



Réponse commune de Monsieur le ministre de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme, Lex Delles, et de Madame la ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée des Médias et de la Connectivité, Elisabeth Margue, à la question parlementaire n°2204 du 8 avril 2025 de Monsieur le député Mars Di Bartolomeo au sujet d'*Appeals centre Europe*

- 1) « *Quelle est la position du Gouvernement face au « Appeals center Europe » ? Des mesures afin de promouvoir ce centre auprès des internautes sont-elles prévues au Luxembourg ?* »

Le règlement 2022/2065 relatif à un marché unique des services numériques (ci-après « DSA » pour Digital Services Act) prévoit la possibilité pour les parties intéressées de recourir à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges, afin de résoudre les litiges qu'elles ont avec une plateforme en ligne (exemples de plateformes : Facebook, Instagram, Youtube, X, TikTok). Ces litiges portent sur la modération des réseaux sociaux, c'est-à-dire sur les décisions prises par une plateforme à l'encontre d'un utilisateur, comme par exemple la limitation du compte de l'utilisateur ou une sanction contre les contenus que celui-ci a publié, ou encore les décisions rejetant un signalement effectué par l'utilisateur contre un contenu illicite.

Ces organes de règlement extrajudiciaire des litiges sont certifiés par le coordinateur pour les services numériques, donc par l'autorité nationale compétente pour l'application du DSA, de leur pays d'établissement. À l'heure actuelle, il existe 6 organismes qui ont été certifiés pour traiter ces litiges et *Appeals centre Europe* figure sur cette liste.

L'Autorité de la concurrence, en sa qualité de coordinateur pour les services numériques au Luxembourg, informe les parties intéressées sur les organismes existants dans le cadre des plaintes qui lui sont soumises. Ces dernières peuvent choisir un organisme en fonction de la difficulté rencontrée et de la langue de la procédure. Étant donné qu'il existe plusieurs organismes et que ces derniers ont des champs d'expertise différents, le gouvernement n'envisage pas de promouvoir un organisme en particulier. La liste complète des organismes certifiés est disponible sur le site de la Commission européenne : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Il est important de souligner que les réseaux sociaux sont eux-mêmes tenus, en vertu du DSA, d'informer les utilisateurs sur leur droit à un règlement extrajudiciaire de leur litige pour demander un réexamen de la décision de modération du contenu d'une plateforme.

- 2) « *Madame la ministre déléguée dispose-t-elle de chiffres quant au nombre de demandes qui ont été adressées à ce centre depuis le Luxembourg ? Dans l'affirmative sur quels problématiques portaient ces litiges ? Quels étaient les réseaux sociaux concernés et quelles suites ont été données aux demandes ?* »

Étant donné que ces différents organismes n'ont reçu que récemment leur certification, il n'existe pas encore de données relatives aux demandes, que ce soit au Luxembourg ou au niveau européen. Néanmoins, ceux-ci sont tenus de présenter chaque année un rapport annuel à leur coordinateur national pour les services numériques. Ces rapports contiendront des informations



relatives au fonctionnement des organismes certifiés, en précisant au moins le nombre de litiges qu'ils ont reçus, les informations sur l'issue de ces litiges, leur temps de traitement, ainsi que les difficultés rencontrées avec les plateformes.

Luxembourg, le 07/05/2025

Le Ministre de l'Économie, des PME,
de l'Énergie et du Tourisme,

(s.) Lex Delles