



# Assemblée générale

Distr. limitée  
12 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**

## **Analyse et proposition concernant l'incorporation de principes de fond pour les demandes et les mesures relevant de la résolution des litiges en ligne dans l'article 4 du projet de règlement de procédure**

**Note présentée par le Center for International Legal Education**

### **Note du Secrétariat**

En vue de la vingt-cinquième session du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), le Center for International Legal Education a soumis au Secrétariat, le 12 mars 2012, la note jointe en annexe relative à une analyse et une proposition concernant l'incorporation de principes de fond pour les demandes et les mesures relevant de la résolution des litiges en ligne dans l'article 4 du projet de règlement de procédure.

Le texte figurant en annexe est la traduction d'un document reproduit tel qu'il a été reçu par le Secrétariat.


## **I. Objet de la présente note**

Le Groupe de travail III de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) a entrepris d'élaborer un cadre mondial pour la résolution des litiges en ligne. Ce travail a débuté en décembre 2010, avec des sessions supplémentaires en mai et novembre 2011. La prochaine session est programmée du 21 au 25 mai 2012.

Si le règlement de procédure a formé le pivot des travaux effectués jusqu'à présent, la panoplie complète d'instruments doit se fonder sur une compréhension commune du potentiel, et des limites, d'un système de résolution des litiges en ligne conçu de sorte à être **simple, efficace, rationnel, transparent et équitable**.

V.12-51603 (F)



Merci de recycler 

Le Center for International Legal Education de la Faculté de droit de l'Université de Pittsburgh a procédé, en particulier, à l'examen du troisième document mentionné par le Groupe de travail qui portait sur les principes juridiques de fond pour la résolution des litiges. De son analyse, il a conclu que les objectifs de simplicité, d'efficacité, de rationalité, de transparence et d'équité pourraient être atteints si, au lieu d'élaborer un document distinct sur les principes juridiques de fond, on faisait une plus large place aux formulaires figurant actuellement en tant qu'annexes à l'article 4 du projet de règlement de procédure.

Plutôt qu'un document distinct sur les principes juridiques de fond, la présente note suggère donc, pour parvenir aux mêmes objectifs, d'adopter des méthodes claires et transparentes pour présenter des demandes spécifiques fondées sur des faits et pour requérir des mesures spécifiques, par l'intermédiaire des formulaires figurant actuellement en tant qu'annexes à l'article 4 du projet de règlement de procédure. Ainsi, les règles de fond pour traiter ces demandes spécifiques fondées sur des faits seraient implicites dans la structure même des demandes qui pourraient être présentées et des mesures qui pourraient être accordées dans le cadre du système de résolution des litiges en ligne. Cette structure réduirait (voire éliminerait) la nécessité d'établir le droit positif national applicable et de s'y référer ou encore la nécessité de concevoir des règles de fond non nationales plus complètes pour la résolution des litiges. Voir l'article 35 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI et le paragraphe 1 de l'article 28 de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international.

Dans la mesure où il est utile de comprendre en premier lieu le contexte ayant mené à la décision d'élaborer des principes juridiques de fond non nationaux de même que les principes fondamentaux sur lesquels s'appuie la proposition contenue dans la présente note, le texte ci-après est structuré comme suit: présentation de l'historique (partie II); examen des principes fondamentaux (partie III); puis projets de formulaires répondant aux exigences de l'article 4 du projet de règlement de procédure (partie IV). Ces projets de formulaires contiennent des options que nous espérons claires, transparentes et faciles à appliquer pour déposer des demandes et requérir des mesures spécifiques.

Cette proposition découle en partie d'une analyse faite précédemment par le Center for International Legal Education des types de demandes et de mesures possibles qui sont utilisés le plus fréquemment dans les systèmes de résolution des litiges en ligne existants, et en particulier de ceux qui sont prévus dans le cadre des arrangements de rétrofacturation par carte de crédit. Le rapport de cette précédente analyse est disponible sur demande à M. Ronald A. Brand (rbrand@pitt.edu).

## **II. Historique**

Dans les conclusions de la Note du Secrétariat en date du 23 avril 2010, Travaux futurs possibles concernant le règlement en ligne des différends dans les opérations de commerce électronique internationales (A/CN.9/706), il est dit au paragraphe 50 à propos du colloque tenu à Vienne les 29 et 30 mars 2010 sur le thème "A Fresh Look at Online Dispute Resolution and Global E-Commerce: Toward a Practical and Fair Redress System for the 21st Century Trader (Consumer and Merchant)" (Regard nouveau sur le règlement des litiges en ligne et le commerce électronique

mondial: vers un système de réparation pratique et juste pour les acteurs du commerce du XXI<sup>e</sup> siècle (consommateurs et commerçants)):

50. **L'avis généralement partagé pendant le colloque a été que les mécanismes de recours classique devant les tribunaux ne constituent pas une solution adéquate dans le cas des différends découlant de transactions électroniques transfrontières et que la solution – assurant un règlement rapide des différends à travers les frontières – réside dans un système mondial de règlement en ligne des innombrables différends d'un montant modeste entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. Il a été souligné en outre que les différends transfrontaliers liés au commerce électronique, qui constitueront une proportion significative des litiges au cours des années à venir, exigent des mécanismes individualisés qui n'imposent pas de coûts, de retards et de charges sans proportion avec l'enjeu pécuniaire.** Il a été reconnu que la création d'un système répondant aux besoins de toutes les parties en cause soulève de nombreuses difficultés et qu'il importe de tenir compte des différences de culture, de langue et de système juridique.

Sont notés au paragraphe 16 du même document (A/CN.9/706) les avantages pour le consommateur d'être clairement et dûment avisé pour effectuer son choix et la commodité d'utiliser un ensemble de règles ne nécessitant pas de référence à un quelconque système juridique national:

16. Plusieurs options pouvant être envisagées en matière de réglementation afin d'encourager le développement du droit européen de la consommation et des contrats, y compris des mécanismes de règlement en ligne des différends, ont été mentionnées. **L'une des plus viables, a-t-il été dit, serait un instrument facultatif de règlement des litiges dans le contexte des transactions entre entreprises et consommateurs (appelé le "Bouton bleu").** Ce système n'interviendrait pas automatiquement et **la procédure du "Bouton bleu" ne s'appliquerait qu'à la suite d'un accord entre les parties. Par exemple, le vendeur pourrait afficher sur son site Web une icône indiquant que le client (qu'il s'agisse ou non du consommateur final) pourrait, en cliquant sur le "Bouton bleu", rendre applicables à la transaction conclue entre les parties les principes juridiques de fond et de procédure prévus par l'instrument facultatif. Les participants au colloque ont expliqué que l'adoption de cette procédure en ligne faciliterait un règlement rapide et économique des différends sur la base de l'accord intervenu entre les parties et éliminerait ainsi la nécessité de régler des problèmes épineux comme ceux concernant la compétence et le droit applicable.**

Il est mentionné ce qui suit au paragraphe 76 de la Note du Secrétariat en date du 13 octobre 2010, Règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique (A/CN.9/WG.III/WP.105):

76. Les arbitrages sont régis par le droit matériel et procédural qui peut être approuvé par les parties ou désigné d'une autre manière. **Un instrument efficace sur le règlement international des litiges en ligne pourrait régler la question de la certitude quant au droit applicable.**

Il est mentionné ce qui suit aux paragraphes 101 et 103 du rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) en date du 17 janvier 2011 sur les travaux de sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010) (A/CN.9/716):

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

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

Il est mentionné ce qui suit à l'alinéa a) du paragraphe 115 du même document:

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

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

Il est mentionné ce qui suit au paragraphe 52 du rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) en date du 3 juin 2011 sur les travaux de sa vingt-troisième session (New York, 23-27 mai 2011) (A/CN.9/721):

52. Un large soutien a été exprimé en faveur de la proposition visant à remplacer le libellé actuel du paragraphe 4 [de l'article 1 du projet de règlement de procédure] par le suivant:

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

- a) **Principes juridiques de fond pour la prise de décisions;**
- b) Guide à l'intention des prestataires de services en ligne et des arbitres;
- c) 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; et
- d) Mécanisme international d'exécution.”

**Il est indiqué au paragraphe 8 de la Note du Secrétariat en date du 28 février 2012, Règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.112), que le projet de préambule du règlement de procédure est maintenant libellé comme suit:**

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 avec des moyens de communication 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] qui font partie intégrante du Règlement:**

- [a] Orientations et exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne;]
- [b] Orientations et exigences minimales pour les tiers neutres;]
- [c] **Principes juridiques de fond pour la résolution des litiges;]**
- [d] Mécanisme international d'application;]
- [...];

Il est noté au paragraphe 21 du rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) en date du 21 novembre 2011 sur les travaux de sa vingt-quatrième session (Vienne, 14-18 novembre 2011) (A/CN.9/739) que lors de l'examen des documents à créer:

21. **Le Groupe de travail s'est demandé si les documents complémentaires devraient être joints en annexe au Règlement ou se présenter comme des documents distincts (A/CN.9/721, par. 53).** À l'issue d'un échange de vues, il a été convenu de supprimer les crochets encadrant le membre de phrase “qui figurent ci-après en annexe et qui font partie intégrante du Règlement” et de passer aux délibérations sur la teneur des documents

énumérés dans le paragraphe 2. Il a été dit que la liste des documents n'était pas exhaustive et que des documents supplémentaires pourraient y être ajoutés.

Ainsi, est-il maintenant prévu de créer quatre documents distincts qui accompagneront le règlement de procédure.

### III. Principes fondamentaux sous-tendant un système mondial de résolution des litiges en ligne

On trouvera ci-dessous une liste des principes fondamentaux qui sous-tendent l'élaboration de la proposition énoncée dans la quatrième partie de la présente note:

1) **Le système de résolution des litiges en ligne doit tenir compte du fait qu'il n'existe actuellement aucun autre mode de résolution efficace et rationnel des différends en ce qui concerne les opérations électroniques internationales portant sur de gros volumes et de faibles montants.**

2) **Le système de résolution des litiges en ligne ne fonctionnera que s'il est simple, efficace, rationnel, transparent et équitable.** Seul un système doté de ces caractéristiques inspirera suffisamment confiance à la fois aux commerçants et aux acheteurs (y compris aux consommateurs) lorsqu'ils effectueront des opérations électroniques internationales portant sur de gros volumes et de faibles montants, opérations qui d'habitude engendrent des risques qui en éloignent à la fois les acheteurs et les vendeurs. Il convient de reconnaître, lors de la mise au point du système, qu'aussi bien les vendeurs que les acheteurs doivent être sûrs que leurs intérêts seront protégés pour parvenir à un niveau de confiance suffisant à l'égard du système. Si soit les vendeurs soit les acheteurs renoncent à y adhérer ou ne sont pas suffisamment protégés, le système ne pourra pas fonctionner.

3) **Pour assurer la simplicité et l'efficacité, les exclusions du champ d'application doivent être aussi peu nombreuses que possible.** En effet, il ne sera pas facile, dans un système dont les premières étapes s'appuient sur la communication et l'analyse électroniques, de mettre en place des éléments faisant appel à une appréciation humaine ou faisant intervenir des définitions complexes visant à faire la différence entre les types de parties à un litige. Comme on l'a maintes fois reconnu lors des travaux de la Commission et du Groupe de travail III, il est difficile en théorie et en pratique de faire une distinction non seulement entre les opérations entre entreprises et celles entre entreprises et consommateurs mais aussi entre les commerçants et les consommateurs. Voir le paragraphe 256 du rapport de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international de juillet 2010 (A/65/17) et le paragraphe 37 du rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-troisième session (New York, 23-27 mai 2011) (A/CN.9/721).

4) **Pour assurer la simplicité, l'efficacité et la rationalité, le système de résolution des litiges en ligne doit être autonome et fonctionner sans qu'il soit besoin de se référer à des règles nationales de droit international privé.** Un système uniforme s'appuyant sur les différences qui existent entre les règles nationales du droit international privé aura des résultats disparates en fonction de facteurs comme le lieu de situation des parties et la nécessité de "situer" l'opération dans l'espace. Ceci créerait des difficultés qui devraient être absentes du système.

En outre, d'un point de vue international, la manière d'établir le droit national applicable n'est pas claire (compte tenu entre autres du pays du contrat, du pays d'origine, du pays de destination ou des rapports les plus pertinents). Plus simplement, les impératifs **d'efficacité et de rationalité** exigent que le système évite de tomber dans le piège qui laisserait penser que les règles du droit international privé peuvent être utilisées pour protéger la partie la plus vulnérable dans le cadre d'opérations électroniques internationales portant sur de faibles montants et de gros volumes.

5) **Pour assurer l'efficacité, la rationalité et la transparence, le système de résolution des litiges en ligne doit encourager l'adoption d'une décision contraignante.** Il n'est guère utile de proposer des mécanismes de résolution des différends qui permettent aux parties d'intenter de nouvelles actions pour des affaires déjà réglées. Toutefois, il ne faut pas confondre cet aspect de la question avec une question tout à fait différente, à savoir la possibilité toujours ouverte de former un recours devant des juridictions nationales ou d'utiliser d'autres mécanismes de résolution des litiges pour régler des affaires ne relevant pas du système de résolution des litiges en ligne (voir le principe 9 ci-dessous).

6) **Pour assurer l'efficacité, la rationalité et la transparence, le système de résolution des litiges en ligne doit permettre au prestataire de services de résolution des litiges en ligne d'intégrer des méthodes automatiques d'exécution des décisions** (par exemple des méthodes de rétrofacturation ou de renversement de paiement automatique).

7) **Pour assurer la transparence et l'équité**, toute partie à une opération électronique internationale portant sur un gros volume et un faible montant **doit être clairement avisée de l'option de résolution des litiges et doit avoir la possibilité explicite de ne pas s'engager dans une opération** si elle ne souhaite pas adhérer au processus de résolution des litiges qui est proposé.

8) **Pour assurer l'équité**, le système de résolution des litiges en ligne **doit être conçu de telle sorte que les États conviennent qu'il est en soi simple, efficace, rationnel et transparent.** Les règles du droit international privé qui ont pour but de protéger les parties les "plus faibles" contre des procédures inéquitables sont inutiles lorsque les États conviennent dès le début que le système de résolution des litiges assure une protection adéquate à ces parties. Ainsi, l'équité du système proprement dit est l'aune à laquelle se jugent, au final, la simplicité, l'efficacité, la rationalité et la transparence nécessaires pour remplacer les règles protectrices du droit international privé. Si les États trouvent que le système répond à ces critères, alors celui-ci éliminera le besoin auquel répondent les règles "protectrices" du droit international privé et produira lui-même le type de protection du consommateur (et d'autres personnes) que cherchent souvent à établir les règles de droit national pertinentes. Il s'agit d'un de ces cas dans lesquels il est nettement préférable de s'appuyer sur un système de règles uniforme, appliqué à une large échelle, que sur des règles nationales de droit international privé ou sur des règles nationales relatives à la protection du consommateur. **La simplicité, l'efficacité, la rationalité et la transparence ne peuvent être obtenues qu'à travers un système unique et autonome, dont la loi nationale ne permet de s'écarter que de manière minimale.**

9) **Pour assurer la simplicité et l'efficacité**, il faut, dès le début, que les principes juridiques de fond destinés à être appliqués dans le processus de résolution des litiges en ligne renvoient à **un ensemble précis et limité de demandes fondées sur des faits** susceptibles d'être déposées et à **un ensemble précis et limité de réparations** possibles. Au vu des systèmes de résolution des litiges en ligne actuellement applicable, il s'avère que la grande majorité des litiges relatifs à des opérations électroniques portant sur de gros volumes et de faibles montants concerne un petit ensemble spécifique de demandes et de réparations. Les questions et les litiges plus complexes (tels que les lésions corporelles, les dommages indirects et le recouvrement de créances) devraient être exclus du système de résolution des litiges en ligne. Voir les paragraphes 18, 19 et 76 du rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-quatrième session (Vienne, 14-18 novembre 2011) (A/CN.9/739).

#### **IV. Proposition concernant l'insertion de principes de fond dans les formulaires qui seront annexés à l'article 4 du projet de règlement de procédure**

##### **A. Texte actuel de l'article 4 du projet de règlement de procédure**

L'article 4 du projet de règlement de procédure est libellé comme suit (avec les changements y apportés suite à la session de novembre 2011 du Groupe de travail):

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

*[5. En réponse à la notification communiquée par le demandeur, le défendeur peut introduire une demande découlant de la même opération [ou des mêmes circonstances factuelles] indiquée[s] par le demandeur dans la notification [, auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] ('demande reconventionnelle').] La demande reconventionnelle est*



introduite dans les [sept (7)] jours calendaires [suivant la [communication au] [réception par le] défendeur de la première notification]. [La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution des litiges en ligne en même temps que la [première demande][notification du 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, la déclaration portant accord par les parties de recourir à la procédure de résolution du litige en ligne en cas de survenance d'un litige entre eux];”
  - f) la déclaration du demandeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le défendeur au sujet du litige spécifique relatif à l'opération en question;
  - g) le lieu de situation du demandeur;
  - [h) la mention de la langue dans laquelle la procédure devrait de préférence se tenir;]
  - 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 régler 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 litige spécifique relatif à l'opération en question;*

f) *le lieu de situation du défendeur;*

[g) *la mention de la langue dans laquelle la procédure devrait de préférence se tenir;*]

h) *la signature du défendeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification;*

[...]”

## **B. Proposition**

Il est proposé d'utiliser les formulaires de présentation des demandes au système de résolution des litiges en ligne aussi bien pour préciser que pour limiter les types de demandes susceptibles d'être introduites et les types de réparations susceptibles d'être obtenus par l'intermédiaire du système. Ainsi, toute partie à une opération en ligne peut présenter une demande en utilisant le formulaire voulu. Dans la mesure où ce formulaire contiendra des listes précises, d'une part, des demandes pouvant être présentées et, d'autre part, des réparations pouvant être sollicitées, il permettra:

- 1) de définir concrètement les règles de fond à appliquer, en énumérant les demandes et les réparations possibles;
- 2) de ne pas avoir à se référer à des règles de fond supplémentaires en dehors de celles figurant implicitement dans les formulaires;
- 3) d'éviter de devoir se référer à un droit applicable en dehors du système, puisqu'il ne sera pas nécessaire d'examiner les demandes ou les réparations n'apparaissant pas dans les formulaires; et
- 4) de préciser (en n'autorisant aucune autre demande ou réparation) que les types de réparation qui ne sont pas disponibles à travers les formulaires communiqués ne sont pas disponibles dans le cadre du système de résolution des litiges en ligne, et doivent donc être sollicités par d'autres méthodes de résolution des litiges.

On trouvera ci-dessous un projet partiel de formulaires qui pourraient être annexés à l'article 4 du projet de règlement de procédure. Ce projet ne se veut nullement exhaustif. Il comporte des projets de formulaires de demande à présenter par des acheteurs de marchandises et également de services. Il comporte également des projets de formulaires de demande à présenter par des vendeurs en réponse aux demandes susmentionnés\*\*. Une analyse plus poussée montrera peut-être qu'il sera inutile de prévoir des projets complets de formulaires de réponse pour les acheteurs, dans la mesure où la demande et la réparation sélectionnées par le demandeur-vendeur restreindront nécessairement le champ des réponses disponibles. À ce stade, il pourrait être nécessaire d'accorder une certaine marge de manœuvre au prestataire de services de résolution des litiges en ligne pour ce qui est d'établir la manière

dont la réponse doit être faite et le mode de fonctionnement de son système particulier.

Une autre possibilité consisterait à énumérer dans les annexes de l'article 4 les types de réclamations et de réparations prévus au sein du système – en laissant chaque prestataire de services de résolution des litiges en ligne élaborer ses propres formulaires conformément à cette liste (et dans les limites qu'elle impose). L'effet en serait similaire – à savoir l'application pratique des règles de fond associées à chaque type de réclamation et de réparation disponible – par incorporation dans l'article 4 du règlement de procédure.

L'avantage de ce type de démarche par rapport à un ensemble distinct de principes juridiques de fond est qu'il dote le système d'une autonomie complète, en éliminant le besoin de combler d'éventuelles lacunes dans une série de principes juridiques de fond qui pourraient exiger des références au droit national par le biais des règles de droit applicable. Ainsi pourrait se régler une partie des questions les plus épineuses concernant le système de résolution des litiges en ligne (par exemple l'existence ou non de règles ou de distinctions spéciales pour les opérations de consommateurs et les contraintes imposées par la prise en compte des règles de droit applicable dans un système conçu pour être simple).

### **Annexe A1**

#### **Demande à présenter par l'acheteur en tant que demandeur**

**a) Renseignements concernant le demandeur (acheteur)**

Identité de l'acheteur telle que communiquée lors de l'opération d'achat initiale:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adresse électronique aux fins de la notification pour la procédure de résolution du litige en ligne:

\_\_\_\_\_

Nom du représentant du demandeur (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne (et adresse électronique du représentant si elle diffère de l'adresse susmentionnée):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**b) Nom et adresses électroniques du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- c) **Numéro de commande, date d'achat et autres renseignements disponibles pour identifier l'opération dont découle le litige**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- d) **Origine de l'accord sous-tendant le recours à la présente procédure de résolution du litige en ligne**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- e) **Réclamation et réparation demandée**

- 1) **Si l'opération concernait la vente de marchandises, veuillez remplir la section ci-dessous:**

- A) **Réclamation par le demandeur-acheteur de marchandises:**

**Le demandeur (acheteur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1)  Je n'ai pas reçu les marchandises.
- 2)  J'ai reçu les marchandises mais seulement après le \_\_\_\_\_ (date), date à laquelle elles auraient dû être livrées. Les marchandises sont arrivées le \_\_\_\_\_.
- 3)  J'ai reçu les marchandises dans les délais voulus mais (veuillez cocher une seule des options désignées par des lettres dans la liste ci-dessous):
- a)  Ce que j'ai reçu ne correspondait aucunement à ce que j'avais commandé.
- b)  L'article était de la mauvaise  
 taille  
 couleur  
 (autre: veuillez préciser \_\_\_\_\_).
- c)  Il manque des parties ou des éléments à l'article.
- d)  À la première utilisation, l'article s'est avéré défectueux comme il est indiqué ci-après:  
  
\_\_\_\_\_
- e)  La version ou l'édition de l'article ne correspond pas à celle figurant dans la liste conformément à laquelle le contrat a été conclu.
- f)  L'article était décrit comme authentique mais ne l'est pas.
- g)  Il manque à l'article des parties ou des caractéristiques importantes, ce qui n'était pas mentionné dans la liste.

- h) \_\_ L'article a été endommagé pendant le transport.
- i) \_\_ L'acheteur a reçu un nombre/une quantité erroné(e) d'articles.
- 4) \_\_ J'ai annulé l'achat mais le montant m'en a quand même été facturé.
- 5) \_\_ J'ai réglé les marchandises mais le vendeur m'a fait payer plusieurs fois au lieu d'une seule.
- 6) \_\_ Je n'ai pas du tout acheté les marchandises mais le montant m'en a quand même été facturé.

**B) Demande de mesures par le demandeur-acheteur de biens:**

**Le demandeur (acheteur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1) \_\_ Je veux le remboursement intégral du montant versé au défendeur (vendeur) et je lui renverrai toutes les marchandises que j'ai reçues.
- 2) \_\_ Je veux recevoir les marchandises que j'avais initialement commandées au défendeur (vendeur).
- 3) \_\_ Je veux que les marchandises que j'ai reçues soient réparées par le défendeur (vendeur) de façon à être conformes à la qualité correspondant à ma commande.
- 4) \_\_ Je veux garder les marchandises et être en partie remboursé du prix d'achat par le défendeur (vendeur), à hauteur de \_\_\_\_\_ (soit le dépassement du montant que j'ai réglé par rapport à la valeur des marchandises que j'ai effectivement reçues).

**C) Signature du demandeur (ou signature de son représentant tel que mentionné ci-dessus) sous forme électronique [y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification]:**

\_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

**2) Si l'opération concernait la vente de services, veuillez remplir la section ci-dessous:**

**A) Réclamation par le demandeur-acheteur de services:**

**Le demandeur (acheteur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1) \_\_ Je n'ai pas reçu les services.
- 2) \_\_ J'ai reçu les services mais seulement après le \_\_\_\_\_ (date), date à laquelle ils auraient dû être livrés. Les services ont été livrés le \_\_\_\_\_.
- 3) \_\_ J'ai reçu les services dans les délais voulus mais (veuillez cocher une seule des options désignées par des lettres dans la liste ci-dessous):

- a)  Ce que j'ai reçu ne correspondait aucunement à ce que j'avais commandé.
- b)  Les services reçus comportaient les défauts suivants:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 4)  J'ai annulé l'achat avant l'exécution des services mais le montant m'en a quand même été facturé.
- 5)  J'ai réglé les services mais le vendeur m'a fait payer plusieurs fois au lieu d'une seule.
- 6)  Je n'ai pas du tout acheté les services mais le montant m'en a quand même été facturé.

**B) Demande de mesures par le demandeur-acheteur de services:**

**Le demandeur (acheteur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1)  Je veux le remboursement intégral du montant versé au défendeur (vendeur).
- 2)  Je veux recevoir les services que j'avais initialement commandés au défendeur (vendeur).
- 3)  Je veux que des services supplémentaires soient exécutés de façon à recevoir exactement les services correspondant au contrat initial.
- 4)  Je veux conserver les services que j'ai reçus et être en partie remboursé du prix d'achat par le défendeur (vendeur), à hauteur de \_\_\_\_\_ (soit le dépassement du montant que j'ai réglé par rapport à la valeur des services que j'ai effectivement reçus).

**Signature du demandeur (ou signature de son représentant tel que mentionné ci-dessus) sous forme électronique [y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification]:**

\_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

## Annexe B1

### Réponse à présenter par le vendeur en tant que défendeur

**a) Renseignements concernant le défendeur (vendeur)**

Nom et adresse:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adresse électronique aux fins de la notification pour la procédure de résolution du litige en ligne:

\_\_\_\_\_

Nom du représentant du défendeur autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne (et adresse électronique du représentant si elle diffère de l'adresse susmentionnée):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**b) Réponse à la réclamation et position à l'égard de la réparation demandée**

**A. Si l'opération concernait la vente de marchandises, veuillez remplir la section ci-dessous:**

**Réponse par le défendeur-vendeur de marchandises:**

**Le défendeur (vendeur) se verra accorder la possibilité de ne répondre qu'au manquement invoqué par le demandeur (acheteur). Ainsi, le défendeur ne recevra que l'une des options ci-dessous et ne devra sélectionner qu'une seule réponse parmi les possibilités proposées:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

1)  Je n'ai pas reçu les marchandises.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

1)  L'article commandé a été livré/envoyé à l'acheteur le \_\_\_\_\_ (date).

2)  Veuillez patienter encore quelques jours, l'article commandé vous a été expédié le \_\_\_\_\_ (date).

3)  L'article commandé n'a pas été livré et le prix d'achat sera intégralement remboursé.

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

2)  J'ai reçu les marchandises mais seulement après le \_\_\_\_\_ (date), date à laquelle elles auraient dû être livrées. Les marchandises sont arrivées le \_\_\_\_\_.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

1) \_\_ L'article commandé a été livré/envoyé à l'acheteur le \_\_\_\_\_ (date).  
C'était \_\_ / Ce n'était pas \_\_ (veuillez cocher l'option appropriée) dans les délais stipulés dans le contrat.

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

3) \_\_ J'ai reçu les marchandises dans les délais voulus mais (veuillez cocher une seule des options désignées par des lettres dans la liste ci-dessous):

a) \_\_ Ce que j'ai reçu ne correspondait aucunement à ce que j'avais commandé.

b) \_\_ L'article était de la mauvaise

\_\_ taille

\_\_ couleur

\_\_ (autre: veuillez préciser \_\_\_\_\_).

c) \_\_ Il manque des parties ou des éléments à l'article.

d) \_\_ À la première utilisation, l'article s'est avéré défectueux comme il est indiqué ci-après:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

e) \_\_ La version ou l'édition de l'article ne correspond pas à celle figurant dans la liste conformément à laquelle le contrat a été conclu.

f) \_\_ L'article était décrit comme authentique mais ne l'est pas.

g) \_\_ Il manque à l'article des parties ou des caractéristiques importantes, ce qui n'était pas mentionné dans la liste.

h) \_\_ L'article a été endommagé pendant le transport.

i) \_\_ L'acheteur a reçu un nombre/une quantité erroné(e) d'articles.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

4) \_\_ J'ai annulé l'achat mais le montant m'en a quand même été facturé.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

5) \_\_ J'ai réglé les marchandises mais le vendeur m'a fait payer plusieurs fois au lieu d'une seule.



**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

6) \_\_ Je n'ai pas du tout acheté les marchandises mais le montant m'en a quand même été facturé.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Demande de mesure par le défendeur – vendeur de marchandises:**

**Le défendeur (vendeur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

1) \_\_ Je veux le remboursement intégral du montant versé au défendeur (vendeur) et je renverrai les marchandises qui m'ont été expédiées par le défendeur (vendeur).

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

2) \_\_ Je veux recevoir les marchandises que j'avais initialement commandées au défendeur (vendeur).

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

3) \_\_ Je veux que les marchandises que j'ai reçues soient réparées par le défendeur (vendeur) de façon à être conformes à la qualité correspondant à ma commande.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

4) \_\_ Je veux garder les marchandises et être en partie remboursé du prix d'achat par le défendeur (vendeur), à hauteur de \_\_\_\_\_ (soit le dépassement du montant que j'ai réglé par rapport à la valeur des marchandises que j'ai effectivement reçues).

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

- d) Le défendeur-vendeur accepte de participer à une procédure de résolution du litige en ligne;
- f) Le défendeur-vendeur n'a pas engagé d'autres voies de droit contre le demandeur au sujet de l'opération en question.

**Signature du défendeur (ou signature de son représentant tel que mentionné ci-dessus) sous forme électronique [y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification]:**

\_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

3) \_\_ Je veux que les marchandises que j'ai reçues soient réparées par le défendeur (vendeur) de façon à être conformes à la qualité correspondant à ma commande.

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

**Si le demandeur (acheteur) a coché**

4) \_\_ Je veux garder les marchandises et être en partie remboursé du prix d'achat par le défendeur (vendeur), à hauteur de \_\_\_\_\_ (soit le dépassement du montant que j'ai réglé par rapport à la valeur des marchandises que j'ai effectivement reçues).

**Le défendeur (vendeur) doit alors cocher l'une des options suivantes:**

d) Le défendeur-vendeur accepte de participer à une procédure de résolution du litige en ligne;

f) Le défendeur-vendeur n'a pas engagé d'autres voies de droit contre le demandeur au sujet de l'opération en question.

**Signature du défendeur (ou signature de son représentant tel que mentionné ci-dessus) sous forme électronique [y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification]:**

\_\_\_\_\_  
Date: \_\_\_\_\_

## **Annexe A2**

### **Demande à présenter par le vendeur en tant que demandeur**

**a) Renseignements concernant le demandeur (vendeur)**

Nom et adresse:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Adresse électronique aux fins de la notification pour la procédure de résolution du litige en ligne:

\_\_\_\_\_

Nom du représentant du demandeur (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne (et adresse électronique du représentant si elle diffère de l'adresse susmentionnée):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**b) Nom et adresses électroniques du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**c) Numéro de commande, date d'achat et autres renseignements disponibles pour identifier l'opération dont découle le litige**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**d) Origine de l'accord sous-tendant le recours à la présente procédure de résolution du litige en ligne**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**e) Réclamation et réparation demandée**

**1) Si l'opération concernait la vente de marchandises, veuillez remplir la section ci-dessous:**

**A) Réclamation par le demandeur-vendeur de marchandises:**

**Le demandeur (vendeur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1)  Je n'ai reçu aucun paiement pour les marchandises fournies.
- 2)  Je n'ai reçu que \_\_\_\_\_ du prix d'achat total s'élevant à \_\_\_\_\_.

**B) Demande de mesure par le demandeur-vendeur de marchandises:**

**Le demandeur (vendeur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1)  Je veux recevoir le règlement correspondant à la partie non réglée du prix d'achat.
- 2)  Je veux que les marchandises me soient renvoyées dans leur condition d'origine.

2) Si l'opération concernait la vente de services, veuillez remplir la section ci-dessous:

**A) Réclamation par le demandeur-vendeur de services:**

Le demandeur (vendeur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:

- 1)  Je n'ai reçu aucun paiement pour les services fournis.
- 2)  Je n'ai reçu que \_\_\_\_\_ du prix total s'élevant à \_\_\_\_\_.

**B) Demande de mesure par le demandeur-vendeur de services:**

Le demandeur (vendeur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:

- 1)  Je veux recevoir le règlement correspondant à la partie non réglée du prix des services fournis.
- 2)  Je veux obtenir l'autre mesure ci-dessous:

\_\_\_\_\_  
**Signature du demandeur (ou signature de son représentant tel que mentionné ci-dessus) sous forme électronique [y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification]:**

Date: \_\_\_\_\_

**Annexe B2**

**Réponse à présenter par le vendeur en tant que défendeur**

**a) Renseignements concernant le défendeur (acheteur)**

Identité de l'acheteur telle que communiquée lors de l'opération d'achat initiale:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Adresse électronique aux fins de la notification pour la procédure de résolution du litige en ligne:

\_\_\_\_\_

Nom du représentant du défendeur autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne (et adresse électronique du représentant si elle diffère de l'adresse susmentionnée):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**b) Réponse à la réclamation et position à l'égard la réparation demandée**

**A. Si l'opération concernait la vente de marchandises, veuillez remplir la section ci-dessous:**

**Réponse du défendeur-acheteur de marchandises****A) Réponse du défendeur-acheteur de marchandises:**

**Le défendeur (acheteur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1)  J'ai réglé l'intégralité du prix d'achat.
- 2)  Je suis prêt à régler la partie non payée du prix d'achat.
- 3)  Je pense être en droit de ne pas régler la partie non payée du prix d'achat pour la raison suivante:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2) Si l'opération concernait la vente de services, veuillez remplir la section ci-dessous:****A) Réclamation du défendeur-acheteur de services:**

**Le défendeur (acheteur) doit cocher UNE SEULE des options numérotées figurant dans la liste ci-dessous:**

- 1)  J'ai réglé l'intégralité du prix d'achat.
- 2)  Je suis prêt à régler la partie non payée du prix d'achat.
- 3)  Je pense être en droit de ne pas régler la partie non payée du prix d'achat pour la raison suivante:

\_\_\_\_\_

**Signature du défendeur (ou signature de son représentant tel que mentionné ci-dessus) sous forme électronique [y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification]:**

\_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_