



Assemblée générale

Distr. générale
4 avril 2014
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Quarante-septième session
New York, 7-25 juillet 2014

Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-neuvième session (New York, 24-28 mars 2014)

Table des matières

	<i>Paragraphe</i>	<i>Page</i>
	<i>s</i>	
I. Introduction	1-4	3
II. Organisation de la session	5-12	3
III. Délibérations et décisions	13	5
IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure	14-167	5
A. Remarques générales	14-33	5
B. Notes sur le projet de règlement de procédure	34-167	8
1. Projet d'article premier (Champ d'application)	34-46	8
2. Projet d'article 2 (Définitions)	47-59	10
3. Projet d'article 3 (Communications)	60-68	12
4. Projet d'article 4A (Notification)	69-83	13
5. Projet d'article 4B (Réponse)	84-85	14
6. Projet d'article 4C (Demande reconventionnelle)	86	15
7. Projet d'article 5 (Négociation)	87-89	15
8. Projet d'article 6 (Médiation)	90-92	15
9. Projet d'article 7 (Recommandation d'un tiers neutre)	93-108	15



10.	Projet d'article 8 (Accord)	109	18
11.	Projet d'article 9 (Nomination du tiers neutre).....	110-118	18
12.	Projet d'article 10 (Démission ou remplacement du tiers neutre).....	119	19
13.	Projet d'article 11 (Pouvoirs du tiers neutre)	120-132	19
14.	Projet d'article 12 (Prestataire de services de résolution des litiges en ligne).....	133-137	21
15.	Projet d'article 13 (Langue de la procédure)	138-157	21
16.	Projet d'article 14 (Représentation).....	158	24
17.	Projet d'article 15 (Exonération de la responsabilité)	159-160	24
18.	Projet d'article 16 (Frais).....	161-164	24
19.	Autres questions	165-166	25
C.	Questions diverses	167	25

I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux dans le domaine du règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.

2. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission a confirmé que le mandat du Groupe de travail III portait sur les opérations internationales de commerce électronique, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs¹. À cette session, elle a notamment décidé qu'en général, dans l'exécution de son mandat, le Groupe de travail devrait aussi examiner spécifiquement l'incidence de ses délibérations sur la protection du consommateur et lui en rendre compte à sa quarante-cinquième session².

3. À sa quarante-cinquième session (New York, 25 juin-6 juillet 2012), la Commission a confirmé le mandat du Groupe de travail concernant les opérations internationales de commerce électronique en nombre important mais portant sur de faibles montants, et le Groupe de travail a été encouragé à continuer d'étudier divers moyens de faire en sorte que le résultat du processus de résolution des litiges en ligne soit effectivement mis en œuvre et à poursuivre ses travaux le plus efficacement possible³. Il a été convenu également que le Groupe de travail devrait examiner la manière dont le projet de règlement répondrait aux besoins des pays en développement et de ceux en situation d'après-conflit, notamment en ce qui concerne la nécessité d'une phase d'arbitrage dans le processus, et en rendre compte à une future session de la Commission; et qu'il devrait inclure dans ses délibérations les effets de la résolution des litiges en ligne sur la protection des consommateurs des pays en développement, développés et en situation d'après-conflit⁴. La Commission a en outre demandé au Groupe de travail de continuer d'étudier divers moyens de faire en sorte que le résultat du processus de résolution des litiges en ligne soit effectivement mis en œuvre, y compris l'arbitrage et d'autres solutions pouvant en tenir lieu⁵. À sa quarante-sixième session, la Commission a confirmé à l'unanimité les décisions qu'elle avait prises à sa quarante-cinquième session⁶.

4. On trouvera dans le document A/CN.9/WG.III/WP.126, aux paragraphes 5 à 15, un historique actualisé de l'examen par la Commission des travaux du Groupe de travail.

II. Organisation de la session

5. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa vingt-neuvième session à New York, du 20 au 24 mars 2014. Ont participé à la session des représentants des États

¹ *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17), par. 218.

² *Ibid.*, par. 218.

³ *Ibid.*, *soixante-septième session, Supplément n° 17* (A/67/17), par. 79.

⁴ *Ibid.*, par. 79.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*, *soixante-huitième session, Supplément n° 17* (A/68/17), par. 222.

membres du Groupe de travail ci-après: Algérie, Allemagne, Autriche, Brésil, Bulgarie, Canada, Chine, Colombie, Croatie, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, Grèce, Hongrie, Inde, Indonésie, Iran (République islamique d'), Israël, Japon, Malaisie, Mexique, Nigéria, Pakistan, Paraguay, Philippines, République de Corée, Singapour, Thaïlande et Turquie.

6. Ont également assisté à la session des observateurs des États ci-après: Arabie saoudite, Égypte, Émirats arabes unis, Libye, Malte, Pays-Bas, République tchèque et Roumanie.

7. Ont également assisté à la session des observateurs du Bureau des affaires juridiques de l'ONU.

8. Ont également assisté à la session des observateurs des organisations intergouvernementales suivantes: Ligue des États arabes (LEA) et Union européenne (UE).

9. Ont en outre assisté à la session des observateurs des organisations non gouvernementales suivantes: American Arbitration Association (AAA), Association du barreau américain (ABA), Association du barreau de l'État de New York (NYSBA), Association européenne des étudiants en droit (ELSA), Association internationale du barreau, Center for International Legal Education de l'Université de Pittsburgh (CILE), Commission interaméricaine d'arbitrage commercial (CIAC), Construction Industry Arbitration Council (CIAC), Corporate Counsel International Arbitration Group (CCIAG), Forum for International Conciliation and Arbitration C.I.C. (FICACIC), Institute of International Commercial Law (IICL), Moot Alumni Association (MAA), National Centre for Technology and Dispute Resolution (NCTDR), Penn State Dickinson School of Law et School of International Arbitration (Queen Mary University of London).

10. Le Groupe de travail a élu le Bureau suivant:

Président: M. Soogeun OH (République de Corée)

Rapporteure: M^{me} Martha CARRILLO (Mexique)

11. Le Groupe de travail était saisi des documents suivants:

a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.126);

b) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.127 et Add.1); et

c) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de lignes directrices (A/CN.9/WG.III/WP.128).

12. Le Groupe de travail a adopté l'ordre du jour suivant:

1. Ouverture de la session.

2. Élection du Bureau.

3. Adoption de l'ordre du jour.

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

5. Questions diverses.
6. Adoption du rapport.

III. Délibérations et décisions

13. Le Groupe de travail a repris ses travaux sur le point 4 de l'ordre du jour en se fondant sur les notes établies par le Secrétariat (A/CN.9/WG.III/WP.127 et son additif, et A/CN.9/WG.III/WP.128). Il est rendu compte de ses délibérations et décisions sur ce point au chapitre IV. À l'issue de sa session, le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'établir un projet révisé de règlement de procédure sur la résolution des litiges en ligne (le "règlement") en tenant compte de ses délibérations et décisions et, à cet égard, de procéder aux ajustements rédactionnels nécessaires pour assurer la cohérence de l'ensemble du texte.

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

A. Remarques générales

14. Le Groupe de travail a affirmé sa volonté de veiller à ce que les activités menées tiennent compte des pratiques en vigueur et de l'évolution future possible du règlement des litiges en ligne. Il a été rappelé qu'à sa vingt-huitième session, il avait reconnu que le règlement, une fois élaboré, passerait dans le monde réel où il serait, ou non, accepté par le secteur, notamment par les commerçants et les consommateurs, et qu'à ce titre, il devrait être rédigé de manière à être utilisable, concret et acceptable dans la pratique. Il a été dit également qu'il était important que le règlement puisse être appliqué dans différents environnements juridiques, étant donné qu'il est destiné à être utilisé dans des opérations internationales de commerce électronique.

15. Le Groupe de travail a affirmé également que la garantie d'une procédure régulière, la transparence, la responsabilité et l'impartialité des acteurs devaient faire partie intégrante du règlement décrit.

Prestataire de services, plate-forme et administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne

16. Le Groupe de travail a examiné la nature des pratiques existantes en matière de résolution des litiges en ligne ainsi que la question de savoir si la distinction qu'établissait le projet de règlement entre prestataires de services et plates-formes de résolution des litiges en ligne reflétait cette pratique, et laissait une marge pour d'éventuelles modifications futures de la pratique dans ce domaine (voir A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 10 à 13).

17. Il a été dit que le fait de "centraliser" le concept en utilisant le terme "administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne" rendrait mieux

compte des pratiques en vigueur, tout en apportant une certaine souplesse pour faire face à l'évolution des systèmes de résolution des litiges en ligne.

18. Il a également été proposé d'établir une définition couvrant à la fois l'administrateur et la plate-forme, afin de garantir que toutes les communications visées dans le règlement se fassent par l'intermédiaire de la plate-forme.

19. Une autre proposition a été de définir de manière différente la "plate-forme de résolution des litiges en ligne" et le "prestataire de services de résolution des litiges en ligne", au motif que les responsabilités et actions sous-jacentes des différentes entités devaient être transparentes pour les utilisateurs du règlement. En réponse, il a été dit qu'une telle distinction était moins neutre sur le plan technologique qu'un terme unique et souple, susceptible de s'adapter aux évolutions technologiques. Il a également été dit que le fait de définir un "administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne" qui soit, en dernier ressort, responsable de la prestation d'un service n'impliquait pas nécessairement de définir les fonctions finales de celui-ci.

20. S'agissant de la transparence, l'avis a été exprimé qu'il s'agissait d'un concept fondamental dans les litiges impliquant des consommateurs mais que, dans la pratique, il était sans rapport avec les fonctions d'un prestataire de services ou d'une plate-forme (voir par. 19 ci-dessus). Il a été dit que la transparence était essentielle en ce qui concerne: i) la mise au point claire, dès l'apparition d'un litige, de son mode de résolution et de l'entité dont relèverait cette résolution; et ii) la nature de la décision à l'issue du litige (par exemple, contraignante ou autre).

21. À l'appui d'une proposition visant à garantir que l'approche suivie dans le règlement demeure neutre sur le plan technologique, il a été dit que celui-ci ne devait pas être trop directif dans la définition des méthodes technologiques. En outre, il a été dit que, dans la pratique, les termes "plate-forme de résolution des litiges en ligne" et "prestataire de services de résolution des litiges en ligne" n'étaient pas utilisés dans le domaine de la résolution des litiges en ligne et qu'il était difficile d'en fournir une définition claire et distincte.

22. Le Groupe de travail est convenu d'examiner la question plus avant (voir par. 49 à 54 ci-après).

Procédures concurrentes

23. Il a été dit que le règlement comportait actuellement des dispositions dans les projets d'articles 4A et 4B (par. 4 e) et 2 d) respectivement) visant à ce que les parties n'engagent pas d'autres voies de droit. Il a été proposé de supprimer ces dispositions pour la Voie II du règlement, étant donné qu'elles ne pourraient en tout état de cause donner aucune assurance à l'autre partie quant au fait qu'une autre procédure n'était pas en passe d'être lancée.

24. Cette proposition a été appuyée. Il a également été dit que, dans l'intérêt de la transparence, il conviendrait peut-être que, si l'une des parties à une procédure de résolution des litiges en ligne entamait une autre procédure, elle en informe l'autre partie.

25. À cet égard, il a été suggéré d'inclure le libellé "et des informations sur l'exercice d'autres voies de droit" à la fin du paragraphe 5 de l'article 4A et du

paragraphe 3 de l'article 4B. À l'issue de la discussion, cette proposition a été acceptée (voir également par. 83 et 85 ci-après).

26. Il a également été convenu de supprimer les paragraphes 4 e) de l'article 4A et 2 d) de l'article 4B (voir également par. 76 et 85 ci-après).

Pratiques actuelles en matière de résolution des litiges en ligne

27. On a rappelé que le Groupe de travail, à sa vingt-huitième session (A/CN.9/795, par.18), avait demandé au Secrétariat de préparer un rapport sur les pratiques actuelles dans le domaine de la résolution des litiges en ligne, afin de s'assurer que les travaux entrepris demeurent pertinents compte tenu des cadres existants.

28. Le Secrétariat a signalé qu'il avait consulté de façon informelle des experts de plusieurs régions qui possédaient, comme praticiens et enseignants, une expérience diverse de la question des pratiques existantes en matière de résolution des litiges en ligne et de leurs incidences sur le règlement. Le Secrétariat a expliqué que les principaux points soulevés lors de ces consultations étaient notamment les suivants: i) la conviction selon laquelle les groupes de consommateurs et d'entreprises dans le monde entier étaient unanimes à souhaiter un règlement des litiges juste, proportionné, efficace, en ligne et international pour les litiges internationaux portant sur de faibles montants; ii) la résolution des litiges en ligne était déjà une réalité et, même finalisé, le règlement serait de nature volontaire et devrait donc tenir compte de la pratique réelle pour être utilisé dans un contexte commercial; iii) un règlement trop directif risquerait de ne pas être utilisé dans la pratique; iv) les administrateurs de procédures de résolution des litiges, les marchés et les prestataires de services de paiement en ligne voudraient, dans la pratique, avoir la possibilité de concevoir, de construire et de déployer des systèmes de résolution des litiges tant contraignants que non contraignants; v) le suivi des consommateurs et des opérations sur la base de la nationalité et de la compétence juridique au début d'une opération serait très difficile pour les commerçants et les marchés en ligne, et toute demande de renseignements complémentaires dans une opération en ligne risquait d'entraîner la perte de clients; vi) l'Internet n'a pas de frontières, et l'application de règles de procédure différentes en fonction de la nationalité d'une partie au litige serait commercialement impraticable pour les entités de résolution des litiges en ligne et aurait, dans la réalité, peu de chances de se produire; et enfin, vii) la définition dans le règlement de prescriptions et de valeurs plus élevées (procédure régulière, transparence, impartialité, par exemple), ainsi que de limites d'application, pourrait constituer une base solide sur laquelle les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne pourraient s'appuyer pour concevoir des systèmes répondant au mieux aux besoins des différents types de litiges, marchés et groupes de consommateurs.

29. Les experts ont en particulier souligné qu'il importait de mettre au point des processus de résolution des litiges transparents et équitables qui permettraient à un maximum de consommateurs d'avoir accès à la justice et qu'un règlement trop directif risquait de compromettre cet objectif en créant un système inapplicable dans la pratique.

30. En réponse aux points énoncés aux paragraphes 28 et 29 ci-dessus, il a été précisé que ces opinions étaient celles des experts, mais qu'il appartenait au Groupe

de travail de prendre une décision finale au sujet du règlement. Le Groupe de travail, à sa vingt-huitième session, ayant demandé au Secrétariat de procéder à des consultations concernant les pratiques actuelles en matière de résolution des litiges en ligne, il a aussi été dit qu'il pourrait être utile de consulter des experts en la matière. Il a été dit également que l'avantage que présentait le règlement était qu'il visait à définir une norme de référence mondiale qui tienne compte des différences entre les législations nationales. Il a en outre été fait observer que, pour établir une norme mondiale, il fallait respecter un certain niveau de détail.

31. S'agissant de certaines questions concernant les pratiques actuelles, il a été dit que la valeur moyenne des opérations soumises à la résolution des litiges en ligne sur certains marchés (comme celui d'eBay qui a été cité à titre d'exemple) était d'environ 75 dollars des États-Unis pour les cas de non-réception de la marchandise et d'environ 100 dollars des États-Unis pour les cas où la marchandise ne correspondait pas à la description, ces litiges étant résolus dans un délai de 10 à 16 jours en moyenne. Comme autre exemple, on a indiqué que la valeur moyenne des cas soumis au programme mexicain de résolution des litiges en ligne de l'organisme national de protection des consommateurs (Concilianet) se montait à 300 dollars des États-Unis et que le délai de résolution était de 28 jours. Il a également été dit que diverses méthodes étaient utilisées pour résoudre les litiges dans les différents systèmes, qui allaient de la collaboration des internautes ("crowd-sourcing") à l'utilisation d'algorithmes.

32. En conclusion, il a été fait observer que le Groupe de travail avait dit que le règlement devrait être le plus pratique possible dans un contexte mondial et qu'il importait de trouver un équilibre et de garder à l'esprit les pratiques existantes en matière de résolution des litiges en ligne et de concevoir un règlement qui en tienne compte et qui leur permette d'évoluer.

Vingt-neuvième session

33. Il a été proposé de poursuivre en examinant la Voie II du règlement, figurant dans le document A/CN.9/WG.III/WP.127 et son additif.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure

1. Projet d'article premier (Champ d'application)

34. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article premier figurant au paragraphe 29 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 1

35. Le Groupe de travail s'est demandé si le terme "opération" était suffisamment clair, ou s'il serait préférable d'employer l'expression "contrat conclu ou exécuté au moyen de communications électroniques" (A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 8 et 32).

36. L'avis a été exprimé qu'en remplaçant l'expression "opération effectuée au moyen de communications électroniques", au paragraphe 1, par l'expression "contrat de vente ou de service conclu au moyen de communications électroniques", on rendrait la disposition plus claire. À l'issue de la discussion, cette proposition a été acceptée.

Paragraphe 1 bis

37. Le Groupe de travail a rappelé qu'il avait examiné la question de savoir si le paragraphe 1 *bis* pourrait mieux convenir à la procédure de la Voie I qu'à la procédure simplifiée de la Voie II, qui pourrait ne pas exiger une telle formalité (A/CN.9/795, par. 34).

38. Il a été proposé: i) d'éliminer les crochets entourant la disposition, au motif que les éléments qu'elle contenait étaient aussi pertinents pour une procédure de la Voie II que pour une procédure de la Voie I; ii) d'ajouter les mots "et indépendante" entre les mots "distincte" et "de" pour bien souligner que la convention visant l'utilisation du Règlement devrait être indépendante; iii) de remplacer les mots "informant l'acheteur" suivant la formule "une notification en termes simples" par le mot "indiquant"; et iv) de supprimer les crochets entourant le mot "et".

39. Pour ce qui est du point i) au paragraphe 38 ci-dessus, il a été dit que, dans la pratique, le fait d'exiger des acheteurs un clic supplémentaire pour des clauses contractuelles complémentaires entraînait souvent une baisse du nombre d'opérations, et qu'il y avait peu de chances que les commerçants appliquent un tel système. En réponse, il a été dit que le paragraphe 1 *bis* devait être conservé car il offrait un mécanisme important de protection des consommateurs.

40. Pour ce qui est du point ii) au paragraphe 38 ci-dessus, il a été dit qu'il était inutile d'ajouter les mots "et indépendante" étant donné que le paragraphe 1 *bis* exigeait déjà que la convention soit "distincte" de l'opération.

41. La proposition tendant à conserver les crochets entourant la formule "et si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique à ces litiges" en attendant un examen plus approfondi de la Voie I a recueilli un certain soutien. Une autre proposition consistait à supprimer cette partie de texte, et à la supprimer également aux endroits où elle apparaissait dans la Voie I du Règlement.

42. Il a été proposé de remplacer la formule "conformément au Règlement" par la formule "conformément au présent Règlement".

43. À l'issue de la discussion, il a été convenu de supprimer les crochets entourant le paragraphe 1 *bis* et de conserver son libellé, tout en le modifiant comme suit: i) en supprimant les crochets entourant le mot "et" (voir par. 38 ci-dessus); ii) en supprimant les mots "informant l'acheteur" (voir par. 38 ci-dessus); iii) en ajoutant les mots "et indépendante" après le mot "distincte" (voir par. 40 ci-dessus); iv) en remplaçant, à la quatrième ligne, les mots "au Règlement" par les mots "au présent Règlement" (voir par. 42 ci-dessus); et v) en conservant les crochets à l'intérieur du paragraphe, ainsi que le texte qu'ils entourent (voir par. 41 ci-dessus).

44. Avec ces modifications dont il a été convenu, le paragraphe 1 *bis* se lirait comme suit: "La convention expresse visée au paragraphe 1 ci-dessus exige une convention distincte et indépendante de l'opération, et une notification en termes simples indiquant que les litiges concernant l'opération et relevant du Règlement seront résolus en ligne conformément au présent Règlement [et si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique à ces litiges] ('clause de résolution des litiges')."

Paragraphe 2

45. Il a été convenu de supprimer les crochets entourant les alinéas a) et b) du paragraphe 2 et de demander au Secrétariat de veiller à ce que le libellé soit conforme aux autres dispositions du paragraphe 1. Il a été convenu de supprimer la formule “au moment de l’opération”, conformément à la décision prise par le Groupe de travail à sa vingt-huitième session (A/CN.9/795, par. 41).

Paragraphe 3

46. À l’issue de la discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe 3 tel qu’il figurait au paragraphe 29 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

2. Projet d’article 2 (Définitions)

47. Le Groupe de travail a examiné le projet d’article 2 figurant au paragraphe 38 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 1

48. Après discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe 1 tel qu’il figurait au paragraphe 38 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphes 2 et 3

49. Le Groupe de travail a rappelé la discussion qu’il avait eue sur les termes “plate-forme de résolution des litiges en ligne”, “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” et “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne” (voir par. 16 à 22 ci-dessus).

50. Il a été dit que le terme “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne” était plus adapté pour englober les différents types d’entités chargées d’administrer une procédure de résolution des litiges en ligne sans pour autant prescrire la nature de l’entité fournissant ce service. Il a également été dit qu’à côté de ce terme, qu’il fallait définir, il importait de conserver le terme “plate-forme de résolution des litiges en ligne” afin que le Règlement indique clairement que les communications devaient se faire par l’intermédiaire d’une plate-forme et non pas sur support papier, par exemple.

51. Concernant la nécessité d’établir une distinction entre les responsabilités des différentes entités, on a cité à titre d’exemple un système de résolution des litiges qui comprenait des serveurs, des tiers neutres et des administrateurs situés dans des pays différents, mais dans lequel la responsabilité ultime incombait à une entité centrale. Il a été dit que le terme “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne” était préférable au vu de cet exemple, compte tenu de sa portée dans la pratique, et qu’il pourrait également rendre superflue une définition distincte du terme “plate-forme de résolution des litiges en ligne”.

52. On a répondu que la “plate-forme de résolution des litiges en ligne” était un élément important d’un processus de résolution des litiges en ligne, qui devrait figurer dans le Règlement. Une nouvelle définition qui se lit comme suit a été proposée: “Le terme ‘plate-forme de résolution des litiges en ligne’ désigne un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d’échanger

ou de traiter de toute autre manière des communications conformément au présent Règlement.”

53. Il a été dit qu’il importait d’examiner le terme “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne” en conjonction avec l’article 12 du Règlement concernant l’entité spécifiée dans la clause de résolution des litiges. Dans cette optique, une nouvelle définition de ce terme a été proposée: “Le terme ‘administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne’ désigne l’entité qui administre et coordonne une procédure de résolution du litige en ligne conformément au présent Règlement, en administrant au besoin une plate-forme de résolution des litiges en ligne, et qui est mentionnée dans la clause de résolution des litiges.”

54. À l’issue de la discussion, il a été convenu que les définitions des termes “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne” et “plate-forme de résolution des litiges en ligne” proposées aux paragraphes 52 et 53 ci-dessus remplaceraient celles figurant dans les options 1, 2 et 3 du paragraphe (1) de l’article 2 (par. 38 du document A/CN.9/WG.III/WP.127), et que le terme “prestataire de services de résolution des litiges en ligne” ainsi que toutes les références à celui-ci seraient supprimés du Règlement.

Paragraphes 4, 5 et 6

55. Après discussion, il a été convenu de conserver les paragraphes 4, 5 et 6 tels qu’ils figuraient au paragraphe 38 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 7

56. Après discussion, il a été convenu d’utiliser l’option 1 du paragraphe 7, qui contient une définition consolidée du terme “communication”, pour définir ce terme dans le Règlement.

Adresse électronique

57. Il a été suggéré de définir les termes “adresse électronique” ou “adresse électronique désignée” dans le Règlement. La définition suivante a été proposée pour ce dernier: “Le terme ‘adresse électronique désignée’ désigne l’adresse électronique indiquée par chaque partie et par l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne aux fins de l’échange de communications conformément au présent Règlement.”

58. Le Groupe de travail a rappelé que la Convention des Nations Unies sur l’utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux donnait des orientations sur le terme “adresse électronique” au paragraphe 185 de la note explicative s’y rapportant (voir A/CN.9/WG.III/WP.127).

59. Après discussion, il a été convenu que le Règlement devrait contenir une définition du terme “adresse électronique”, et le Secrétariat a été prié d’ajouter une formule à cet effet dans la prochaine mouture du Règlement, en tenant compte de son emploi actuel dans les textes de la CNUDCI.

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

60. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 3 figurant au paragraphe 46 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphes 1, 2 et 3

61. Il a été proposé de remplacer le paragraphe 1 par le texte suivant: "Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d'un litige en ligne sont soumises 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'adresse électronique de la plate-forme à laquelle les documents doivent être envoyés est spécifiée dans la clause de résolution des litiges."

62. Il a été suggéré d'ajouter à la fin du paragraphe (1) figurant au paragraphe 61 ci-dessus une phrase supplémentaire qui se lirait comme suit: "Chaque partie fournit à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne une adresse électronique à utiliser pour les communications". Il a été dit qu'avec cette modification, on pourrait supprimer les paragraphes 2 et 3.

63. On a noté avec préoccupation que la suppression des paragraphes 2 et 3 entraînerait la disparition du libellé permettant aux parties d'actualiser leur adresse électronique. On a répondu à cela que le libellé proposé au paragraphe 62 ci-dessus était assez général pour permettre aux parties de soumettre une adresse électronique actualisée.

64. À l'issue de la discussion, il a été convenu de reformuler le paragraphe 1 en s'appuyant sur les propositions faites aux paragraphes 62 et 63 ci-dessus et de supprimer les paragraphes 2 et 3.

Paragraphe 4

65. Après discussion, il a été convenu que la deuxième phrase du paragraphe 4 aurait davantage sa place dans le projet d'article 11, et le Secrétariat a été prié de déplacer cette disposition comme il convient (A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 51).

Paragraphe 5

66. Il a été suggéré de remplacer le paragraphe 5 par le texte suivant: "L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne adresse rapidement un accusé de réception de toute communication effectuée par une partie ou le tiers neutre à leur adresse électronique." À l'issue de la discussion, cette proposition a été acceptée.

Paragraphe 6

67. Il a été suggéré de remplacer le paragraphe 6 par le texte suivant: "L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne notifie rapidement à une partie ou au tiers neutre la disponibilité de toute communication qui leur est adressée sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne." À l'issue de la discussion, cette proposition a été acceptée.

Paragraphe 7

68. Après discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe 7 tel qu'il figurait au paragraphe 46 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

4. Projet d'article 4A (Notification)

69. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 4A tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 1

70. Après un débat, il a été convenu de conserver le paragraphe 1 tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 2

71. Il a été proposé de supprimer la première phrase du paragraphe 2 et de conserver la seconde. Il a été estimé que ce paragraphe faisait double emploi avec le paragraphe 6 du projet d'article 3 (voir par. 67 ci-dessus). En réponse, il a été dit qu'il était important de prévoir expressément que le défendeur devait être notifié en cas de soumission d'une notification par le demandeur. Après un débat, il a été convenu de conserver la deuxième phrase sans crochets et de supprimer le texte de la première phrase de ce paragraphe, de sorte qu'il se lise comme suit: "Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie rapidement au défendeur que la notification est disponible sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne."

Paragraphe 3

72. Un soutien général s'est exprimé en faveur de l'option 1. Il a été suggéré de remplacer le texte de l'option 1 par la phrase suivante: "La procédure de résolution du litige en ligne est réputée commencer lorsque, après avoir reçu communication d'une notification conformément au paragraphe 1, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne notifie aux parties que cette notification est disponible sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne."

73. Après un débat, le texte qui figure au paragraphe 72 ci-dessus a été approuvé.

*Paragraphe 4**Alinéas a) et b)*

74. Après un débat, il a été convenu i) de conserver l'expression "adresse électronique" à l'alinéa a), et ii) de supprimer le mot "désignée" aux alinéas a) et b). À tous autres égards, il a été convenu de conserver le texte des alinéas a) et b) tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Alinéas c) et d)

75. Après un débat, il a été convenu de conserver le texte des alinéas c) et d) tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Alinéa e)

76. Le Groupe de travail a rappelé sa décision de supprimer l'alinéa e) (voir par. 23 à 26 ci-dessus).

Alinéa f)

77. Aucune objection n'ayant été soulevée quant au libellé de l'alinéa f), il a été convenu de conserver le texte tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Alinéa g)

78. Après un débat, il a été convenu de conserver l'alinéa g) dans la forme énoncée au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127 (voir également par. 157 ci-après).

Alinéa h)

79. Il a été proposé de supprimer le membre de phrase "y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification" (A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 62), au motif que ce texte faisait double emploi avec le terme "signature", qui, tel qu'utilisé dans les textes de la CNUDCI relatifs au commerce électronique, incluait d'autres méthodes d'identification et d'authentification. Cette proposition a bénéficié d'un certain soutien.

80. En réponse, on s'est inquiété du fait que les termes "signature" et "signature électronique" n'étaient pas clairs pour les consommateurs. Il a été proposé d'inclure des exemples de signatures électroniques dans le Règlement ou dans le commentaire.

81. Il a également été suggéré d'utiliser le terme "signature électronique" au lieu du terme "signature".

82. Après un débat, il a été convenu de conserver le texte tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127 et de conserver le membre de phrase "et/ou de son représentant" en supprimant les crochets entourant ces mots. Il a également été proposé de remplacer, là où il apparaissait dans le Règlement (à l'article 4A-4 h) et à l'article 4B-2 g)), le terme "signature" par la formule "signature ou autre moyen d'identification et d'authentification". À l'issue de la discussion, cette proposition a été acceptée.

Paragraphe 5

83. Le Groupe de travail a rappelé sa décision d'ajouter les mots "et des informations sur l'exercice d'autres voies de droit" à la fin du paragraphe 5 (voir par. 25 ci-dessus). À tous autres égards, il a été convenu de conserver le libellé du paragraphe 5 tel qu'il figurait au paragraphe 52 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

5. Projet d'article 4B (Réponse)

84. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 4B tel qu'il figurait au paragraphe 65 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

85. Après un débat, il a été convenu de modifier l'article 4B pour préserver la cohérence avec les modifications apportées à l'article 4A (voir par. 23 à 26 et 69 à 83 ci-dessus, et par. 157 ci-après). À tous autres égards, il a été convenu de conserver le texte de l'article 4B tel qu'il figurait au paragraphe 65 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

6. Projet d'article 4C (Demande reconventionnelle)

86. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 4C tel qu'il figurait au paragraphe 67 du document A/CN.9/WG.III/WP.127. Après un débat, il a été convenu de conserver cet article en l'état.

7. Projet d'article 5 (Négociation)

87. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 5 tel qu'il figurait au paragraphe 70 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Remarques générales

88. Il a été proposé d'indiquer, dans les lignes directrices ou le commentaire relatifs au Règlement, dans le contexte de la phase de négociation, qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait décrire aux parties le type de programmes techniques qu'il utilisait et la manière dont la négociation se déroulerait, notamment la question de savoir s'il aurait recours à des algorithmes.

89. Il a été convenu d'inclure une indication en ce sens dans les lignes directrices ou le commentaire. Par ailleurs, il a été convenu de conserver l'article 5 tel qu'il figurait au paragraphe 70.

8. Projet d'article 6 (Médiation)

90. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 6 tel qu'il figurait au paragraphe 77 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 1

91. Après un débat, il a été convenu de conserver le paragraphe 1 tel qu'il figurait au paragraphe 77 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 2 et 3

92. Il a été proposé d'insérer au paragraphe 2 un texte prévoyant qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne serait tenu de notifier aux parties au litige le délai de 10 jours fixé au paragraphe 3. Cette proposition a été acceptée et le Secrétariat a été prié d'insérer une formule à cet effet et de modifier le paragraphe 3 en conséquence, s'il y avait lieu.

9. Projet d'article 7 (Recommandation d'un tiers neutre)

93. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 7 tel qu'il figurait au paragraphe 82 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphes 1 à 3

94. Après un débat, il a été convenu de conserver les paragraphes 1 à 3 tels qu'ils figuraient au paragraphe 82 du document A/CN.9/WG.III/WP.127.

Paragraphe 4

95. L'avis a été exprimé qu'il faudrait conserver la seconde phrase du paragraphe 4. À l'appui de cet avis, il a été dit que cette phrase était source de clarté et de sécurité juridique. Il a par ailleurs été expliqué qu'elle résumait l'essentiel de la distinction entre la Voie II et la Voie I, à savoir que la première n'avait pas l'effet de la chose jugée. Il a toutefois été dit que l'on pourrait combiner la Voie II avec des mécanismes qui encourageraient l'observation des recommandations, et que le Règlement devrait expressément indiquer cette possibilité.

96. Il a été répondu à cela que la seconde phrase du paragraphe 4 n'avait pas sa place dans un règlement de procédure et qu'elle serait mieux placée dans le commentaire ou dans les lignes directrices.

97. Il a été proposé de remplacer la seconde phrase par le texte suivant: "L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne peut faire appel à des labels de confiance et à d'autres méthodes pour vérifier et encourager l'observation des recommandations."

98. Après un débat, il a été fait une seconde proposition, qui consistait à remplacer entièrement le paragraphe 4, tout en tenant compte de la proposition formulée au paragraphe 97 ci-dessus, par le texte suivant ("la seconde proposition"): "La recommandation ne s'impose pas aux parties. Cependant, une ou les deux parties peuvent s'engager à s'y conformer. L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne peut introduire des mécanismes pour encourager l'observation de la recommandation." Il a été estimé qu'en plus de cette proposition, il serait utile d'insérer, dans le préambule relatif à la Voie II, une formule précisant que les recommandations prévues dans le cadre de la Voie II n'auraient pas l'effet de la chose jugée.

99. À l'appui de cette seconde proposition, il a été dit qu'elle était rédigée dans des termes généraux qui laissaient ouverte la question du moment où la convention devrait être passée et prévoyaient qu'une ou les deux parties pouvaient s'engager à se conformer à la recommandation.

100. Il a été suggéré de modifier comme suit la dernière phrase de la seconde proposition: "Des mécanismes visant à encourager l'observation de la recommandation peuvent être introduits."

101. La question a été posée de savoir quel effet juridique on recherchait en prévoyant que les parties au litige pouvaient convenir de se conformer à la recommandation, et plus particulièrement si la convention qui en résultait serait exécutoire. Il a été dit que si tel était le cas, il serait peut-être souhaitable de relier une telle convention aux dispositions relatives à l'accord (projet d'article 8). Selon un autre avis, il était important de conserver la distinction entre l'accord et une convention prévoyant de se conformer à une recommandation.

102. Il a été dit que la seconde proposition posait un certain nombre de problèmes techniques et de fond. Il a été estimé que le libellé réduisait la transparence pour les

parties au litige dès lors qu'il permettait deux résultats différents possibles: un processus non contraignant et un processus contraignant susceptible de produire un résultat exécutoire. Il a également été dit que l'idée d'inclure des mécanismes pour encourager l'observation de recommandations dans un processus non contraignant posait un problème dans la mesure où elle pouvait être perçue comme étant coercitive. Il a en outre été dit que l'intention de la proposition, qui était de permettre, du moins dans certains cas, un résultat contraignant susceptible d'être exécuté par un tribunal se rapprochait du résultat d'une procédure de la Voie I, ce qui soulevait une question concernant les attitudes différentes à l'égard des deux voies. Ceci se reflétait dans la formulation négative et les exigences supplémentaires proposées pour la Voie I à l'article 1-1A et dans l'option 1 de l'article 1-3 figurant dans le document A/CN.9/WG.III/WP.123.

103. Pour répondre à ces préoccupations, il a été dit qu'il était clair que la Voie II ne produirait pas de résultat susceptible d'être exécuté par un tribunal. Il a été fait une distinction entre une procédure judiciaire ordinaire, produisant un résultat exécutoire, et une procédure de la Voie II, qui aboutissait à une recommandation non susceptible d'être exécutée par un tribunal, qui n'équivalait pas à une décision du tribunal. En outre, il a été dit qu'une convention passée entre des parties au litige aux fins de l'observation d'une recommandation ne rendrait pas cette recommandation exécutoire.

104. Il a été répondu qu'une convention prévoyant d'être liée par une recommandation constituait une base pour engager une procédure judiciaire et, partant, une base pour engager une procédure d'exécution. En réponse à cela, il a été dit qu'il existait une différence fondamentale entre une base pour engager une procédure judiciaire et une base pour engager une procédure d'exécution.

105. Il a été dit que dans le contexte de litiges relatifs au commerce électronique portant sur de faibles montants, il était peu probable qu'une partie fasse appel à un tribunal.

106. Après discussion, il a été conclu que le texte du paragraphe 82 du document A/CN.9/WG.III/WP.127 serait conservé en tant qu'option 1, et le texte figurant au paragraphe 98 ci-dessus en tant qu'option 2.

Moment de la convention

107. En ce qui concerne la disposition du paragraphe 4, selon laquelle une recommandation ne s'impose pas aux parties "à moins qu'elles n'en décident autrement", il a été proposé d'exiger que cette convention intervienne avant la communication d'une recommandation. On a répondu qu'afin de conférer une plus grande souplesse à la résolution des litiges, le moment de la conclusion d'une telle convention n'avait pas été précisé, et que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne pouvait en outre définir la forme dans laquelle la convention était conclue.

Conclusion

108. Il a été convenu que la recommandation prévue à l'article 7 de la Voie II devait avoir un effet non contraignant. En ce qui concerne l'effet d'une convention prévoyant de se conformer à une recommandation, il a été dit que le Groupe de travail avait exprimé différents avis sur la nature juridique d'une telle convention et

sur l'importance relative de la phase de procédure judiciaire qu'elle pourrait déclencher, et que cette question méritait un examen plus approfondi. Enfin, s'agissant du mécanisme visant à encourager l'observation mentionné dans la seconde proposition, il a été fait observer qu'il restait à examiner la question de savoir si le Règlement devrait envisager un tel mécanisme et, le cas échéant, à quel endroit il faudrait inclure une référence en ce sens.

10. Projet d'article 8 (Accord)

109. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 8 qui figurait au paragraphe 88 du document A/CN.9/WG.III/WP.127. Après un débat, il a été convenu de conserver cet article en l'état.

11. Projet d'article 9 (Nomination du tiers neutre)

110. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 9 qui figurait au paragraphe 1 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Remarques générales

111. Un avis a été exprimé que, compte tenu de la discussion rapportée aux paragraphes 27 à 32 ci-dessus, l'article 9, ainsi que d'autres articles du Règlement, pourraient être rationalisés plus avant, en particulier en ce qui concerne les délais spécifiés. Il a été précisé que les délais fixés dans le Règlement seraient réexaminés dans leur intégralité à un stade ultérieur (voir par. 165 et 166 ci-après).

Paragraphe 1

112. Il a été proposé de remplacer, au paragraphe 1, les mots "et tous autres renseignements pertinents ou données d'identification le concernant" par "et les renseignements le concernant énoncés aux points [...] des Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des tiers neutres". Il a été dit que des orientations spécifiques devraient être formulées sur les renseignements devant être fournis aux parties au litige concernant chaque tiers neutre, et que la spécification de ces renseignements dans les lignes directrices à l'intention des tiers neutres pourrait apporter une certaine clarté à cet égard.

113. En réponse, il a été dit qu'un règlement de procédure ne devait pas s'appuyer sur des lignes directrices pour certains renseignements concernant son fonctionnement, et que l'inclusion d'une telle disposition dans le Règlement créerait un précédent indésirable dans les textes de la CNUDCI.

114. Après un débat, il a été convenu que le Règlement devait être clair et compréhensible pour les utilisateurs, et le Groupe de travail est convenu d'examiner plus avant la question de savoir comment énoncer dans le Règlement les renseignements concernant le tiers neutre qui devraient être fournis aux parties au litige.

Paragraphe 2 à 7

115. Après un débat, il a été convenu de conserver les paragraphes 2 à 7 tels qu'ils figuraient au paragraphe 1 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Paragraphe 8

116. Il a été dit que, dans la mesure où il contenait une disposition importante, le paragraphe 8 devrait comporter un libellé imposant au tiers neutre de faire connaître aux parties le délai durant lequel elles pourraient s'opposer à la communication d'informations générées pendant la phase de négociation. Cette proposition a été appuyée.

117. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le paragraphe 8 serait conservé dans la forme énoncée au paragraphe 1 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1, mais que le Secrétariat ajouterait au Règlement une disposition générale pour traduire le fait que le tiers neutre ou l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait informer les parties de tous les délais pertinents au cours de la procédure.

Paragraphe 9

118. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le paragraphe 9 serait conservé dans la forme énoncée au paragraphe 1 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

12. Projet d'article 10 (Démission ou remplacement du tiers neutre)

119. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 10 figurant au paragraphe 8 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver cet article en l'état.

13. Projet d'article 11 (Pouvoirs du tiers neutre)

120. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 11 figurant au paragraphe 9 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Paragraphe 1

121. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le paragraphe 1 serait conservé dans la forme énoncée au paragraphe 9 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Paragraphe 1 bis

122. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le paragraphe 1 *bis* serait conservé dans la forme énoncée au paragraphe 9 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Paragraphes 2 et 3

123. Il a été proposé de fusionner les paragraphes 2 et 3 comme suit: "Sous réserve des objections visées au paragraphe 8 de l'article 9, le tiers neutre conduit la procédure de résolution du litige en ligne sur la base des documents soumis par les parties, de toute communication que les parties ont pu soumettre à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne, et des autres documents que le tiers neutre peut demander aux parties ou leur permettre de fournir. Le tiers neutre fixe des délais pour la soumission de ces autres documents." Cette proposition n'a pas été appuyée.

124. Il a été dit que le paragraphe 2 contenait une disposition importante permettant à chaque partie de se faire entendre et favorisant l'équité et la transparence du processus. Il a été demandé si cette disposition prévoyait qu'une décision serait prise uniquement sur la base des communications qui étaient transparentes pour les deux parties. En réponse, il a été précisé que le paragraphe 2 était sous réserve du paragraphe 8 de l'article 9, qui permettait aux parties de s'opposer à ce que des communications soient fournies au tiers neutre.

125. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe 2 tel qu'il figurait au paragraphe 9 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

126. S'agissant du paragraphe 3, il a été estimé que le fait d'autoriser le tiers neutre à demander des informations supplémentaires aux parties pourrait alourdir le processus, et il a été proposé de remplacer, dans ce paragraphe, le verbe "demander" par "permettre". En réponse, il a été dit que le principe tendant à permettre au tiers neutre de demander des documents supplémentaires protégeait le consommateur et donnait au tiers neutre le pouvoir de laisser entendre aux parties qu'elles pourraient souhaiter présenter un certain document.

127. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe 3 tel qu'il figurait au paragraphe 9 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Paragraphe 4

128. Il a été dit qu'il n'était pas nécessaire d'inclure le paragraphe 4, au motif qu'une disposition relative au pouvoir d'un tiers neutre de statuer sur sa propre compétence n'avait pas sa place dans un règlement simplifié et amélioré. À l'issue de la discussion, il a été convenu de supprimer le paragraphe 4.

Paragraphe 5

129. Le Groupe de travail a rappelé qu'il avait décidé de déplacer la seconde phrase de l'article 3-4 (telle qu'elle figurait dans le document A/CN.9/WG.III/WP.127) à l'article 11 (voir par. 65 ci-dessus). Cette phrase se lit comme suit: "Le tiers neutre a le pouvoir discrétionnaire de prolonger tout délai si le destinataire d'une communication invoque une raison valable justifiant qu'il ne l'ait pas relevée sur la plate-forme".

130. Il a été proposé de remplacer le paragraphe 5 par cette phrase, mais en la modifiant de manière à donner au tiers neutre le pouvoir général de proroger tout délai sans qu'une partie ne doive nécessairement invoquer une raison valable. L'avis a été exprimé que, contrairement au libellé figurant au paragraphe 129 ci-dessus, le paragraphe (5) prévoyait qu'un tiers neutre pouvait "demander [des] renseignements" avant de déterminer s'il jugeait nécessaire ou non de proroger un délai, et qu'il était important de conserver cette idée.

131. Il a par conséquent été suggéré de remplacer le paragraphe 5 par la phrase suivante: "Après avoir demandé les renseignements qu'il juge nécessaires, le tiers neutre a le pouvoir discrétionnaire de proroger tout délai prévu par le présent Règlement." Selon un avis, la formule "les renseignements qu'il juge nécessaires" était vague, et il serait peut-être judicieux de donner des exemples des renseignements susceptibles d'être demandés dans les lignes directrices.

132. À l'issue de la discussion, le contenu de la proposition du paragraphe 131 ci-dessus a été retenu, et il a été suggéré de fournir des exemples des renseignements qui pourraient être demandés par un tiers neutre dans les lignes directrices.

14. Projet d'article 12 (Prestataire de services de résolution des litiges en ligne)

133. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 12 tel qu'il figurait au paragraphe 15 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

134. Il a été dit que, pour assurer la transparence et la responsabilité, il faudrait spécifier tant la plate-forme que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne dans la clause de résolution des litiges. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le projet d'article 12 se lirait comme suit: "La plate-forme et l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne sont spécifiés dans la clause de résolution des litiges."

Clause type de résolution des litiges

135. Il a été proposé d'inclure, dans une annexe au Règlement, une clause type de résolution des litiges. Cette proposition a été appuyée. Pour ce qui est de la teneur d'une telle clause, il a été dit que celle-ci devrait englober les éléments fonctionnels essentiels d'une procédure de résolution des litiges en ligne. Il a aussi été dit qu'une clause type devrait contenir un lien vers le site Internet de l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne, ce qui renforcerait la transparence pour les utilisateurs.

136. De manière générale, il a été estimé qu'au moment où un acheteur devait accepter le recours aux procédures de résolution des litiges en ligne, il aurait besoin de renseignements clairs et compréhensibles sur les détails de la procédure, toutes les étapes impliquées, la langue qui serait utilisée et le résultat à attendre d'une telle procédure. Il a été dit que s'il n'était pas nécessaire d'inclure ces renseignements dans une clause type, ils devaient être portés à la connaissance des acheteurs au moment où ils acceptaient que tout litige soit résolu en ligne conformément au Règlement.

137. Les délégations ont été invitées à se concerter en vue d'établir un projet de clause type de résolution des litiges, qui serait examiné ultérieurement.

15. Projet d'article 13 (Langue de la procédure)

138. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 13 qui figurait au paragraphe 17 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

139. Il a été dit qu'une disposition sur la langue devait être souple et tenir compte des technologies déjà utilisées, comme les outils de traduction et les pictogrammes, pour promouvoir les procédures multilingues et réduire les obstacles linguistiques. Il a également été dit que l'administrateur de procédures déterminerait inévitablement la langue, étant donné que le tiers neutre ne serait en aucun cas nommé dès l'ouverture de la procédure de résolution des litiges en ligne.

140. On a répondu qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ne devrait pas pouvoir choisir parmi un nombre illimité de langues, et que la langue de l'offre à l'origine de l'opération – autrement dit, la langue dans laquelle

le commerçant offrait ses biens ou services à l'acheteur – devrait être la langue de la procédure de résolution du litige. Selon un autre avis, si la conclusion d'une opération dans une langue étrangère posait rarement problème, la conduite d'une procédure de résolution des litiges était beaucoup plus complexe.

141. Il a été proposé de remplacer l'article 13 par le texte suivant: "La procédure est conduite dans la ou les langues que les parties comprennent et dans lesquelles elles peuvent communiquer." À l'appui de cette proposition, on a fait valoir qu'elle ne donnait aucune liberté à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ou au tiers neutre et qu'elle permettait de recourir à des technologies pour conduire la procédure dans plusieurs langues lorsque les parties ne parlaient pas la même langue. Il a été dit, en outre, que des orientations supplémentaires concernant la traduction, notamment les outils techniques d'aide à la traduction, pourraient être fournies dans les lignes directrices.

142. On s'est inquiété de ce que cette proposition ne permettait pas de déterminer si une plate-forme ou un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne pouvait répondre aux besoins linguistiques des parties, et qu'elle ne renvoyait pas à un point initial de référence pour offrir des procédures. À cet égard, il a été suggéré de lier la langue de la procédure à celle de l'opération ou du contrat.

143. Une deuxième proposition qui a été faite visait à remplacer l'article 13 par le texte suivant: "La procédure de résolution du litige en ligne est conduite dans la langue de la convention de résolution des litiges en ligne qui s'y rapporte. Si une partie fait savoir à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ou au tiers neutre qu'elle ne souhaite pas conduire la procédure dans cette langue, ces derniers indiquent les autres langues parmi lesquelles les parties peuvent choisir. La procédure est alors conduite dans la ou les langues que les parties comprennent." À l'appui de cette proposition, il a été dit qu'elle prévoyait une langue dans laquelle l'administrateur de procédures ou la plate-forme de résolution des litiges en ligne pouvait engager une procédure et un mécanisme qui permettait aux parties d'exprimer une préférence pour une autre langue si celle initialement choisie n'était pas acceptable. On a rappelé qu'il serait souhaitable de formuler des orientations concernant la traduction et les outils de traduction.

144. Il a été fait valoir qu'il faudrait que les parties connaissent le choix des langues disponibles avant l'ouverture d'une procédure de résolution des litiges en ligne. De même, il a été dit que la clause de résolution des litiges devrait être soumise aux parties dans une langue qu'elles maîtrisaient.

145. Selon un autre avis, les outils de traduction en ligne existants n'étaient pas adaptés et le tiers neutre ou l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait choisir une langue commune, comme celle utilisée pour l'opération.

146. On a répondu que la langue de l'opération ou du contrat pouvait servir de langue par défaut pour la procédure, mais que les parties à un litige devraient avoir la possibilité de choisir une langue dans laquelle elles se sentent plus à l'aise pour régler un litige, sous réserve que cette langue soit proposée par la plate-forme ou l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne.

147. Après un débat, il a été fait, en ce qui concerne l'article 13, une autre proposition, libellée comme suit (la "troisième proposition"): "La procédure de résolution des litiges en ligne se déroule dans la langue de l'offre de procédure

acceptée par l'acheteur. Dans le cas où une partie indique dans un avis ou une réponse qu'elle souhaite procéder dans une autre langue, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne identifie toutes les langues disponibles que les parties peuvent choisir pour la procédure. La procédure de résolution des litiges en ligne se déroule dans la ou les langues que les parties choisissent."

148. Il a été dit, à l'appui de la troisième proposition, qu'elle informait l'acheteur de la langue dans laquelle la procédure serait menée et donnait des indications quant à la langue à utiliser à l'ouverture, tout en donnant aux parties la possibilité d'ajuster leur décision dans le cadre offert par l'administrateur au cours de la procédure. Il a été dit qu'il serait préférable de traiter dans le commentaire l'éventualité qu'une partie estime qu'elle ne pouvait communiquer dans aucune des langues proposées.

149. En ce qui concerne le texte de la troisième proposition figurant au paragraphe 147 ci-dessus, il a été proposé plusieurs modifications, comme suit. Tout d'abord, il a été proposé de remplacer, dans la deuxième phrase, l'expression "toutes les langues disponibles que les parties peuvent choisir pour la procédure" par le membre de phrase "une ou plusieurs langues dans lesquelles les parties peuvent communiquer".

150. En ce qui concerne le texte de la troisième proposition, il a en outre été proposé: i) d'insérer, dans la première phrase, le membre de phrase "indiquée dans l'offre de procédure de résolution des litiges en ligne" en remplacement des mots "de l'offre de la procédure"; et ii) de fusionner les deuxième et troisième phrases, en insérant le mot "et" entre elles. Il a été précisé, en ce qui concerne le point i), que l'intention était d'indiquer dans la clause de résolution des litiges la langue dans laquelle la procédure se déroulerait.

151. En réponse à la troisième proposition faite au paragraphe 147 ci-dessus, ainsi qu'aux modifications proposées au paragraphe 150 ci-dessus, il a été dit que le fait d'exiger que la langue dans laquelle la procédure de résolution des litiges en ligne se déroulerait soit précisée dans la clause de résolution des litiges permettrait à un commerçant de proposer des opérations dans une langue (la langue du marché cible, par exemple) et d'imposer que la procédure de règlement des litiges se déroule dans une autre (la langue, par exemple, de l'établissement principal de ce commerçant). On a également dit craindre que le texte de la troisième proposition ne prenne pas en compte une situation dans laquelle un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne indiquerait les langues qui pourraient être sélectionnées, mais où une partie refuserait ou omettrait d'en sélectionner une.

152. Il a également été proposé de modifier le texte de la troisième proposition en intégrant la deuxième modification proposée au paragraphe 150 ci-dessus, de sorte que l'article 13 soit formulé comme suit: "La procédure de résolution des litiges en ligne se déroule dans la langue de l'offre de procédure acceptée par l'acheteur. Dans le cas où une partie indique dans un avis ou une réponse qu'elle souhaite procéder dans une autre langue, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne identifie toutes les langues disponibles que les parties peuvent choisir pour la procédure, et la procédure de résolution des litiges en ligne se déroule dans la ou les langues que les parties choisissent."

153. Trois craintes ont été exprimées à propos de cette proposition. Premièrement, il a été dit que la formulation "l'offre de procédure acceptée par l'acheteur" était

ambiguë car elle semblait se référer à la “clause de résolution des litiges” définie au paragraphe 1 *bis* de l’article premier, et car le terme “acheteur” n’était à aucun moment défini dans le Règlement.

154. Deuxièmement, il a été dit que le Règlement ou les lignes directrices devraient indiquer clairement aux administrateurs de procédures de résolution des litiges qu’ils devraient, conformément à cette disposition, prendre des mesures raisonnables afin de proposer autant de langues que possible.

155. Troisièmement, il a été dit que le libellé de cette proposition devrait refléter la nécessité de proposer un formulaire de réclamation rédigé dans la langue choisie par le demandeur.

156. Il a également été estimé qu’il faudrait examiner plus avant la question de savoir si la clause de résolution des litiges devrait spécifiquement indiquer les langues dans lesquelles les services devraient être fournis.

157. Après discussion, il a été convenu que le texte proposé au paragraphe 152 ci-dessus remplacerait l’ensemble de l’article 13 tel que formulé au paragraphe 17 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1. Il a également été précisé que les dispositions sur la langue figurant aux articles 4A-4g) et 4B-2f) ne nécessiteraient pas d’autres modifications (voir par. 78 et 85 ci-dessus).

16. Projet d’article 14 (Représentation)

158. Après discussion, le Groupe de travail est convenu de conserver l’article 14 tel qu’il figurait au paragraphe 18 du document A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

17. Projet d’article 15 (Exonération de responsabilité)

159. Il a été proposé de supprimer l’article 15 au motif qu’une clause d’exonération de responsabilité concernant les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne et les tiers neutres devrait plutôt être intégrée aux arrangements contractuels auxquels ces entités seraient parties. Il a été fait mention d’une disposition correspondante figurant à l’article 16 du Règlement d’arbitrage de la CNUDCI de 2010, qui établit l’exonération de la responsabilité des tiers concernés lors des procédures d’arbitrage.

160. À l’issue de la discussion, il a été convenu de supprimer l’article 15.

18. Projet d’article 16 (Frais)

161. Il a été proposé de conserver l’article 16 et de conserver le mot “décision” plutôt que “sentence”, de sorte que la disposition serait formulée comme suit: “Le tiers neutre ne rend aucune décision sur les frais et chaque partie supporte ses propres frais.”

162. On a constaté un consensus concernant le principe selon lequel la partie gagnante dans une procédure de résolution des litiges en ligne ne devrait pas pouvoir en réclamer les frais à la partie perdante.

163. Après un débat, le texte qui figure au paragraphe 161 ci-dessus a été approuvé.

Honoraires

164. On s'est inquiété que le Règlement, sous sa forme actuelle, ne mentionnait pas la nécessité que les honoraires demandés par les administrateurs et les plates-formes de résolution des litiges en ligne soient raisonnables. Il a été convenu qu'une nouvelle disposition pourrait être incluse en vue d'être examinée lors d'une prochaine session.

19. Autres questions*Délais*

165. Le Groupe de travail a rappelé sa décision de réévaluer l'ensemble des délais figurant dans le Règlement à l'issue de ses délibérations sur la Voie II. Concernant les délais, il a été estimé qu'une approche plus générique, plus souple et moins directive serait souhaitable. Il a été dit que le Règlement devait informer les utilisateurs potentiels et laisser suffisamment de liberté d'action aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne et aux tiers neutres pour modifier les délais en fonction des besoins, étant entendu qu'un objectif principal était de favoriser un processus équitable et efficace.

166. Le Groupe de travail est convenu d'examiner cette question plus avant à un stade ultérieur.

C. Questions diverses

167. Plusieurs délégations ont dit regretter que le document A/CN.9/WG.III/WP.125 n'ait pas été examiné pendant la vingt-neuvième session du Groupe de travail.