



# Assemblée générale

Distr. générale  
17 janvier 2011  
Français  
Original: anglais

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international**  
Quarante-quatrième session  
Vienne, 27 juin-15 juillet 2010

## **Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010)**

### Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction .....	1-5	2
II. Organisation de la session .....	6-11	3
III. Délibérations et décisions .....	12	4
IV. Élaboration de normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique .....	13-114	4
A. Remarques générales .....	14-23	4
B. Exemples de modèles et systèmes de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 5 à 10) .....	24-30	6
C. Normes sur le règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 11 à 18) .....	31-34	8
D. Questions qui pourraient être examinées (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 19 à 90) ..	35-114	9
V. Travaux futurs .....	115-117	22



## I. Introduction

1. À sa trente-troisième session (New York, 12 juin-7 juillet 2000), la Commission a procédé à un échange de vues préliminaire sur les propositions tendant à inscrire à son programme de travail futur la question du règlement des litiges en ligne<sup>1</sup>. À ses trente-quatrième<sup>2</sup> (Vienne, 25 juin-13 juillet 2001) et trente-cinquième<sup>3</sup> (New York, 17-28 juin 2002) sessions, elle a décidé de poursuivre, dans ses travaux futurs concernant le commerce électronique, les recherches et les études sur la question du règlement des litiges en ligne. Elle a également décidé que le Groupe de travail II (Arbitrage et conciliation) coopérerait avec le Groupe de travail IV (Commerce électronique) s'agissant des travaux qui pourraient être entrepris à l'avenir dans ce domaine. De sa trente-neuvième (New York, 19 juin-7 juillet 2006) à sa quarante et unième (New York, 16 juin-3 juillet 2008) session, la Commission a pris note des suggestions tendant à ce que la question du règlement des litiges en ligne soit maintenue sur la liste des questions qui pourraient faire l'objet de travaux futurs<sup>4</sup>.

2. À sa quarante-deuxième session (Vienne, 29 juin-17 juillet 2009), la Commission a été saisie d'une recommandation l'invitant à réaliser une étude sur les travaux futurs qui pourraient être entrepris sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, afin de déterminer quels types de litiges relatifs au commerce électronique se prêteraient à des mécanismes de règlement en ligne, s'il serait utile d'élaborer des règles de procédure pour le règlement des litiges en ligne et s'il serait possible ou souhaitable de tenir une base de données unique de prestataires agréés de services de règlement des litiges en ligne, ainsi que d'examiner la question de l'exécution des sentences rendues à l'issue d'un processus de règlement des litiges en ligne dans le contexte des conventions internationales pertinentes<sup>5</sup>.

3. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission était saisie d'une note du Secrétariat sur la question du règlement des litiges en ligne, dans laquelle étaient résumées les discussions d'un colloque organisé conjointement par le Secrétariat, le Pace Institute of International Commercial Law et la Penn State Dickinson School of Law (A/CN.9/706)<sup>6</sup>. La Commission était également saisie d'une note soumise par l'Institut du droit commercial international à l'appui des travaux futurs possibles de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne, reproduite dans le document A/CN.9/710.

<sup>1</sup> *Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante-cinquième session, Supplément n° 17* (A/55/17), par. 385.

<sup>2</sup> *Ibid.*, cinquante-sixième session, *Supplément n° 17* (A/56/17), par. 287 et 311.

<sup>3</sup> *Ibid.*, cinquante-septième session, *Supplément n° 17* (A/57/17), par. 180 et 205.

<sup>4</sup> *Ibid.*, soixante et unième session, *Supplément n° 17* (A/61/17), par. 183, 186 et 187; *soixante-deuxième session, Supplément n° 17* (A/62/17 (Part I)), par. 177; et *soixante-troisième session, Supplément n° 17* (A/63/17), par. 316.

<sup>5</sup> *Ibid.*, soixante-quatrième session, *Supplément n° 17* (A/64/17), par. 338, et A/CN.9/681/Add.2, par. 4.

<sup>6</sup> Le colloque, intitulé "A Fresh Look at Online Dispute Resolution and Global E-Commerce: Toward a Practical and Fair Redress System for the 21st Century Trader (Consumer and Merchant)" (Regard nouveau sur le règlement des litiges en ligne et le commerce électronique mondial: vers un système de réparation pratique et juste pour les acteurs du commerce du XXI<sup>e</sup> siècle (consommateurs et commerçants)) s'est tenu à Vienne les 29 et 30 mars 2010.

4. À cette session, après discussion, la Commission est convenue qu'un groupe de travail devrait être créé pour entreprendre des travaux sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, notamment entre entreprises et entre entreprises et consommateurs<sup>7</sup>. Il a également été convenu que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que le sujet aurait été examiné plus avant.

5. On trouvera dans le document A/CN.9/WG.III/WP.105, aux paragraphes 5 à 11, un historique détaillé de l'examen par la Commission des travaux menés actuellement par le Groupe de travail.

## II Organisation de la session

6. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa vingt-deuxième session à Vienne du 13 au 17 décembre 2010. Ont assisté à cette session les représentants des États membres suivants: Allemagne, Argentine, Autriche, Bélarus, Bolivie (État plurinational de), Canada, Chine, Colombie, Égypte, El Salvador, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Honduras, Inde, Iran (République islamique d'), Israël, Italie, Japon, Mexique, Nigéria, Philippines, République de Corée, République tchèque, Thaïlande, Turquie, Ukraine et Venezuela (République bolivarienne du).

7. Ont également assisté à la session des observateurs des États suivants: Équateur, Indonésie, Panama, Slovaquie, Slovénie, Soudan et Yémen.

8. Ont en outre assisté à la session des observateurs des organisations internationales suivantes:

a) *Organisations intergouvernementales invitées*: Commission européenne;

b) *Organisations non gouvernementales internationales invitées*: American Bar Association (ABA), Asian Domain Name Dispute Resolution Centre (ADNDRC), Association américaine de droit international privé (ASADIP), Association suisse de l'arbitrage (ASA), Business Software Alliance (BSA), Center for International Legal Education (CILE), Centre de recherche en droit public (CRDP), Conseil des Barreaux européens (CCBE), Cour d'arbitrage de Madrid, European Legal Studies Institute, Institut de droit et de technologie (Université Masaryk), Institut de droit commercial (Penn State Dickinson School of Law), Institut de droit commercial international de la Pace University, Institut national américain de normalisation (ANSI), Internet Bar Association (IBO).

9. Le Groupe de travail a élu le Bureau suivant:

*Président*: M. Soo-Geun OH (République de Corée)

*Rapporteur*: M. Tunde BUSARI (Nigéria)

<sup>7</sup> Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 257.

10. Le Groupe de travail était saisi des documents suivants:
  - a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.104); et
  - b) Note du Secrétariat sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique (A/CN.9/WG.III/WP.105).
11. Le Groupe de travail a adopté l'ordre du jour suivant:
  1. Ouverture de la session.
  2. Élection du Bureau.
  3. Adoption de l'ordre du jour.
  4. Examen de l'élaboration de normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.
  5. Questions diverses.
  6. Adoption du rapport.

### **III. Délibérations et décisions**

12. Le Groupe de travail a procédé à l'examen de l'élaboration de normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique sur la base du document A/CN.9/WG.III/WP.105. Il est rendu compte à la section IV ci-après de ses délibérations et décisions sur ces points.

### **IV. Élaboration de normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique**

13. Le Groupe de travail a examiné les normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne sur la base du document A/CN.9/WG.III/WP.105 et d'autres documents qui y sont mentionnés.

#### **A. Remarques générales**

14. Le Groupe de travail a rappelé le mandat que lui avait confié la Commission, aux termes duquel ses travaux sur la question devaient porter sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs<sup>8</sup>.

15. En réponse à une question sur le lien entre le règlement des litiges en ligne et les travaux du Groupe de travail II sur l'arbitrage et la conciliation, il a été expliqué qu'il n'y avait pas de chevauchement entre les travaux du Groupe de travail III et l'un quelconque des travaux en cours du Groupe de travail II, qui examinait

---

<sup>8</sup> Ibid.

actuellement la question de la transparence dans l'arbitrage entre investisseurs et États et pourrait être amené à se pencher ensuite sur des questions relevant de l'arbitrage commercial international. Il a été indiqué que le règlement des litiges en ligne soulevait des questions différentes, liées en particulier à la nécessité de régler rapidement des différends portant sur de faibles montants et de gros volumes, découlant principalement d'opérations effectuées au moyen de communications électroniques, et que pour cette raison la Commission avait jugé approprié de confier à un groupe de travail distinct le sujet du règlement des litiges en ligne.

16. De l'avis général, il n'y avait pas de norme internationalement reconnue sur le règlement des litiges en ligne et il existait un besoin de régler de manière pratique, rapide, efficace et économique les différends découlant du grand nombre d'opérations de faible valeur effectuées entre entreprises et entre entreprises et consommateurs dans le monde entier. À cet égard, de nombreuses délégations ont exprimé l'avis que les mécanismes traditionnels de règlement des différends, notamment les procès, trop coûteux et trop fastidieux par rapport au montant de l'opération, ne convenaient pas à ce type de litiges. Il a également été dit que l'exécution internationale des sentences était difficile voire impossible, compte tenu de l'absence de traités prévoyant une telle exécution s'agissant des opérations entre entreprises et consommateurs.

17. Il a été généralement convenu que toute norme envisagée par le Groupe de travail devrait se conformer, le cas échéant, aux normes existantes de la CNUDCI en matière d'arbitrage, de conciliation et de commerce électronique.

18. Il a été indiqué que les niveaux de connaissance et d'expérience en matière de commerce électronique et de règlement des litiges en ligne variaient considérablement d'un État à l'autre et que les travaux entrepris devraient en tenir compte. Il a été dit aussi que les recommandations du Groupe de travail sur le règlement des litiges en ligne devraient être souples pour tenir compte des situations propres aux différents États, notamment des différences de culture et de niveau de développement économique et du fait que la notion d'opération de "faible valeur" pouvait différer d'un État à l'autre.

19. Il a également été noté que la protection du consommateur était une importante considération d'ordre public, que la législation dans ce domaine était très spécifique dans les différents États et qu'il fallait prendre garde à ce que l'approche retenue en ce qui concerne le règlement des litiges en ligne ne diminue pas les droits du consommateur au niveau national. Le Groupe de travail a rappelé la décision de la Commission sur ce point<sup>9</sup>.

20. Il a été estimé que la forme du produit des travaux (loi type, ensemble de règles, lignes directrices ou autre) pourrait être examinée ultérieurement, une fois réglées les questions de fond.

21. Sans préjudice de ce qui précède, il a été dit que quatre instruments étaient envisageables: des règles de procédure accélérée répondant aux exigences de régularité de la procédure; des normes d'accréditation des prestataires de services de

<sup>9</sup> *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 256.*

règlement des litiges en ligne<sup>10</sup>; des principes de fond pour le règlement de litiges internationaux; et un mécanisme international d'application.

22. Une des difficultés mentionnées était la différence de langue entre les différents États et le fait que les utilisateurs de services de règlement des litiges en ligne devaient pouvoir communiquer efficacement dans leur propre langue durant la procédure. Une délégation a souligné qu'une nouvelle norme de communication en cours d'élaboration, *E-Commerce Claims Redress Interchange* (ECRI), faciliterait le dépôt de réclamations par les consommateurs puis le dialogue entre les parties dans un environnement multilingue.

23. D'autres questions ont été soulevées, notamment celle de savoir comment un système mondial de règlement des litiges en ligne serait financé (et si les États seraient disposés à le financer) et, dans le contexte de la mise en œuvre et de la validité de la convention d'arbitrage, si l'application de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (Convention de New York)<sup>11</sup> serait appropriée et applicable aux cas de règlement des litiges en ligne aboutissant à une sentence arbitrale, lorsqu'ils concernent des consommateurs. Il a été fait référence aux obligations conventionnelles découlant de la Convention de New York.

## **B. Exemples de modèles et systèmes de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 5 à 10)**

24. Le Groupe de travail a pris note des exemples fournis dans le document A/CN.9/WG.III/WP.105. Plusieurs délégations ont décrit des modèles nationaux et régionaux de règlement des litiges en ligne et leurs caractéristiques. Il a été expliqué que le réseau ICA était un mécanisme régional de traitement des réclamations de la région asiatique qui réglait avec succès des opérations de faible valeur entre entreprises et consommateurs. D'autres États ont également mentionné eConsumer.gov et ECC-Net, qui tenaient tous deux des listes de prestataires de services de règlement des litiges en ligne. D'autres modèles de règlement des litiges en ligne au niveau national ont été présentés en tant qu'exemples à suivre. Il a été dit que dans certains États, les magistrats locaux pouvaient engager une conciliation en cas de litige portant sur un faible montant, ce qui permettait souvent d'aboutir à un règlement et d'éviter un procès.

25. Un modèle de conciliation en plusieurs étapes a été présenté: une partie accédait à une page Internet et s'inscrivait; elle fournissait ensuite ses données personnelles puis exposait ses griefs, toutes ces informations étant encryptées; dans les cinq jours ouvrables, le prestataire de services de règlement des litiges en ligne informait la partie par courrier électronique de l'étape suivante du processus; suivait une journée d'audiences sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne, consistant en sessions virtuelles entre les parties et entre une partie et le conciliateur, le résultat de la procédure n'étant pas contraignant. Il a été dit qu'un

<sup>10</sup> Le terme "prestataire de services de règlement des litiges en ligne" désigne un intermédiaire qui administre le processus et fournit une plate-forme de règlement des litiges en ligne permettant aux parties de régler leur différend suivant la méthode de leur choix. Voir A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 21.

<sup>11</sup> Nations Unies, *Recueil des Traités*, vol. 330, n° 4735.

des principaux avantages de cette procédure était d'être facilement accessible aux parties souhaitant y recourir.

26. Un autre modèle présenté (mentionné au paragraphe 10 du document A/CN.9/WG.III/WP.105) était celui du Centre international de règlement des différends (ICDR), division internationale de l'Association américaine d'arbitrage (AAA), qui avait mis en place un projet pilote de règlement en ligne des litiges entre fabricants et fournisseurs. Une procédure était engagée au moyen du WebFile de l'AAA, plate-forme en ligne permettant de soumettre une réclamation. Le défendeur avait 12 jours pour répondre et former une demande reconventionnelle, et le demandeur 12 autres jours pour répondre à cette dernière. Une négociation en ligne se tenait ensuite pendant 12 jours. À défaut d'accord, la phase d'arbitrage commençait. Un spécialiste (non juriste) était nommé comme arbitre, examinait l'affaire sur la base des documents soumis et rendait une sentence dans les 30 jours suivant sa nomination.

27. Il a été dit que dans quelques États, la "rétrofacturation", ou remboursement versé au consommateur par la société de carte de crédit lorsque l'opération contestée avait été effectuée par carte de crédit, permettait également de régler de nombreux litiges. On a toutefois souligné que ce système ne fonctionnerait pas dans les pays où la législation n'imposait pas cette obligation de la société de carte de crédit envers le titulaire de la carte ni dans les cas où le paiement était effectué autrement que par carte de crédit (par exemple par virement, carte de débit ou chèque). Des études révélaient en outre que l'utilisation des cartes de crédit était en diminution dans le monde entier, alors que le recours au paiement mobile avait augmenté de façon spectaculaire.

28. À l'issue de la discussion, il a été noté que le règlement des litiges en ligne pourrait être envisagé en plusieurs phases: une phase de négociation, une phase de conciliation et une phase d'arbitrage.

29. Plusieurs délégations ont souligné qu'il importait d'inclure des mécanismes de traitement des réclamations et des labels de confiance dans le règlement des litiges en ligne. Il a été dit que le traitement des réclamations, la négociation et la conciliation étaient des méthodes de règlement amiable qui s'étaient avérées très efficaces. On a aussi noté que le Groupe de travail pourrait même s'inspirer utilement de modèles hautement spécialisés de règlement des litiges en ligne tels que ceux qui traitent des différends relatifs aux noms de domaine sur Internet. Outre le Better Business Bureau (BBB) et l'Euro-Label mentionnés au paragraphe 5 du document A/CN.9/WG.II/WP.105, il a été dit que l'expérience de TRUSTe, autre label de confiance bien connu, pouvait être pertinente.

30. Des délégations ont souligné qu'il importait, dans le règlement des litiges en ligne, d'insister sur les phases de négociation et de conciliation, qui s'étaient révélées efficaces dans le règlement de la majorité des différends avant qu'ils ne donnent lieu à un arbitrage ou à un procès. On a donné l'exemple d'un mécanisme de traitement de réclamations sur eBay, qui examinait chaque année des millions d'affaires, dont un petit pourcentage seulement n'était pas réglé. On a également mentionné à cet égard la Résolution électronique des conflits pour les consommateurs (ECODIR), soulignant qu'elle facilitait la négociation entre acheteur et vendeur et enregistrait un taux de succès de 70 % sans intervention d'un médiateur, taux qui passait à 95 % dès qu'un médiateur intervenait dans le

processus, ne laissant qu'un petit pourcentage d'affaires à soumettre à l'arbitrage. Il a été convenu que l'arbitrage était une composante nécessaire du règlement des litiges en ligne (puisque sans elle il ne pouvait y avoir de règlement définitif des affaires non réglées aux phases initiales) mais plusieurs délégations ont demandé instamment que dans tout système de règlement des litiges en ligne, la plupart des différends soient réglés avant la phase d'arbitrage, de sorte que l'arbitrage n'ait lieu que dans un petit pourcentage d'affaires qui ne pourraient être réglées par d'autres moyens.

## **C. Normes sur le règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 11 à 18)**

### **1. Normes existantes (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 11 à 16)**

31. Le Groupe de travail a pris note du fait qu'il n'y avait pas de normes juridiques reconnues sur le règlement international des litiges en ligne.

32. On a proposé d'autres textes se référant aux principes fondamentaux de règlement des litiges en ligne que le Groupe de travail pourrait envisager: Équipe spéciale de l'Association du barreau américain (American Bar Association) sur le commerce électronique et les modes alternatifs de règlement des litiges: Meilleures pratiques recommandées pour les prestataires de services de règlement des litiges en ligne (Recommended best practices for online dispute resolution service providers)<sup>12</sup>; Rapport final et recommandations de l'Équipe spéciale de l'Association du barreau américain sur le commerce électronique et les modes alternatifs de règlement des litiges: Règlement des litiges dans le commerce électronique (Final Report and Recommendations of the American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce)<sup>13</sup>; Accord entre Consumers International et le Dialogue mondial des affaires sur le commerce électronique, modes alternatifs de règlement des litiges: Lignes directrices (Alternative Dispute Resolution Guidelines Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce ("GDBE-Consumers International Agreement"))<sup>14</sup>; Chambre de commerce internationale, Règlement des litiges en ligne: Meilleures pratiques pour le règlement des litiges en ligne dans les opérations entre entreprises et consommateurs et dans les opérations entre consommateurs (Resolving disputes online, Best practices for Online Dispute Resolution (ODR) in B2C and C2C transactions 2003)<sup>15</sup>; Recommandation 98/257/CE de la Commission européenne du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>16</sup>; et Recommandation de la Commission européenne, du 4 avril 2001, relative aux principes applicables aux

<sup>12</sup> [www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf).

<sup>13</sup> [www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf).

<sup>14</sup> [www.gbd-e.org/pubs/ADR\\_Guideline.pdf](http://www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf).

<sup>15</sup> [www.iccwbo.org/uploadedFiles/ICC/policy/e-business/pages/ResolvingDisputesOnline.pdf](http://www.iccwbo.org/uploadedFiles/ICC/policy/e-business/pages/ResolvingDisputesOnline.pdf)

<sup>16</sup> COM (1998) 198 final – *Journal officiel* L 115 du 17 avril 1998.

organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation non couverts par la Recommandation 98/257/CE<sup>17</sup>.

33. L'attention du Groupe de travail a aussi été appelée sur les délibérations du 11<sup>e</sup> Sommet annuel du Global Business Dialogue on e-Society tenu le 5 novembre 2009 à Munich (Allemagne) et sur un colloque sur le règlement des litiges en ligne et les consommateurs tenu les 2 et 3 novembre 2010 à Vancouver (Canada)<sup>18</sup>.

## **2. Normes à l'examen (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 17 et 18)**

34. Les propositions faites à l'Organisation des États américains (OEA) ont également été mentionnées afin d'éclairer et d'aider les délibérations futures du Groupe de travail. À cet égard, une délégation a demandé que le projet de Convention sur la protection du consommateur et le choix de la loi, présenté dans le cadre de l'OEA, figure parmi les documents de référence du Groupe de travail. Certaines délégations étaient d'avis que les instruments régionaux n'étaient pas jugés pertinents dans une négociation internationale. Il a également été noté que le concept du "Bouton bleu" (par. 18 du document A/CN.9/WG.III/WP.105) n'était pas en soi une proposition de règlement des litiges en ligne, même s'il constituait un instrument d'appui qui pourrait être utile dans l'élaboration de normes juridiques applicables au règlement des litiges en ligne.

## **D. Questions qui pourraient être examinées (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 19 à 90)**

### **1. Définitions (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 19 à 23)**

35. Certaines délégations, estimant que la définition du règlement des litiges en lignes figurant au paragraphe 20 du document A/CN.9/WG.III/WP.105 était trop large, ont suggéré que le règlement des litiges en ligne se limite aux cas où les aspects procéduraux d'une affaire se déroulaient en ligne.

36. On a également noté que dans la mesure où la norme qui résulterait des présents travaux ne serait pas contraignante, une définition large conviendrait puisque les parties pourraient décider de l'utiliser ou non.

37. Plusieurs autres suggestions ont été formulées: il a été dit que l'expression "entièrement ou partiellement en ligne" était ambiguë et que le terme "partiellement" devrait être défini; que la définition devrait mettre l'accent sur les processus automatisés et rationalisés rendus possibles par la technologie et souligner le caractère international des différends ainsi réglés; que la définition devrait établir une distinction entre le règlement des litiges en ligne et les modes traditionnels de règlement des différends utilisant les technologies de l'information et des communications; qu'il serait bon de prévoir également le recours à ces technologies dans les systèmes judiciaires traditionnels; qu'une définition large devrait tenir compte du règlement des litiges survenant hors ligne aussi bien que ceux dus à des opérations en ligne.

<sup>17</sup> COM (2001) 161 – *Journal officiel* L 109 du 19 avril 2001.

<sup>18</sup> [www.odrandconsumers2010.org/](http://www.odrandconsumers2010.org/).

38. Il a été largement convenu que toute définition devrait être suffisamment ouverte pour ne pas exclure les évolutions technologiques pertinentes qui pourraient survenir à l'avenir, et préserver le principe de la neutralité technologique.

39. On a proposé une série de questions qui, a-t-on dit, pourraient aider à préciser les paramètres du règlement des litiges en ligne en fournissant des informations telles que: le type de litige traité; les parties; si le différend était national ou international; le montant en jeu; si un tiers neutre interviendrait dans le règlement, si oui lequel et s'il serait rémunéré ou non; comment les parties communiquaient avec le tiers neutre et comment celui-ci aborderait le différend; le résultat final (consensus ou sentence); et l'effet de l'absence de résultat positif.

40. Il a été largement convenu qu'il serait bon de reporter l'examen d'une définition du règlement des litiges en ligne à un stade ultérieur des débats, lorsque les différents éléments du concept seraient mieux définis.

## **2. Portée des travaux (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 24 à 27)**

41. Les délégations ont pris note du mandat confié au Groupe de travail par la Commission<sup>19</sup>. Il a également été dit que toute norme devrait aussi s'appliquer aux opérations entre consommateurs, c'est-à-dire entre particuliers n'agissant pas à titre commercial. Il a été noté qu'à la quarante-troisième session de la Commission, les États étaient convenus que les mécanismes judiciaires classiques ne fonctionnaient pas dans le cas de litiges portant sur de faibles montants et de gros volumes résultant d'une opération internationale de commerce électronique, c'est pourquoi le Groupe de travail avait été prié d'élaborer un modèle de règlement des litiges en ligne approprié.

42. Plusieurs délégations ont souligné qu'il importait de ne pas interférer avec les droits des consommateurs découlant des législations nationales en la matière (notamment parce qu'il fallait créer parmi les consommateurs un sentiment de confiance envers le règlement des litiges en ligne) et qu'il n'appartenait pas au Groupe de travail de traiter de l'harmonisation des lois nationales de protection des consommateurs. Plusieurs délégations ont exprimé l'avis que les travaux actuels visaient à créer un système général distinct pour le règlement des différends internationaux concernant les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs. Ces délégations estimaient que dans le cas d'opérations portant sur de gros volumes et de faibles montants, les consommateurs n'exerceraient probablement pas les droits qu'ils pourraient avoir, étant donné que le coût de la démarche était disproportionné par rapport à la valeur de l'achat et qu'en tout état de cause il serait difficile, voire impossible, de faire exécuter la sentence. Il a été souligné qu'actuellement, dans la plupart des opérations internationales, les consommateurs n'avaient dans la pratique aucun droit et que la création d'une norme sur le règlement des litiges en ligne pourrait donc avoir pour effet de créer de tels droits.

43. Il a été dit qu'avec les méthodes de règlement "amiable" telles que le traitement des réclamations, la négociation et la conciliation, les parties consentiraient librement à un règlement et que les droits que leur confère la

<sup>19</sup> *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 257.*

législation sur la consommation ne seraient pas menacés. Certaines délégations estimaient que dans le cas de l'arbitrage, cependant, une norme serait nécessaire pour préserver les protections prévues par cette législation et la question se posait donc de savoir quel serait le droit applicable à un arbitrage en ligne. À cet égard, on a demandé si le Groupe de travail pourrait concevoir un mécanisme d'application plus simple que celui prévu par la Convention de New York, compte tenu de la faible valeur des opérations concernées et la nécessité d'un règlement rapide. On a aussi dit qu'une norme sur le règlement des litiges en ligne pourrait consacrer les "principes essentiels" du droit de la protection des consommateurs.

44. Il a également été suggéré de donner au consommateur le choix entre recourir à l'arbitrage en vertu d'une convention d'arbitrage et s'en remettre aux lois de protection des consommateurs de son pays, cette option pouvant fonctionner sans porter atteinte aux droits dont il jouit en vertu du droit applicable.

45. Il a été répondu à cela que dans l'Union européenne le Règlement Rome I<sup>20</sup> ne permettrait peut-être pas un tel choix puisqu'il disposait que la loi du pays du consommateur était la loi applicable; il faudrait donc tenir compte d'un risque de conflit de lois en examinant cette option. Il a été observé qu'il valait peut-être la peine d'envisager une option telle que celle du "Bouton bleu" comme solution à la question de la loi applicable, étant donné que l'existence de plusieurs lois applicables risquait d'entraver la croissance du commerce électronique. À cet égard, il a été dit que les vendeurs des petites entreprises étaient réticents à vendre dans les autres pays européens en raison des restrictions imposées par le Règlement Rome I, et que le "Bouton bleu" était censé permettre aux consommateurs de bénéficier d'un plus grand choix de produits à meilleur prix.

46. Certaines délégations ont suggéré qu'il serait bon qu'une norme sur le règlement des litiges en ligne charge les prestataires de services de règlement des litiges en ligne de signaler aux services de répression toute présomption de fraude ou autre comportement illicite du vendeur, comme le suggérait l'Accord entre Consumers International et le Dialogue mondial des affaires.

47. Il a été suggéré pour contourner les obstacles mentionnés de limiter l'application du système de règlement des litiges en ligne à certains types de différends ne donnant pas lieu aux controverses susmentionnées et qui pourraient en fait constituer la majorité des cas.

48. À l'issue de la discussion, on a conclu que le Groupe de travail devrait se préoccuper avant tout des litiges portant sur de gros volumes et de faibles montants et que les règles ainsi élaborées auraient probablement une incidence pour les consommateurs mais ne devraient pas porter atteinte aux droits dont ils jouissent en vertu des lois de protection des consommateurs.

### **3. Identification et authentification (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 28 à 31)**

49. Il a été souligné lors de la discussion que la faible valeur des opérations et la nécessité d'un règlement rapide donnaient à penser que les dispositions complexes sur l'identification et l'authentification (par. 28 à 31 du document A/CN.9/WG.III/WP.105) ne seraient peut-être pas nécessaires. À cet égard, on a fait référence à

<sup>20</sup> Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I).

l'article 7-2 b) de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique, selon lequel les méthodes d'identification et d'authentification doivent être fiables et adaptées à l'objet pour lequel elles sont utilisées. On a conclu qu'un examen plus approfondi de ces questions pourrait être reporté à un stade ultérieur des délibérations.

#### **4. Ouverture d'une procédure (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 32 à 36)**

50. Plusieurs délégations se sont dites favorables à l'idée que tout accord de règlement des litiges (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 35) devrait être énoncé de manière à bien faire comprendre au consommateur les obligations auxquelles il s'engage et les implications de son choix de législation (en particulier lorsque la législation choisie n'est pas celle de son pays), et qu'un tel accord devrait être distinct des dispositions principales du contrat pour mieux attirer l'attention du consommateur sur ce point.

51. Selon un point de vue, dès que la conciliation commençait, les parties devraient être libres de consentir à ce qu'elle devienne une procédure d'arbitrage, même si, a-t-on répondu, il était rare que les parties souhaitent passer à l'arbitrage lorsque la conciliation ne portait pas ses fruits.

52. Une délégation a indiqué que certaines lois nationales sur la protection des consommateurs pourraient prévoir que les consommateurs n'étaient pas liés par les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance d'un litige. Le Groupe de travail a considéré que la grande majorité de ces lois permettaient aux consommateurs de conclure une convention d'arbitrage avant qu'un différend ne survienne.

53. Il a été suggéré que les fournisseurs soient liés par une convention d'arbitrage dès sa conclusion, mais que les consommateurs puissent avoir la possibilité de n'être liés qu'après la naissance d'un litige. Une autre suggestion était que les deux parties au litige pourraient accepter expressément d'être liées par une convention d'arbitrage, ce qui indiquait clairement à quel stade celle-ci devenait applicable. Il a été indiqué que plusieurs États exigeaient que l'arbitrage et ses conséquences soient clairement et dûment signalés dans le cas d'une opération entre entreprise et consommateur, et notamment si l'arbitrage avait un caractère obligatoire ou facultatif, ou que la convention d'arbitrage préalable au différend figure dans un document distinct afin de garantir que le consommateur fasse son choix en connaissance de cause.

54. Selon un avis, les organismes de protection des consommateurs pourraient aider ou représenter les consommateurs qui entament la procédure de règlement des litiges, en particulier ceux qui n'ont aucune expérience du fonctionnement du règlement des litiges en ligne.

55. Il a été largement convenu que l'objectif devrait être de formuler des règles génériques simples et faciles à utiliser, qui reflètent la faible valeur des réclamations et la nécessité d'une procédure rapide et mettent l'accent sur la conciliation, la majorité des affaires se réglant à ce stade.

56. Il a été suggéré que les formes de communication à l'ouverture de la procédure et pendant celle-ci devraient respecter le principe de neutralité technologique.

57. Le Groupe de travail a également été informé des travaux d'autres organismes dans ce domaine, qui pourraient lui être utiles dans ses délibérations à venir, dont le rapport 2007 de la réunion technique du Comité de coordination sur la protection des consommateurs de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est, qui portait sur les mécanismes internationaux de réparation, notamment l'ouverture d'une procédure.

**5. Présentation d'une réclamation, de mémoires et de preuves  
(A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 37 à 42)**

58. Plusieurs observations ont été faites concernant la présentation d'une réclamation, de mémoires et de preuves, notamment: qu'aucune règle ne devrait empêcher l'utilisation de la technologie ou de méthodes de règlement des litiges qui pourraient être développées dans l'avenir; que les délais prévus pour la présentation des pièces et des éléments de preuve devraient être brefs afin de garantir la rapidité de la procédure; et qu'une option pourrait être de suivre l'exemple du système ECAF (Electronic Case Facility) de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle, conçu pour accélérer la procédure. (Ce système permet à toutes les parties à un litige de soumettre des communications électroniquement dans un registre en ligne. Les parties reçoivent des messages électroniques les avertissant de ces communications, elles peuvent à tout moment les consulter et effectuer des recherches dans le registre.)

59. Pour ce qui est de la recevabilité des preuves, il a été souligné qu'en vertu des lois de certains pays, les éléments de preuve sous forme électronique n'étaient pas recevables, élément qu'il convenait de garder à l'esprit pour l'élaboration de normes juridiques.

60. On s'est interrogé sur l'éventuelle responsabilité d'un prestataire de services de règlement des litiges en ligne pour ce qui est d'assurer l'échange rapide et en bonne et due forme des pièces pendant la procédure.

**6. Nombre et nomination des conciliateurs ou des membres du tribunal arbitral  
(A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 43 à 45)**

61. Dans ce domaine, il a été suggéré d'établir une règle pour débloquer les situations où les parties ne pouvaient s'entendre sur un arbitre unique, ce qui posait la question de savoir qui procèderait à la nomination dans de tels cas. On a répondu à cela que les autorités de protection des consommateurs pourraient en être chargées ou qu'une liste (confidentielle ou publique) pourrait être tenue par les prestataires de services de règlement des litiges en ligne. D'une manière générale, il a été convenu que la considération la plus importante était d'assurer l'impartialité et le professionnalisme de l'arbitre.

62. On s'est dit généralement favorable à une règle selon laquelle, en l'absence d'un autre accord entre les parties, il ne devrait y avoir qu'un seul arbitre, étant donné que les montants en litige étaient faibles et qu'il fallait une procédure rapide.

63. Il a été convenu que les conciliateurs ou les membres du tribunal arbitral ("tiers neutres") ne devaient pas nécessairement être des juristes mais qu'ils devaient avoir une expérience professionnelle pertinente et des compétences en matière de règlement des conflits leur permettant d'examiner le litige en question.

64. Par ailleurs, dans un souci de rapidité, certains se sont dit favorables à une règle selon laquelle les tiers neutres seraient nommés par les prestataires de services de règlement des litiges en ligne. À cet égard, on a noté qu'il faudrait prendre garde à ce que ces derniers s'acquittent de ce rôle de manière transparente et équitable.

65. On a souligné qu'il fallait un système d'accréditation des tiers neutres. On a suggéré un système en deux phases: premièrement, une accréditation initiale fondée sur la compétence technique et l'expérience du règlement des litiges; deuxièmement, un examen périodique s'appuyant sur les commentaires des utilisateurs des services de règlement des litiges en ligne et permettant de s'assurer que les tiers neutres restent qualifiés pour exercer leurs fonctions et le font de manière équitable. On a fait référence à l'Independent Standards Commission de l'International Mediation Institute, qui avait établi un système international de certification des tiers neutres.

## **7. Impartialité et indépendance des conciliateurs ou des membres du tribunal arbitral (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 46 et 47)**

66. On s'est généralement accordé sur plusieurs principes fondamentaux, à savoir que l'indépendance, la neutralité et l'impartialité étaient des attributs essentiels de tout arbitre, et que la transparence du processus d'arbitrage et des méthodes de travail du prestataire de services de règlement des litiges en ligne était cruciale pour obtenir la confiance des utilisateurs. Ce point, a-t-on estimé, était particulièrement important dans le contexte du règlement des litiges en ligne, du fait que les parties ne se rencontraient pas. On a également souligné qu'il fallait demander aux arbitres une déclaration de disponibilité dans laquelle ils indiqueraient qu'ils pourraient être disponibles pour s'acquitter promptement de leurs fonctions et participer à l'ensemble du processus.

67. On a estimé qu'il importait de disposer de codes de conduite pour les tiers neutres et on a mentionné des normes existantes qui pourraient être utiles à cet égard, notamment les pratiques optimales recommandées aux prestataires de services de règlement des litiges en ligne, de l'équipe spéciale pour le commerce électronique et les modes alternatifs de règlement des différends, de l'Association du barreau américain, et le Code de conduite européen pour les médiateurs (2004)<sup>21</sup>.

68. Certaines délégations ont souligné qu'il importait de signaler tout lien qui pourrait compromettre l'impartialité des tiers neutres, de faire connaître le montant de la rémunération qui leur est versée et d'assurer la transparence de tous les paiements effectués.

69. L'impartialité des prestataires de services de règlement des litiges en ligne a été jugée tout aussi importante, du fait qu'ils pouvaient proposer ou nommer des tiers neutres et exercer une fonction de supervision de la procédure. On a jugé que, dans l'intérêt de la transparence, il importait de signaler que ces prestataires pouvaient être financés par les milieux d'affaires.

---

<sup>21</sup> [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_fr.pdf).

70. On a noté qu'il faudrait envisager de donner aux parties la possibilité de récuser des tiers neutres, et qu'un modèle prévoyait un mécanisme de récusation dans les 15 jours suivant la notification de la nomination (ICDR)<sup>22</sup> et un autre dans les 48 heures (projet de règlement des litiges en ligne de l'OEA).

71. On a également suggéré d'habiliter les prestataires à remplacer les tiers neutres qui ne s'acquittaient pas de leurs fonctions et de joindre à l'annexe d'un éventuel ensemble de règles un formulaire au moyen duquel les tiers neutres pourraient se déclarer impartiaux.

## **8. Confidentialité et questions liées à la sécurité des communications (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 48 à 50)**

72. Plusieurs délégations se sont dites favorables à ce qu'il y ait des exceptions à la confidentialité des sentences arbitrales rendues dans le contexte du règlement des litiges en ligne, étant donné qu'il devenait courant de divulguer le résultat de l'arbitrage et qu'il était souhaitable de constituer une jurisprudence à l'intention des futures parties et des tiers neutres. On a donné des exemples de recueils de résumés de décisions sur le règlement des litiges, tels que le Recueil de jurisprudence concernant les textes de la CNUDCI (CLOUT), la jurisprudence du Tribunal arbitral du sport et celle du Centre d'arbitrage et de médiation de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle en ce qui concerne les Principes régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (Principes UDRP) de l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN).

73. De l'avis d'une délégation, si les règles élaborées devaient être simples dans leur forme et donc susceptibles d'être beaucoup interprétées (et si de nombreux tiers neutres pouvaient ne pas être juristes), l'accès à la jurisprudence serait nécessaire pour favoriser une application cohérente de ces règles aux affaires soumises au règlement des litiges en ligne.

74. Un autre avantage serait qu'en divulguant le résultat de l'arbitrage on informerait le public d'éventuelles pratiques discutables et de l'identité des personnes qui s'y livrent. À cet égard, il a été noté qu'au cas où un vendeur n'exécuterait pas une sentence rendue à son encontre la publication pourrait l'inciter à le faire.

75. Il a été estimé que la divulgation d'informations concernant la sentence favoriserait aussi le recours au règlement des litiges en ligne, ses pratiques et résultats devenant connus, et dans ce contexte on a donné l'exemple des Principes UDRP de l'ICANN. On a également considéré que la publication de statistiques sur les affaires serait utile aux fins de contrôler l'utilisation du règlement des litiges en ligne et son fonctionnement.

76. On a observé qu'à l'inverse de l'arbitrage commercial classique, où les parties pouvaient opter pour un procès, les consommateurs n'avaient dans la pratique pas le choix dans le cas de litiges internationaux portant sur de faibles montants et que le règlement des litiges en ligne serait donc leur seule option. On y a vu une raison

<sup>22</sup> ICDR, Procédures de résolution des différends internationaux (incluant le Règlement de médiation et le Règlement d'arbitrage), version modifiée au 1<sup>er</sup> juin 2009 et en vigueur depuis cette date; tarif modifié le 1<sup>er</sup> juin 2010 et en vigueur depuis cette date.

supplémentaire de rendre public le résultat de l'arbitrage, sous réserve des garanties notées par certaines délégations.

77. En ce qui concerne l'étendue de la divulgation d'informations concernant les sentences, il a été estimé qu'on pourrait garantir le respect de la vie privée des parties en supprimant du résumé publié leur nom et les autres informations permettant de les identifier. Un consensus général s'est dégagé sur le fait qu'un certain degré de divulgation du résultat de l'arbitrage était utile pour autant que les garanties nécessaires soient mises en place en ce qui concerne les données personnelles et les souhaits des parties en matière de confidentialité.

78. En ce qui concerne la conciliation, il a été généralement convenu que les discussions et leur résultat resteraient confidentiels, étant donné que le processus de conciliation reposait sur un accord entre les parties. Cette confidentialité pouvait inciter les parties à opter pour la conciliation.

79. Il a été demandé où commençait le devoir de confidentialité et si un prestataire de services de règlement des litiges en ligne pourrait publier des statistiques montrant qu'un vendeur avait été mis en cause à de nombreuses reprises. Une telle divulgation pourrait être utile mais on s'est demandé si elle n'enfreindrait pas le principe de la neutralité du prestataire.

80. Il a également été demandé si on pourrait élaborer des critères de catégorisation qui seraient utilisés par les prestataires de services de règlement des litiges en ligne et un format normalisé pour résumer les affaires, permettant d'effectuer des recherches dans la jurisprudence, et comment, dans une négociation ou une conciliation internationale, on pourrait exiger des parties qu'elles préservent la confidentialité des informations qu'elles recevaient.

81. On a considéré que la nécessité de trouver un juste équilibre entre les impératifs contradictoires de la confidentialité et de la transparence était une question importante. S'agissant de formuler une norme sur la confidentialité, on a fait référence au rapport de l'Association de droit international sur la confidentialité dans l'arbitrage commercial international. On a toutefois noté que ces normes avaient été élaborées dans le contexte de l'arbitrage commercial portant sur des opérations à valeur élevée.

82. Il a été convenu que les normes sur la sécurité des échanges de données à l'intention des prestataires de services de règlement des litiges en ligne devraient être strictes afin de prévenir l'accès non autorisé aux données à des fins commerciales ou autres. À cet égard, il a été fait référence aux normes ISO 27001 et 27002.

**9. Communication entre les conciliateurs ou membres du tribunal arbitral et les parties (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 51 à 58)**

83. Certaines délégations ont exprimé l'avis qu'il n'était pas nécessaire d'examiner les questions posées dans cette section du document pour établir une norme sur le règlement des litiges en ligne. Il a été dit que chaque prestataire aurait ses propres règles et que l'intégrité du processus n'en serait pas affectée. En particulier, des règles techniques sur l'expédition et la réception de la communication électronique ne seraient probablement pas nécessaires dans le contexte du règlement des litiges en ligne, puisque la plate-forme de règlement des

litiges en ligne<sup>23</sup> fournirait en temps utile toutes les informations pertinentes aux parties. Il a été rappelé que les principes de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique et de la Loi type de la CNUDCI sur les signatures électroniques s'appliqueraient sauf convention contraire des parties et que l'autonomie des parties devrait donc être respectée.

84. Selon un autre avis, le règlement international des litiges en ligne entraînerait une utilisation importante de technologies de l'information et des communications et un protocole commun sur les questions de technologie serait utile. On a noté qu'il pourrait être souhaitable que consommateurs et vendeurs accèdent à la plate-forme de règlement des litiges en ligne par un portail commun afin d'éviter toute confusion due à la présence de plusieurs interfaces.

85. À l'issue de la discussion, il a été convenu que les questions posées dans cette section étaient plus techniques que juridiques et que le Groupe de travail ne devrait pas y consacrer trop de temps. Il a été estimé que les principes qui sous-tendent les textes de la CNUDCI sur le commerce électronique devraient être respectés et que tout examen plus approfondi des questions de communication pourrait être effectué ultérieurement, lorsque les délibérations auraient progressé.

#### **10. Audiences (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 59 à 62)**

86. Les observations suivantes ont été faites: qu'il suffirait de conserver un enregistrement électronique de l'audience; que toute règle élaborée devrait rester ouverte et souple sur le sujet des audiences; et que d'autres modèles de règlement des litiges en ligne, tels que celui des Principes UDRP de l'ICANN, ne prévoient d'audience que pour une petite catégorie de cas exceptionnels.

#### **11. Représentation des parties et assistance (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 36)**

87. Il a été généralement convenu que les parties devraient avoir le droit de se faire représenter ou aider par des tiers dans la procédure de règlement des litiges en ligne. Il a été noté que les consommateurs pourraient demander de l'aide pour accéder à une plate-forme de règlement des litiges en ligne et présenter leurs griefs, peut-être à des organisations nationales de défense des consommateurs – il peut dans ce cas s'agir ou non de juristes – ou à un prestataire de services de règlement des litiges en ligne de leur pays, notamment pour surmonter les problèmes de langues que poserait l'accès à la plate-forme de règlement des litiges en ligne. On a toutefois demandé si l'aide que pourrait apporter un prestataire de services de règlement des litiges en ligne irait à l'encontre du principe de la neutralité du prestataire.

88. Il a été suggéré d'obliger le consommateur à indiquer s'il était aidé informellement par un tiers. Il a été demandé comment le système de règlement des litiges en ligne réagirait à une situation où le représentant d'une partie aurait un conflit d'intérêts. Il a été rappelé qu'une plate-forme de règlement des litiges en

<sup>23</sup> Le terme "plate-forme de règlement des litiges en ligne" désigne un forum mis à disposition par un prestataire de services de règlement des litiges en ligne. Il peut s'agir d'une plate-forme à accès public, comme un site Web (plate-forme ouverte), ou à accès limité ou restreint, comme un intranet ou un système interne de gestion des fichiers électroniques (plate-forme fermée). Voir A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 23)

ligne devrait être aussi facile à utiliser que possible afin de réduire la nécessité pour les parties de recourir à un conseil, puisque dans la plupart des cas le coût d'une représentation serait disproportionné par rapport au montant en litige.

## **12. Lieu de l'arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 64 et 65)**

89. Bien qu'il ait été largement convenu que le lieu de l'arbitrage était un élément essentiel à prendre en compte pour les raisons énoncées au paragraphe 65 du document A/CN.9/WG.III/WP.105, divers avis ont été exprimés sur ce que ce lieu pouvait être. De l'avis général, la règle fondamentale était qu'il relevait du choix des parties. Il a été dit en outre qu'aucun État n'avait de lois empêchant les parties de s'entendre volontairement sur le lieu de l'arbitrage. Certaines délégations craignaient cependant que dans les affaires mettant aux prises des consommateurs et de grandes entreprises, le pouvoir de négociation ne soit inégal, et on ne pourrait dire dans ces circonstances que le consommateur donnait un consentement véritable. En ce qui concerne l'accord des parties, il a été estimé que si une plate-forme de règlement des litiges en ligne spécifiait un lieu d'arbitrage et les parties choisissaient expressément d'utiliser cette plate-forme, elles acceptaient alors volontairement ce lieu.

90. Certaines délégations ont estimé que faute d'accord des parties, le lieu d'arbitrage devrait être l'État du consommateur, qui offrirait la protection de sa législation sur la protection des consommateurs et la possibilité de faire certifier une sentence dans les tribunaux de l'État du consommateur. Selon un autre avis, il fallait préférer l'État du vendeur car cela éviterait au consommateur d'avoir à demander l'exécution dans un autre État d'une sentence rendue dans son propre pays; il pourrait ainsi simplement demander l'exécution de la sentence dans les tribunaux du pays où elle serait rendue et où se trouveraient le vendeur et ses biens.

91. Une délégation a estimé que si l'arbitre devait décider du lieu de l'arbitrage, ce qui serait la règle par défaut en l'absence d'accord des parties, il pourrait alors simplement s'agir du lieu dont l'arbitre connaissait le mieux la législation, ce qui pourrait ne pas être le choix qui convienne le mieux aux parties.

92. Il a également été proposé de prévoir un lieu d'arbitrage unique pour toutes les affaires, ce qui supprimerait les conflits de juridiction et permettrait d'assurer la cohérence de l'application et du développement du droit du règlement des litiges en ligne. À cet égard, il a été indiqué qu'un État dont la législation sur l'arbitrage, le cadre juridique et le système judiciaire étaient propices au traitement efficace de ces affaires serait le choix le plus approprié. On a donné comme exemple le Tribunal arbitral du sport de Lausanne (Suisse).

93. Il a été rappelé que conformément à l'article 6 de la Convention sur les communications électroniques, le lieu où se trouvaient le matériel et la technologie sur lesquels s'appuyait un système d'information n'établissait pas, en soi, le lieu d'un contrat et que par analogie le lieu de l'arbitrage ne pouvait être assimilé au lieu où se trouvaient le prestataire de services de règlement des litiges en ligne ou son matériel, qui pouvaient en fait se trouver dans plusieurs États. L'avis a également été exprimé que le lieu de l'arbitrage pouvait être celui où le contrat était exécuté.

94. Certaines délégations ont estimé qu'il était vain de s'attacher au lieu où se trouvaient le vendeur ou le consommateur et qu'il fallait engager une nouvelle réflexion sur le lieu de l'arbitrage, compte tenu du caractère mondial proposé pour

le règlement des litiges en ligne, de la multiplicité des juridictions et de la nécessité de disposer d'une procédure simple et rapide, adaptée aux opérations de faible valeur. Toute nouvelle réglementation devait tenir compte de ces facteurs. Il a été suggéré de supprimer le concept de lieu de l'arbitrage de toute juridiction nationale, conformément à la démarche adoptée par le Centre international pour le règlement des différends relatifs aux investissements (CIRDI).

95. On s'est interrogé sur l'applicabilité, à cet égard, de la Convention de New York, question dont l'examen a été reporté jusqu'à ce que le Groupe de travail examine la question de l'exécution.

96. Globalement, il a été convenu de la nécessité de rédiger des règles simples et faciles à appliquer par les consommateurs, et de maintenir ouverte la réflexion sur cette question.

**13. Accord issu de la conciliation et clôture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 66 et 67)**

97. Il a été noté que les solutions retenues pour assurer le respect des accords issus de la conciliation variaient d'un État à l'autre, allant de l'exécution de ces accords en tant que contrats à leur utilisation pour rendre une sentence arbitrale qui pourrait alors être exécutée. L'avis a été exprimé que le Groupe de travail devrait examiner des moyens de faire respecter au mieux les accords issus de la conciliation, en veillant à ce que la solution proposée tienne compte avant tout de la nécessité de mener rapidement la procédure.

**14. Questions liées à l'exécution (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 68 à 75)**

98. Il a été dit que l'exécution posait moins problème lorsque les affaires étaient réglées par la conciliation, ce qui représentait en fait la majorité des opérations de faible valeur et de gros volume, et les débats se sont donc focalisés sur les sentences arbitrales. De l'avis général, on pouvait présumer que la Convention de New York s'appliquerait à l'exécution des sentences arbitrales dans le règlement en ligne des litiges internationaux entre entreprises et entre entreprises et consommateurs, mais on ne pourrait se fier uniquement à ce mécanisme. Les débats se sont dès lors centrés sur d'autres options auxquelles on pourrait recourir pour exécuter les sentences de façon plus pratique et plus rapide. Une des ces options consistait à insister sur l'utilisation des labels de confiance et à compter sur le fait que les commerçants respectent leurs obligations en cette matière. Une autre était d'exiger la certification des commerçants, qui s'engageraient à respecter les décisions rendues à leur encontre dans le cadre du règlement de litiges en ligne. À cet égard, il a été dit qu'il serait utile de rassembler des données montrant dans quelle mesure les sentences étaient respectées. Enfin, il a été souligné qu'un processus efficace et rapide de règlement des litiges en ligne contribuerait à ce que les parties respectent les sentences.

99. Il a été généralement convenu que les décisions arbitrales rendues dans le cadre du règlement des litiges en ligne devraient être définitives et contraignantes, aucun appel ne pouvant être fait sur le fond du litige, et devraient être exécutées dans un délai court, et que l'examen plus approfondi des questions d'exécution devrait être renvoyé après l'examen des questions de fond et des règles de procédure.

100. Le Secrétariat a noté que s'il devait être élaboré une norme de règlement des litiges en ligne en vertu de laquelle une partie disposerait d'un mécanisme spécifique pour faire exécuter une sentence arbitrale, l'article VII 1) de la Convention de New York pourrait autoriser le recours à ce mécanisme d'exécution et les problèmes liés à l'exécution par le biais d'autres dispositions de la Convention de New York pourraient donc être évités.

**15. Loi applicable (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 76 à 81)**

101. De nombreuses délégations se sont dites favorables à ce que les décisions se fondent sur des principes équitables, des codes de conduite, des règles génériques uniformes ou des ensembles de dispositions de fond – en gardant à l'esprit la nécessité d'un degré élevé de protection des consommateurs – ce qui permettrait d'éviter les problèmes complexes qui pourraient résulter de l'interprétation des règles concernant la loi applicable. À cet égard, il a été fait référence à l'accord entre GDBe et Consumers International. Il a été dit qu'en tout état de cause, la plupart des affaires traitées dans le cadre du règlement des litiges en ligne pouvaient être tranchées sur la base des termes du contrat, sans qu'il n'y ait guère lieu de recourir à des principes juridiques complexes, et que toute règle énoncée pour le règlement des litiges en ligne devrait être simple, efficace et souple. Quelques délégations ont considéré qu'il fallait un ensemble de principes juridiques généraux applicables à un système factuel limité, ce qui permettrait d'éviter de devoir traiter de questions de droit applicable et de compétence.

102. Il a été fait référence à la proposition conjointe formulée par le Brésil, l'Argentine et le Paraguay à la septième Conférence interaméricaine spécialisée de droit international privé (CIDIP-VII). Il a été suggéré que les principes qui y sont énoncés, selon lesquels la loi applicable était celle qui était la plus favorable au consommateur, soient examinés.

103. Il a été suggéré que le Secrétariat puisse présenter au Groupe de travail, à une session future, des options sur la question de la loi applicable – en tenant compte des suggestions qui avaient été faites au cours des débats – et que soient examinées aussi les mesures intérimaires qui pourraient s'appliquer avant l'achèvement de travaux sur les dispositions de fond.

**16. Langue de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 82 à 87)**

104. Il a été généralement convenu que dans le règlement des litiges en ligne, la langue de la procédure était une question importante, étroitement liée à la protection du consommateur. Il a été souligné que la langue de la procédure devait être comprise de l'ensemble des consommateurs, le niveau de compréhension nécessaire n'étant pas le même selon qu'il s'agit de conclure des contrats par opérations électroniques ou de mener un processus de règlement des litiges en ligne.

105. Il a été suggéré que la langue du contrat d'une opération électronique soit présumée être celle de la procédure de règlement des litiges en ligne. Une autre possibilité était de laisser les parties choisir la langue de la procédure. Il a également été suggéré que dans les cas où les parties ne parvenaient pas à se mettre d'accord sur la langue de la procédure, la question pourrait être laissée à la décision du tiers neutre.

106. Il a été noté que dans les cas où la langue de la procédure n'était pas celle du consommateur, le processus de règlement des litiges en ligne devrait prévoir un moyen simple et facile pour le consommateur de comprendre le processus. Il a été noté en outre que les consommateurs devraient être informés à l'avance de la langue de la procédure.

107. On a également évoqué la question de l'assistance sous la forme de solutions technologiques fournissant une traduction automatique. La norme ECRI (voir par. 22 ci-dessus) a été présentée comme une solution en cours d'élaboration. À cet égard, la préoccupation a été exprimée que ces technologies pourraient fournir une traduction à des fins grammaticales et linguistiques mais pas une traduction de qualité pour ce qui est des termes juridiques et du caractère juridique du document. Il a été dit qu'un glossaire juridique traduit en diverses langues pourrait utilement faciliter le processus.

#### **17. Coûts et rapidité de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 88 à 90)**

108. Il a été généralement convenu qu'un objectif général devrait être de maintenir le coût du règlement des litiges en ligne suffisamment bas pour que les utilisateurs puissent se permettre d'y recourir. Il a été souligné qu'il importait à cet égard que les procédures et les règles soient simples et efficaces. À cette fin, il importait de permettre à des non-juristes d'agir en tant que tiers neutres et de ne pas exiger que les décisions soient motivées.

109. Il a été fait référence à la nécessité de veiller à ce que l'exécution des sentences ne soit pas onéreuse, puisqu'une sentence ne servait à rien si on ne pouvait la faire exécuter; il a été demandé si le prestataire de services de règlement des litiges en ligne pourrait aider à l'exécution de la sentence.

110. Des suggestions ont été faites concernant les frais d'utilisation et un large soutien a été exprimé en faveur d'une proposition selon laquelle les utilisateurs payeraient un prix servant à éviter la présentation de réclamations abusives mais suffisamment modéré pour ne pas décourager les consommateurs. Plusieurs délégations ont appuyé l'idée que ce prix devrait être un pourcentage de la valeur de la réclamation, avec probablement un minimum et un maximum. Il a été proposé que le consommateur reçoive le remboursement de ce prix si sa réclamation aboutissait. On a souligné la nécessité d'informer les utilisateurs de l'ensemble des frais de procédure, à l'avance, et de manière transparente.

111. Selon un autre avis, plusieurs prestataires de services de règlement des litiges en ligne pourraient être en concurrence, auquel cas les droits d'utilisation pourraient rester bas en raison des forces du marché. Il a été suggéré que les labels de confiance pourraient mentionner que les marchands participent au règlement des litiges en ligne, ce qui attirerait les consommateurs.

112. On a soulevé la question de l'indépendance des prestataires de services de règlement des litiges en ligne et des tiers neutres, en particulier lorsque les prestataires tiennent des listes de tiers neutres auxquels ils peuvent faire appel. Il a été dit que les versements des prestataires aux tiers neutres devraient être transparents, l'objectif étant qu'il ne soit dans l'intérêt financier de personne de trancher de l'une ou l'autre manière.

113. Il a également été suggéré, s'agissant du financement, que les plates-formes de règlement des litiges en ligne soient créées et appuyées financièrement par l'État, ou encore qu'elles soient financées par les associations de consommateurs.

114. Une délégation a demandé instamment que le système de règlement des litiges en ligne soit autosuffisant et ne reçoive aucun financement extérieur, tout en étant efficace afin de pouvoir fonctionner à moindres frais.

## **V. Travaux futurs**

115. Le Groupe de travail a demandé que le Secrétariat, sous réserve que des ressources soient disponibles, prépare pour une réunion future les documents suivants:

a) Un projet de règlement de procédure pour le règlement des litiges en ligne, tenant notamment compte des éléments suivants: les types de réclamations que traiterait le règlement des litiges en ligne (opérations entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes); l'ouverture de la procédure en ligne; la notification aux parties de tout accord concernant le règlement des litiges qui pourrait être conclu au moment du contrat; les phases du processus de règlement des litiges en ligne – négociation, conciliation et arbitrage; la description des principes juridiques de fond, dont ceux d'équité, qui sous-tendent la décision et la sentence; les questions de procédure telles que la représentation et la langue de la procédure; l'application de la Convention de New York, comme évoqué ci-dessus; la référence aux règlements d'autres systèmes de règlement des litiges en ligne; la présentation des options, le cas échéant;

b) Un projet de document énonçant les principes et les questions liées à la conception d'un système de règlement des litiges en ligne. Le Secrétariat établira la liste de l'ensemble des documents et autres références qu'il connaît concernant le règlement des litiges en ligne en mentionnant les sites Web ou autres sources où ils se trouvent.

116. Le Secrétariat a indiqué que les États pourraient lui envoyer des propositions pour examen afin d'établir ces documents. Ces propositions devraient être brèves et pouvoir être résumées dans un document qui serait fourni aux délégués dans toutes les langues officielles de l'Organisation. Il a été suggéré que le Secrétariat consulte les organisations non gouvernementales et les experts intéressés pour préparer toute documentation, et qu'il tienne compte dans la mesure du possible des résultats de la dixième réunion de la Conférence sur le règlement des litiges en ligne, qui se tiendra à Chennai (Inde) du 7 au 9 février 2011.

117. Le Groupe de travail a noté que sa vingt-troisième session devait se tenir à New York du 23 au 27 mai 2011.