

**Assemblée générale**

Distr. limitée
13 mars 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**

**Règlement des litiges en ligne dans les opérations
internationales de commerce électronique: autres questions
à examiner en concevant un cadre mondial pour le
règlement des litiges en ligne**

Note du Secrétariat

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-3	2
II. Règlement des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: questions à examiner en concevant un cadre mondial pour le règlement des litiges en ligne	4-16	2
A. Remarques générales sur le cadre mondial de règlement des litiges en ligne ..	4-6	2
B. Lignes directrices et exigences minimales pour les administrateurs de procédures en ligne	7-8	3
C. Lignes directrices et exigences minimales pour les tiers neutres	9	4
D. Principes pour le règlement des litiges en ligne	10-14	4
E. Examen de l'incidence des délibérations du Groupe de travail sur la protection du consommateur; compte rendu à la Commission	15-16	5



I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux 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. 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 avant¹. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission a réaffirmé que le mandat du Groupe de travail portait sur le règlement en ligne des litiges relatifs aux opérations électroniques internationales, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs.

2. À ses vingt-deuxième (Vienne, 13-17 décembre 2010) et vingt-troisième (New York, 23-27 mai 2011) sessions, le Groupe de travail a examiné le sujet du règlement des litiges en ligne et demandé au Secrétariat, sous réserve des ressources disponibles, d'entreprendre des travaux de recherche et d'établir divers documents se rapportant à un cadre de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/716, par. 115 et A/CN.9/721, par. 140).

3. Faisant suite au document A/CN.9/WG.III/WP.110 qui porte sur des questions liées à la conception d'un cadre mondial pour le règlement des litiges en ligne, la présente note contient d'autres questions à examiner dans ce contexte et des remarques générales relatives aux documents mentionnés dans le projet de règlement de procédure en tant qu'appendices (A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 8 et 11), dont des lignes directrices destinées aux administrateurs de procédures en ligne, des lignes directrices à l'intention des tiers neutres et des principes pour résoudre les litiges en ligne à l'aide du cadre mondial.

II. Règlement des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: questions à examiner en concevant un cadre mondial pour le règlement des litiges en ligne

A. Remarques générales sur le cadre mondial de règlement des litiges en ligne

4. Le cadre général de règlement des litiges en ligne pourra se composer d'un règlement de procédure (le Règlement) pour résoudre les litiges et d'autres documents distincts et supplémentaires le complétant. Le Règlement régira les modalités d'ouverture, de traitement, de décision et de clôture de la procédure (voir A/CN.9/WG.III/WP.112). L'un des documents complémentaires renfermera des lignes directrices et les exigences minimales pour les administrateurs de procédures en ligne et indiquera comment un administrateur devrait gérer les procédures et

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

exploiter une plate-forme de résolution des litiges en ligne conformément au Règlement. Un autre document pourra comprendre un code de conduite et les exigences minimales pour les personnes qui font office de tiers neutres dans le règlement des litiges en ligne. Tous les documents complémentaires devraient être conformes au Règlement et être influencés par la façon dont celui-ci sera formulé.

5. Il est prévu que d'autres documents complémentaires porteront sur les principes régissant le règlement des litiges et sur un mécanisme international d'exécution (voir A/CN.9/WG.III/WP.110, par. 20 à 49).

6. La forme finale de ces documents et la question de savoir s'ils devraient faire partie du Règlement ou non seront tranchées par le Groupe de travail (projet de préambule, A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 8).

B. Lignes directrices et exigences minimales pour les administrateurs de procédures en ligne

7. Les lignes directrices et exigences minimales pour les administrateurs de procédures en ligne ("Lignes directrices pour les administrateurs") pourraient aborder des questions telles que la façon dont l'administrateur doit gérer les procédures de règlement des litiges en ligne et exploiter une plate-forme conformément au Règlement, et fournir des explications sur la façon dont ces mesures complètent et facilitent l'utilisation du Règlement. Les Lignes directrices pour les administrateurs visent à apporter davantage de précisions au Règlement s'agissant des aspects techniques et des aspects de conception des plates-formes (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 14). Par ailleurs, elles pourraient mentionner le respect de principes généraux tels que les principes de neutralité technologique, ainsi que d'interopérabilité et d'extensibilité des technologies (A/CN.9/WG.III/WP.107, par. 20, voir la proposition soumise par le Gouvernement canadien sur l'élaboration des principes applicables aux administrateurs de procédures en ligne et aux tiers neutres (A/CN.9/WG.III/WP.114)).

8. Les Lignes directrices pour les administrateurs doivent être lues conjointement avec le Règlement, mais leur contenu dépendra dans une certaine mesure des questions que le Groupe de travail décidera d'exclure du Règlement. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que les questions relatives aux exigences fonctionnelles et aux spécifications techniques de l'exploitation d'une plate-forme et d'autres questions connexes auraient peut-être intérêt à être traitées en dehors du Règlement².

² Il peut s'agir: a) des fondements légaux ou juridictionnels de la mise en place d'administrateurs de procédures en ligne et/ou de la maintenance et de l'exploitation des plates-formes; b) des spécifications techniques, des normes ou des technologies spécifiques utilisées pour l'identification, l'authentification ou d'autres exigences d'une plate-forme; c) des spécifications relatives aux installations et au matériel utilisés pour le règlement des litiges en ligne, y compris toute technologie spécifique (par exemple, des algorithmes ou des logiciels basés sur ces derniers).

C. Lignes directrices et exigences minimales pour les tiers neutres

9. Les lignes directrices et exigences minimales pour les tiers neutres (“Lignes directrices pour les tiers neutres”) prévoient probablement un code de conduite (A/CN.9/716, par. 67); des principes fondamentaux essentiels pour les tiers neutres tels que l’indépendance, la neutralité et l’impartialité (A/CN.9/716, par. 66) (proposition soumise par le Gouvernement canadien sur l’élaboration des principes applicables aux administrateurs de procédures en ligne et aux tiers neutres (A/CN.9/WG.III/WP.114)); ainsi que la possession des compétences nécessaires sur le plan professionnel et en matière de règlement des litiges (A/CN.9/716, par. 63). Le document pourra définir un système d’accréditation et de réaccréditation des tiers neutres, éventuellement en deux phases: une phase initiale fondée sur l’expérience pertinente et une deuxième phase axée sur un examen périodique s’appuyant sur les commentaires des utilisateurs des services de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/716, par. 65).

D. Principes pour le règlement des litiges en ligne

10. Le Groupe de travail se souviendra peut-être de son débat et de la suggestion de fonder les décisions sur des principes équitables, des codes de conduite, des règles génériques uniformes ou des ensembles de dispositions de fond, ce qui permettrait d’éviter les problèmes complexes qui pourraient résulter de l’interprétation des règles concernant la loi applicable. Il a également été déclaré que la plupart des affaires traitées dans le cadre du règlement des litiges en ligne pourraient être tranchées sur la base des termes du contrat, sans qu’il soit vraiment nécessaire de recourir à des principes juridiques complexes, et que toute règle énoncée pour le règlement des litiges en ligne devrait être simple, efficace et souple. Certains ont considéré qu’il fallait un ensemble de principes juridiques généraux applicables à un système factuel limité (A/CN.9/716, par. 101).

11. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que, 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 traitées 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 (A/CN.9/716, par. 101).

12. Le cadre mondial pour le règlement des litiges en ligne doit servir à résoudre des litiges qui résultent d’opérations électroniques portant sur de faibles montants et de gros volumes et qui ont trait pour la plupart à un nombre limité de problèmes, tels que des marchandises non commandées, non livrées/non fournies, non conformes à leur description, etc. En revanche, il n’est pas destiné à résoudre des litiges concernant notamment des lésions corporelles, des dommages indirects et le recouvrement de créances (A/CN.9/739, par. 18). Le Groupe de travail voudra peut-être se référer à ses délibérations sur la question de savoir si le Règlement devrait comprendre une liste exhaustive des litiges relevant de son champ d’application ou de ceux qui en sont exclus (A/CN.9/721, par. 50).

13. Pour simplifier le processus et faire en sorte que le règlement des litiges en ligne soit simple et efficace pour les utilisateurs, le Groupe de travail voudra peut-

être envisager d'établir dans les projets d'annexes A et B du Règlement (A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 28) une liste des motifs possibles et des réponses correspondantes à inclure respectivement dans les notifications et les réponses prévues à l'article 4. Le libellé proposé dans ces annexes □ avec des cases à cocher et un texte prérédigé □ viserait à préciser les types de motifs que les demandeurs peuvent avancer et les types de réponses à la disposition des défendeurs. Cela pourrait à son tour permettre de déterminer quelles sont, parmi un nombre limité de réparations, celles qui sont appropriées pour régler une affaire particulière (A/CN.9/721, par. 109).

14. Si le Groupe de travail décide d'adopter l'approche consistant à énumérer les motifs et les moyens de réparation possibles visés à l'article 4 du Règlement, il voudra peut-être s'interroger sur la nécessité de maintenir une référence au document supplémentaire sur les principes régissant le règlement des litiges qui est actuellement mentionné dans le projet de préambule du Règlement (A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 8).

E. Examen de l'incidence des délibérations du Groupe de travail sur la protection du consommateur; compte rendu à la Commission

15. À sa quarante-quatrième session, la Commission a "... décidé qu'en général, dans l'exécution de son mandat, le Groupe de travail devrait aussi examiner spécifiquement l'incidence de ses délibérations sur la protection du consommateur et lui en rendre compte à sa session suivante"³.

16. De ses vingt-deuxième à vingt-quatrième sessions, le Groupe de travail a, à plusieurs reprises, formulé des observations sur les questions relatives à la protection du consommateur⁴. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que les points clefs soulevés et les vues exprimées dans le cadre de ces discussions étaient notamment les suivants:

a) La protection du consommateur étant une importante considération d'ordre public, la législation dans ce domaine était très spécifique dans les différents États et il fallait prendre garde à ce que l'approche retenue en ce qui concerne le règlement des litiges en ligne ne diminue pas les droits du consommateur au niveau national. En veillant à ne pas empiéter sur les droits des consommateurs découlant des législations nationales en la matière, on contribuerait à créer parmi eux un sentiment de confiance envers le règlement des litiges en ligne, et il n'appartenait pas au Groupe de travail de traiter de l'harmonisation des lois nationales de protection des consommateurs;

b) Les travaux actuels visaient à créer un système général distinct pour le règlement des différends internationaux concernant les opérations internationales portant sur de gros volumes et de faibles montants. En l'occurrence, les consommateurs n'exerçaient probablement pas les droits qu'ils pouvaient avoir, étant donné que le coût de la démarche était disproportionné par rapport à la valeur

³ *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17), par. 218.

⁴ A/CN.9/716, par. 4, 19, 23, 42 à 45, 48, 50, 52 à 54, 76, 87, 89, 90, 96, 101, 104 et 106; A/CN.9/721, par. 41 à 43, 46 et 86; A/CN.9/739, par. 25 à 28 et 73.

de l'achat et que, par ailleurs, l'exécution des sentences s'avérait difficile. Actuellement, dans la plupart des opérations internationales, les consommateurs n'avaient dans la pratique aucun droit et la création d'une norme sur le règlement des litiges en ligne pourrait donc avoir pour effet de créer de tels droits. Avec les méthodes de règlement "amiable" telles que le traitement des réclamations, la négociation et la conciliation, les parties consentiraient librement à un règlement et les droits que leur confère la législation sur la consommation ne seraient pas menacés. Dans le cas de l'arbitrage, une norme serait nécessaire pour préserver les protections prévues par cette législation et la question se posait donc de savoir quel serait le droit applicable à un arbitrage en ligne. Une norme sur le règlement des litiges en ligne pourrait consacrer les "principes essentiels" du droit de la protection des consommateurs. Les principes pour la prise de décisions devraient tenir compte de la nécessité d'un degré élevé de protection des consommateurs;

c) Tout accord de règlement des litiges devrait être notifié de manière claire et adéquate pour bien faire comprendre au consommateur les obligations auxquelles il s'engage et les conséquences de son choix de la législation; un tel accord devrait être distinct des dispositions principales du contrat pour mieux attirer l'attention du consommateur sur ce point. Les organismes de protection des consommateurs pourraient aider ou représenter les consommateurs qui entament la procédure de règlement des litiges;

d) La langue de la procédure de règlement des litiges en ligne et, partant, la bonne compréhension du processus étaient essentiels pour les consommateurs; le niveau de compréhension nécessaire n'était pas le même selon qu'il s'agissait de conclure des contrats par opérations électroniques ou de mener un processus de règlement des litiges en ligne.