



# charte e-commerce

**Pour une relation  
plus équilibrée, plus loyale  
et plus transparente**

le 26 mars 2019



# S'engager pour des relations équilibrées, transparentes et loyales entre plateformes et PME

## Pourquoi cette charte ?

Le Gouvernement a la volonté de soutenir la croissance de toutes les TPE-PME françaises grâce au numérique. Les plateformes de vente en ligne représentent une réelle opportunité pour les TPE-PME de développer leur activité en diversifiant leurs canaux de distribution. Il convient de s'assurer que cette transformation numérique soit menée dans un environnement équilibré entre tous les acteurs.

Fin 2018, le Secrétaire d'Etat au numérique a créé un espace en ligne permettant aux TPE-PME françaises de signaler les principales difficultés qu'elles rencontrent dans leur relation commerciale avec les plateformes de vente en ligne. La présente charte fait suite à cette première initiative et a pour **objectif d'assurer les conditions d'une relation équilibrée, transparente et loyale entre les plateformes de vente en ligne et les TPE-PME** afin de leur permettre de bénéficier des opportunités qu'offre le e-commerce pour développer leur activité.

## Quel est le rôle de cette charte ?

- Cette charte est le fruit d'une **démarche volontaire, collective et responsable** de la part des signataires.
- Cette charte a été **co-construite** avec les plateformes de vente en ligne volontaires, la FEVAD, la CPME, la Médiation des entreprises et la DGE.
- Cette charte constitue un outil en faveur d'un **échange commercial équilibré** entre les plateformes de vente en ligne et les vendeurs.
- Cette charte constitue une **première étape** vers la mise en application en 2020 du règlement « platform-to-business ».
- Cette charte instaure dès à présent un **cadre de dialogue** adapté aux réalités opérationnelles des acteurs.
- Enfin, cette charte, par son **suivi régulier**, s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue** des pratiques du e-commerce.

## Quels sont les engagements de cette charte ?

Les engagements stipulés dans cette charte concernent tant les plateformes de ventes en ligne que les vendeurs. Un suivi régulier de leur mise en oeuvre sera effectué par la DGE et le Médiateur des Entreprises. Les engagements portent sur les trois axes d'amélioration suivants :

### ***1. La formalisation des relations commerciales entre les deux parties***

- ✓ Rédiger les documents contractuels de façon claire et compréhensible vis-à-vis des entreprises utilisatrices et rendre leurs conditions d'utilisation facilement accessibles en ligne.
- ✓ Inclure une clause indiquant la possibilité de recourir à la médiation.

### ***2. Garantir un échange ouvert, fiable et individualisé entre plateformes et entreprises utilisatrices, à tous les stades de la relation commerciale***

- ✓ Mettre en place un dispositif dédié au sein des plateformes pour garantir le dialogue avec leurs entreprises utilisatrices.
- ✓ Fournir une meilleure explication des déréférencements et la possibilité pour les entreprises utilisatrices de les contester.
- ✓ Fournir un classement commercial plus robuste.
- ✓ Faciliter et encourager, en cas de différend persistant le recours à la médiation.
- ✓ Garantir que l'intérêt du client final est l'objectif partagé des plateformes et de leurs entreprises utilisatrices.

### ***3. Une lutte contre la contrefaçon plus agile et plus efficace***

- ✓ Construire au sein des plateformes un processus de lutte contre la contrefaçon.
- ✓ Donner la possibilité aux entreprises utilisatrices de signaler tout problème de contrefaçon rencontré sur la plateforme et, le cas échéant, mettre en œuvre par les plateformes des actions correctives nécessaires.

## Une première étape de la stratégie e-commerce du Gouvernement



*La France est fer de lance en Europe dans la promotion d'un modèle équilibré et transparent, favorable au consommateur, aux petites et moyennes entreprises et à l'innovation. Pour y parvenir, le Gouvernement a lancé depuis 6 mois une feuille de route ambitieuse sur le sujet du e-commerce, dont l'un des objectifs est de recréer un cadre de confiance entre PME et plateformes.*

*A l'automne, un espace a été mis en ligne pour recenser les principales difficultés rencontrées par les TPE-PME françaises qui vendent via des plateformes. Des solutions de médiation ont été proposées à toutes celles qui le souhaitent.*

*A l'issue de cette démarche, il est apparu nécessaire de bâtir une charte pour entériner les conditions d'une relation équilibrée, transparente et loyale entre les plateformes numériques et les TPE-PME. Cette charte e-commerce vient répondre aux problématiques récurrentes, par des engagements mutuels, dont le respect sera examiné à échéance régulière. Cette charte a été co-construite avec les plateformes, la FEVAD et la CPME, afin d'assurer qu'elle soit adaptée aux différents modèles et appropriée par les acteurs concernés. Elle permettra également de distinguer les signataires comme étant les acteurs les plus engagés en la matière.*

*La France soutient les actions engagées à l'échelle européenne sur ce sujet, notamment l'application prévue en 2020 du règlement « platform-to-business », qui vient de faire l'objet d'un accord. La charte française permettra d'agir sans attendre ce cadre européen, d'instaurer une dynamique de concertation régulière entre acteurs et d'appréhender des sujets plus larges que le règlement P-to-B, par exemple en matière de lutte contre la contrefaçon.*



Mounir Mahjoubi

## Les plateformes signataires de la charte



**Boulanger**

**Cdiscount**

**Cdiscount**

**Conforama**

**Conforama**

**ebay**

**Ebay**

**FNAC DARTY**

**Fnac Darty**

**La Redoute**

**La Redoute**

**leboncoin**

**Leboncoin**



Mano Mano



Rakuten

Les organisations professionnelles signataires de la charte



CPME



Fevad

[www.fevad.com](http://www.fevad.com)

