



Assemblée générale

Distr. générale
3 juin 2011
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Quarante-quatrième session
Vienne, 27 juin-8 juillet 2011

**Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges
en ligne) sur les travaux de sa vingt-troisième session
(New York, 23-27 mai 2011)**

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-6	2
II. Organisation de la session	7-14	3
III. Délibérations et décisions	15	4
IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure	16-138	4
A. Remarques générales (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 5 à 8)	18-26	5
B. Notes sur le projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 5 à 63)	27-138	6
1. Dispositions préliminaires (A/CN.9/WG.III/WP.107 projets d'articles 1 à 3)	27-89	6
2. Ouverture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.107, projet d'article 4)	90-122	15
3. Négociation (A/CN.9/WG.III/WP.107, projet d'article 5)	123-133	19
4. Médiation et arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.107, projets d'article 6 à 12)	134-138	21
V. Travaux futurs	139-142	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 ligne¹. À ses trente-quatrième² (Vienne, 25 juin-13 juillet 2001) et trente-cinquième³ (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 et de prier le Groupe de travail II (Arbitrage et conciliation) de coopérer 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) sessions, la Commission a pris note des suggestions tendant à ce que le règlement des litiges en ligne soit maintenu sur la liste des questions qui pourraient faire l'objet de travaux futurs⁴.

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 d'administrateurs agréés de procédures 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 pertinentes⁵.

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)⁶. 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.

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

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

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

⁴ 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.

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

⁶ Ce 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)", s'est tenu à Vienne, les 29 et 30 mars 2010. Au moment de la rédaction du présent document, des informations sur ce colloque étaient disponibles à l'adresse suivante: www.uncitral.org/pdf/english/news/IICL_Bro_2010_v8.pdf.

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 les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs⁷. 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. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010), le Groupe de travail a commencé ses travaux concernant l'élaboration de normes juridiques sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique. Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-deuxième session est publié sous la cote A/CN.9/716.
6. On trouvera dans le document A/CN.9/WG.III/WP.106, aux paragraphes 5 à 13, un historique actualisé de l'examen par la Commission des travaux du Groupe de travail.

II. Organisation de la session

7. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa vingt-troisième session à New York du 23 au 27 mai 2011. Ont assisté à cette session les représentants des États membres suivants: Allemagne, Bénin, Brésil, Cameroun, Canada, Chili, Égypte, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Grèce, Honduras, Iran (République islamique d'), Israël, Japon, Kenya, Malaisie, Mexique, Nigéria, Pakistan, Philippines, République de Corée, République tchèque, Singapour, Thaïlande, Turquie, Ukraine et Venezuela (République bolivarienne du).
8. Ont également assisté à la session des observateurs des États suivants: Croatie, Équateur, Indonésie, Iraq, Koweït, Liban, Madagascar, Myanmar, Panama, Pays-Bas et Pérou.
9. Y ont aussi pris part des observateurs des organisations suivantes du système des Nations Unies: Commission économique pour l'Afrique (CEA) et Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI).
10. A également assisté à la session un observateur de l'organisation internationale intergouvernementale ci-après, invitée par la Commission: Union européenne.
11. Ont en outre participé à la session des observateurs des organisations internationales non gouvernementales ci-après, invitées par la Commission: American Bar Association (ABA), Association of the Bar of the City of New York (NYCBA), Association pour la promotion de l'arbitrage en Afrique (AFRICARBI), Center for International Legal Education (CILE), Centre de recherche en droit public (CRDP), Chartered Institute of Arbitrators (CIARB), Commission interaméricaine d'arbitrage commercial (CIAC), Conseil des barreaux européens (CCBE), Construction Industry Arbitration Council (CIAC), Cour d'arbitrage de Madrid, Forum for International Commercial Arbitration C.I.C (FICACIC), Institute of International Commercial Law (Penn State Dickinson

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

School of Law), International Institute for Conflict Prevention and Resolution (CPR), International Technology Law Association (ITECHLAW), Internet Bar Organization (IBO), Latin American E-Commerce Institute (ILCE), National Center for Technology and Dispute Resolution (NCTDR), Organisation juridique consultative pour les pays d'Asie et d'Afrique (AALCO), Pace Institute of International Commercial Law et Résolution électronique des conflits pour les consommateurs (ECODIR).

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

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

Rapporteur: M^{me} Roselyn AMADI (Kenya)

13. Le Groupe de travail était saisi des documents suivants:

- a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.106); et
- b) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.107).

14. 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 du projet de règlement de procédure sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.
5. Questions diverses.
6. Adoption du rapport.

III. Délibérations et décisions

15. Le Groupe de travail a poursuivi ses discussions sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique et examiné le projet de règlement de procédure (le "règlement de procédure") en se fondant sur le document A/CN.9/WG.III/WP.107. Il est rendu compte de ses délibérations et décisions sur ce point au chapitre IV ci-dessous.

IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure

16. Il a tout d'abord été rappelé que le Groupe de travail s'intéressait en priorité aux opérations internationales de commerce électronique portant sur de faibles montants et de gros volumes et que le règlement des litiges en ligne constituait un mode de résolution des conflits qui était différent des précédentes normes de la CNUDCI sur l'arbitrage. Il a ensuite été rappelé que les travaux entrepris par le

Groupe de travail avaient besoin d'être pragmatiques et réalistes afin d'être facilement appliqués en pratique.

17. Il a été dit que le Groupe de travail avait pour tâche non pas de rédiger un nouvel ensemble de règles d'arbitrage, mais de mettre en place un processus de nature à répondre aux besoins d'un moyen rapide et peu coûteux de régler les litiges dans un environnement en ligne. À cet égard, on a fait observer que le Groupe de travail devrait examiner en quoi un nouveau système de règlement des litiges en ligne s'écarterait des mécanismes classiques de règlement des conflits.

A. Remarques générales (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 5 à 8)

18. Le Groupe de travail s'est tout d'abord interrogé sur la question de savoir si la Convention de 1958 pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (la "Convention de New York") était adaptée et applicable aux sentences arbitrales rendues à l'issue de procédures de règlement de litiges en ligne. On a rappelé qu'à sa vingt-deuxième session le Groupe de travail était parti du principe que la Convention de New York s'appliquerait à l'exécution des sentences arbitrales dans le règlement des litiges en ligne. Selon un point de vue, les sentences arbitrales rendues à l'issue de procédures de règlement en ligne devraient être exécutoires en vertu de la Convention de New York mais on ne devrait examiner cette question qu'après avoir travaillé sur le règlement de procédure. Il a été noté que tout débat sur le rôle de la Convention de New York devrait tenir compte des conseils et des délibérations du Groupe de travail II (Arbitrage et conciliation).

19. L'avis a été exprimé que le Groupe de travail devrait traiter les questions de l'exécution des sentences et de l'applicabilité de la Convention de New York avant d'entamer les discussions sur le champ d'application du règlement de procédure. Il a été dit que le point de savoir quelle loi déterminerait la validité juridique de la convention de règlement des litiges à l'issue du processus de règlement en ligne devrait être examiné car, autrement, toute décision résultant de ce processus risquerait de ne pas être exécutoire.

20. Différents avis ont été exprimés sur la question de savoir si l'expression "faibles montants" devait être définie à ce stade où ultérieurement.

21. Il a été fait observer que la question de "la fracture numérique" devrait être abordée étant donné que certains pays en développement n'avaient pas facilement accès à Internet et pourraient ne pas être en mesure de participer complètement à un système de règlement des litiges en ligne. Il a également été fait observer que les communications électroniques englobaient aussi les téléphones portables, très largement utilisés dans un certain nombre de pays en développement, et notamment en Afrique.

22. Il a été estimé que, grâce aux nouvelles technologies, les audiences par visioconférence pourraient être rapides et peu onéreuses, même par rapport aux procédures se déroulant entièrement sur pièces, et que le règlement de procédure pourrait par conséquent prévoir la possibilité d'organiser des audiences à titre exceptionnel, étant souligné toutefois qu'il faudrait se pencher sur la question des coûts associés à la tenue d'audiences. C'est notamment pour cette raison qu'un appui a été exprimé en faveur de l'avis selon lequel le règlement de procédure

devrait être orienté vers l'avenir pour pouvoir prendre en compte toute évolution que les technologies et la pratique seraient susceptibles de connaître dans un futur lointain.

23. Il a été proposé également de ne pas obliger les parties à passer par les trois étapes envisagées dans le règlement de procédure si elles souhaitaient, par exemple, agir rapidement et obtenir directement d'un tiers neutre qu'il rende une décision définitive et contraignante.

24. Il a été proposé de parler, dans le règlement de procédure, d'"arbitre" plutôt que de "tiers neutre" et de "sentence" plutôt que de "décision" afin de suivre la terminologie de la Convention de New York. Selon un point de vue différent, le Groupe de travail ne devrait pas examiner cette terminologie, qui avait trait aux questions d'exécution, avant d'avoir traité ces dernières.

25. Il a été demandé quelle forme définitive prendrait l'instrument devant être élaboré par le Groupe de travail et à quel moment la question devrait être abordée. Le Groupe de travail est convenu que la question devrait rester ouverte afin d'être examinée à une prochaine session, une fois que les délibérations auraient suffisamment progressé.

26. Après un échange de vues, le Groupe de travail a conclu que la forme des instruments qu'il était appelé à mettre au point ne pourrait être arrêtée à ce stade. La possibilité d'élaborer un protocole à la Convention de New York pour l'exécution des décisions rendues dans le cadre du règlement de litiges en ligne a été évoquée, mais il a été jugé prématuré d'exprimer une opinion sur la faisabilité ou la nécessité d'un tel instrument.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 5 à 63)

1. Dispositions préliminaires (A/CN.9/WG.III/WP.107 projets d'articles 1 à 3)

Projet d'article premier (Champ d'application)

Paragraphe 1

27. Le Groupe de travail a d'abord examiné la question de savoir s'il faudrait définir le terme "internationale", qui pouvait être interprété comme faisant référence à l'emplacement d'une entreprise ou au lieu où se trouvaient le matériel et la technologie sur lesquels s'appuyait un système d'information. À cet égard, il a été proposé d'appliquer l'approche suivie dans la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (2005) (la "Convention sur les communications électroniques"), dont l'article premier prévoyait que la Convention s'appliquait "à l'utilisation de communications électroniques en rapport avec la formation ou l'exécution d'un contrat entre des parties ayant leur établissement dans des États différents". Il a également été proposé de renvoyer à la Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale, dont l'article 2 définissait un litige transfrontalier comme "tout litige dans lequel une des parties au moins [était] domiciliée ou [avait] sa résidence habituelle dans un État membre autre que l'État membre de toute autre partie".

28. L'avis a été exprimé selon lequel il faudrait supprimer le terme "internationale" pour que le règlement de procédure s'applique également aux opérations nationales. À cet égard, il a été dit qu'il était souvent difficile pour un consommateur de déterminer si l'opération qu'il concluait était internationale ou non.

29. Selon un autre avis, il faudrait conserver ce terme pour les motifs suivants: il faisait partie du mandat confié au Groupe de travail par la Commission, il constituait un élément nécessaire pour appliquer la Convention de New York et il soulignait la nature indirecte de ces opérations qui nécessitaient une plus grande protection de l'acheteur. L'avis a également été exprimé que l'extension du champ d'application du règlement de procédure aux litiges nationaux irait au-delà du mandat confié par la Commission et que, dans tous les cas, les utilisateurs pourraient toujours élargir ce champ d'application s'ils le souhaitaient.

30. À l'issue des discussions, il a été décidé de placer le terme "internationale" entre crochets.

31. Le Groupe de travail a ensuite examiné la question de savoir s'il faudrait limiter la portée du règlement de procédure aux opérations "[effectuées] avec des moyens de communication électroniques". Il a été estimé que cette formule n'était pas claire, notamment dans le cas où une opération était lancée par téléphone et qu'une réponse était donnée par écrit sur papier. Il a aussi été estimé que la formule faisait une distinction injustifiable entre deux types d'achat, dans le cas par exemple d'un même produit pouvant être acheté dans un magasin ou par téléchargement à partir d'un site Web. Dans ce contexte, l'attention a été appelée sur la définition du terme "communication électronique" figurant dans le règlement de procédure, qui s'inspirait de la définition donnée dans la Convention sur les communications électroniques. Conformément à cette définition, ce terme avait un sens large et englobait la communication par télécopie et éventuellement la téléphonie sur Internet (VoIP).

32. Il a en outre été estimé qu'il faudrait préciser, dans la version anglaise, que la formule "effectuée avec des moyens de communication électroniques" faisait référence aux opérations, et non au mode de résolution des litiges.

33. On a rappelé au Groupe de travail que la Commission lui avait donné pour mandat de se concentrer sur la question "du règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs", et que les termes "internationales" et "opérations de commerce électronique" avaient par conséquent leur place dans les délibérations du Groupe de travail⁸.

34. Il a été proposé d'ajouter, à la suite du paragraphe 1 du projet d'article premier, un paragraphe qui pourrait être libellé comme suit:

"Les parties peuvent convenir d'étendre le champ d'application du présent Règlement aux litiges nationaux et aux opérations effectuées hors ligne, notamment par le biais de documents sur papier."

⁸ Ibid., soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 257.

35. Il a été proposé de conserver le libellé actuel du paragraphe 1, car il ne précisait pas le type d'opération (entre entreprises, entre entreprises et consommateurs ou entre consommateurs) et ne parlait ni de "consommateurs" ni d'"entreprises", si bien qu'il était ouvert et souple et ne soulevait pas de problèmes quant à la définition des parties.

36. Il a également été proposé de mentionner, dans ce paragraphe, les opérations portant sur de faibles montants et de gros volumes. Il a en outre été proposé de définir l'expression "portant sur de faibles montants".

37. Il a été largement convenu que les opérations entre consommateurs devraient entrer dans le champ des travaux du Groupe de travail et du règlement de procédure. Les raisons invoquées étaient les suivantes: il était souvent difficile de faire la distinction entre un consommateur et une entreprise ou de définir ce qui constituait une "entreprise"; le volume d'opérations entre consommateurs donnant lieu à des litiges était important et en augmentation; et ce type d'opérations correspondait généralement à la définition d'opérations portant sur de faibles montants et de gros volumes.

Paragraphe 2

38. Il a été proposé de reformuler ce paragraphe comme suit:

"Le Règlement s'applique lorsque les parties à une opération en ligne sont convenues de soumettre aux présentes dispositions la résolution de tous les différends ou de certains des différends concernant la vente de marchandises ou la fourniture de services, sous réserve que celle-ci remplisse d'autres conditions ici énoncées".

39. On s'est demandé si un litige ayant fait l'objet d'un règlement en ligne pourrait ensuite être porté devant un tribunal, en particulier dans la mesure où celui-ci pourrait estimer que la procédure suivie pour la résolution des litiges en ligne était moins approfondie que celle dont il disposait.

40. On s'est aussi demandé si le paragraphe devrait préciser sur quelles étapes de la résolution du litige les parties se mettaient d'accord lorsqu'elles convenaient d'appliquer le règlement de procédure.

41. Il a été proposé de supprimer le passage entre crochets figurant à la fin du paragraphe, à savoir "[sous réserve du droit de l'acheteur d'exercer d'autres recours]", au motif notamment qu'il remettait en question à la fois la décision de l'acheteur d'accepter l'arbitrage et l'applicabilité de la Convention de New York, laquelle prévoyait, a-t-on dit, que les conventions d'arbitrage liaient les parties. En réponse à cette proposition, l'avis a été exprimé que le libellé de l'article II-1 de la Convention de New York ne tranchait pas la question de savoir si, dans certains États, les différends impliquant des consommateurs pouvaient être réglés par voie d'arbitrage et si, par conséquent, la Convention s'appliquerait.

42. On a indiqué que le Secrétariat présenterait à une session ultérieure une étude sur la question de l'applicabilité des sentences prévues en vertu de la Convention de New York aux litiges impliquant des consommateurs.

43. Selon un autre avis, il faudrait conserver le passage entre crochets car il visait les situations où des conventions d'arbitrage contraignantes conclues avant la

survenue du différend ne liaient pas nécessairement les consommateurs et où, par conséquent, une partie serait liée par la convention et l'autre non. Selon un autre avis encore, il faudrait conserver le passage entre crochets car la plupart des consommateurs préféreraient régler leur litige en ligne plutôt que de recourir à la solution coûteuse et moins attrayante de la procédure judiciaire.

44. Selon un autre avis, il faudrait remplacer le passage entre crochets par une formule insistant sur le droit de l'acheteur d'être suffisamment informé sur le processus de résolution du litige dans lequel il s'engageait, si l'on partait du principe que le processus dont l'élaboration avait été confiée au Groupe de travail serait équitable pour toutes les parties.

45. Il a été dit que, s'il était conservé, le passage entre crochets donnerait le droit à un acheteur de contester la compétence du tiers neutre, ce qui contredisait le paragraphe 4 du projet d'article 8 du règlement de procédure, lequel autorisait le tiers neutre à statuer sur sa propre compétence.

46. Il a été proposé de remplacer le passage entre crochets figurant au paragraphe 2 du projet d'article premier par la phrase suivante:

“Le Règlement s'applique sans préjudice des dispositions des traités internationaux et du droit national applicable auxquelles les parties ne peuvent pas déroger par convention, notamment les dispositions visant à protéger les consommateurs.”

47. Selon le consensus qui s'est dégagé, il faudrait, pour équilibrer cette disposition, remplacer le mot “acheteur” par le mot “parties” dans le texte entre crochets.

48. Il a été proposé, proposition qui a été appuyée, de remplacer le passage entre crochets par la mention d'un délai, par exemple de six mois, dans lequel les demandes devaient être introduites en vue d'une procédure en ligne. Selon un avis contraire, il serait préférable que le droit national fixe ce genre de délais. Il a aussi été fait remarquer qu'un tel délai risquait de prolonger indûment la procédure de résolution des litiges en donnant à un acheteur la possibilité de saisir une juridiction étatique une fois le délai expiré.

49. À l'issue du débat, il a été décidé qu'en l'absence de consensus sur la modification du paragraphe 2 du projet d'article premier ce dernier resterait en l'état pour l'instant et qu'il serait pris note des différentes propositions de modification en vue de leur examen ultérieur.

Paragraphe 3

50. Concernant le paragraphe 3 du projet d'article premier, les propositions suivantes ont été faites:

a) Plusieurs délégations ont exprimé l'avis que le paragraphe 3 devrait être supprimé au motif qu'il n'était pas possible de dresser une liste exhaustive des questions à exclure du règlement de procédure et qu'en toute circonstance les parties devraient avoir la liberté de décider d'appliquer ou non ce dernier à leur propre litige. À cet égard, il a été suggéré de modifier le paragraphe 1 pour préciser davantage la nature des litiges visés, en renvoyant au mandat de la Commission et en mentionnant les litiges portant sur de faibles montants et de gros volumes;

b) Selon un avis contraire, certaines questions devaient être exclues du champ d'application du règlement de procédure pour que ce dernier se concentre sur les opérations internationales de commerce électronique portant sur de faibles montants et de gros volumes. Il fallait également exclure les affaires complexes qui risquaient de soulever des questions de procédure difficiles ou longues à traiter, comme les actions contre les institutions financières, les affaires de propriété intellectuelle ou les litiges portant sur des dommages corporels;

c) Une autre solution a été proposée, consistant à définir les types de litiges qui tombaient dans le champ d'application du règlement de procédure plutôt que ceux qui en étaient exclus.

51. Il a été conclu que le paragraphe 3 devrait être supprimé et que le paragraphe 1 devrait être modifié pour préciser davantage les litiges visés par le règlement de procédure. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de reformuler le texte, en tenant compte des propositions qui avaient été faites, afin qu'il l'examine à une session future.

Paragraphe 4

52. Un large soutien a été exprimé en faveur de la proposition visant à remplacer le libellé actuel du paragraphe 4 par le suivant:

“L'utilisation du présent Règlement s'inscrit dans un cadre de résolution des litiges en ligne constitué par les documents suivants qui figurent ci-après en annexe et qui font partie intégrante du Règlement:

a) Principes juridiques de fond pour la prise de décisions;

b) Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne et des arbitres;

c) Exigences minimales applicables aux administrateurs de procédures en ligne et aux arbitres, concernant notamment les normes et formats communs de communication ainsi que l'accréditation et le contrôle de la qualité; et

d) Mécanisme international d'exécution.”

53. Il a toutefois été demandé s'il était approprié de mentionner ces points dans le texte même du règlement de procédure ou si ces dispositions ne devraient pas figurer ailleurs, notamment dans le contrat, dans la clause compromissoire relative à la procédure en ligne. Il a été fait remarquer que toute disposition supplémentaire devait être clairement portée à l'attention des consommateurs.

54. En réponse à une question concernant les mots “le Règlement est seulement un élément qui s'inscrit dans un cadre à définir pour assurer l'efficacité du système de résolution des différends en ligne” (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 13), on a expliqué, en renvoyant notamment aux paragraphes 21 et 115 a) du rapport du Groupe de travail III sur les travaux de sa vingt-deuxième session (A/CN.9/716), que parmi les documents à élaborer en vue de leur examen par le Groupe de travail figuraient le règlement de procédure; les normes pour les administrateurs de procédures en ligne; les principes juridiques de fond, dont ceux d'équité, pour la résolution des litiges et un mécanisme international d'exécution.

55. Il a également été proposé d'ajouter un paragraphe indiquant que toute règle supplémentaire visant les administrateurs de procédures en ligne devrait être conforme au règlement de procédure. Ce paragraphe pourrait être libellé comme suit: *“Toute règle supplémentaire doit être conforme au présent Règlement”*. Cette proposition a recueilli un vaste soutien, et il a été conclu de placer ce paragraphe entre crochets en attendant qu'il soit décidé de son libellé définitif et de son emplacement dans le Règlement de procédure.

56. Un large soutien a été exprimé en faveur d'une proposition tendant à ajouter au projet d'article premier deux nouveaux paragraphes, dont le premier serait libellé comme suit:

“Lorsque les parties sont convenues, dans les conditions de l'opération en ligne ou avant la naissance du litige, de résoudre leur litige conformément au présent Règlement, ce dernier ne s'applique que si l'acheteur a été clairement et dûment avisé de la convention d'arbitrage.”

57. On a fait valoir que ce nouveau paragraphe devrait être placé entre crochets et que les mots “clairement et dûment avisé” devraient être définis de manière plus précise.

58. Le deuxième paragraphe proposé serait libellé comme suit:

“Pour pouvoir utiliser le Règlement, le vendeur doit indiquer ses coordonnées.”

59. Il a été suggéré que le nouveau paragraphe proposé devienne le paragraphe 2 du projet d'article 3 et que les acheteurs soient également tenus de fournir leurs coordonnées.

60. S'agissant des deux nouveaux paragraphes proposés, il a été suggéré de les déplacer dans un autre article, éventuellement dans un projet d'article premier *bis*, étant donné qu'ils ne concernaient pas directement le champ d'application. L'on s'est demandé si l'utilisation des termes “acheteur” et “vendeur” était appropriée dans le contexte du règlement de procédure.

61. Il a été conclu de placer les nouveaux paragraphes proposés entre crochets dans le projet d'article premier, en attendant d'examiner leur emplacement à une future session, et d'étudier ultérieurement si les termes “acheteur” et “vendeur” étaient appropriés.

Projet d'article 2 (Définitions)

Paragraphe 3

62. Il a été suggéré de supprimer les mots “télégramme” et “télex” de la liste de moyens de communication et d'en ajouter de nouveaux tels que les services de minimessages (SMS).

Paragraphe 4

63. On a rappelé l'hypothèse de travail selon laquelle la résolution des litiges en ligne était un processus comprenant trois étapes et que le projet d'article 7 ne prévoyait pas la nomination d'un arbitre, mais constituait plutôt une phase analogue à la conciliation. Par conséquent, le tiers neutre agissant en vertu du projet

d'article 7 ne pouvait pas être la même personne que celle agissant en vertu du projet d'article 8. Il a aussi été fait remarquer qu'un tiers neutre agissant dans le cadre du projet d'article 8 pourrait avoir besoin de connaissances juridiques spécialisées pour remplir son rôle.

64. Il a été répondu que l'objectivité du tiers neutre pouvait être remise en question pendant la conduite de la procédure en ligne du fait de sa participation à la médiation.

65. Selon un autre avis, il n'y avait pas de conflit lorsque le tiers neutre chargé de la médiation en vertu du projet d'article 7 était également la personne qui conduisait la procédure de résolution du litige en ligne en vertu du projet d'article 8.

66. On a appuyé l'idée selon laquelle un arbitre pourrait, dans des circonstances appropriées, examiner avec les parties les possibilités de recourir à une médiation en vertu du projet d'article 7 et estimé qu'une telle procédure combinée pourrait être possible avec l'accord des parties. Toutefois, on s'est demandé avec inquiétude si la même personne pouvait surveiller la médiation et jouer ensuite le rôle d'arbitre, étant donné qu'elle pourrait avoir reçu des informations confidentielles des parties susceptibles de compromettre son impartialité.

67. Pour ce qui est de la possibilité de cumuler les rôles d'arbitre et de conciliateur, il a été fait référence au paragraphe 47 de l'Aide-mémoire de la CNUDCI sur l'organisation des procédures arbitrales et à l'article 12 de la Loi type de la CNUDCI sur la conciliation commerciale internationale (2002). Il a été noté qu'en général, la CNUDCI prévoyait une règle supplétive qui faisait la distinction entre le rôle de conciliateur et le rôle d'arbitre et laissait les parties libres d'en décider autrement. Si rien n'interdisait à un arbitre, ni ne le décourageait, d'examiner les possibilités de conciliation, il était essentiel que les parties sachent que les rôles d'arbitre et de conciliateur étaient distincts et expriment leur consentement quant au mode de règlement des litiges qui serait appliqué. Le Groupe de travail devrait par conséquent débattre de la question en gardant à l'esprit la nécessité de connaître l'intention des parties.

68. Il a été estimé que, compte tenu du coût lié à un arbitrage, il pourrait être nécessaire d'imposer des frais supplémentaires aux utilisateurs au cas où ils passeraient à cette étape.

69. Il a été fait observer que le règlement de procédure relatif à la résolution des litiges en ligne était peut-être différent du règlement d'arbitrage et qu'il fallait mettre l'accent sur l'aspect consensuel des processus en ligne car la plupart des litiges étaient réglés à ce stade.

Paragraphe 7

70. On s'est interrogé sur la fonction de la plate-forme de résolution de litiges en ligne et sur la question de savoir s'il s'agissait fondamentalement d'un canal de communication ou d'une boîte aux lettres électronique. Il a été répondu qu'une telle plate-forme était plus qu'une simple boîte aux lettres électronique. Il s'agissait en fait d'un logiciel interconnecté qui fonctionnait en utilisant un protocole commun.

71. Il a été proposé de modifier comme suit la définition du terme “plate-forme de résolution de litiges en ligne”:

“Le terme ‘plate-forme de résolution de litiges en ligne’ désigne un système de résolution des litiges en ligne utilisé pour créer, transmettre, recevoir, conserver, échanger ou traiter de toute autre manière des communications électroniques dans le but de gérer et de résoudre des litiges.”

72. Il a aussi été proposé d’indiquer qu’un administrateur de procédures en ligne pouvait être défini en tant qu’“une ou plusieurs entités”.

Paragraphe 8

73. Il a été proposé de modifier comme suit la définition du terme “administrateur de procédures en ligne”:

“Le terme ‘administrateur de procédures en ligne’ désigne une entité qui opère dans le cadre général de la plate-forme de résolution de litiges en ligne et administre des processus de résolution de litiges en ligne conformément au présent Règlement.”

74. On a fait remarquer qu’un examen plus poussé des concepts de plate-forme de résolution de litiges en ligne et d’administrateur de procédures en ligne aiderait le Groupe de travail à en comprendre les définitions.

Paragraphe 9

75. On s’est demandé s’il faudrait autoriser les administrateurs de procédures en ligne à choisir les services qu’ils offriraient pour telle ou telle étape du processus et les utilisateurs du système à choisir de recourir à telle ou telle étape de ce même processus.

76. Selon un avis, il fallait décourager une telle liberté de choix chez les utilisateurs du système car celle-ci rendrait le processus moins efficace.

77. Selon un autre avis, en traitant le règlement de procédure comme formant un tout unique et intégré, on satisfaisait à l’objectif de simplicité.

78. On a soulevé plusieurs points et questions concernant la définition de la procédure de résolution de litiges en ligne:

a) En gros, la procédure se divisait en deux parties, l’une consensuelle et l’autre obligatoire, et il fallait que le règlement de procédure indique clairement à quel moment se faisait la transition entre les deux; il fallait aussi que les parties sachent bien quand elles entraient dans la phase obligatoire;

b) À cet égard, il faudrait peut-être prévoir une règle différente relative à l’ouverture pour chaque phase de la procédure;

c) La question se posait de savoir s’il faudrait communiquer les informations issues de l’étape de la médiation au tiers neutre lors de la phase d’arbitrage;

d) Il faudrait peut-être prévoir une procédure d’arbitrage plus détaillée pour assurer l’exécution.

79. L'avis selon lequel il était important que l'arbitrage constitue la dernière étape, car cela inciterait les vendeurs à résoudre les litiges dès le début du processus, a été appuyé.

80. Plusieurs délégations ont indiqué que la résolution des litiges en ligne prenait progressivement la forme d'un processus en deux étapes, à savoir une étape consensuelle suivie, le cas échéant, par un arbitrage. Le Groupe de travail devrait étudier comment concevoir au mieux un système incorporant ces phases, en gardant à l'esprit le fait que l'arbitrage constituait une phase bien distincte du processus de résolution des litiges en ligne.

81. À l'issue de la discussion, il a été convenu de poursuivre l'examen du règlement de procédure en tant qu'ensemble unique s'appliquant à toutes les phases, sans perdre de vue que des variantes pourraient être nécessaires lorsque le Groupe de travail examinerait les différentes phases.

82. Il a été convenu que le Groupe de travail poursuivrait l'examen des définitions contenues dans le projet d'article 2 à une session future.

Projet d'article 3 (Communications)

Paragraphe 1

83. Après discussion, le Groupe de travail a approuvé quant au fond le projet d'article 3, paragraphe 1, sans modification.

Paragraphe 2

84. Il a été proposé que le paragraphe 2 actuel soit divisé en deux paragraphes distincts comme suit:

“Les adresses électroniques du défendeur désignées pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement sont celles que le défendeur a notifiées à l'administrateur de procédures en ligne ou à la plate-forme de résolution de litiges en ligne au moment où il a accepté l'application du présent Règlement ou tout changement notifié pendant la procédure en ligne.”

“Les adresses électroniques du demandeur désignées pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement sont celles mentionnées dans la notification de résolution du litige en ligne (“la notification”), sauf indication contraire notifiée par le demandeur à l'administrateur de procédures en ligne ou à la plate-forme de résolution de litiges en ligne.”

85. La proposition tendant à scinder le paragraphe 2 du projet d'article 3 en deux paragraphes distincts a été largement appuyée, de même que le nouveau libellé proposé, même si, selon une opinion, il fallait conserver le libellé initial. Il a été suggéré d'inverser l'ordre des paragraphes de la proposition.

86. On a évoqué le cas de certains États qui exigeaient que les consommateurs prouvent qu'ils avaient tenté de régler le litige par la voie extrajudiciaire avant de pouvoir s'adresser à une juridiction étatique. Il a été proposé que, lorsque le défendeur ne répondait pas à la notification, l'administrateur de procédures en ligne certifie que le demandeur avait effectivement tenté de régler le litige par une

procédure en ligne, certification qui aiderait le consommateur à satisfaire à cette exigence.

Paragraphes 3 et 4

87. Une proposition tendant à regrouper les paragraphes 3 et 4 du projet d'article en un seul paragraphe a été appuyée. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de reformuler le texte en tenant compte des propositions qui avaient été faites, afin qu'il l'examine à une session future.

88. Une délégation a soulevé la nécessité de prévoir une règle exigeant une preuve de la remise de la demande dans les cas où un jugement par défaut était demandé et où l'acheteur était le défendeur.

89. Une proposition tendant à ajouter la phrase suivante au projet d'article 3 a été appuyée:

“L'administrateur de procédures en ligne adresse un accusé de réception des communications électroniques d'une partie à toutes les autres parties à leurs adresses électroniques désignées”.

2. Ouverture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.107, projet d'article 4)

Projet d'article 4 (Ouverture de la procédure)

90. La question a été posée de savoir si le demandeur pourrait décider d'engager le processus de résolution du litige en ligne à l'étape de son choix et, dans l'affirmative, à quel moment il ferait ce choix. Il a également été demandé si un administrateur de procédures en ligne pourrait proposer des services uniquement pour certaines étapes du processus.

91. Il a été proposé de tenir compte, lors de l'élaboration du règlement de procédure, du pouvoir de négociation inégal entre les parties et du risque que la partie forte n'impose à la partie faible un système de résolution des litiges.

92. Il a été estimé que les quatre principes suivants avaient leur importance dans la conception du système de résolution des litiges en ligne:

a) Les décisions arbitrales doivent s'imposer aux parties afin d'assurer leur exécution efficace;

b) Lorsqu'ils se voient proposer d'accepter le règlement de procédure, avant ou après la naissance d'un litige, les acheteurs doivent être séparément, clairement et dûment avisés de la résolution du litige en ligne;

c) Les vendeurs en ligne devraient avoir l'obligation d'exécuter les décisions et avoir le droit d'engager un recours contre les acheteurs en cas de non-paiement;

d) Des règles ou des lignes directrices devraient énoncer les meilleures pratiques pour adresser des notifications en ligne aux parties, et des mesures adaptées devraient être élaborées pour que les demandes soient portées à l'attention des défendeurs.

93. On a également souligné l'importance de veiller à ce que le règlement de procédure tienne compte de la situation des pays en développement, où de petites et

moyennes entreprises sans connaissances financières pouvaient être demandeurs et où, en l'absence de recours judiciaires efficaces, la résolution des litiges en ligne pouvait être leur unique option.

94. Un moyen, a-t-on dit, d'encourager les vendeurs à honorer leur obligation d'exécuter les décisions issues d'une procédure en ligne était de publier le défaut d'exécution de leur part.

Paragraphe 1

95. La proposition tendant à ajouter à la fin du paragraphe 1 du projet d'article 3 un paragraphe libellé comme suit a été appuyée:

“L'administrateur de procédures en ligne adresse un accusé de réception des communications des parties [et du tiers neutre] à leurs adresses électroniques désignées.”

96. Il a été proposé que l'administrateur procède également à l'horodatage de la réception des communications.

97. Il a été précisé que la notification adressée aux parties concernant la disponibilité du contenu des communications des parties ou du tiers neutre ne signifiait pas que le contenu de ces communications était divulgué.

98. Il a également été proposé que tout commentaire accompagnant le règlement de procédure mentionne l'obligation faite aux parties de vérifier régulièrement la plate-forme pour connaître l'état d'avancement de leur dossier dans la procédure en ligne.

99. À l'issue d'une discussion sur le point de savoir si le projet d'article devait se référer à une heure locale déterminée, par exemple le Temps moyen de Greenwich (GMT), il a été décidé de préciser dans tout commentaire accompagnant le règlement de procédure que la question de l'heure devait faire l'objet d'une interprétation souple dans ledit règlement afin d'assurer un traitement équitable aux deux parties et que les administrateurs de procédures en ligne pourraient élaborer leurs propres règles de procédure sur ce point pour autant qu'elles ne soient pas incompatibles avec le règlement générique.

100. Il a été proposé que le calcul de la date et l'accusé de réception des communications électroniques soient traités par des moyens techniques sur la plate-forme de résolution de litiges en ligne.

101. On a reconnu et souligné l'importance de la langue lors de la soumission des pièces, en particulier lors de la production d'éléments de preuve et de demandes par des acheteurs. En réponse, il a été estimé que les questions de langue ne poseraient probablement pas de problème dans la pratique car les éléments de preuve et les demandes seraient généralement soumis dans la langue du contrat initial et que, en tout état de cause, les plates-formes de résolution de litiges en ligne disposeraient de codes permettant un accès simultané dans différentes langues, technologie qui pourrait contribuer à résoudre les problèmes de langue.

102. Il a été estimé qu'il serait peut-être nécessaire de limiter le nombre de documents pouvant être produits par une partie afin de ne pas surcharger la plate-forme.

Paragraphe 2

103. En réponse à l'observation selon laquelle l'adverbe "*rapidement*" devrait être défini, il a été indiqué que celui-ci était déjà défini dans plusieurs instruments de la CNUDCI. On s'est largement déclaré favorable au maintien de cet adverbe.

104. La proposition de modification du paragraphe pour y insérer les mots "*par la plate-forme de résolution de litiges en ligne*" après "*communiquée*" a reçu l'assentiment général.

Paragraphe 3

105. La proposition de modification de la première ligne du paragraphe pour y insérer les mots "*à la plate-forme de résolution de litiges en ligne*" après "*communiqué*" a reçu l'assentiment général.

106. On a exprimé la crainte que le délai de cinq jours proposé pour la communication de la réponse ne soit trop court.

Paragraphe 4

107. On s'est demandé si les termes employés pour indiquer le point de départ de la procédure étaient appropriés, en d'autres termes comment on pouvait considérer que la procédure en ligne était ouverte avant que les deux parties aient signifié qu'elles acceptaient d'y participer.

Annexe A b)

108. Il a été dit qu'il faudrait examiner attentivement toute question relative à la protection des données ou au respect de la vie privée et à la sécurité en ligne lors de la communication d'informations concernant les parties durant la procédure en ligne.

Annexe A c) et Annexe A d)

109. Il a été rappelé au Groupe de travail qu'il importait d'envisager de simplifier les motifs sur lesquels pourrait se fonder une demande et les réparations possibles pour assurer l'efficacité et la rapidité de la résolution des litiges en ligne.

Annexe A e)

110. Il a été proposé d'améliorer le texte en indiquant que les parties pourraient recourir à toute forme d'authentification électronique pour leur signature. Il a été estimé par ailleurs que la signature du demandeur n'était pas nécessaire.

Annexe A f)

111. Plusieurs délégations ont émis des doutes quant à la nécessité pour les parties de déclarer qu'elles étaient d'accord pour participer à la procédure en ligne (par exemple, en acceptant par un clic) si elles avaient antérieurement conclu une convention pour soumettre leurs litiges à une telle procédure. En réponse, il a été noté qu'une convention n'aurait pas toujours été préalablement conclue ou que l'acceptation par un clic pourrait servir aux parties pour convenir de faire appel à un administrateur de procédures en ligne particulier.

112. Il a été noté qu'il pouvait exister plusieurs administrateurs de procédures en ligne et que l'acceptation en question pouvait aussi porter sur le choix d'un administrateur particulier.

113. Il a été souligné que si le processus de résolution des litiges en ligne devait s'imposer aux parties et donc entraîner l'application de la Convention de New York, le défendeur devrait alors être clairement avisé de l'ouverture de la procédure.

114. Il a été décidé que la question de l'accord des parties à une procédure en ligne exprimé par une notification ou une réponse devrait être débattue plus avant, compte tenu des divers scénarios, notamment de l'existence ou non avant le litige d'une convention entre les parties pour régler leurs litiges en ligne. Il fallait également, a-t-on dit, débattre plus avant de la situation où le défendeur refusait de se soumettre à la procédure en ligne et de la situation où sa réponse à la demande valait acceptation de recourir à une procédure en ligne.

115. Il a été proposé de modifier l'annexe A f) comme suit, et de placer le texte proposé entre crochets, en attendant que le Groupe de travail débattenne de la question des conventions contraignantes conclues avant la survenue d'un litige par lesquelles les parties s'engageaient à se soumettre à une procédure en ligne:

“[f) une déclaration du demandeur par laquelle il dit accepter, ou avoir accepté le cas échéant (par exemple dans une convention d'arbitrage conclue avant la survenue du litige), de participer à la procédure de résolution du litige en ligne]”

Annexe B d)

116. Il a été proposé de modifier l'annexe B d) comme suit, et de placer le texte proposé entre crochets, en attendant que le Groupe de travail débattenne de la question des conventions contraignantes conclues avant la survenue d'un litige par lesquelles les parties s'engageaient à se soumettre à une procédure en ligne:

“[d) la déclaration du défendeur par laquelle il dit accepter, ou avoir accepté le cas échéant (par exemple dans une convention d'arbitrage conclue avant la survenue du litige), de participer à la procédure de résolution du litige en ligne]”

Annexe B e)

117. Plusieurs délégations ont estimé qu'outre la signature électronique, toute autre forme d'authentification électronique devrait aussi être autorisée.

118. Il a été proposé d'ajouter dans le projet d'article 5 un nouveau paragraphe 5 relatif aux demandes reconventionnelles, qui serait libellé comme suit:

“Si une partie introduit une demande en réponse à une demande introduite par l'autre partie (“demande reconventionnelle”), elle doit le faire auprès du même administrateur de procédures en ligne et pour la même opération litigieuse dans les [5] jours après que la notification de la première demande lui a été envoyée. La demande reconventionnelle est tranchée par l'arbitre nommé pour trancher la première demande.”

119. Il a aussi été proposé d'ajouter le texte suivant:

“[Si le défendeur présente une demande reconventionnelle, il doit ensuite indiquer précisément ce qu’il compte obtenir.]”

120. Il a été proposé d'ajouter une nouvelle annexe (annexe C) relative aux demandes reconventionnelles, qui comprendrait les points présentés aux alinéas c), d) et h) de l'annexe A.

121. Les questions suivantes ont été posées au sujet des demandes reconventionnelles:

- a) Si les demandes et les demandes reconventionnelles seraient traitées par le même administrateur et le même tiers neutre;
- b) Qui déciderait si une réponse constituait une demande reconventionnelle;
- c) Quelles mesures seraient nécessaires pour assurer que les demandes reconventionnelles soient traitées au sein d'une même procédure, et non comme une demande au sein d'une procédure distincte.

122. Il a été estimé que l'annexe A g), accompagnée d'une disposition complémentaire à l'annexe B, pourrait être utile pour prévenir la multiplication des procédures portant sur un même différend.

3. Négociation (A/CN.9/WG.III/WP.107, projet d'article 5)

Projet d'article 5 (Négociation)

123. Selon un avis, le projet d'article 5 devrait examiner les conséquences de divers scénarios possibles de négociation entre les parties. Il a été noté, en réponse, que le libellé actuel du projet d'article traitait ces questions de manière simple et satisfaisante.

124. Le projet d'article 5 a suscité plusieurs questions:

- a) Si une partie refusait de prendre part à la négociation, à quel moment l'autre partie pourrait-elle imposer le passage à la phase de médiation?
- b) Comment un accord négocié devait-il être mis en œuvre dans la pratique?
- c) Comment déclencher le passage de la phase de négociation à celle de médiation?

125. La question a été posée de savoir si le règlement de procédure serait obligatoire ou s'il pourrait être utilisé au choix des parties; dans la première hypothèse, il a été demandé instamment que le règlement de procédure demeure abstrait et souple pour faciliter la participation de divers administrateurs de procédures en ligne susceptibles de recourir à différentes technologies.

Paragraphe 1

126. Il a été montré que l'emploi d'un logiciel automatisé était un facteur essentiel pour traiter rapidement d'importants volumes d'affaires. On a fait observer que la négociation constituait une étape automatisée de la résolution du litige en ligne dans laquelle la technologie jouait le rôle de “quatrième partie” et que les systèmes

utilisant cette technologie s'étaient révélés particulièrement efficaces pour résoudre un large pourcentage de litiges qui leur avaient été soumis.

127. Plusieurs propositions ont été faites pour le paragraphe 1:

- a) Remplacer les mots *“Si le défendeur répond à la notification et accepte une des solutions proposées par le demandeur,”* par *“En cas d'accord”*;
- b) Ajouter le mot *“automatiquement”*, de sorte que le texte soit libellé ainsi: *“et la procédure de résolution du litige en ligne est automatiquement close”*;
- c) Ajouter les mots *“cette solution s'impose aux parties”*;
- d) Remplacer le paragraphe 1 par le texte suivant *“Si les parties parviennent à un accord, elles le communiquent à l'administrateur de procédures en ligne, auquel cas la plate-forme de résolution de litiges en ligne génère automatiquement un formulaire consignait cet accord”*.

128. Il a été noté que, dans certains États, une affaire n'était déclarée close qu'après exécution de l'accord ou de la décision. Il a été proposé de donner au demandeur, en cas d'inexécution de l'accord, la possibilité de soumettre de nouveau sa demande et de saisir un tiers neutre pour qu'il prononce une décision.

129. On a souligné l'importance d'employer un langage simple qui soit accessible aux non-juristes.

130. À l'issue de la discussion, il a été conclu que le paragraphe 1 du projet d'article 5 serait modifié pour tenir compte du fait que la négociation prenait fin dès lors que l'accord avait été exécuté.

Paragraphe 2

131. Plusieurs propositions ont été faites pour le paragraphe 2:

- a) Remplacer ce paragraphe par le texte suivant: *“[Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de négociation dans les 10 jours qui suivent la réponse, l'une d'elles peut demander ...]”*;
- b) Remplacer les mots *“Si aucune des solutions proposées par une des parties n'est acceptée par l'autre”* par *“[Si les parties ne sont pas parvenues à un accord]”*;
- c) Ajouter le texte suivant à la suite du paragraphe 2: *“Chaque partie peut refuser, dans un délai de [3] jours à compter de la réception de la notification de la nomination de l'arbitre, de fournir à l'arbitre les informations générées pendant la phase de négociation”*;
- d) Remplacer les mots *“Si aucune des solutions proposées par une des parties n'est acceptée par l'autre”* par *“À défaut d'accord”*.

Paragraphe 3

132. Il a été proposé de placer le délai de “cinq (5) jours” entre crochets pour examen ultérieur. Il a aussi été estimé qu'il vaudrait peut-être mieux laisser aux administrateurs de procédures en ligne le soin de fixer ce type de délai. On a exprimé la crainte que le paragraphe 3 dans sa rédaction actuelle n'ait pour effet de

forcer les consommateurs, lorsqu'ils étaient défendeurs, à se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage.

133. Il a en outre été proposé d'ajouter les mots "et d'arbitrage" après les mots "phase de médiation" dans ce paragraphe.

4. Médiation et arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.107, projets d'article 6 à 12)

134. Il a été suggéré de placer entre crochets l'expression "Médiation et arbitrage" qui figurait avant le projet d'article 6.

a. Nomination du tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.107, projet d'article 6)

Projet d'article 6 (Nomination du tiers neutre)

Paragraphe 1

135. À propos de ce paragraphe:

- a) Il a été convenu de supprimer l'expression "au hasard";
- b) Il a été dit que la procédure à suivre pour la nomination du tiers neutre devrait être prévue de façon détaillée;
- c) Il a été dit que des critères minimums communs pour la nomination des tiers neutres par les administrateurs de procédures en ligne devraient être énumérés dans un document distinct.

Paragraphe 2

136. Ce paragraphe a fait l'objet des observations suivantes:

- a) Il devrait être exigé du tiers neutre qu'il fournisse une déclaration d'indépendance formelle;
- b) La définition de l'impartialité du tiers neutre devrait être insérée dans un document distinct.

Paragraphe 4

137. Ce paragraphe a fait l'objet des observations suivantes:

- a) Il devrait être exigé de l'administrateur de procédures en ligne qu'il motive sa décision de ne pas prendre en considération l'objection d'une partie formulée à l'encontre d'un tiers neutre;
- b) Il faudrait simplifier la procédure de contestation, en prévoyant la disqualification automatique du tiers neutre en cas d'objection d'une partie tout en fixant éventuellement une limite dans le but d'empêcher les objections répétitives formulées de mauvaise foi.

138. À l'issue de la discussion, il a été généralement convenu que toute objection relative à la nomination du tiers neutre devrait être traitée de manière directe et ne pas donner la possibilité de formuler des observations ou d'exposer des motifs.

V. Travaux futurs

139. Il a été noté que, si le Groupe de travail avait examiné certains projets d'article à sa session en cours, il examinerait le document dans son intégralité à sa session prochaine, et que la structure actuelle du document serait conservée en attendant les conclusions de cet examen.

140. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'établir, sous réserve que des ressources soient disponibles, des documents sur les points suivants pour sa prochaine session:

- a) Lignes directrices à l'intention des tiers neutres;
- b) Normes minimales applicables aux administrateurs de procédures en ligne;
- c) Principes juridiques de fond pour la résolution des litiges; et
- d) Mécanisme international d'application.

141. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'élaborer un nouveau projet de règlement de procédure en tenant compte des avis qu'il avait exprimés à sa session en cours.

142. Le Groupe de travail a noté que sa vingt-quatrième session se tiendrait à Vienne du 14 au 18 novembre 2011.
