

Rapport de transparence publié en application du Règlement sur les services numériques (DSA)

Cultura Marketplace

Ce rapport est publié conformément aux dispositions des articles 15 et 24 du Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement Européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques.

Période de référence : 2025

A) Injonctions reçues des autorités des Etats membres de l'Union européenne

- Nombre d'injonctions d'agir contre des contenus illicites reçues des autorités des Etats membres : 0

Nombre d'injonctions reçues par Etat membre	Type de contenu illicite	Délai médian d'accusé réception	Délai médian pour donner suite à l'injonction
N/A	N/A	N/A	N/A

Nombre d'injonctions de fournir des informations reçues des autorités des Etats membres : 0

B) Activités de modération de contenus entreprises à l'initiative de Cultura Marketplace

Les activités de modération des contenus sur Cultura Marketplace se répartissent en deux catégories :

- **Les actions automatisées**, réalisées avant la mise en ligne, permettent de filtrer les contenus selon la qualité et la complétude des informations fournies. L'objectif est d'assurer aux utilisateurs un catalogue de produits conforme à la réglementation et garantissant un niveau de sécurité suffisant. À titre d'exemple, ces outils automatiques entraînent le rejet des produits dans les cas suivants :
 - code EAN 13 invalide ou manquant
 - description non traduite dans la langue du pays de destination,
 - description ou titre incomplet ou incompréhensible (moins de 10 caractères ou plus de 150 caractères),
 - photos non conformes ou manquantes
 - attributs manquants, erronés ou non conformes,
 - Catégories de produits autorisées / interdites (liées au périmètre produits de Cultura)
 - Catégories ouvertes à la vente / fermées à la vente, en fonction du profil et du métier du vendeur (liées au périmètre produits de Cultura)
 - Mot clés interdits, permettant d'éliminer certains produits à caractère sexuel, ou dangereux (exemples : armes, sex-toys)
- **Les actions manuelles**, réalisées après la publication, consistent principalement à retirer des produits de la plateforme sur la base d'injonctions ou de notifications suffisamment précises attestant de leur caractère illicite (par exemple : produits contrefaits ou non conformes à la réglementation). Dans ce cas, une notification de confirmation de retrait est envoyée au plaignant et une notification d'information est adressée au vendeur concerné, lui rappelant la possibilité de contester la décision ou de présenter ses observations.
- **Nombre total de mesures de modération prises manuellement sur la base d'injonctions/notifications : 1 injonction d'un client a donné lieu à la suppression de 20 produits en ligne.**

Motif invoqué dans la notification	Nombre de mesures de modération prises manuellement
Produits non conformes	20

C) Réclamations reçues par l'intermédiaire du système interne de traitement des réclamations

- Nombre total de réclamations reçues : 0

Actions entreprises sur la base de la législation (nature de l'action / nombre)	Actions entreprises sur la base des conditions générales (nature de l'action / nombre)
N/A	N/A

D) Litiges transmis aux organes de règlement extrajudiciaire des litiges

Motif invoqué dans la notification	Nombre de mesures de modération prises manuellement
N/A	N/A

- Nombre de litiges transmis aux organes de règlement extrajudiciaires des litiges : 0

E) Mesures de lutte et de protection contre les utilisations abusives

Conformément aux dispositions de l'article 23 du Règlement sur les services numériques, Cultura Marketplace prévoit, dans ses Conditions Générales, la possibilité de prononcer une mesure de suspension à l'encontre d'une offre émise par un vendeur, voire de l'accès à ses services, lorsque ce vendeur est l'auteur de contenus manifestement illicites signalés notamment dans les articles ci-dessous :

Article 3.2 Espace vendeur et mise en vente de Produits sur la Marketplace : « Sans préjudice des dispositions de l'article 11 des présentes, SOCULTUR est susceptible de suspendre l'offre du Vendeur concernant un Produit en cas de signalement, par des utilisateurs de la Marketplace, de non-conformité du Produit à sa fiche produit. »

Article 6 Obligations de SOCULTUR : « Conformément aux dispositions de la loi du 21 juin 2004, dite « Loi de confiance dans l'économie numérique », SOCULTUR pourra supprimer les informations ou Produits mis en ligne sur la Marketplace par le Vendeur, en cas de notification d'un tiers faisant état du caractère illicite de ce contenu. »

Article 11 Durée, suspension, résiliation : « Outre la faculté des Parties de résilier les présentes CGU Vendeur en raison de leur caractère de contrat à durée indéterminée, SOCULTUR a la faculté de résilier les présentes CGU Vendeur pour les motifs suivants :

- *Suspensions temporaires répétitives*
- *Mise en ligne d'un produit illégal, dangereux ou contrefait*
- *Evaluation révélant des carences graves et répétées, incompatibles avec le niveau de service souhaité par SOCULTUR vis-à-vis des Acheteurs, dans la vente des Produits et/ou dans la relation avec l'Acheteur, dans les conditions visées à l'article 8 des présentes »*

Nature de la réclamation	Décision favorable à la réclamation (décisions infirmées)	Décision défavorable à la réclamation
N/A	N/A	N/A