

**Assemblée générale**

Distr. limitée  
22 janvier 2014  
Français  
Original: anglais

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international**  
**Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)**  
**Vingt-neuvième session**  
New York, 24-28 mars 2014

**Résolution des litiges en ligne dans les opérations  
internationales de commerce électronique:  
projet de lignes directrices**

**Note du Secrétariat**

**Table des matières**

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction . . . . .	1-6	2
II. Contenu possible des lignes directrices à l'intention des prestataires de services/plates-formes/administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne. . . . .	7-54	3
A. Généralités. . . . .	7-15	3
B. Thèmes que les lignes directrices pourraient examiner . . . . .	16-54	5



## I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission a créé un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur le Règlement des litiges en ligne et est convenue que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant<sup>1</sup>.
2. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010), le Groupe de travail III a commencé à examiner la question de la résolution des litiges en ligne et demandé au Secrétariat d'élaborer, notamment, un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne concernant des litiges ayant trait à un grand nombre d'opérations internationales entre entreprises ou entre entreprises et consommateurs portant sur de petits montants (A/CN.9/716, par. 115). À cette session, il a indiqué qu'il fallait préciser, dans le champ d'application du Règlement, que l'utilisation de ce dernier s'inscrivait dans un cadre de résolution des litiges en ligne constitué, notamment, des documents suivants: un "guide à l'intention des prestataires de services en ligne et des arbitres" et des "exigences minimales applicables aux prestataires de services en ligne et aux arbitres, concernant notamment les normes et formats communs de communication ainsi que l'accréditation et le contrôle de la qualité" (A/CN.9/721, par. 52 et 140).
3. Nonobstant les diverses modifications apportées au titre de ces documents, le préambule du Règlement figurant dans les documents A/CN.9/WG.III/WP.123 (Voie I) et A/CN.9/WG.III/WP.127 (Voie II) fait référence à un cadre de résolution des litiges en ligne qui comprend, notamment, les documents suivants: "lignes directrices et exigences minimales à l'intention des prestataires de services/plates-formes/administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne"; et "lignes directrices et exigences minimales à l'intention des tiers neutres".
4. À sa vingt-huitième session, le Groupe de travail a chargé le Secrétariat de rédiger un projet de lignes directrices à l'intention des divers acteurs concernés par l'utilisation du Règlement (A/CN.9/795, par. 57). La présente note vise donc à donner un aperçu des lignes directrices possibles, compte tenu des types de documents mentionnés dans le préambule du Règlement figurant dans les documents A/CN.9/WG.III/WP.123 (Voie I) et A/CN.9/WG.III/WP.127 (Voie II). Cet aperçu ne porte ni sur la forme que ces lignes directrices pourraient prendre, ni, en particulier sur la question de savoir si elles devraient prendre la forme de principes généraux (voir, par exemple, la Proposition du Gouvernement canadien sur les principes applicables aux tiers neutres et aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne figurant dans le document A/CN.9/WG.III/WP.114) ou donner des indications plus détaillées sur la manière d'appliquer ces principes.
5. En outre, la présente note n'énonce pas d'"exigences minimales" pour les entités concernées par la procédure de résolution des litiges en ligne (voir Préambule, Voie II, document A/CN.9/WG.III/WP.127). Le Groupe de travail voudra peut-être se demander si ces exigences devraient être précisées dans les lignes directrices, ou si des principes énoncés dans ces dernières pourraient s'appliquer

---

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

conformément aux propres exigences des prestataires de services de résolution des litiges en ligne.

6. Comme cela est expliqué plus en détail ci-après, le Groupe de travail pourrait examiner les questions préliminaires suivantes: i) objet des lignes directrices; ii) relation entre les lignes directrices et le Règlement; iii) parties visées par les lignes directrices; et iv) forme que les lignes directrices devraient prendre.

## **II. Contenu possible des lignes directrices à l'intention des prestataires de services/plates-formes/administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne**

### **A. Généralités**

#### *Objet des lignes directrices et relation avec le Règlement*

7. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner i) l'objet des lignes directrices à l'intention des diverses parties au processus de résolution des litiges en ligne et, compte tenu de cet objet, ii) la relation entre les lignes directrices et le Règlement. Dans le document A/CN.9/WG.III/WP.114, il a été dit que les lignes directrices devraient énoncer les meilleures pratiques applicables par les prestataires de résolution des litiges en ligne et les tiers neutres, tandis que le Règlement visait à établir une procédure pour la résolution des litiges en ligne.

8. Dans ce contexte, et comme cela est indiqué également au paragraphe 28 du document A/CN.9/WG.III/WP.127 et au paragraphe 10 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1, il peut être souhaitable de ne pas annexer les lignes directrices au Règlement, étant donné que leur nature juridique et leurs destinataires diffèrent.

#### *Parties visées par les lignes directrices*

9. À sa vingt-huitième session, le Groupe de travail a fait des propositions concernant la définition, dans le Règlement, des prestataires de services de résolution des litiges en ligne et des plates-formes de résolution des litiges en ligne. Il a également été proposé de prévoir simplement un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne, qui serait être défini plus en détail ultérieurement, mais dont l'objet serait d'établir, dans le Règlement, une entité "centralisée" qui assure le contact avec les demandeurs et est responsable des aspects techniques et juridiques d'un litige (voir A/CN.9/795, par. 56 et 57; voir également A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 10 à 13 et 42).

10. Il a été suggéré de formuler, à l'intention des prestataires de services/plates-formes/administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne, un ensemble unique de lignes directrices simples de manière que le système puisse évoluer de manière souple sans que les lignes directrices ne deviennent obsolètes. Aux fins de la présente note, le mot "administrateur" désigne les deux entités, sans préjudice de la décision que le Groupe de travail pourrait prendre en ce qui concerne leur définition dans le Règlement.

11. La présente note contient, dans la section B ci-après, un projet de lignes directrices destinées aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne. Elle ne contient pas de lignes directrices destinées aux tiers neutres; de plus, le Groupe de travail voudra peut-être se demander si les lignes directrices qui existent sur la conduite des arbitres et des médiateurs, comme celles adoptées par le CI Arb, l'Association internationale du barreau et diverses institutions d'arbitrage, donnent des indications suffisantes sur la conduite des tiers neutres et pourraient être mentionnées dans un simple document d'orientation, ou s'il faudrait que la CNUDCI, sur ce point, entreprenne de définir des principes.

12. Le Groupe de travail voudra peut-être envisager de formuler, outre celles rédigées pour les acteurs du système de résolution des litiges en ligne, des lignes directrices destinées aux commerçants. Ces derniers joueront, en effet, un rôle essentiel pour ce qui est d'utiliser et de promouvoir le système de résolution des litiges en ligne, et d'informer les acheteurs sur le fait qu'ils utilisent un tel système.

#### *Contenu des lignes directrices*

13. Lorsqu'il examinera le contenu des lignes directrices, le Groupe de travail voudra peut-être tenir compte des documents A/CN.9/WG.III/WP.110 et A/CN.9/WG.III/WP.114, qui contiennent des propositions quant aux éléments que ces lignes pourraient traiter.

14. Le Groupe de travail voudra peut-être également tenir compte des lignes directrices et des protocoles qui existent dans le domaine des modes alternatifs de règlement des litiges et de la résolution des litiges en ligne. Un certain nombre d'entre eux sont énumérés sur le site Web de la CNUDCI<sup>2</sup>, ainsi qu'au paragraphe 32 du document A/CN.9/716; cette liste est reproduite ici par souci de commodité: Équipe spéciale de l'Association du barreau américain (American Bar Association) sur le commerce électronique et les modes alternatifs de règlement des litiges: Meilleures pratiques recommandées pour les prestataires de services de règlement des litiges en ligne (Recommended best practices for online dispute resolution service providers)<sup>3</sup>; Rapport final et recommandations de l'Équipe spéciale de l'Association du barreau américain sur le commerce électronique et les modes alternatifs de règlement des litiges: Règlement des litiges dans le commerce électronique (Final Report and Recommendations of the American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce)<sup>4</sup>; Accord entre Consumers International et le Dialogue mondial des affaires sur le commerce électronique, modes alternatifs de règlement des litiges: Lignes directrices (Alternative Dispute Resolution Guidelines Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce)<sup>5</sup>; Recommandation 98/257/CE de la Commission européenne du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>6</sup>; et Recommandation de la Commission européenne, du 4 avril 2001, relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la

---

<sup>2</sup> [www.uncitral.org/uncitral/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html).

<sup>3</sup> [www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf).

<sup>4</sup> [www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf).

<sup>5</sup> [www.gbd-e.org/pubs/ADR\\_Guideline.pdf](http://www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf).

<sup>6</sup> COM (1998) 198 final – Journal officiel L 115 du 17 avril 1998.

résolution consensuelle des litiges de consommation non couverts par la Recommandation 98/257/CE<sup>7</sup>.

15. La présente note ne fait pas, en ce qui concerne les lignes directrices, de distinction entre les procédures de résolution des litiges en ligne qui aboutissent à une étape non contraignante et celles qui débouchent sur une phase d'arbitrage obligatoire, même si le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il faudrait disposer d'indications supplémentaires pour les procédures qui comportent un arbitrage. Elle ne distingue pas, non plus, les litiges qui naissent d'opérations entre entreprises de ceux qui découlent d'opérations entre entreprises et consommateurs, mais estime que des indications générales seraient utiles dans les deux cas.

## **B. Thèmes que les lignes directrices pourraient examiner**

16. Les lignes directrices à l'intention des prestataires de services/plates-formes/administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne pourraient traiter, notamment, des questions suivantes.

### **Procédure équitable et indépendance**

#### *Procédure équitable*

17. Les lignes directrices devraient souligner, sous la forme de principes fondamentaux, que toutes les parties au litige dans une procédure de résolution en ligne ont droit à une procédure équitable.

#### *Neutralité et indépendance des prestataires de services et plates-formes de résolution des litiges en ligne et des tiers neutres*

18. Les lignes directrices pourraient mettre l'accent sur le principe de neutralité des diverses parties au processus de résolution des litiges en ligne et établir, pour ce qui est de contester cette neutralité, des procédures claires (voir A/CN.9/WG.III/WP.114, principes 2 et 3).

### **Modification du Règlement et logos**

#### *Modification du Règlement*

19. Les lignes directrices pourraient envisager la possibilité que les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne modifient le Règlement sur certains points logistiques mineurs (modifiant, par exemple, les délais fixés dans le Règlement) et certains aspects plus fondamentaux (ne proposant, par exemple, que des procédures suivant la Voie I ou la Voie II, mais pas les deux). Elles pourraient également poser la question de savoir s'il serait souhaitable, après de telles modifications, de modifier en conséquence le titre ou la présentation du Règlement.

20. Les lignes directrices pourraient préciser qu'il faudrait que le Règlement, dans la forme sous laquelle le prestataire de services de résolution des litiges en ligne l'utilise, soit facilement accessible sur le site Web de ce dernier.

<sup>7</sup> COM (2001) 161 – Journal officiel L 109 du 19 avril 2001.

*Logo des Nations Unies*

21. Il a été suggéré que les lignes directrices envisagent qu'un administrateur non autorisé à utiliser le logo de la CNUDCI ou un autre logo des Nations Unies pour promouvoir l'utilisation du Règlement puisse indiquer qu'il utilise le Règlement de la CNUDCI dans les procédures de résolution des litiges en ligne (voir par. 12, document A/CN.9/WG.III/WP.124).

22. Le Groupe de travail voudra peut-être tenir compte du fait qu'il n'existe, dans le système actuel, aucun mécanisme de contrôle du travail et du fonctionnement des administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne, même si, au paragraphe 13 du document A/CN.9/WG.III/WP.124, il est prévu que des entités privées ou publiques puissent décider d'assumer ce contrôle.

**Transparence/publication/divulgence d'informations***Publication d'informations sur des questions opérationnelles*

23. Le principe 4 du document A/CN.9/WG.III/WP.114 propose que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne "publie sur son site Web [des informations claires, compréhensibles et exactes, et notamment] ses honoraires, les procédures de résolution des litiges en ligne, les recours éventuels pour contester une décision, les procédures d'exécution, les procédures de traitement des plaintes portées contre lui ou contre le tiers neutre et les pratiques relatives au traitement des renseignements. Ces renseignements sont expressément portés à la connaissance des utilisateurs avant que ces derniers n'acceptent la procédure de résolution des litiges en ligne".

24. Outre ces informations, le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il faudrait que l'administrateur de procédures publie et rende facilement accessibles les informations suivantes: i) une liste des tiers neutres et des informations les concernant; ii) une ventilation des frais et coûts à régler par les parties; iii) toute relation financière existant entre l'administrateur (ou le prestataire de services ou la plate-forme de résolution des litiges en ligne) et les commerçants; iv) les politiques de l'administrateur de procédures en matière de confidentialité de l'information et de protection des données; v) la ou les langues dans laquelle ou lesquelles la procédure peut être menée par l'administrateur; vi) le contenu du Règlement qu'il utilise, que ce soit le Règlement de la CNUDCI sur la résolution des litiges en ligne ou une version modifiée de celui-ci; et vii) le calendrier de chaque étape de la procédure. Nombre de ces questions sont examinées ci-après.

*Statistiques et autres informations sur la sentence*

25. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer, parmi les informations relatives aux recommandations et aux sentences, celles que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne devrait rendre publiques. Il s'est déjà penché sur la question de savoir s'il était souhaitable ou faisable que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne publie les sentences, en supprimant toute information qui permettrait d'identifier les parties, ou le raisonnement qui les sous-tend (voir A/CN.9/739, par. 135, A/CN.9/762, par. 39; voir également le principe 7 énoncé dans le document A/CN.9/WG.III/WP.114).

26. Le Groupe de travail s'est également demandé s'il serait possible, comme alternative, de rassembler des données statistiques de manière anonyme et de les publier par prestataire de services de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/769, par. 98). Il a été dit, également, que la publication de statistiques et de résumés des décisions sur les procédures de résolution des litiges en ligne était une question à traiter dans un document énonçant des lignes directrices à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/769, par. 98). Il a été estimé, du moins pour les procédures qui suivent la Voie II, que la publication de statistiques serait, pour les consommateurs et le public en général, plus utile que des informations détaillées sur les recommandations formulées ou le raisonnement qui les sous-tend.

27. Si le Groupe de travail décide qu'il convient de publier des informations, il voudra peut-être déterminer quels types de statistiques il faudrait publier, compte tenu de leur intérêt pour le public et de la charge que cela imposerait aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne. Ces statistiques pourraient notamment renseigner sur les points suivants: nombre de litiges résolus en faveur des vendeurs/acheteurs; délai moyen de résolution d'un litige; et pourcentage d'affaires résolues pendant la première, deuxième ou troisième étape de la procédure.

28. Les lignes directrices pourraient prévoir la publication périodique de statistiques, et ce sous une forme conviviale.

#### *Contrats et relations avec d'autres entités concernées par la procédure*

29. Une question qui mériterait d'être examinée dans les lignes directrices à l'intention des administrateurs de procédure de résolution des litiges en ligne est de savoir s'il faudrait rendre publiques l'existence et, éventuellement, la teneur de tout contrat ou de toute relation financière avec les commerçants.

30. Le Groupe de travail voudra peut-être également se demander s'il conviendrait de préciser la relation qui devrait exister entre un prestataire de services de résolution des litiges en ligne et une plate-forme de résolution des litiges en ligne (et la nature de cette relation, contractuelle ou appartenance à une même entité, par exemple). Parmi les informations qui pourraient être rendues accessibles au public pourrait notamment figurer l'entité responsable de chaque élément de la procédure en ligne; le Groupe de travail se rappellera qu'il a examiné cette question dans le contexte de la responsabilité d'un prestataire de services ou d'une plate-forme de résolution des litiges en ligne à l'égard des utilisateurs finals (voir A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 12; A/CN.9/795, par. 53).

#### *Relations avec les tiers neutres*

31. Les lignes directrices pourraient aborder la relation qui devrait exister entre un administrateur de procédures et les tiers neutres, notamment en ce qui concerne les pratiques de sélection des tiers, les méthodes utilisées pour garantir leur neutralité, les qualifications requises des tiers et la nécessité d'assurer la transparence des normes qu'ils appliquent à cet égard. Le Groupe de travail a estimé, à sa vingt-septième session, que les lignes directrices destinées aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne pourraient traiter du respect, par les tiers neutres, des délais imposés pour rendre leur décision et, notamment, du

remplacement du tiers neutre au cas où il ne s'acquitterait pas de ses tâches en temps voulu (voir A/CN.9/769, par. 96).

32. En ce qui concerne la sélection des tiers neutres par l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne, le projet de règlement n'exige plus que les tiers neutres soient sélectionnés depuis une liste de personnes qualifiées établie par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne. Cependant, le Groupe de travail a estimé que dans la pratique, les administrateurs tenaient souvent des listes de tiers neutres et que les lignes directrices pourraient évoquer ces listes (A/CN.9/795, par. 126), notamment la question de savoir s'il faudrait publier les noms de chaque tiers neutre et des informations qui les identifient (voir également le projet d'article 9 du Règlement figurant au paragraphe 8 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1). Il vaudra peut-être, toutefois, se demander si la publication de ces informations serait, dans la pratique, utile aux utilisateurs de la résolution des litiges en ligne.

#### **Confidentialité, traitement et transmission des informations, sécurité des données et archivage**

33. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la façon dont les lignes directrices devraient traiter les questions de confidentialité et de protection des données (A/CN.9/795, par. 123). Les lignes directrices pourraient également prévoir qu'un administrateur de procédures assurera la sécurité des données.

34. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer la façon dont les lignes directrices devraient aborder le traitement des données, notamment en ce qui concerne la confidentialité, la communication de données aux autres entités et la publication d'informations sur les politiques appliquées en matière de traitement des données par le prestataire de services ou la plate-forme de résolution des litiges en ligne.

35. Les lignes directrices pourraient définir la durée pendant laquelle les administrateurs de procédure devraient conserver les informations, et examiner la question de la suppression automatique des données après un certain délai.

#### **Questions concernant l'administration de litiges en vertu du Règlement**

##### *Signification de certains termes du Règlement applicables aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne*

36. Les lignes directrices pourraient préciser certaines expressions utilisées dans le Règlement – celui-ci, par exemple, prévoit que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne adresse “rapidement” un accusé de réception des communications (projet d'article 3-5) et notifie à toutes les parties la disponibilité de toute communication électronique sur la plate-forme.

37. S'agissant de l'expression “portant sur de faibles montants”, qui n'a été définie ni dans le Règlement, ni dans le commentaire connexe, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer s'il faudrait que les lignes directrices donnent des indications générales sur la signification de cette expression ou donnent aux prestataires de services/administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne la liberté de définir des seuils pour les litiges qui leur sont soumis (voir A/CN.9/739, par. 16; A/CN.9/795, par. 25 et 26).



*Réception de communications des parties au litige pendant la procédure*

38. Le Règlement traite actuellement de la réception/réception réputée, et permet à un tiers neutre de proroger certains délais lorsqu'il a des raisons de croire qu'une communication n'a pas été reçue.

39. Le Groupe de travail s'est déjà demandé s'il ne conviendrait pas de traiter la question de la réception dans les lignes directrices, notamment en ce qui concerne la confirmation automatique de la réception sur la plate-forme (A/CN.9/739, par. 57). À cet égard, il voudra peut-être tenir compte de l'article 15 de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique, de l'article 10 de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux, et du paragraphe 183 de la note explicative de la convention susmentionnée.

*Délais*

40. Les lignes directrices pourraient préciser la signification de délais exprimés en "jours" ou "jours calendaires" lorsque les parties se trouvent dans des pays ou des fuseaux horaires différents.

**Pouvoir résiduel** (voir également A/CN.9/WG.III/WP.110, par. 14)

41. Le Groupe de travail voudra peut-être donner des indications sur l'étendue du pouvoir résiduel accordé à un prestataire de services de résolution des litiges en ligne et, éventuellement, sur l'exercice de ce pouvoir. Par exemple, aux termes du paragraphe 6 du projet d'article 9 (dans une procédure suivant la Voie II, comme cela est indiqué au paragraphe 8 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1), lorsqu'une partie fait objection à la nomination du tiers neutre, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne "décide ... s'il y a lieu de remplacer le tiers neutre". Le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il faudrait que les lignes directrices traitent de l'exercice de ce pouvoir lorsqu'il est conféré au prestataire de services de résolution des litiges en ligne.

**Indications données aux parties par un prestataire de services de résolution des litiges en ligne**

42. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer s'il faudrait que les lignes directrices encouragent les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne à donner aux parties à un litige des indications sur le fonctionnement du Règlement, que ce soit sous la forme d'une foire aux questions (FAQ), d'une assistance téléphonique ou autrement.

43. Ces informations destinées aux parties pourraient également renseigner sur les délais à respecter pour chaque étape de la procédure, les coûts afférents, le format requis pour les pièces justificatives, les modalités d'exécution des accords, les recommandations des tiers neutres et les sentences que rendent ces derniers.

44. Le Groupe de travail a également estimé qu'il faudrait qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne rappelle aux parties certains délais des procédures en cours afin de veiller à ce qu'elles soient dûment informées des délais prévus dans le Règlement (A/CN.9/795, par. 110).

**Exécution ou mécanisme “d’exécution privé”**

45. Le Groupe de travail voudra peut-être, après avoir décidé de la manière dont le Règlement devrait traiter les mécanismes d’exécution (voir A/CN.9/WG.III/WP.124 et par. 87 du document A/CN.9/WG.III/WP.127), déterminer le type d’indications que les lignes directrices pourraient utilement donner à cet égard.

46. Le document A/CN.9/WG.III/WP.114 propose, au principe 11, que “[l]’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne pren[ne] des mesures pour favoriser le respect des décisions issues des procédures, par exemple: exiger le dépôt d’une garantie; demander aux parties de s’engager à se conformer à la décision au début de la procédure; ou faciliter le paiement des montants adjugés.”

47. À l’article 7-4, le Règlement énonce un principe similaire, à savoir que “les parties sont encouragées à s[e] conformer” à la recommandation formulée par le tiers neutre et que “le prestataire peut faire appel à des labels de confiance et à d’autres méthodes pour vérifier que les recommandations sont observées”. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander s’il ne faudrait pas que ces deux mesures figurent plutôt dans des orientations destinées aux prestataires, ou dans des orientations formulées par les prestataires à l’intention des parties (voir plus haut, par. 42 à 44).

**Questions techniques***Technologies*

48. Les lignes directrices pourraient énoncer une pratique optimale selon laquelle la plate-forme devrait être accessible à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, sauf pendant les opérations prévues de maintenance. Elles pourraient prévoir une prorogation correspondante des délais pendant ces opérations de maintenance.

49. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander s’il faudrait, dans les lignes directrices, aborder d’autres questions ou exigences techniques et/ou la mesure dans laquelle ces questions devraient être ou pouvoir être réglementées.

*Problèmes techniques*

50. Les lignes directrices pourraient aborder des questions liées à l’interruption de procédures en raison de problèmes techniques et la manière d’assurer l’intégrité des procédures et, à cet égard, l’égalité entre les parties au litige.

**Questions juridiques qui se posent dans le contexte de l’administration d’une procédure de résolution des litiges**

51. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer s’il faudrait que les lignes directrices ne traitent que des questions de procédure ou portent également sur des questions juridiques susceptibles de se poser dans le contexte de l’administration des litiges en ligne. Ces questions pourraient notamment être les suivantes:

i) Est-ce que, dans le cas où un défendeur ne participe pas à une procédure et qu’une recommandation ou sentence est prononcée en son absence, des mesures supplémentaires doivent être prises pour s’assurer qu’il a été informé de la procédure engagée à son encontre;

ii) Comment un accord devrait-il être consigné sur la plate-forme et est-ce que ce processus devrait différer avant et après la nomination d'un tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 75);

iii) Est-ce que le lieu d'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne a une influence sur la procédure (comme c'est le cas du "siège" de l'arbitrage).

52. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il faudrait que les lignes directrices traitent de questions qui peuvent être régies par le droit national, régional ou international, comme les délais de prescription et la protection des données et de la vie privée, et, le cas échéant, dans quelle mesure.

### **Langues**

53. Le Groupe de travail voudra peut-être donner aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne des indications sur les questions de langue, notamment sur la nécessité d'indiquer clairement les langues dans lesquelles ils proposent leurs services (voir principe 8 du document A/CN.9/WG.III/WP.114; voir également A/CN.9/762, par. 71) et de s'assurer que leur système et les tiers neutres tiennent compte des besoins des utilisateurs en la matière (voir A/CN.9/762, par. 74).

### **Frais**

54. Les lignes directrices pourraient énoncer un principe général selon lequel les frais et coûts du processus de résolution des litiges en ligne devraient être raisonnables et transparents. Compte tenu de la nature mondiale du Règlement et de son application dans des régions et à types de litiges différents (entre entreprises et entre entreprises et consommateurs), le Groupe de travail voudra peut-être déterminer la mesure dans laquelle il serait souhaitable ou possible de donner d'autres indications en ce qui concerne les frais et coûts demandés par un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne.

---