

30 novembre 2015
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Trente-deuxième session
Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015

**Résolution des litiges en ligne dans les opérations
internationales de commerce électronique**

Document présenté par la Colombie et les États-Unis d'Amérique

Note du Secrétariat

Les Gouvernements de la Colombie et des États-Unis d'Amérique ont présenté au secrétariat le document ci-joint intitulé "Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne". On trouvera en annexe à la présente note le texte du document tel qu'il a été reçu par le secrétariat.



Annexe

Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne Groupe de travail III de la CNUDCI

Les délégations de la Colombie et des États-Unis présentent le document de séance ci-après qui renferme des Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne. Ce document fait suite à la décision de la Commission dans laquelle celle-ci avait chargé le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) de rédiger un document descriptif non contraignant traduisant les éléments et principes du processus de résolution des litiges en ligne. Il se fonde sur notre proposition de rédaction de notes techniques sur la résolution des litiges en ligne, qui a bénéficié d'un large soutien lors de la session de la Commission. Il est conforme à la présentation suivie dans d'autres instruments de la CNUDCI renfermant des notes techniques. Eu égard aux instructions données par la Commission, il ne traite pas de la nature de l'étape finale du processus.

Les Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne suivent de près les éléments et la description du processus comme indiqué dans la note du secrétariat A/CN.9/WG.III/WP.137. Les Notes techniques abordent aussi d'autres questions soulevées par le secrétariat dans le document A/CN.9/WG.III/WP.137 (section XIV) concernant: 1) le style du document (nous proposons notamment d'inclure un descriptif de la nature des Notes techniques (voir les Notes techniques ci-jointes, par. 1 à 6); 2) le point de savoir si les paragraphes descriptifs figurant dans la note du secrétariat devraient être précédés d'un énoncé général des objectifs et/ou des avantages d'une procédure de résolution des litiges en ligne (nous proposons de donner un aperçu de la résolution des litiges en ligne (voir par. 7 et 8); et 3) la manière dont les paragraphes descriptifs figurant dans la note du secrétariat devraient être formulés (nous suggérons que les principes et procédures soient précédés de la formule "il est souhaitable que", compte tenu de la nature des notes techniques (voir par. 9 à 50). Nous avons également inclus d'autres éléments et descriptions de principes de base de la résolution des litiges en ligne, comme indiqué dans le document présenté par Israël, A/CN.9/WG.III/WP.138 (voir les Notes techniques ci-jointes, par. 12 à 18).

En formulant une proposition globale de Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne, nous gardons à l'esprit la décision de la Commission de donner au Groupe de travail III un délai d'un an (deux sessions du Groupe de travail) pour achever ses travaux. Les Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne doivent être examinées à la lumière du document A/CN.9/WG.III/WP.137. Les notes de bas de page figurant dans les Notes techniques renvoient en général aux paragraphes pertinents dans la note du secrétariat d'où elles sont tirées.

Pièce jointe A: Notes techniques sur la résolution des litiges en ligne

I. Introduction

Objet des Notes techniques

1. L'objet des Notes techniques est de favoriser le développement de la résolution des litiges en ligne comme mode de règlement des litiges, en aidant les participants à un système de résolution des litiges en ligne à mener la procédure correspondante.
2. Les Notes techniques s'appliquent à la résolution des litiges en ligne découlant de contrats de vente ou de service transfrontières portant sur de faibles montants, conclus au moyen de communications électroniques. Étant donné que les pratiques et modes procéduraux dans le contexte de la résolution des litiges en ligne varient sensiblement, les Notes techniques ont pour objet d'apporter une aide, indépendamment de la structure ou du cadre du système de résolution des litiges en ligne considéré.
3. Les Notes techniques sont conçues pour aider l'ensemble des participants potentiels à un système de résolution des litiges en ligne, y compris les administrateurs, les plates-formes, les tiers neutres, et les parties au litige.
4. Les Notes techniques tiennent compte des différentes conceptions des systèmes de résolution des litiges en ligne, qui illustrent les principes d'équité, de transparence, de responsabilité et d'une procédure régulière – principes essentiels à tout système de ce type –, mais elles n'ont pas pour but de présenter un résumé exhaustif ou exclusif des différentes conceptions qui intègrent ces principes. Elles ne donnent pas à entendre que telle ou telle pratique de résolution des litiges en ligne représente la meilleure pratique.

Caractère non contraignant des Notes techniques

5. Les Notes techniques n'énoncent aucune exigence légale contraignante pour les parties ou pour toute personne et/ou entité administrant ou facilitant une procédure de résolution des litiges en ligne.
6. Les Notes techniques ne sauraient faire office de règlement pour une quelconque procédure de résolution des litiges en ligne, car elles n'ont qu'un caractère descriptif et n'obligent en rien les parties ou personnes et/ou entités administrant ou facilitant une procédure de résolution des litiges en ligne à agir de telle ou telle manière. De ce fait, leur utilisation n'entraîne aucune modification du règlement régissant la résolution des litiges en ligne que les parties peuvent avoir retenu¹.

Vue d'ensemble de la résolution des litiges en ligne

7. Face à la forte progression des opérations internationales conclues via Internet, des discussions approfondies ont eu lieu sur l'utilisation des outils offerts par les

¹ Voir Aide-mémoire de la CNUDCI sur l'organisation des procédures arbitrales, par. 2 et 3 (1996).

technologies de l'information et de la communication pour résoudre les litiges découlant de ces opérations.

8. L'un de ces outils est la résolution des litiges en ligne qui peut fournir une solution simple, rapide, souple et efficace, en particulier lorsque les litiges sont liés à des opérations de faible valeur. La résolution des litiges en ligne englobe un large éventail de méthodes et permet notamment d'utiliser des procédés hybrides comprenant des éléments à la fois en ligne et hors ligne. Les systèmes de résolution des litiges en ligne peuvent être conçus pour faciliter les communications d'une manière efficace et conviviale, de sorte qu'il est possible d'obtenir un résultat sans qu'une présence physique à une réunion ou à une audience soit nécessaire. Ils peuvent fournir une solution plus rentable que les méthodes classiques qui, dans certains cas, peuvent s'avérer par trop complexes, coûteuses et fastidieuses eu égard à la nature du litige et au montant en cause. En tant que telle, la résolution des litiges en ligne offre aux acheteurs et vendeurs qui effectuent des opérations commerciales internationales d'importantes possibilités d'accéder à un mode de résolution des litiges, tant dans les pays développés que dans les pays en développement.

II. Principes

9. Les principes qui doivent sous-tendre tout processus de résolution des litiges en ligne sont notamment les suivants: équité, transparence, garantie d'une procédure régulière et responsabilité².

10. La résolution des litiges en ligne peut aider à faire face à une situation découlant d'opérations internationales de commerce électronique, car les mécanismes de recours judiciaires classiques n'offrent pas toujours une solution adéquate dans le cas des litiges intervenant dans ce contexte³.

11. La résolution des litiges en ligne doit être simple, rapide et efficace, de manière à pouvoir être utilisée dans des conditions réelles et, notamment, ne pas imposer de coûts, de retards ni de charges sans proportion avec l'enjeu pécuniaire⁴.

Transparence

12. "Il est conseillé d'indiquer toute relation contractuelle entre l'administrateur et un vendeur particulier, de sorte que les usagers du service soient informés d'éventuels conflits d'intérêts"⁵.

13. "L'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut vouloir publier des données ou des statistiques anonymisées sur ses décisions, de façon à permettre aux parties d'évaluer sa performance générale"⁶.

² Note du Secrétariat, Résolution des litiges en ligne, A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 3.

³ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 4.

⁴ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 5.

⁵ Document présenté par Israël, A/CN.9/WG.III/WP.138, par. 1.

⁶ Id. par. 2.

14. “Toute information pertinente devrait pouvoir être aisément consultée et être accessible sur le site Web de l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne”⁷.

Indépendance

15. “Il serait souhaitable que l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne adopte un code de déontologie pour les tiers neutres, portant sur les conflits d’intérêts et diverses règles de conduite”⁸.

16. “Il serait utile que l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne adopte des règles internes concernant la détection et le traitement des conflits d’intérêts”⁹.

Expertise

17. “L’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut vouloir appliquer un ensemble de règles régissant la sélection et la formation des tiers neutres”¹⁰.

18. “Un dispositif interne de supervision ou d’assurance qualité pourrait aider l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne à garantir que les décisions des tiers neutres sont conformes aux normes qu’il a établies pour lui-même”¹¹.

III. Étapes d’une procédure de résolution des litiges en ligne

19. La procédure de résolution des litiges en ligne peut comporter plusieurs étapes dont: la négociation; la médiation; et une troisième (et dernière) étape¹².

20. Le processus de résolution des litiges en ligne peut commencer lorsqu’un demandeur communique une notification de demande à l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne par l’intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne. L’administrateur informe le défendeur de l’existence de la demande et le demandeur de la réponse. La première étape de la procédure – négociation assistée par la technologie – commence, au cours de laquelle le demandeur et le défendeur négocient directement par l’intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne¹³.

21. Si cette étape échoue (c’est-à-dire qu’elle ne permet pas de régler le litige), on peut passer à la deuxième étape, la médiation (voir également les paragraphes 40 à 42 ci-après). Dans cette étape, l’administrateur nomme un tiers neutre qui communique avec les parties pour tenter de régler le litige¹⁴.

⁷ Id. par. 3.

⁸ Id. par. 4.

⁹ Id. par. 5.

¹⁰ Id. par. 6.

¹¹ Id. par. 7.

¹² Note du Secrétariat, *supra* note 2, A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 7.

¹³ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 8.

¹⁴ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 9.

22. Si la médiation échoue, une troisième et dernière étape peut commencer¹⁵.

IV. Portée du processus de résolution des litiges en ligne

23. Le processus de résolution des litiges en ligne peut être particulièrement utile dans le cas de litiges découlant d'opérations internationales de commerce électronique portant sur de faibles montants. Un tel processus devrait s'appliquer aux litiges découlant tant d'opérations entre entreprises que d'opérations entre entreprises et consommateurs¹⁶.

24. Le processus de résolution des litiges en ligne peut s'appliquer aux litiges découlant de contrats de vente ou de service¹⁷.

V. Résolution des litiges en ligne: définitions, rôles et responsabilités

25. Le terme "résolution des litiges en ligne" désigne un "mécanisme de résolution des litiges facilité par l'utilisation de communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication". Ce processus peut être mis en œuvre de manière différente par différents administrateurs et il peut évoluer avec le temps¹⁸.

26. Au sens du présent document, le "demandeur" est la partie lançant la procédure de résolution des litiges en ligne et le "défendeur" est la partie à laquelle la notification de la procédure est adressée, conformément à la nomenclature traditionnelle relative aux modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne. La "personne physique qui aide les parties à résoudre leur litige" est le "tiers neutre"¹⁹.

27. La résolution des litiges en ligne requiert un intermédiaire technologique. En d'autres termes, contrairement aux modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne, le processus de résolution des litiges en ligne ne peut être mené au cas par cas en faisant intervenir uniquement les parties au litige et un tiers neutre (c'est-à-dire sans administrateur). Ainsi, pour permettre l'utilisation de technologies propres à faciliter le processus de résolution du litige, le processus de résolution des litiges en ligne nécessite un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d'échanger ou de traiter de toute autre manière des communications. Un tel système est désigné dans le présent document par le terme "plate-forme de résolution des litiges en ligne"²⁰.

28. La plate-forme de résolution des litiges en ligne doit être administrée et coordonnée. L'entité chargée de l'administration et de la coordination est désignée dans le présent document par le terme "administrateur de procédures de résolution

¹⁵ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 10.

¹⁶ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 11.

¹⁷ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 12.

¹⁸ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 15.

¹⁹ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 16.

²⁰ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 17.

des litiges en ligne”. Cet administrateur peut être une entité distincte de la plate-forme ou en faire partie²¹.

29. Afin de permettre les communications dans le cadre de la procédure de résolution des litiges en ligne, il est souhaitable que tant l’administrateur que la plate-forme soient précisés dans la clause de résolution des litiges²².

30. Les communications susceptibles d’avoir lieu au cours de la procédure s’entendent de “toute communication (mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande) effectuée à l’aide d’informations créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues”²³.

Communications

31. Il est souhaitable que toutes les communications au cours de la procédure de résolution d’un litige en ligne se fassent par l’intermédiaire de la plate-forme. Par conséquent, les parties au litige et la plate-forme doivent avoir une “adresse électronique” désignée. Le terme “adresse électronique” est également défini dans d’autres textes de la CNUDCI²⁴.

32. Pour améliorer l’efficacité, il est souhaitable que l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne prenne rapidement les mesures suivantes:

- a) Accuser réception de toute communication passant par la plate-forme de résolution des litiges en ligne;
- b) Notifier aux parties la disponibilité de toute communication reçue par la plate-forme; et
- c) Notifier aux parties le début et la fin des différentes étapes de la procédure²⁵.

33. Pour éviter de perdre du temps, il est souhaitable qu’une communication soit réputée avoir été reçue par une partie lorsque l’administrateur notifie à cette dernière sa disponibilité sur la plate-forme; les délais de la procédure courent à partir du moment où l’administrateur a procédé à cette notification. Dans le même temps, l’administrateur devrait être habilité à proroger les délais, afin d’assurer une certaine souplesse le cas échéant²⁶.

VI. Ouverture de la procédure de résolution des litiges en ligne

34. La procédure de résolution des litiges en ligne peut être réputée avoir commencé lorsque, après la communication par le demandeur d’une notification à

²¹ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 18.

²² Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 19.

²³ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 20.

²⁴ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 21.

²⁵ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 22.

²⁶ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 24.

l'administrateur, ce dernier informe le défendeur et les parties de la disponibilité de cette notification sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne²⁷.

35. Pour ouvrir une procédure de résolution des litiges en ligne et faire en sorte qu'elle se déroule d'une manière efficace sur le plan administratif, il est souhaitable que l'avis contienne:

- a) Le nom et l'adresse électronique 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 l'adresse électronique du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;
- c) Les motifs sur lesquels se fonde la demande;
- d) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;
- e) La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure;
- f) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du demandeur et/ou de son représentant; et
- g) Le lieu de situation du demandeur²⁸.

36. Pour qu'une réponse, dans le cadre d'une procédure de résolution des litiges en ligne, soit traitée de manière efficace sur le plan administratif, il est souhaitable que la réponse du défendeur à la notification contienne:

- a) Le nom et l'adresse électronique 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 motifs sur lesquels se fonde la demande;
- c) Les solutions éventuellement proposées pour résoudre le litige;
- d) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du défendeur et/ou de son représentant;
- e) La notification de toute demande reconventionnelle indiquant les motifs qui la sous-tendent; et
- f) Le lieu de situation du défendeur²⁹.

37. Dans la mesure du possible, il est préférable que la notification de la demande et la réponse soient accompagnées de toutes les pièces et autres preuves invoquées par chacune des parties ou s'y réfèrent. En outre, dans la mesure où le demandeur a engagé une autre voie de droit, il est souhaitable que ces informations soient également communiquées avec la notification³⁰.

²⁷ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 25.

²⁸ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 26.

²⁹ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 28.

³⁰ Rapport du Groupe de travail III, (Vienne, 18-22 novembre 2013), A/CN.9/795, par. 92.

VII. Négociation

38. La première étape de la procédure peut commencer à la communication de la réponse du défendeur à la plate-forme et:

- a) À sa notification au demandeur; ou
- b) En l'absence de réponse, à l'expiration d'un certain délai après la communication de la notification au défendeur³¹.

39. Cette première étape peut être désignée par le terme "négociation"; elle comprend également les "négociations entre les parties par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne"³².

VIII. Médiation

40. Si la négociation par l'intermédiaire de la plate-forme échoue pour toute raison (y compris en raison de la non-participation d'une partie ou du fait que les parties ne parviennent pas à régler le litige dans un certain délai), ou si une ou les deux parties au litige exigent de passer directement à l'étape suivante de la procédure, une deuxième étape, celle de la médiation, peut commencer; un tiers neutre est alors désigné et il communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord³³.

41. Au début de la phase de médiation de la procédure, il est souhaitable que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne nomme un "tiers neutre". Il avise les parties de cette nomination et leur communique certaines informations au sujet de l'identité de cette personne³⁴.

42. Pendant la phase de médiation, il est souhaitable que le tiers neutre communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord³⁵.

IX. Nomination et pouvoirs du tiers neutre

43. Pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts, il est préférable que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ne désigne un tiers neutre que lorsque que cela est nécessaire pour le processus de résolution des litiges conformément aux règles de procédure applicables. Lorsque dans une procédure de résolution des litiges en ligne la nomination d'un tiers neutre devient nécessaire pour régler le litige, il est souhaitable que l'administrateur procède "rapidement" à cette nomination (à savoir en général au début de la phase de médiation de la procédure). Une fois le tiers neutre nommé, il est souhaitable que l'administrateur communique rapidement aux parties le nom du tiers neutre et tous autres renseignements pertinents ou données d'identification le concernant³⁶.

³¹ Note du secrétariat, *supra* note 2, A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 30.

³² Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 31.

³³ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 32.

³⁴ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 33.

³⁵ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 34.

³⁶ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 35.

44. Il est souhaitable que les tiers neutres aient une expérience professionnelle pertinente et des compétences en matière de règlement des conflits leur permettant d'examiner le litige en question. Toutefois, ils ne doivent pas nécessairement être des juristes³⁷.

45. S'agissant du processus de nomination d'un tiers neutre, il est souhaitable que:

a) En acceptant sa nomination, le tiers neutre confirme qu'il peut consacrer le temps nécessaire pour conduire la procédure;

b) Le tiers neutre se déclare impartial et indépendant et signale à tout moment tous faits ou circonstances susceptibles de soulever des doutes sur son impartialité ou sur son indépendance;

c) Les parties aient les moyens de faire objection à la nomination d'un tiers neutre;

d) L'administrateur détermine s'il y a lieu de remplacer le tiers neutre en question;

e) Pour des raisons d'économie, un seul tiers neutre soit nommé à tout moment;

f) Une partie puisse s'opposer à ce que le tiers neutre reçoive les informations générées pendant la phase de négociation; et

g) Si le tiers neutre démissionne ou doit être remplacé pendant la procédure, l'administrateur nomme un remplaçant en respectant les mêmes conditions que celles fixées pour la nomination du tiers neutre initial³⁸.

46. S'agissant des pouvoirs du tiers neutre, il est préférable que:

a) Sous réserve de règlement applicable, le tiers neutre puisse conduire la procédure de résolution du litige en ligne de la manière qu'il juge appropriée;

b) Le tiers neutre conduise la procédure de manière à éviter les retards et les dépenses inutiles et à assurer un règlement équitable et efficace du litige, reste indépendant et impartial et traite les deux parties de manière égale;

c) Le tiers neutre conduise la procédure sur la base des communications soumises durant cette procédure;

d) Le tiers neutre puisse permettre aux parties de fournir des informations supplémentaires en relation avec la procédure; et

e) Le tiers neutre ait le pouvoir discrétionnaire de proroger les délais prévus dans le règlement applicable³⁹.

47. Bien que le processus de nomination d'un tiers neutre dans le cadre des procédures de résolution des litiges en ligne soit subordonné aux mêmes garanties d'une procédure régulière que celles qui s'appliquent à ce type de processus dans un contexte hors ligne, il peut être souhaitable d'utiliser des procédures simplifiées de nomination et de récusation afin de répondre aux besoins des procédures de

³⁷ Rapport du Groupe de travail III, Vienne, 13-17 décembre 2010, A/CN.9/716, par. 62 et 63.

³⁸ Note du secrétariat, *supra* note 3, A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 36.

³⁹ *Id.*, A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 37.

résolution des litiges en ligne, à savoir fournir des solutions simples, rapides et rentables par opposition aux méthodes classiques de règlement des litiges⁴⁰.

X. Langue

48. Les outils technologiques disponibles dans le cadre de la résolution des litiges en ligne peuvent offrir une grande souplesse quant à la langue utilisée dans la procédure. Même lorsqu'une convention ou un règlement sur la résolution des litiges en ligne précise la langue devant être utilisée dans les procédures, une partie doit pouvoir indiquer dans la notification ou la réponse si elle souhaite poursuivre dans une autre langue pour permettre à l'administrateur d'identifier d'autres langues⁴¹.

XI. Gouvernance

49. Il est souhaitable qu'il existe des lignes directrices (et/ou des exigences minimales) relatives à la gestion des plates-formes et aux administrateurs⁴².

50. Les procédures de résolution des litiges en ligne sont subordonnées aux mêmes garanties de procédure régulière que celles qui s'appliquent aux procédures dans un contexte hors ligne, en particulier en matière d'indépendance, de neutralité et d'impartialité⁴³.

⁴⁰ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 38.

⁴¹ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 39.

⁴² Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 40.

⁴³ Id., A/CN.9/WG.III/WP.137, par. 41.