

**Assemblée générale**

Distr. limitée  
28 février 2012  
Français  
Original: anglais

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international  
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)  
Vingt-cinquième session  
New York, 21-25 mai 2012**

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

**Note du Secrétariat**

**Table des matières**

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction . . . . .	1-4	2
II. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure . . . . .	5-53	3
A. Remarques générales. . . . .	5-7	3
B. Notes sur le projet de règlement de procédure . . . . .	8-53	3
1. Dispositions préliminaires . . . . .	8-27	3
2. Ouverture de la procédure . . . . .	28-44	10
3. Négociation. . . . .	45-53	15



## I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue d'établir un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur la question de la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, à savoir les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs. Il a également été convenu que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant<sup>1</sup>. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission a réaffirmé que le mandat du Groupe de travail portait sur la résolution en ligne des litiges relatifs aux opérations internationales électroniques, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. Elle a décidé que le Groupe de travail devait être libre de considérer que son mandat recouvre également les opérations entre consommateurs et d'élaborer, si nécessaire, des règles éventuelles régissant les relations entre eux, mais qu'il devait être particulièrement attentif à la nécessité de ne pas évincer les législations visant à leur protection. Elle a également décidé que, d'une manière générale, le Groupe de travail devrait aussi, dans l'exécution de son mandat, examiner avec précision l'impact de ses délibérations sur la protection du consommateur et lui en rendre compte lors de sa prochaine session<sup>2</sup>.

2. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010)<sup>3</sup>, le Groupe de travail a commencé à examiner la question de la résolution des litiges en ligne et demandé au Secrétariat, sous réserve que des ressources soient disponibles, d'élaborer un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne, notamment en tenant compte du fait que les types de litiges visés devraient concerner des opérations internationales entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes (A/CN.9/716, par. 115). Lors de cette session, le Groupe de travail a également demandé au Secrétariat d'énumérer les informations sur la résolution des litiges en ligne dont il avait connaissance, en indiquant les sites Web ou les autres sources où elles se trouvaient (A/CN.9/716, par. 115). Il souhaitera peut-être noter que cette liste peut désormais être consultée sur le site Web de la CNUDCI<sup>4</sup>.

3. À sa vingt-troisième session (New-York, 23-27 mai 2011)<sup>5</sup> et à sa vingt-quatrième session (Vienne, 14-18 novembre 2011)<sup>6</sup>, le Groupe de travail a examiné le projet de règlement de procédure générique tel qu'il figurait dans les documents A/CN.9/WG.III/WP.107 et A/CN.9/WG.III/WP.109, respectivement. À sa vingt-troisième session, il a demandé au Secrétariat, sous réserve que des ressources soient disponibles, de préparer une version révisée du projet de règlement de

---

<sup>1</sup> *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n°17* (A/65/17), par. 257.

<sup>2</sup> *Ibid.*, *soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17), par. 218.

<sup>3</sup> Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-deuxième session figure dans le document A/CN.9/716.

<sup>4</sup> [www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html)

<sup>5</sup> Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-troisième session figure dans le document A/CN.9/721.

<sup>6</sup> Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-quatrième session figure dans le document A/CN.9/739.

procédure générique ainsi que des documents sur la définition de lignes directrices à l'intention des tiers neutres, les normes minimales applicables aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne, les principes juridiques de fond pour la résolution des litiges et un mécanisme international d'exécution (A/CN.9/721, par. 140, et A/CN.9/739, par. 151).

4. La présente note contient un projet annoté de règlement de procédure générique qui tient compte des débats du Groupe de travail à ses vingt-deuxième, vingt-troisième et vingt-quatrième sessions.

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

### **A. Remarques générales**

5. Le Groupe de travail a décidé que soit élaboré un projet de règlement de procédure générique pour la résolution en ligne des litiges relatifs à des opérations internationales électroniques entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes. Le Règlement élaboré conformément à cette décision – et dont l'application suppose l'accord des parties comme le prévoit son projet d'article premier – est de nature contractuelle et soumis aux lois impératives.

6. L'examen du projet de règlement de procédure (le Règlement) soulève plusieurs questions relatives à l'élaboration d'un cadre général sur la résolution des litiges en ligne. Le document A/CN.9/WG.III/WP.113 aborde un certain nombre de ces questions, notamment les lignes directrices et les exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne et des tiers neutres, ainsi que les principes de fond pour la résolution des litiges.

7. Le Groupe de travail souhaitera peut-être prendre en considération l'hypothèse sur laquelle se fonde le Règlement, à savoir que la procédure de résolution du litige en ligne prévoit une phase de négociation, suivie d'une phase de médiation et, si cette seconde phase échoue, du prononcé par un tiers neutre d'une décision définitive qui s'impose aux parties. S'il y a lieu, des indications sont données dans le présent texte sur les modifications à apporter au Règlement lorsque la latitude de choisir les phases est laissée aux parties.

### **B. Notes sur le projet de règlement de procédure**

#### **1. Dispositions préliminaires**

##### **8. Projet de préambule**

*“1. Le Règlement de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne (“le Règlement”) est destiné à être utilisé dans le contexte des opérations internationales portant sur de faibles montants et de gros volumes effectuées au moyen de communications électroniques.*

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

*[a) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne;]*

*[b) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des tiers neutres;]*

*[c) Principes juridiques de fond pour la résolution des litiges;]*

*[d) Mécanisme international d'exécution;]*

*[...];*

*[3. Tout[e] autre [règle] [document] distinct[e] et supplémentaire doit être conforme au Règlement.]”*

#### *Remarques*

##### *Paragraphe 1*

9. Conformément à la décision prise par le Groupe de travail, le Règlement ne définit pas les termes “faibles montants” et “internationales” (A/CN.9/739, par. 16 et 20), mais la définition du terme “faibles montants” pourrait être traitée dans un commentaire ou dans un autre document supplémentaire qui donnerait un ou plusieurs exemples de cas portant sur de tels montants (A/CN.9/WG.III/WP.113, par. --).

10. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à la précédente session, il a été proposé de préciser dans le projet de préambule que le Règlement est destiné à s'appliquer aux litiges relatifs à “la vente de marchandises et à la prestation de services” (A/CN.9/739, par. 19).

##### *Paragraphe 2*

11. Le Groupe de travail est convenu de débattre de la teneur des documents énumérés dans le paragraphe 2, en notant que cette énumération n'était pas exhaustive (A/CN.9/739, par. 21). Il voudra peut-être examiner lesquels de ces documents, et quels documents supplémentaires, il devrait élaborer dans le cadre de son mandat. Il voudra peut-être noter que le document A/CN.9/WG.III/WP.113 aborde des questions relatives aux documents visés au paragraphe 2 (voir par. 6 ci-dessus).

##### *Paragraphe 3*

12. Un autre document complémentaire – et facultatif – contiendrait des règles supplémentaires adoptées par les prestataires de services de résolution des litiges en ligne. Ceux-ci peuvent choisir d'adopter de telles règles pour les questions qui ne sont pas régies par le Règlement et qui peuvent nécessiter un traitement différent d'un prestataire à l'autre – par exemple, les frais, la définition des jours calendaires et les réponses aux objections à la nomination de tiers neutres.

### 13. **Projet d'article premier (Champ d'application)**

*Option 1 – “[1. Le Règlement s'applique à la procédure de résolution d'un litige en ligne lorsque les parties à une opération effectuée au moyen de communications électroniques sont convenues qu'il régira la résolution des litiges portant sur cette opération, [sous réserve du droit des parties d'exercer d'autres formes de recours].]”*

*Option 2 – [1. Lorsque les parties à une opération effectuée au moyen de communications électroniques sont convenues, soit au moment de l'opération soit ultérieurement, que les litiges portant sur celle-ci seront résolus en ligne conformément au Règlement (“convention”), celui-ci s'applique si les parties ont été clairement et dûment avisées de cette convention. [L'avis doit permettre à une partie de consentir à la procédure de résolution du litige en ligne et à l'application du Règlement indépendamment de l'opération sous-jacente, pour faire en sorte qu'elle accepte en connaissance de cause que le litige soit arbitré en vertu du Règlement].]”*

*[2. Pour pouvoir utiliser le Règlement, [le vendeur] [les parties] [doit] [doivent] indiquer [ses] [leurs] coordonnées.]”*

#### *Remarques*

##### *Paragraphe 1*

14. L'option 1 est une disposition plus générale qui n'indique pas expressément à quel moment les parties décident que le litige sera réglé en application du Règlement. L'option 2 mentionne deux moments possibles auxquels les parties peuvent convenir de recourir à la résolution des litiges en ligne conformément au Règlement, à savoir avant ou après la survenue du litige. Une case “j'accepte” séparée, permettant aux parties d'exprimer ainsi leur consentement (accord par clic), pourrait être accessible depuis l'opération sous-jacente ou être reliée à cette opération. Le Groupe de travail souhaiterait peut-être envisager de placer la dernière phrase entre crochets de l'option 2 dans les lignes directrices et les exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne.

15. Concernant le passage entre crochets à la fin de l'option 1 (“[*sous réserve du droit des parties d'exercer d'autres formes de recours*]”), le Groupe de travail se souviendra peut-être de son débat à sa vingt-troisième session et des avis divergents qui avaient été exprimés sur la nécessité de conserver ce passage (A/CN.9/721, par. 41 à 49, et A/CN.9/739, par. 27 à 29). Le passage entre crochets vise les situations où des conventions d'arbitrage conclues avant la survenue du litige ne lient pas nécessairement les consommateurs et où, par conséquent, seule une partie serait liée par une telle convention.

##### *Paragraphe 2*

16. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail est convenu d'inclure le paragraphe 2 entre crochets (A/CN.9/739, par. 26 et 29). S'il décide d'inclure ce paragraphe dans le Règlement, il souhaiterait peut-être se demander où il devrait figurer (à savoir, dans le projet d'article premier ou ailleurs), sans oublier que les parties à des opérations commerciales peuvent avoir différentes coordonnées à des fins distinctes.

17. **Projet d'article 2 (Définitions)**

*“Aux fins du présent Règlement:*

1. *Le terme ‘demandeur’ désigne la partie qui engage une procédure de résolution d'un litige en ligne conformément au Règlement en adressant une notification.*
2. *Le terme ‘communication’ désigne toute mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande faite par une personne soumise au Règlement dans le cadre de la résolution d'un litige en ligne.*
3. *Le terme ‘communication électronique’ désigne toute communication qu'une personne soumise au Règlement effectue à l'aide d'informations créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues, notamment, mais non exclusivement, l'échange de données informatisées (EDI), la messagerie électronique, la télécopie, les services de minimessages (SMS), les conférences Web, les “chats” (dialogue en ligne), les forums Internet ou le microblogage. Le terme englobe toute information sous forme analogique, notamment documents, objets, images, textes et sons convertis ou transformés sous forme numérique pour pouvoir être traités directement par un ordinateur ou d'autres appareils électroniques.]*
4. *Le terme ‘tiers neutre’ désigne la personne qui aide les parties à résoudre leur litige et/ou rend une [décision] [sentence] sur le litige conformément au Règlement.*
5. *Le terme ‘défendeur’ désigne la partie à laquelle est adressée la notification.*
6. *Le terme ‘résolution des litiges en ligne’ désigne un [système] [mécanisme] de résolution des litiges [sur une plate-forme informatisée] facilitée par l'utilisation de communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication.*
7. *Le terme ‘plate-forme de résolution des litiges en ligne’ désigne un [système] permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d'échanger ou de traiter de toute autre manière des communications électroniques utilisées dans la résolution des litiges en ligne.*
8. *Le terme ‘prestataire de services de résolution des litiges en ligne’ désigne une entité qui administre des procédures de résolution de litiges en ligne [et] [et/ou] fournit une plate-forme de résolution des litiges en ligne [, ou les deux,] pour permettre aux parties de résoudre leurs litiges conformément au Règlement.]”*

*[...]*

*Remarques*

*Paragraphe 1 “demandeur”*

18. Le Groupe de travail est convenu de conserver le texte dans la mesure où le Règlement est destiné à s'appliquer aux opérations entre entreprises et aux

opérations entre entreprises et consommateurs, ce qui permettrait aux deux parties à l'opération d'engager la procédure (A/CN.9/739, par. 30).

*Paragraphe 3 “communication électronique”*

19. Conformément au principe de neutralité technologique consacré par les textes de la CNUDCI sur le commerce électronique, la définition du terme “communication électronique” a pour objet de donner des indications sans exclure aucun moyen de communication électronique, actuel ou futur. Plus concrètement, cette définition vise à englober le concept plus large de communication numérisée et prend en considération les nouvelles technologies, notamment celles qui facilitent les auditions individuelles sous forme électronique, comme la reconnaissance vocale qui permet aux ordinateurs d'analyser la parole humaine et de la transcrire en texte ou de traduire le texte en parole. Elle peut englober aussi un système d'identification par radiofréquence grâce auquel des informations sont transférées au moyen d'ondes radio entre une étiquette électronique et un lecteur.

*Paragraphe 6 “Résolution des litiges en ligne”*

20. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que le terme “système” est utilisé à la fois dans cette définition et dans la définition de la “plate-forme de résolution des litiges en ligne” au paragraphe 7 dans deux acceptions manifestement différentes, et examiner s'il faudrait harmoniser l'utilisation de ce terme dans l'ensemble du Règlement pour éviter des incohérences susceptibles de créer la confusion pour le lecteur.

*Paragraphe 8 “Prestataire de services de résolution des litiges en ligne”*

21. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à sa vingt-quatrième session, il a indiqué: a) que la définition de l'expression “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” devrait être souple, simple et claire; b) et qu'il devrait garder à l'esprit l'incidence que toute modification de la définition aurait sur l'utilisation de cette expression dans le Règlement, pour assurer la cohérence terminologique et éviter ainsi toute confusion (A/CN.9/739, par. 47). Il voudra peut-être également noter que la définition de l'expression “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” devrait être suffisamment générale pour recouvrir différents types de processus de résolution des litiges en ligne et leurs combinaisons.

22. Le Groupe de travail notera peut-être que les mots [et] et [et/ou] entre crochets tiennent compte de la possibilité que la définition du “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” englobe l'opérateur d'une plate-forme de résolution des litiges en ligne (c'est-à-dire le fournisseur de la plate-forme) (A/CN.9/739, par. 44).

23. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à sa vingt-quatrième session, on s'est inquiété de ce que la définition du terme “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” englobait à la fois le rôle d'administrateur de procédures en ligne et celui de fournisseur de plate-forme de résolution des litiges en ligne et on a estimé qu'il serait peut-être nécessaire de définir ces rôles séparément (A/CN.9/739, par. 40).

24. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi noter que la définition du terme “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” pourrait changer en

fonction de la phase de la procédure à laquelle le Règlement envisagerait sa première intervention (A/CN.9/739, par. 38).

## 25. **Projet d'article 3 (Communications)**

*“1. Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d'un litige en ligne sont transmises par voie électronique [au prestataire de services de résolution des litiges en ligne et sont adressées par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne] [au prestataire de services de résolution des litiges en ligne ou par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne en vue de leur retransmission au prestataire].*

*2. L'adresse [Les adresses] électronique[s] du demandeur désignée[s] pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement est celle [sont celles] mentionnée[s] dans la notification de résolution du litige en ligne ('la notification'), sauf indication contraire donnée par le demandeur au prestataire de services de résolution des litiges en ligne.*

*3. L'adresse [Les adresses] électronique[s] que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne utilise pour communiquer la notification au défendeur est celle [sont celles] qui a [ont] été fournie[s] par le demandeur. Par la suite, l'adresse [les adresses] électronique[s] du défendeur désignée[s] pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement est celle [sont celles] que le défendeur a notifiée[s] au prestataire au moment où il a accepté l'application du Règlement ou tout changement notifié pendant la procédure de résolution du litige en ligne.*

*[4. Le moment de la réception d'une communication électronique aux termes du Règlement est le moment où cette communication peut être relevée par le destinataire sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.]*

*5. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne adresse [rapidement] [sans délai] un accusé de réception des communications électroniques entre les parties et le tiers neutre à toutes les parties [et au tiers neutre] à leurs adresses électroniques désignées.*

*6. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie [rapidement] [sans délai] à toutes les parties et au tiers neutre la disponibilité de toute communication électronique sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.”*

### *Remarques*

#### *Paragraphe 4*

26. Le paragraphe 4 s'appuie sur l'article 10 de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (la "Convention sur les communications électroniques") et vaut pour toute la durée de la procédure de résolution du litige en ligne<sup>7</sup>. Le Règlement vise à promouvoir la

<sup>7</sup> L'article 10 de la Convention sur les communications électroniques met à jour l'article 15 de la Loi type sur le commerce électronique. Les modifications apportées à l'article 10 de la Convention sont conformes aux règles applicables à la communication papier et limitent la capacité du destinataire de retarder ou d'empêcher délibérément la transmission de la communication en s'abstenant d'y accéder. Elles tiennent aussi compte du fait que le système



simplicité, la rapidité et l'efficacité et porte sur la résolution des litiges découlant d'opérations internationales. Il s'ensuit que les incertitudes concernant le moment de la réception des communications risquent d'occasionner des retards dans la procédure, et il pourrait donc s'avérer nécessaire de définir une norme cohérente pour déterminer ce moment. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que le Règlement s'applique aux litiges découlant d'opérations entre entreprises et entre entreprises et consommateurs, et se demander si des modifications ne seraient pas nécessaires dans la mesure où la Convention sur les communications électroniques vise les opérations entre entreprises. Il voudra peut-être noter qu'il existe plusieurs moyens de déterminer avec certitude le moment de la réception d'une communication électronique effectuée par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne. Selon la règle générale énoncée à l'article 10 de la Convention sur les communications électroniques, une communication électronique est réputée avoir été reçue par le destinataire à condition de pouvoir être relevée par celui-ci à une adresse électronique qu'il a désignée. Cette condition est réputée satisfaite lorsque la communication parvient à l'adresse électronique du destinataire.

27. Compte tenu de ce qui précède, le fait d'exiger un moment de réception plus précis, ainsi qu'il a été proposé à la vingt-quatrième session du Groupe de travail (A/CN.9/739, par. 52), risque en réalité de causer davantage d'incertitudes. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner les exemples ci-après lorsqu'il définira le moment de l'expédition et de la réception de la communication électronique:

- a) Le moment où le prestataire de services de résolution des litiges en ligne expédie la communication électronique, c'est-à-dire le moment où cette communication quitte un système d'information dépendant de l'expéditeur (article 10-1 de la Convention sur les communications électroniques);
- b) Le moment où la plate-forme de résolution des litiges en ligne (système d'information) expédie la communication électronique au destinataire;
- c) Le moment où le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie que la communication peut être relevée par le destinataire sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne;
- d) Le moment où la plate-forme de résolution des litiges en ligne expédie la notification selon laquelle la communication peut être relevée par le destinataire;
- e) Le moment où le destinataire accède à la plate-forme de résolution des litiges en ligne et ouvre la communication électronique;
- f) Le moment où le destinataire reçoit la notification selon laquelle la communication peut être relevée; et
- g) Le moment où cette communication peut être relevée par le destinataire à l'adresse électronique que celui-ci a désignée (article 10-2 de la Convention sur les communications électroniques).

---

d'information du destinataire peut ne pas être accessible pour des raisons indépendantes de l'expéditeur (par exemple, l'utilisation de dispositifs filtrant les messages électroniques non sollicités (dispositifs "antispam")).

## 2. Ouverture de la procédure

### 28. Projet d'article 4 (Ouverture de la procédure)

*“1. Le demandeur communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une notification conformément au formulaire de l'annexe A. La notification devrait, dans la mesure du possible, être accompagnée de toutes pièces et autres preuves invoquées par le demandeur ou s'y référer.*

*2. La notification est ensuite communiquée [rapidement] [sans délai] au défendeur par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne.*

*3. Le défendeur communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une réponse à la notification conformément au formulaire de l'annexe B dans les [sept (7)] jours calendaires suivant la réception de la notification. La réponse devrait, dans la mesure du possible, être accompagnée de toutes pièces et autres preuves invoquées par le défendeur ou s'y référer.*

*4. La procédure de résolution du litige en ligne est réputée commencer à la date de réception par le prestataire, sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne, de la notification visée au paragraphe 1.*

*[5. Le défendeur peut, en réponse à la notification communiquée par le demandeur, introduire [auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] une demande découlant de la même opération [ou des mêmes éléments de fait] que celle qui est visée [que ceux qui sont visés] par le demandeur dans la notification ('demande reconventionnelle').] La demande reconventionnelle est introduite dans les [sept (7)] jours calendaires [après que la notification de la première demande a été [communiquée au] [reçue par] le défendeur]. [La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la [première demande] [notification communiquée par le demandeur].]”*

#### *Annexe A*

*“La notification contient:*

*a) Le nom et l'adresse électronique désignée du demandeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne;*

*b) Le nom et les adresses électroniques du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;*

*c) Les motifs sur lesquels est fondée la demande;*

*d) Les solutions proposées pour régler le litige;*

*e) La déclaration du demandeur portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne [ou, le cas échéant, une déclaration indiquant que les parties sont convenues de recourir à une procédure de résolution des litiges en ligne en cas de litige entre elles];*

*f) La déclaration du demandeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le défendeur au sujet du même litige relatif à l'opération en cause;*

- g) *Le lieu de situation du demandeur;*
  - h) *La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure;]*
  - i) *La signature du demandeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification;*
- [...]"

#### *Annexe B*

*"La réponse contient:*

- a) *Le nom et l'adresse électronique désignée du défendeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne;*
  - b) *Une réponse aux déclarations et allégations figurant dans la notification;*
  - c) *Les solutions proposées pour résoudre le litige;*
  - d) *La déclaration du défendeur portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne;]*
  - e) *La déclaration du défendeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le demandeur au sujet du même litige relatif à l'opération en cause;*
  - f) *le lieu de situation du défendeur;*
  - g) *La langue que le défendeur préfère utiliser dans la procédure;]*
  - h) *La signature du défendeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toute autre méthode d'identification et d'authentification;*
- [...]"

#### *Remarques*

##### *Paragraphe 2 et 3*

29. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que, selon les définitions qui seront données aux termes "prestataire de services de résolution des litiges en ligne" et "plate-forme de résolution des litiges en ligne", on pourrait prévoir la possibilité de communiquer les notifications au prestataire ou à la plate-forme. Ces paragraphes devront être alignés sur les dispositions relatives aux communications et sur les définitions des deux termes précités. Le Groupe de travail voudra peut-être noter également que la désignation du destinataire d'une communication électronique, qu'il s'agisse du prestataire ou de la plate-forme, peut avoir une incidence sur le moment de la réception de la communication électronique, lequel de son côté a une incidence sur la durée de la procédure de résolution du litige en ligne.

*Paragraphe 3*

30. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail est convenu de conserver le terme “calendaire” dans le Règlement. Il voudra peut-être noter que les textes de la CNUDCI ne comportent aucune définition des jours “calendaires”. L’article 2-6 du Règlement d’arbitrage de la CNUDCI prévoit toutefois la prorogation du délai imparti lorsque le dernier jour de ce délai est un jour férié ou chômé et précise que les jours fériés ou chômés qui tombent pendant le cours du délai sont comptés.

31. Le Groupe de travail se souviendra peut-être de sa décision tendant à préciser dans un document complémentaire que la question de l’heure devrait faire l’objet d’une interprétation souple dans le Règlement de procédure afin d’assurer un traitement équitable aux deux parties et que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne pourraient élaborer leurs propres règles sur ce point pour autant qu’elles ne soient pas incompatibles avec le Règlement (A/CN.9/721, par. 99). Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner s’il convient d’aborder ces questions dans le Règlement, ainsi que les questions connexes de savoir comment le délai prévu par celui-ci devrait être calculé et si le calcul devrait être laissé au prestataire de services de résolution des litiges en ligne et traité dans les lignes directrices et les exigences minimales à l’intention des prestataires.

*Paragraphe 4*

32. Le paragraphe 4 traite de l’ouverture de la procédure de résolution du litige en ligne. Sa formulation actuelle subordonne l’ouverture de la procédure à la réception de la notification émanant du demandeur, soit par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne soit par le défendeur.

33. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner, dans le cas où la procédure de résolution du litige est conçue pour permettre aux parties et/ou aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne de choisir une ou des phases spécifiques de la procédure, si chaque phase spécifique – négociation, médiation et arbitrage – devrait inclure sa propre définition de l’ouverture.

*Paragraphe 5*

34. Le paragraphe 5 du projet d’article 4 reflète la décision du Groupe de travail d’inclure une disposition sur les demandes reconventionnelles dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 93). Ayant exprimé le souhait que la demande reconventionnelle soit définie (A/CN.9/739, par. 93), le Groupe de travail voudra peut-être inclure la définition ci-après dans le paragraphe 5 ou dans le projet d’article 2: “[Le terme ‘demande reconventionnelle’ désigne la demande [indépendante] introduite par le défendeur [auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] contre le demandeur et portant sur l’opération ou les éléments de fait visés par le demandeur dans la notification]”.

35. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que les demandes reconventionnelles soulèvent plusieurs interrogations:

a) Le défendeur doit-il introduire une nouvelle demande ou doit-il inclure la demande reconventionnelle dans sa réponse? La réponse à la notification peut-elle être réputée contenir une demande reconventionnelle? Faut-il en informer clairement le demandeur, le défendeur pouvant par exemple l’indiquer par un clic

sur une case séparée? Le tiers neutre aura-t-il le pouvoir de décider qu'une réponse comprend ou constitue une demande reconventionnelle en l'absence de déclaration expresse du défendeur en ce sens?

b) Y aura-t-il une possibilité pour le demandeur de répondre à la demande reconventionnelle ou le tiers neutre aurait-t-il le pouvoir d'exiger du demandeur qu'il le fasse?

c) Qui tranche la question de savoir si la demande reconventionnelle relève de la demande initiale figurant dans la notification communiquée par le demandeur? (A/CN.9/739, par. 92). Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner dans quelle mesure cette question est traitée par le projet d'article 7, en particulier son paragraphe 4 (selon lequel le tiers neutre peut statuer sur sa propre compétence).

d) Le Règlement ou les documents complémentaires doivent-ils régir les motifs sur la base desquels décider qu'une demande reconventionnelle relève de la demande initiale?

e) La présentation d'une demande reconventionnelle empêche-t-elle le défendeur d'introduire une nouvelle demande relative à la même opération auprès d'un autre prestataire de services de résolution des litiges en ligne?

#### *Annexe A*

##### *Annexe A c) et d)*

36. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si l'annexe A devrait énumérer les motifs sur lesquels une demande peut se fonder et les types de réparations possibles. Dans la mesure où il est question d'un environnement international dans lequel les opérations réalisées sont très nombreuses et portent sur de faibles montants, il peut être nécessaire de limiter les types d'affaires à celles concernant des faits et des moyens de réparation simples, pour éviter le risque de submerger le système d'affaires complexes, ce qui le rendrait inefficace et onéreux.

##### *Annexe A f)*

37. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à sa vingt-troisième session, il a été estimé que l'annexe A f), accompagnée d'une disposition analogue à l'annexe B, pourrait être utile pour prévenir la multiplication des procédures portant sur un même litige (voir également la référence à l'annexe B d)) (A/CN.9/721, par. 122).

##### *Annexe A h)*

38. Par souci d'efficacité de la procédure, le Groupe de travail souhaitera peut-être envisager d'exiger des parties qu'elles sélectionnent la langue de la procédure lorsqu'elles souhaitent utiliser une langue différente de celle qui a servi dans l'opération litigieuse (voir A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, par. 20 à 25).

##### *Annexe A i)*

39. Le Groupe de travail se souviendra peut-être que lors de son débat, il avait souligné que des méthodes d'identification et d'authentification complexes n'étaient peut-être pas nécessaires aux fins de la résolution des litiges en ligne, et que les

textes actuels de la CNUDCI sur le commerce électronique traitaient déjà de méthodes fiables et adaptées à l'objet pour lequel elles étaient utilisées (article 7-2 b) de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique, A/CN.9/716, par. 49). Il serait peut-être plus approprié d'aborder la question de l'identification et de l'authentification des parties à une procédure de résolution d'un litige en ligne dans un document distinct du Règlement, tel que les lignes directrices et les exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne. Il convient également de noter que les expressions "signature électronique" et "signature numérique" ne recouvrent pas la même chose. La signature électronique<sup>8</sup> désigne tout type de signature servant à identifier et à authentifier l'utilisateur, notamment dans le contexte de la gestion des identités<sup>9</sup>.

#### *Annexe B*

40. L'annexe B traite de la réponse à la notification et fait pendant aux dispositions de l'annexe A.

#### *Annexe B a)*

41. Comme il en est de l'annexe A a) et b), la question de la protection des données ou du respect de la vie privée et de la sécurité en ligne lors de la communication d'informations concernant les parties durant la procédure de résolution du litige en ligne devrait être prise en considération (A/CN.9/721, par. 108).

#### *Annexe B b) et c)*

42. L'annexe B b) et c) fait pendant à l'annexe A c) et d) et selon le même principe, le Groupe de travail voudra peut-être examiner si l'annexe B devrait énumérer les réponses aux déclarations, allégations et solutions proposées qui figurent dans la notification.

#### *Annexe B d)*

43. Le Groupe de travail voudra peut-être envisager de modifier comme suit la formulation du paragraphe d), à la lumière des avis qu'il pourrait avoir sur la question des conventions contraignantes conclues avant la survenue d'un litige par lesquelles les parties s'engagent à se soumettre à une procédure en ligne: "[d) une

---

<sup>8</sup> L'article 2 a) de la Loi type sur les signatures électroniques définit la signature électronique comme suit: "données sous forme électronique contenues dans un message de données ou jointes ou logiquement associées audit message, pouvant être utilisées pour identifier le signataire dans le cadre du message de données et indiquer qu'il approuve l'information qui y est contenue". La signature numérique a généralement recours aux technologies de la cryptographie comme l'infrastructure à clef publique qui, pour être efficace, nécessite une technologie et des moyens de mise en œuvre spécifiques.

<sup>9</sup> La gestion des identités pourrait se définir comme un système de procédures, de principes et de technologies visant à gérer le cycle de vie et les droits des utilisateurs, ainsi que les justificatifs électroniques d'identité. Il a été indiqué à titre d'exemple que la vérification de l'identité d'une personne ou d'une entité qui cherche à accéder à distance à un système, qui est l'auteur d'une communication électronique ou qui a signé un document électronique, relevait de ce que l'on désigne désormais par l'expression "gestion des identités". Il a en outre été indiqué que les fonctions de gestion des identités étaient remplies selon trois processus: identification, authentification et autorisation (voir A/CN.9/692 et A/CN.9/728).

déclaration selon laquelle le défendeur accepte ou, le cas échéant, a accepté (par exemple, dans une convention d'arbitrage conclue avant le litige), de participer à la procédure de résolution du litige en ligne]”.

Annexe B e) à h)

44. L'annexe B e) à h) fait pendant à l'annexe A f) à i), respectivement.

### 3. Négociation

#### 45. Projet d'article 5 (Négociation)

“1. Si un accord est conclu, la procédure de résolution du litige en ligne est automatiquement close.

2. Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de négociation dans les [dix (10)] jours calendaires qui suivent la réponse, la procédure de résolution du litige en ligne entre automatiquement dans la [les] phase[s] [suivante] [de médiation [et d'arbitrage]].

3. Si le défendeur ne répond pas à la notification dans les [cinq (5)] [sept (7)] jours calendaires, il est présumé avoir refusé de négocier et la procédure de résolution du litige en ligne entre automatiquement dans la [les] phase[s] [suivante] [de médiation [et d'arbitrage]] [, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne procédant alors [rapidement] [sans délai] à la nomination du tiers neutre conformément à l'article 6 ci-dessous].

4. Les parties peuvent convenir de reporter une fois la date limite [de présentation de la réponse] [pour parvenir à un accord]. Toutefois, ce report ne peut dépasser [dix (10)] [cinq (5)] [sept (7)] jours calendaires.

[5. Lorsqu'une partie n'a pas exécuté un accord conclu au titre du paragraphe 1, l'une ou l'autre partie peut réintroduire une procédure de résolution du litige en ligne afin d'obtenir une [décision] [sentence] reprenant les termes de l'accord, [décision] [sentence] qu'un tiers neutre a le pouvoir de rendre.]”

#### Remarques

46. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que le Règlement prend en considération plusieurs hypothèses de travail concernant la négociation: la négociation directe menée par les parties au moyen de la plate-forme de résolution des litiges en ligne est une phase de la procédure de résolution du litige en ligne; la procédure en ligne se compose de trois phases – négociation, médiation et arbitrage – étant entendu qu'il peut être envisagé de réduire ce nombre à deux phases; une partie pourrait refuser la négociation et demander à passer à la phase suivante; et il existe différents types de négociation, notamment la négociation automatique et la négociation assistée (A/CN.9/739, par. 94). Il existe d'autres hypothèses de travail, dont les suivantes: si les parties ne parviennent pas à un accord lors de la phase de négociation, l'affaire entre automatiquement dans la phase suivante (A/CN.9/739, par. 103); la procédure de résolution du litige en ligne forme un tout et l'ouverture de celle-ci inclut celle de la négociation (A/CN.9/739, par. 95).

47. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que la phase de négociation peut comporter soit une négociation assistée, soit une négociation automatique ou les deux. Dans une négociation assistée, les parties cherchent à parvenir à un accord en communiquant à l'aide des moyens électroniques mis à leur disposition par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne. Dans une négociation automatique, chaque partie propose, pour résoudre le litige, une solution, généralement en termes monétaires, qui n'est pas communiquée à l'autre partie. Le logiciel compare ensuite les deux propositions et tente de parvenir à un accord pour les parties si les propositions se situent dans une fourchette donnée. Le Règlement devrait peut-être prendre en compte le recours à la négociation automatique, où la technologie (le logiciel) "négocie" l'accord sur la base des propositions faites par les parties. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si les dispositions relatives à la négociation devraient inclure la négociation assistée et la négociation automatique.

#### *Paragraphe 2*

48. En l'état, le texte tient compte du fait que les parties doivent régler leur litige par voie de négociation dans un délai de 10 jours au terme duquel l'affaire passe automatiquement à la phase suivante. Toutes les références à la nomination d'un tiers neutre ont été supprimées dans le paragraphe (A/CN.9/739, par. 97).

49. Le texte actuel ne prévoit pas la possibilité pour les parties de choisir ou de demander le passage à la phase suivante et il n'indique pas non plus ce que fait le prestataire de services de résolution des litiges en ligne lorsque la procédure entre effectivement dans la phase suivante, autrement dit si "[le prestataire procède alors [rapidement] [sans délai] à la nomination du tiers neutre, conformément à l'article 6 ci-dessous]", ce libellé ayant été supprimé. À ce stade de la procédure, aucun tiers neutre n'a encore été nommé en application du Règlement (A/CN.9/739, par. 97). Le Groupe de travail souhaitera peut-être envisager d'introduire le passage ci-dessus dans le paragraphe 2 ou ailleurs dans le Règlement.

#### *Paragraphe 3*

50. Dans le paragraphe 3, la procédure entre automatiquement dans la phase suivante lorsque la notification n'a été suivie d'aucune réponse, ce qui est conforme au paragraphe 2 et à la décision du Groupe de travail (A/CN.9/739, par. 97). Ce dernier voudra peut-être examiner l'autre option ci-après selon laquelle le passage de la négociation à la phase de médiation et ensuite à l'arbitrage sera le résultat du consentement exprès des parties: "3. Si le défendeur ne répond pas à la notification dans les [cinq (5)] [sept (7)] jours calendaires, il est présumé avoir refusé de négocier et chaque partie a la possibilité de passer à la [aux] phase[s] [suivante] [de médiation][et d'arbitrage]]".

#### *Paragraphe 4*

51. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la question de savoir si l'objectif est de proroger le délai imparti pour communiquer une réponse (conformément au projet d'article 4, par. 3), pour parvenir à un accord (conformément au projet d'article 5, par. 2), ou les deux. Les deux possibilités sont offertes et elles pourraient être formulées dans des paragraphes distincts, s'il est décidé de les retenir l'une et l'autre.



52. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi examiner si la possibilité de prolonger la phase de négociation devrait être laissée à l'appréciation des parties ou si le prestataire de services de résolution des litiges en ligne pourrait refuser une telle prolongation.

*Paragraphe 5*

53. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la question de savoir s'il devrait y avoir un délai pour réintroduire une procédure lorsque l'accord n'est pas exécuté (A/CN.9/739, par. 107 à 110).

---