AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Soumission d'une plainte pour non-respect des obligations prévues par le règlement pour les services numériques

Avez-vous déjà contacté la plateforme concernée qui fait l'objet de votre plainte ?

☐ Oui
☐ Non

Si vous n'avez pas contacté la plateforme pour résoudre le problème, nous vous encourageons à la contacter et à poursuivre la démarche proposée avant de déposer plainte. Le dossier risque autrement ne pas être complet et susceptible d'être rejeté ou classé faute de violation du DSA.

Si le problème persiste et que vous ne parvenez pas à le résoudre, vous avez également la possibilité de déposer une plainte auprès de notre Autorité.

Avez-vous déjà contacté l'Autorité par rapport à la même infraction présumée ?

☐ Oui
☐ Non

Dans l'affirmative, veuillez indiquer la référence du dossier :

Numéro de référence

Quel est le nom de la plateforme ou du service concerné (p.ex. : plateforme de e-commerce, médias sociaux, service « cloud », service de messagerie) ?

Nom de la plateforme

Quel est l'URL de la plateforme ou le nom de l'application ?

URL ou nom de l'application
Si possible, insérez l'URL de la page sur laquelle se fonde votre plainte.

Quel est le nom d'utilisateur du compte concerné par la plainte ?

Nom d'utilisateur
Si possible, insérez votre nom utilisateur ou celui d'un autre compte

Quel type de comportement souhaitez-vous porter à notre attention ?

- ☐ La façon dont la plateforme gère du contenu offensant, potentiellement illicite.
- ☐ Je rencontre des problèmes quand je signale un contenu illicite à la plateforme (p.ex. : absence de fonctionnalité pour signaler les contenus illicites, absence de réponse de la part de la plateforme).
- ☐ Une plateforme a supprimé un contenu que j'ai mis sur la plateforme, sans le justifier, en le justifiant de façon insuffisante, dans une langue que je ne comprends pas ou sans indiquer des voies de recours.
- ☐ Une plateforme a bloqué mon compte en raison d'un ou de plusieurs contenus que j'ai mis sur la plateforme, sans le justifier, en le justifiant de façon insuffisante, dans une langue que je ne comprends pas ou sans indiquer des voies de recours.
- ☐ Je ne trouve pas de point de contact pour communiquer directement et rapidement avec une plateforme (p.ex. : la seule possibilité pour communiquer avec la plateforme est un « chatbot » automatisé).
- ☐ Je ne trouve pas les conditions générales d'une plateforme ou celles-ci sont incomplètes (p.ex. une plateforme n'y indique pas comment elle gère les contenus illicites).
- ☐ Je rencontre des problèmes concernant le règlement extrajudiciaire des litiges (p.ex. : une plateforme ne publie pas d'informations sur la possibilité de choisir un organisme pour résoudre un litige portant sur la façon dont elle a géré un contenu).
- ☐ Une plateforme ne suspend pas les comptes des utilisateurs qui fournissent fréquemment des contenus manifestement illicites.
- ☐ Un service de la plateforme est présenté de manière trompeuse et manipulatrice (p.ex. : annuler un compte est plus difficile que de le créer ou certaines options sont mises en avant).
- ☐ Le niveau de protection des mineurs d'une plateforme est insuffisante.
- ☐ Je soupçonne qu'une plateforme présente de la publicité en ligne aux mineurs sur la base du profilage.
- ☐ Une plateforme ne publie pas de rapports de transparence.
- ☐ La publicité en ligne présentée sur une plateforme n'est pas transparente (p.ex. : les annonces publicitaires ou la personne qui a payé pour la publicité ne sont pas identifiées).
- ☐ Je soupçonne voir des publicités basées sur le profilage en utilisant des données personnelles sensibles (ex. : données relatives à ma santé, religion, appartenance syndicale, etc.).

☐ Je ne peux pas utiliser le système de recommandation d'une plateforme sans profilage de mes données personnelles.

☐ Je ne trouve pas d'informations sur la façon dont fonctionne le système de recommandation d'une plateforme.

☐ Je ne trouve pas d'informations concernant les vendeurs, produits et services proposés sur une place de marché en ligne (p.ex. : informations de contact, numéros d'enregistrement des professionnels).

☐ Autre.

Description de l'infraction alléguée et documents à l'appui de la plainte

Veuillez expliciter l'infraction alléguée et joindre à ce formulaire les documents étayant votre plainte (par exemple : correspondances entre vous et l'entreprise, liens et captures d'écran de la plainte soumise à l'entreprise ou de la page web concernée, captures d'écran des tentatives infructueuses de contacter l'entreprise, etc.).

Il est recommandé de fournir uniquement les informations nécessaires au traitement de la plainte, en évitant, en particulier, d'inclure des données sensibles telles que des informations sur la santé, des opinions politiques ou des convictions religieuses, à moins que cela ne soit absolument nécessaire.

Description de l'infraction alléguée

Qualité du plaignant

Je soumets cette plainte, en qualité :

- ☐ d'utilisateur d'une plateforme (particulier ou professionnel)
- ☐ d'organisation (ayant reçu mandat pour exercer les droits conférés par le règlement pour leur compte)

Coordonnées du plaignant

Noms, prénoms*	
Raison sociale/Nom de l'organisation	
Adresse postale*	
Code postal, ville*	
Numéro de téléphone	
Adresse électronique	

Remarque :

Les champs marqués par un astérisque sont obligatoires. Toute information complémentaire que vous serez en mesure de nous communiquer facilitera, le cas échéant, un traitement rapide de votre plainte.

Consentement à la divulgation de vos données

Si l'entreprise visée est établie en dehors du territoire du Grand-Duché du Luxembourg, l'Autorité peut être amené à coopérer avec un autre coordinateur pour les services numériques. Dans une telle hypothèse, vos données peuvent être transmises à cette autorité, sous réserve de votre accord préalable.

☐ J'autorise la transmission de mes coordonnées à l'entreprise concernée par ma plainte si la transmission est nécessaire à la bonne instruction du dossier.

☐ J'autorise le transfert de mes informations à d'autres autorités (y compris la Commission européenne, les autorités nationales compétentes ou les coordinateurs des services numériques d'autres pays) qui pourraient prendre en charge le dossier.

En soumettant ce formulaire, vous acceptez que nous puissions vous contacter par courriel.

Veuillez transmettre le formulaire complété et signé à l'adresse électronique :

plateformes@concurrence.etat.lu

Date

Jour	*Mois*	*Année*

Signature