

**Assemblée générale**

Distr. limitée
31 août 2012
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Vingt-sixième session
Vienne, 5-9 novembre 2012

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

Note du Secrétariat

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction.....	1-4	2
II. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure	5-59	3
A. Remarques générales.....	5-6	3
B. Notes sur le projet de règlement de procédure	7-59	3
1. Dispositions préliminaires	7-35	3
2. Ouverture de la procédure	36-59	12



I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue d'établir un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur la question de la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, à savoir les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs. Il a également été convenu que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant¹. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission a réaffirmé que le mandat du Groupe de travail portait sur la résolution en ligne des litiges relatifs aux opérations internationales électroniques, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. Elle a décidé que le Groupe de travail devait être libre de considérer que son mandat recouvrait également les opérations entre consommateurs et d'élaborer, si nécessaire, des règles éventuelles régissant les relations entre eux, mais qu'il devait être particulièrement attentif à la nécessité de ne pas évincer les législations visant à leur protection. Elle a également décidé que, d'une manière générale, le Groupe de travail devrait aussi, dans l'exécution de son mandat, examiner avec précision l'impact de ses délibérations sur la protection du consommateur et lui en rendre compte lors de sa prochaine session².

2. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010)³, le Groupe de travail a commencé à examiner la question de la résolution des litiges en ligne et demandé au Secrétariat, sous réserve que des ressources soient disponibles, d'élaborer un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne, notamment en tenant compte du fait que les types de litiges visés devraient concerner des opérations internationales entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes (A/CN.9/716, par. 115). Lors de cette session, le Groupe de travail a également demandé au Secrétariat d'énumérer les informations sur la résolution des litiges en ligne dont il avait connaissance, en indiquant les sites Web ou les autres sources où elles se trouvaient (A/CN.9/716, par. 115). Il souhaitera peut-être noter que cette liste peut désormais être consultée sur le site Web de la CNUDCI⁴.

3. À ses vingt-troisième (New-York, 23-27 mai 2011)⁵, vingt-quatrième (Vienne, 14-18 novembre 2011)⁶ et vingt-cinquième (New York, 21-25 mai 2012)⁷ sessions, le Groupe de travail a examiné le projet de règlement de procédure générique tel qu'il figurait dans les documents A/CN.9/WG.III/WP.107, A/CN.9/WG.III/WP.109, et A/CN.9/WG.III/WP.112 et son additif, respectivement. À sa vingt-quatrième

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

² Ibid. *soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17), par. 218.

³ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-deuxième session figure dans le document A/CN.9/716.

⁴ www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html.

⁵ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-troisième session figure dans le document A/CN.9/721.

⁶ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-quatrième session figure dans le document A/CN.9/739.

⁷ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-cinquième session figure dans le document A/CN.9/744.

session, il a demandé au Secrétariat, sous réserve que des ressources soient disponibles, de préparer une version révisée du projet de règlement de procédure générique ainsi que des documents sur la définition de lignes directrices à l'intention des tiers neutres, les normes minimales applicables aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne, les principes juridiques de fond pour la résolution des litiges et un mécanisme international d'exécution (A/CN.9/721, par. 140, et A/CN.9/739, par. 151). À sa vingt-cinquième session, il a procédé à l'examen du projet de règlement de procédure (A/CN.9/744).

4. La présente note contient un projet annoté de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique (le "Règlement"), qui tient compte des débats du Groupe de travail à ses vingt-deuxième, vingt-troisième, vingt-quatrième et vingt-cinquième sessions.

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

A. Remarques générales

5. Le Groupe de travail a décidé que soit élaboré un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes. Le Règlement élaboré conformément à cette décision – et dont l'application suppose l'accord des parties comme le prévoit son projet d'article premier – est de nature contractuelle et soumis aux lois impératives.

6. L'examen du Règlement soulève plusieurs questions relatives à l'élaboration d'un cadre général sur la résolution des litiges en ligne. Les documents A/CN.9/WG.III/WP.113, A/CN.9/WG.III/WP.114 et A/CN.9/WG.III/WP.115 abordent un certain nombre d'entre elles, concernant notamment les lignes directrices et les exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne et des tiers neutres, ainsi que la proposition concernant l'incorporation de principes de fond pour les demandes et les mesures relevant de la résolution des litiges en ligne.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure

1. Dispositions préliminaires

7. Projet de préambule

"1. Le Règlement de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne ("le Règlement") est destiné à être utilisé dans le contexte des opérations internationales portant sur de faibles montants et de gros volumes effectuées au moyen de communications électroniques.

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

[a) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne;]

[b) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des tiers neutres;]

[c) Principes juridiques de fond pour la résolution des litiges;]

[d) Mécanisme international d'exécution;]

[...];

[3. Tout[e] autre [règle] [document] distinct[e] et supplémentaire doit être conforme au Règlement.]”

Remarques

Paragraphe 1

8. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à une session précédente, il avait été proposé de préciser dans le projet de préambule que le Règlement était destiné à s'appliquer également aux litiges relatifs à “la vente de marchandises et à la prestation de services” (A/CN.9/739, par. 19).

Paragraphe 2

9. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail a noté que la liste des documents énumérés au paragraphe 2 n'était pas exhaustive (A/CN.9/739, par. 21). Il voudra peut-être examiner lesquels de ces documents, et quels documents supplémentaires, il devrait élaborer dans le cadre de son mandat. Il voudra peut-être noter que les documents A/CN.9/WG.III/WP.113, A/CN.9/WG.III/WP.114 et A/CN.9/WG.III/WP.115 abordent des questions relatives aux documents visés au paragraphe 2 (voir par. 6 ci-dessus).

Paragraphe 3

10. Un prestataire de services de résolution des litiges en ligne peut choisir d'adopter des règles supplémentaires pour les questions qui ne sont pas régies par le Règlement et qui peuvent nécessiter un traitement différent d'un prestataire à l'autre – par exemple, les frais, la définition des jours calendaires et les réponses aux objections à la nomination de tiers neutres.

11. *Projet d'article premier (Champ d'application)*

“1. Le Règlement s'applique lorsque les parties à une opération effectuée au moyen de communications électroniques sont expressément convenues[, [au moment de l'opération] [soit au moment de l'opération, soit après la naissance d'un litige],] que les litiges portant sur cette opération et relevant du Règlement sur la résolution des litiges en ligne seront résolus en ligne conformément au Règlement.

[1 bis. La convention expresse visée au paragraphe 1 ci-dessus exige une convention distincte de l'opération et une notification en termes simples informant l'acheteur que les litiges concernant l'opération et relevant du Règlement sur la résolution des litiges en ligne seront exclusivement résolus en ligne conformément au Règlement.]

[2.

Option 1: [Le Règlement ne s'applique pas lorsque la loi de l'État de résidence de l'acheteur prévoit que les conventions de soumettre un litige relevant du Règlement ne lient l'acheteur que si elles ont été conclues après la naissance du litige et si l'acheteur n'a pas conclu une telle convention après la naissance du litige ni confirmé une telle convention conclue au moment des opérations.]

Option 2: [Le présent Règlement régit la procédure de résolution des litiges en ligne. Toutefois, en cas de conflit entre l'une de ses dispositions et une disposition de la loi applicable à la procédure de résolution des litiges en ligne à laquelle les parties ne peuvent déroger, cette dernière prévaut.]

Option 3: [Aucune disposition du présent Règlement ne prévaut sur une règle de droit visant à protéger le consommateur.]]

3. Pour pouvoir utiliser le Règlement, chaque partie doit [, au moment où elle convient expressément que les litiges portant sur cette opération seront résolus en ligne conformément au Règlement,] fournir ses coordonnées électroniques.”

Remarques

Paragraphe 1 et 1 bis.

12. Tels qu'ils sont rédigés actuellement, les paragraphes 1 et 1 bis exigent une convention des parties tendant à résoudre tout litige en ligne, convention qui est distincte de l'opération. Il a été estimé qu'une convention distincte permettrait mieux de garantir qu'un consommateur donnait son “consentement éclairé” à la résolution des litiges en ligne (A/CN.9/744, par. 23 et 24). Une case “j'accepte” séparée, permettant aux parties d'exprimer ainsi leur consentement (accord par clic), pourrait être accessible depuis l'opération sous-jacente ou être reliée à cette opération.

13. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si le paragraphe 1 devrait préciser clairement que la convention des parties tendant à résoudre tout litige en ligne conformément au Règlement doit coïncider avec l'opération sous-jacente, même si un “clic” de confirmation supplémentaire pourra être exigé ultérieurement dans les pays où les consommateurs sont tenus, conformément aux règles de droit impératives, de consentir, après la naissance d'un litige, à entrer dans une phase d'arbitrage de la procédure de résolution des litiges.

14. Plus précisément, il a été estimé, à la vingt-cinquième session du Groupe de travail, qu'en exigeant un “clic” supplémentaire de la part du consommateur, après la naissance d'un litige, pour confirmer qu'il acceptait de résoudre ce litige en ligne conformément au Règlement, on pourrait répondre aux préoccupations selon lesquelles dans certains pays, les consommateurs ne pouvaient pas conclure de

convention d'arbitrage avant la naissance d'un litige (A/CN.9/744, par. 33). Le Groupe de travail voudra peut-être examiner les questions suivantes:

- i) À quelle étape du processus de résolution des litiges en ligne faudrait-il prévoir ce "clic" supplémentaire de confirmation? Plus particulièrement la question de savoir si une confirmation lors de la phase d'arbitrage (ce qui suppose l'échec des phases de négociation et de médiation) permettrait à tous les consommateurs de bénéficier des deux premières phases du processus dès lors qu'ils auraient accepté l'application du Règlement au moment de l'opération;
- ii) Question de savoir si tous les consommateurs, ou seulement les consommateurs de certains pays, seraient tenus de fournir un "clic" de confirmation après la naissance d'un litige, compte tenu des difficultés liées à la définition ou à la détermination de la "résidence habituelle" du consommateur. Cette question devrait peut-être être traitée par les prestataires régionaux de services de résolution des litiges en ligne, pour autant qu'ils aient la possibilité de connaître et d'examiner les règles du droit des consommateurs dans leur région;

Ou alors la question suivante:

- iii) Question de savoir si le fait, pour le consommateur, de prendre une mesure, comme l'introduction d'une demande, pourrait être interprété comme équivalant à la confirmation requise, après la naissance d'un litige, du fait qu'il accepte de résoudre ce litige en ligne (voir A/CN.9/744, par. 20).

Paragraphe 2

15. Même si les options 1 et 2 n'ont pas, initialement, été prévues en tant que variantes, le Groupe de travail voudra peut-être examiner la question de savoir si l'une d'entre elles suffirait pour qu'il ressorte clairement du Règlement que la procédure de résolution des litiges en ligne est soumise à la législation nationale pertinente relative à la protection des consommateurs, en particulier pour ce qui est des États où les conventions d'arbitrage conclues par des consommateurs avant la naissance du litige ne lient pas les consommateurs. Une troisième option, que le Groupe de travail voudra peut-être examiner à titre de variante supplémentaire, a été incluse entre crochets. Elle a été établie à partir d'une note relative à l'article premier de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique.

Paragraphe 3

16. À sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail est convenu de conserver le paragraphe 3 (ancien paragraphe 2), qui prévoit, comme condition préalable à l'utilisation du Règlement, que les parties doivent fournir leurs coordonnées (A/CN.9/744, par. 39). L'adjectif "électroniques" a été ajouté dans un souci de clarté.

17. Ce paragraphe prévoyant une condition préalable à l'utilisation du Règlement, le Groupe de travail voudra peut-être envisager de fixer un délai pour remplir cette condition. On a inséré une formule entre crochets qui reprend le délai actuellement prévu dans le projet d'article 3. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la

question de savoir s'il ne vaudrait pas mieux placer ce projet de paragraphe dans le projet d'article 3 (voir A/CN.9/744, par. 42 et par. 68 à 71).

18. Le Groupe de travail voudra peut-être se rappeler qu'il a évoqué la nécessité, pour les parties, de fournir une adresse électronique effective et que, dans son libellé actuel, le Règlement ne prévoit pas de sanctions pour une partie qui manque délibérément (ou par négligence) à son obligation en la matière (voir A/CN.9/744, par. 43).

19. **Projet d'article 2 (Définitions)**

“Aux fins du présent Règlement:

Résolution des litiges en ligne

1. *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.*

2. *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 électroniques utilisées dans la résolution des litiges en ligne.*

3. *Le terme ‘prestataire de services de résolution des litiges en ligne’ désigne une entité qui administre des procédures de résolution de litiges en ligne pour permettre aux parties de résoudre leurs litiges conformément au Règlement, qu'elle gère ou non une plate-forme de résolution des litiges en ligne.*

Parties

4. *Le terme ‘demandeur’ désigne la partie qui engage une procédure de résolution d'un litige en ligne conformément au Règlement en adressant une notification.*

5. *Le terme ‘défendeur’ désigne la partie à laquelle est adressée la notification.*

6. *Le terme ‘tiers neutre’ désigne la personne qui aide les parties à régler leur litige et/ou [rend une sentence ou autre décision sur le litige] [résout le litige] conformément au Règlement.*

Communication

7. *Le terme ‘communication’ désigne toute mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande faite par une personne soumise au Règlement dans le cadre de la résolution d'un litige en ligne.*

8. *Le terme ‘communication électronique’ désigne toute communication qu'une personne soumise au Règlement effectue à l'aide d'informations créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues, notamment, mais non exclusivement, l'échange de données informatisées (EDI), la messagerie électronique, la télécopie, les services de minimessages (SMS), les conférences Web, les “chats” (dialogue en ligne), les forums Internet ou le microblogage. Le terme englobe toute information sous forme analogique, notamment*

documents, objets, images, textes et sons convertis ou transformés sous forme numérique pour pouvoir être traités directement par un ordinateur ou d'autres appareils électroniques.

[9. Le terme "écrit" désigne un message contenant des informations accessibles de manière à être consultées ultérieurement.]"

Remarques

Remarques générales

20. Le Groupe de travail voudra peut-être revoir l'ordre des définitions, qui ont été réorganisées par thème (plutôt que par ordre strictement alphabétique) de manière à apparaître dans le même ordre dans toutes les versions linguistiques du Règlement. C'était l'une des requêtes qu'il avait formulées à sa vingt-cinquième session (A/CN.9/744, par. 47).

Paragraphe 6 "tiers neutre"

21. Dans la définition du "tiers neutre" donnée au paragraphe 6 (ancien paragraphe 4), la première option figurant entre crochets a été légèrement modifiée pour reprendre le libellé de l'article 33-1 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI, conformément à une suggestion faite à la vingt-cinquième session du Groupe de travail (A/CN.9/744, par. 53). La deuxième option entre crochets ne contient aucune référence aux termes "sentence" ou "décision". Le Groupe de travail voudra peut-être se rappeler qu'il avait estimé (A/CN.9/744, par. 54) que l'objet de cette disposition était de définir le rôle du tiers neutre et non la nature de la décision qu'il pourrait être amené à rendre.

Paragraphe 9 "écrit"

22. À la vingt-cinquième session du Groupe de travail, il a été proposé d'ajouter une définition du mot "écrit" à la liste des définitions en s'inspirant de l'article 6 de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique (A/CN.9/744, par. 59).

23. Actuellement, le mot "écrit" apparaît deux fois dans le projet de Règlement, aux paragraphes 2 et 4 du projet d'article 9, où il qualifie la décision ou la sentence rendue par le tiers neutre. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la question de savoir si, compte tenu de l'ajout de cette définition, le mot "écrit" devrait aussi être inséré en relation avec la convention, au paragraphe 1 *bis* de l'article premier du Règlement.

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

"1. Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d'un litige en ligne sont soumises par voie électronique par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne désignée par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne.

2. L'adresse [Les adresses] électronique[s] du demandeur désignée[s] pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement est celle [sont celles]

Option 1: [mentionnée[s] dans la notification de résolution du litige en ligne ('la notification'), sauf indication contraire donnée par le demandeur au prestataire de services de résolution des litiges en ligne].

Option 2: [que le demandeur a notifiée[s] au prestataire de services de résolution des litiges en ligne au moment où il a accepté l'application du Règlement [conformément à l'article 1-3 ci-dessus] et actualisée[s], le cas échéant, auprès du prestataire à tout moment pendant la procédure de résolution (y compris en indiquant une nouvelle adresse électronique dans la notification, le cas échéant)].

3. *L'adresse [Les adresses] électronique[s] que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne utilise pour communiquer la notification au défendeur est celle [sont celles]*

Option 1: [que le défendeur a notifiée[s] au prestataire de services de résolution des litiges en ligne au moment où il a accepté l'application du Règlement [conformément à l'article 1-3 ci-dessus] et actualisée[s], le cas échéant, auprès du demandeur ou du prestataire à tout moment avant l'envoi de la notification. Par la suite, le défendeur peut actualiser son adresse électronique en notifiant le prestataire à tout moment pendant la procédure de résolution.]

Option 2: [qui a [ont] été fournie[s] par le demandeur. Par la suite, l'adresse [les adresses] électronique[s] du défendeur désignée[s] pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement est celle [sont celles] que le défendeur a notifiée[s] au prestataire au moment où il a accepté l'application du Règlement [ou tout changement notifié pendant la procédure de résolution du litige en ligne et actualisé auprès du prestataire à tout moment pendant la procédure de résolution]].

[4.

Option 1: Le moment de la réception d'une communication électronique aux termes du Règlement est le moment où cette communication peut être relevée par le destinataire [sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne] [pour autant que le destinataire en ait été notifié] [conformément au paragraphe 6 ci-après]]. [Une communication électronique est présumée pouvoir être relevée lorsque le destinataire en a été notifié conformément au paragraphe 6 ci-après]. [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.]

Option 2: Une communication est réputée avoir été reçue lorsque, après qu'elle a été soumise par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne conformément au paragraphe 1, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie aux parties sa disponibilité, conformément au paragraphe 6. [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.]

5. *Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne adresse [rapidement] [sans délai] un accusé de réception des communications électroniques entre les parties et le tiers neutre à toutes les parties [et au tiers neutre] à leurs adresses électroniques désignées.*

6. *Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie [rapidement] [sans délai] à toutes les parties et au tiers neutre la disponibilité de toute communication électronique sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.”*

Remarques

Paragraphe 1

25. Le Groupe de travail est convenu à sa vingt-cinquième session que le paragraphe 1 refléterait le principe selon lequel toutes les communications du processus de résolution des litiges en ligne devaient passer par la plate-forme de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/744, par. 62 et 63). Par conséquent, on a inséré, dans l'ensemble du Règlement, des formules entre crochets pour qu'il ressorte clairement que si les parties *communiquaient [par exemple une notification]* au prestataire de services de résolution des litiges en ligne, le processus exigeait que l'on *soumette une communication par l'intermédiaire de la plate-forme* (voir par exemple le paragraphe 1 du projet d'article 4A ci-dessous).

Paragraphes 2 et 3

26. À sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail a prié le Secrétariat de rédiger un projet de texte rendant compte des différentes options concernant les paragraphes 2 et 3 du projet d'article 3, qu'il examinerait plus avant (A/CN.9/744, par. 71). Plusieurs facteurs ont été jugés pertinents dans ce contexte: i) le souhait d'éviter l'utilisation du terme "notification", qui pouvait prêter à confusion, tant qu'il n'aurait pas été clairement défini dans le Règlement; ii) l'appui à la proposition tendant à ce que l'adresse désignée des parties soit l'adresse fournie au moment où elles acceptaient l'application du Règlement; et iii) la difficulté que pouvait rencontrer un demandeur lorsque l'adresse électronique du défendeur avait changé entre le moment où ils étaient convenus de résoudre tout litige en ligne conformément au Règlement et le moment où un litige survenait concrètement, et que ce changement n'avait pas été communiqué au prestataire de services de résolution des litiges en ligne.

27. Compte tenu de ces considérations et de la requête du Groupe de travail, le Secrétariat a ajouté un texte entre crochets au paragraphe 2, en tant qu'option 2, et au paragraphe 3, en tant qu'option 1. Ces options ont été rédigées de manière à garantir a) que toute notification soit adressée en premier lieu à l'adresse (aux adresses) électronique(s) fournie(s) par le défendeur au moment où il a accepté l'application du Règlement (si l'on part du principe qu'il a accepté cette application au moment de l'opération, c'est-à-dire avant la notification); et b) que l'adresse (les adresses) électronique(s) fournie(s) reste (restent) cohérente(s) et actuelle(s) pendant toute la durée de la procédure.

28. Le Groupe de travail voudra peut-être se rappeler que chaque partie est tenue de fournir ses coordonnées électroniques pour pouvoir utiliser le Règlement (projet d'article 1-3); l'option 2 figurant au paragraphe 3, qui permettrait au demandeur de

fournir une adresse électronique pour le défendeur dans la notification, pourrait être incompatible avec cette disposition dans le cas où les parties sont convenues d'utiliser le Règlement au moment de l'opération.

29. À cet égard, les paragraphes 2 et 3 sont étroitement liés aux paragraphes 1 et 1 *bis* du projet d'article premier, pour ce qui est du moment et de la manière dont les parties acceptent l'application du Règlement, et au paragraphe 3 du projet d'article premier, qui prévoit que chaque partie doit fournir ses coordonnées électroniques pour pouvoir utiliser le Règlement.

Paragraphe 4

Option 1

30. Le Groupe de travail a noté à sa dernière session qu'il faudrait reformuler le paragraphe 4 qui, dans son libellé initial, s'appuyait sur l'article 10 de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (la "Convention sur les communications électroniques"), en tenant compte de sa relation étroite avec le paragraphe 6, et de la teneur de l'article 2-5 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI (A/CN.9/744, par. 73).

31. Le Groupe de travail voudra peut-être se rappeler que la Convention sur les communications électroniques établit la présomption explicite selon laquelle une communication électronique peut être relevée par le destinataire lorsqu'elle parvient à l'adresse électronique de celui-ci (article 10-2 de la Convention; voir aussi A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 26). Comme cette présomption ne peut pas être directement transposée dans le contexte de la résolution des litiges en ligne, dans lequel les communications sont soumises par l'intermédiaire d'une plate-forme, plutôt que directement à une adresse électronique (conformément au paragraphe 1 du projet d'article 3), il faudra peut-être préciser ou expliquer la formule "peut être relevée". Deux options qui tiennent compte des liens entre ce paragraphe et le paragraphe 6 ont été insérées entre crochets, pour que le Groupe de travail les examine.

32. Toutefois, le Groupe de travail jugera peut-être que le paragraphe 4 vise à régir le moment de la réception. À cet égard, il voudra peut-être déterminer si ce moment doit se fonder sur un point d'entrée objectif dans un système d'information (c'est-à-dire le moment où la communication est soumise à une plate-forme de résolution des litiges en ligne), ou si une communication doit être réputée avoir été reçue dès lors qu'elle "peut être relevée" par le destinataire.

Dans ce dernier cas:

- i) Si cette capacité peut être présumée lorsque le prestataire de services de résolution des litiges en ligne a notifié aux parties la disponibilité de la communication sur la plate-forme, la réception a-t-elle lieu au moment de la notification par le prestataire? (*Voir également l'option 2 expliquée aux paragraphes 34 et 35 ci-après*);
- ii) Dans quels cas la présomption est-elle renversée? Dans le cas, par exemple, où une partie (consommateur) est en vacances et ne consulte pas sa messagerie électronique pendant deux semaines; ou dans le cas où une partie

(consommateur) néglige d'actualiser son adresse électronique et son ancienne adresse est utilisée pour la contacter, une communication envoyée à cette adresse "peut-elle être relevée"? La présomption est-elle maintenue dans ces cas de figure pratiques et possibles? Si la question de la capacité de réception est sujette à caution, c'est aussi le cas du moment de la réception, ce qui risque de perturber la procédure de résolution des litiges en ligne;

iii) Si la procédure de résolution des litiges en ligne n'a pas encore atteint l'étape de la nomination d'un tiers neutre, qui détermine si la présomption selon laquelle une communication peut être relevée doit être renversée?

33. Pour répondre à une préoccupation exprimée à sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si la dernière phrase figurant entre crochets, conjuguée au contenu (actuellement entre crochets) du paragraphe 5 du projet d'article 7 (pouvoir du tiers neutre de demander des renseignements), est suffisante pour couvrir les situations dans lesquelles une partie – en particulier un consommateur défendeur – n'a pas été capable, pour toutes sortes de raisons, de relever une communication sur la plate-forme.

Option 2

34. À la dernière session, il a été suggéré de reformuler le paragraphe 4 en se fondant sur le texte de l'article 2-5 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI⁸. On a par conséquent inséré l'option 2, qui parle de "réception réputée", ce qui permet d'éviter la notion de "capacité d'être relevée", et toute présomption y relative. Selon cette proposition, la réception est réputée au moment où le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie aux parties que la communication en question est disponible sur la plate-forme. S'il se peut qu'une disposition sur la réception réputée transfère un risque légèrement plus élevé aux parties (lié à la non-réception de la communication) qu'une disposition sur la réception présumée (parce que la présomption peut être réfutée), elle peut en revanche apporter davantage de certitude sur le plan des délais. Toutefois, les résultats des options 1 et 2 ne diffèrent pas nécessairement (voir par. 32 i) ci-dessus).

35. Dans son libellé actuel, l'option 2 également prévoit, entre crochets, que 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.

2. Ouverture de la procédure

36. Projet d'article 4A (Notification)

"1. Le demandeur [communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne] [soumet par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne] une notification sous la forme présentée au paragraphe 4.

⁸ L'article 2-5 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI prévoit ce qui suit: "Une notification est réputée avoir été reçue le jour de sa remise conformément au paragraphe 2, 3 ou 4, ou de la tentative de sa remise conformément au paragraphe 4. Une notification transmise par des moyens électroniques est réputée avoir été reçue le jour de son envoi. Toutefois, une notification d'arbitrage ainsi transmise n'est réputée avoir été reçue que le jour où elle parvient à l'adresse électronique du destinataire.

La notification devrait, dans la mesure du possible, être accompagnée de toutes pièces et autres preuves invoquées par le demandeur ou s'y référer.

2. *[La notification est ensuite communiquée [rapidement] [sans délai] au défendeur par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne.][Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie [rapidement] [sans délai] au défendeur que la notification est disponible sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.]*

3. *La procédure de résolution du litige en ligne est réputée commencer à la date de [réception par le prestataire sur] [soumission par l'intermédiaire de] la plate-forme de résolution des litiges en ligne de la notification visée au paragraphe 1.*

4. *La notification contient:*

a) *Le nom et l'adresse électronique désignée du demandeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne;*

b) *Le nom et les adresses électroniques du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;*

c) *Les motifs sur lesquels est fondée la demande;*

d) *Les solutions proposées pour régler le litige;*

e) *La déclaration du demandeur portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne [ou, le cas échéant, une déclaration indiquant que les parties sont convenues de recourir à une procédure de résolution des litiges en ligne en cas de litige entre elles];*

f) *La déclaration du demandeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le défendeur au sujet du même litige relatif à l'opération en cause;*

g) *Le lieu de situation du demandeur;*

h) *La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure;*

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

[...]"

Remarques

Remarques générales

37. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer s'il conviendrait de placer les projets d'article 4A et 4B, qui ont trait à l'ouverture de la procédure, avant le projet d'article 3, qui porte sur les communications, afin de promouvoir, dans le Règlement, une chronologie plus fidèle à la chronologie présumée de la procédure.

38. À sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail est convenu qu'il faudrait scinder le projet d'article 4 en deux articles séparés portant respectivement sur la notification et la réponse. Par ailleurs, il est convenu d'intégrer le contenu des

annexes existantes sous forme de paragraphes dans les articles respectifs (A/CN.9/744, par. 76). Le contenu de l'annexe A a ainsi été intégré au paragraphe 4 du projet d'article 4A, et celui de l'annexe B au paragraphe 3 du projet d'article 4B.

39. Le Groupe de travail se souviendra peut-être de son débat et de la suggestion de fonder les décisions sur des principes équitables, des codes de conduite, des règles génériques uniformes ou des ensembles de dispositions de fond (A/CN.9/716, par. 101). Il voudra peut-être examiner la proposition, évoquée aux paragraphes 10 à 14 du document A/CN.9/WG.III/WP.113 et à la section IV(B) du document A/CN.9/WG.III/WP.115, tendant à ce qu'il dresse, au paragraphe 4 du projet d'article 4A et au paragraphe 3 du projet d'article 4B, une liste des motifs possibles et des réponses correspondantes à inclure respectivement dans les notifications et les réponses.

40. On a inséré une formule entre crochets au premier paragraphe des projets d'article 4A et 4B respectivement, pour permettre au Groupe de travail de reprendre la formulation du paragraphe 1 du projet d'article 3, qui prévoit que la notification et la réponse sont soumises, en première instance, par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne (voir par exemple le paragraphe 25 ci-dessus).

Paragraphe 2

41. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si le prestataire de services de résolution des litiges en ligne devra communiquer directement la notification au défendeur, ou notifier à ce dernier la disponibilité de la notification sur la plate-forme. On a inséré une deuxième phrase entre crochets pour couvrir cette seconde option, qui correspond peut-être davantage à la forme de communication prévue au projet d'article 3.

Paragraphe 3

42. Le Groupe de travail voudra peut-être envisager de simplifier ce paragraphe pour prévoir que la date correspond à la date de réception de la communication par la plate-forme, plutôt qu'à la date de réception par le prestataire, qui pourrait être moins transparente.

43. Il a été suggéré d'envisager d'ajouter des options prévoyant une définition distincte de l'ouverture pour chaque phase spécifique de la procédure de résolution des litiges en ligne, à savoir la négociation, la médiation et l'arbitrage (voir A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 32 et 33).

Paragraphe 4 (ancienne annexe A)

Paragraphe 4 c) et d)

44. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si le projet de paragraphe 4 devrait énumérer les motifs sur lesquels une demande peut se fonder et les types de réparations possibles (A/CN.9/WG.III/WP.112, par. 36; voir aussi A/CN.9/WG.III/WP.115, section IV(B)). Dans la mesure où il est question d'un environnement international dans lequel les opérations réalisées sont très nombreuses et portent sur de faibles montants, il peut être nécessaire de limiter les types d'affaires à celles

concernant des faits et des moyens de réparation simples, pour éviter de submerger le système d'affaires complexes, ce qui le rendrait inefficace et onéreux.

Paragraphe 4 f)

45. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à sa vingt-troisième session, il a été estimé que le paragraphe 4 f), accompagné d'une disposition analogue au paragraphe 3 du projet d'article 4B, pourrait être utile pour prévenir la multiplication des procédures portant sur un même litige (voir A/CN.9/721, par. 122).

Paragraphe 4 h)

46. Afin de promouvoir l'efficacité de la procédure, le Groupe de travail souhaitera peut-être envisager d'exiger des parties qu'elles sélectionnent la langue de la procédure lorsqu'elles souhaitent utiliser une langue différente de celle qui a servi dans l'opération litigieuse (voir A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, par. 20 à 25).

Paragraphe 4 i)

47. Le Groupe de travail se souviendra peut-être que lors de son débat, il avait souligné que des méthodes d'identification et d'authentification complexes n'étaient peut-être pas nécessaires aux fins de la résolution des litiges en ligne, et que les textes actuels de la CNUDCI sur le commerce électronique traitaient déjà de méthodes de signature électronique fiables et adaptées à l'objet pour lequel elles étaient utilisées (article 7-2 b) de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique; voir A/CN.9/716, par. 49). Il serait peut-être plus approprié d'aborder la question de l'identification et de l'authentification des parties à une procédure de résolution d'un litige en ligne dans un document distinct du Règlement, tel que les lignes directrices et les exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne. Il convient également de noter que les expressions "signature électronique" et "signature numérique" ne recouvrent pas la même chose. La signature électronique⁹ désigne tout type de signature servant à identifier et à authentifier l'utilisateur, notamment dans le contexte de la gestion des identités¹⁰.

⁹ L'article 2 a) de la Loi type sur les signatures électroniques définit la signature électronique comme suit: "données sous forme électronique contenues dans un message de données ou jointes ou logiquement associées audit message, pouvant être utilisées pour identifier le signataire dans le cadre du message de données et indiquer qu'il approuve l'information qui y est contenue". La signature numérique a généralement recours aux technologies de la cryptographie comme l'infrastructure à clef publique qui, pour être efficace, nécessite une technologie et des moyens de mise en œuvre spécifiques.

¹⁰ La gestion des identités pourrait se définir comme un système de procédures, de principes et de technologies visant à gérer le cycle de vie et les droits des utilisateurs, ainsi que les justificatifs électroniques d'identité. Il a été indiqué à titre d'exemple que la vérification de l'identité d'une personne ou d'une entité qui cherche à accéder à distance à un système, qui est l'auteur d'une communication électronique ou qui a signé un document électronique, relevait de ce que l'on désigne désormais par l'expression "gestion des identités". Les fonctions de la gestion des identités sont assurées par trois processus: identification, authentification et autorisation (voir A/CN.9/692 et A/CN.9/728).

48. **Projet d'article 4B (Réponse)**

“1. Le défendeur [communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne] [soumet par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne] une réponse à la notification sous la forme présentée au paragraphe 3 dans les [sept (7)] jours calendaires suivant la réception de la notification. La réponse devrait, dans la mesure du possible, être accompagnée de toutes pièces et autres preuves invoquées par le défendeur ou s'y référer.

[2.

[Option 1: Le défendeur peut, en réponse à la notification [communiquée par le demandeur], [introduire auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] [soumettre par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne] une demande découlant de la même opération [ou des mêmes éléments de fait] que celle qui est visée [que ceux qui sont visés] par le demandeur dans la notification ('demande reconventionnelle').] La demande reconventionnelle est [soumise] [introduite] dans les [sept (7)] jours calendaires [après que la notification de la première demande a été [soumise par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne] [communiquée au] [reçue par le] défendeur]. [La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la [première demande] [notification communiquée par le demandeur].]

[Une demande reconventionnelle doit inclure les renseignements visés aux alinéas c) et d) du paragraphe 4 de l'article 4A.]]

[Option 2: Le défendeur peut, en réponse à la notification, soumettre une demande reconventionnelle par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne. '[Le terme 'demande reconventionnelle' désigne la demande [indépendante] introduite par le défendeur [auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] contre le demandeur et portant sur l'opération ou les éléments de fait visés par le demandeur dans la notification]]'. La demande reconventionnelle est [soumise] [introduite] dans les [sept (7)] jours calendaires [après que la notification de la première demande a été [soumise par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne] [communiquée au] [reçue par le] défendeur]. [La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la [première demande] [notification communiquée par le demandeur].]

[Une demande reconventionnelle doit inclure les renseignements visés aux alinéas c) et d) du paragraphe 4 de l'article 4A.]]

3. La réponse contient:

a) Le nom et l'adresse électronique désignée du défendeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne;

b) Une réponse aux déclarations et allégations figurant dans la notification;

- c) *Les solutions proposées pour résoudre le litige;*
- [d] *La déclaration du défendeur portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne;]*
- e) *La déclaration du défendeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le demandeur au sujet du même litige relatif à l'opération en cause;*
- f) *Le lieu de situation du défendeur;*
- [g] *La langue que le défendeur préfère utiliser dans la procédure;]*
- h) *La signature du défendeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toute autre méthode d'identification et d'authentification;*
- [...]"

Remarques

Remarques générales

49. Comme il a été noté aux paragraphes 25 et 40 ci-dessus, le Groupe de travail voudra peut-être envisager de modifier légèrement le libellé de cet article pour que la formulation relative à la soumission de communications par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne soit cohérente dans l'ensemble du Règlement.

Paragraphe 1

50. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail est convenu de conserver le terme "calendaire" dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 64). Il voudra peut-être noter que les textes de la CNUDCI ne comportent aucune définition des jours "calendaires"¹¹.

51. Le Groupe de travail se souviendra peut-être de sa décision tendant à recommander dans un document complémentaire que la question de l'heure fasse l'objet d'une interprétation souple dans le Règlement de procédure afin d'assurer un traitement équitable aux deux parties et que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne élaborent leurs propres règles sur ce point pour autant qu'elles ne soient pas incompatibles avec le Règlement (A/CN.9/721, par. 99). Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner s'il convient d'aborder ces questions dans le Règlement, ainsi que les questions connexes de savoir comment le délai prévu par celui-ci devrait être calculé et si le calcul devrait être laissé au prestataire de services de résolution des litiges en ligne et traité dans les lignes directrices et les exigences minimales à l'intention des prestataires.

¹¹ Toutefois, l'article 2-6 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI prévoit la prorogation du délai imparti lorsque le dernier jour de ce délai est un jour férié ou chômé et précise que les jours fériés ou chômés qui tombent pendant que court le délai sont comptés.

Paragraphe 2

52. Le paragraphe 2 du projet d'article 4B (ancien paragraphe 5 du projet d'article 4) reflète la décision du Groupe de travail d'inclure une disposition sur les demandes reconventionnelles dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 93).

53. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'élaborer une autre définition de la demande reconventionnelle que celle proposée dans l'option 1, et de lui suggérer l'endroit où elle pourrait figurer dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 93). On a par conséquent inséré l'option 2 entre crochets. Le Groupe de travail voudra peut-être conserver la définition proposée dans l'option 2 dans ce paragraphe, ou la faire figurer dans le projet d'article 2 (Définitions).

54. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que les demandes reconventionnelles soulèvent plusieurs interrogations:

a) Le défendeur doit-il introduire une nouvelle demande ou doit-il inclure la demande reconventionnelle dans sa réponse? La réponse à la notification peut-elle être présumée contenir une demande reconventionnelle? Faut-il en informer clairement le demandeur, le défendeur pouvant par exemple l'indiquer par un clic sur une case séparée? Le tiers neutre aura-t-il le pouvoir de décider qu'une réponse comprend ou constitue une demande reconventionnelle en l'absence de déclaration expresse du défendeur en ce sens? La demande reconventionnelle doit-elle prendre la forme d'une demande initiale (voir par. 4 de l'article 4A)?

b) Y aura-t-il une possibilité pour le demandeur de répondre à la demande reconventionnelle ou le tiers neutre aurait-il le pouvoir d'exiger du demandeur qu'il le fasse?

c) Comment déterminera-t-on si la demande reconventionnelle relève de la demande initiale figurant dans la notification communiquée par le demandeur? (A/CN.9/739, par. 92). Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner dans quelle mesure cette question est traitée par le projet d'article 7, en particulier son paragraphe 4 (qui traite du pouvoir du tiers neutre de statuer sur sa propre compétence, y compris pour ce qui est de l'existence ou de la validité de la convention soumettant le litige à une procédure en ligne).

d) Le Règlement ou les documents complémentaires doivent-ils régir les motifs sur la base desquels décider qu'une demande reconventionnelle relève de la demande initiale?

e) La présentation d'une demande reconventionnelle empêche-t-elle le défendeur d'introduire une nouvelle demande relative à la même opération auprès d'un autre prestataire de services de résolution des litiges en ligne?

Paragraphe 3

55. Le paragraphe 3 traite du contenu de la réponse à la notification et fait pendant aux dispositions du paragraphe 4 du projet d'article 4A.

Paragraphe 3 a)

56. Comme pour le paragraphe 4 du projet d'article 4A, la question de la protection des données ou du respect de la vie privée et de la sécurité en ligne lors

de la communication d'informations concernant les parties durant la procédure de résolution du litige en ligne devrait être prise en considération (A/CN.9/721, par. 108).

Paragraphe 3 b) et c)

57. Les alinéas b) et c) du paragraphe 3 font pendant aux alinéas c) et d) du paragraphe 4 du projet d'article 4A. Comme pour les dispositions correspondantes du projet d'article 4A, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si le paragraphe 3 du projet d'article 4B doit énumérer les réponses aux déclarations, allégations et solutions proposées qui figurent dans la notification.

Paragraphe 3 d)

58. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si cette disposition est nécessaire compte tenu du consentement que les parties doivent donner au moment de l'opération (voir par. 12 à 14 ci-avant).

Paragraphe 3 e) à h)

59. Les alinéas e) à h) du paragraphe 3 font pendant aux alinéas f) à i) du paragraphe 4 du projet d'article 4A.
