base pour la procédure simple est perçue.

§ 4 Naissance de l'obligation de paiement et échéance

(1) L'obligation de paiement naît avec la notification de la réception de l'intégralité du dossier de réclamation, conformément à l'article 5, paragraphe 3 du règlement de procédure. Les frais sont dus dès la facturation par l'organe de règlement des litiges.

(2) Si l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges se prononce en faveur du fournisseur de la plateforme en ligne, l'utilisateur, y compris la personne ou l'entité ayant procédé au signalement, n'est pas tenu de rembourser les frais ou toute autre dépense dont le fournisseur de la plateforme en ligne s'est acquitté ou doit s'acquitter dans le cadre du règlement du litige, à moins que l'organe de

règlement extrajudiciaire des litiges ne conclue, à l'issue de l'examen préliminaire, que l'utilisateur a clairement agi de mauvaise foi. Dans ce cas, aucun frais ne sera facturé, sauf si la plateforme en ligne en apporte la preuve.

(3) L'organe de règlement des litiges ne se prononce pas sur les demandes de recours dans le cadre des relations internes entre les parties.

(4) La plateforme en ligne doit désigner un interlocuteur, une adresse de contact et une méthode de règlement électronique permettant aux deux parties de traiter les paiements à moindre coût, en toute transparence et avec efficacité.

§ 5 Mise à jour des montants forfaitaires convenus par cas

Les frais de traitement visés à l'article 2 sont calculés et fixés au moins une fois par an, en tenant compte des procédures de médiation menées au cours de l'année précédente et des cas de médiation attendus au cours du nouvel exercice. Le montant des frais doit toujours être proportionnel à la charge de travail de l'organe de règlement des litiges. Le prélèvement de frais de rappel, d'intérêts de retard et d'autres frais de justice liés aux retards de paiement est autorisé. Toute modification du barème des frais d'arbitrage doit être approuvée par le coordinateur des services numériques.

§ 6 Dédommagements spéciaux

(1) Lorsque l'organe de règlement des litiges est saisi pour plusieurs affaires en cours concernant la même partie défenderesse, l'organe de règlement des litiges est tenu de fixer, par dérogation aux montants forfaitaires par cas visés à l'article 2, des tarifs inférieurs appropriés, tenant compte de la spécificité des affaires et des charges de l'organe de règlement des litiges, à condition que le traitement de ces affaires entraîne une charge de travail moindre. Les cas similaires sont généralement fondés sur des faits et des questions juridiques identiques, déclenchés par un événement unique. Le médiateur détermine librement s'il s'agit d'un cas similaire en se basant sur les conditions de l'article 21 paragraphe 2 du DSA.

User Rights GmbH
Friedrichstraße 123
10117 Berlin
info@user-rights.org

Frais	Fondement	Montant
Redevance de base	§ 2 para. 4a)	
Procédure simple		144,20 €
Procédure moyenne		308,00 €
Procédure complexe		490,00 €
Frais administratifs	§ 2 para. 4b)	
Procédure simple		61,80 €
Procédure moyenne		132,00 €
Procédure complexe		210,00 €
Frais API réduits	§ 2 para. 5	moins 15 %
Coûts totaux	§ 2 para. 4 c)	
Procédure simple		206,00 €
Procédure moyenne		440,00 €
Procédure complexe		700,00 €
Suppléments		
Décision directrice	§ 2 para. 6	1 500,00 €
Avis de refus arbitraire	§ 2 para. 7	
Frais réduits		
Inadmissibilité initiale	§ 3 para. 1	
Inadmissibilité ultérieure	§ 3 para. 2	selon l'état
Mesures correctives immédiates	§ 3 para. 3	144,20 €

User Rights GmbH
Friedrichstraße 123
10117 Berlin
info@user-rights.org