



**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international**  
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)  
Vingt-huitième session  
Vienne, 18-22 novembre 2013

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

**Note du Secrétariat**

**Additif**

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
II. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure . . . . .	1-30	2
A. Remarques générales . . . . .	1-2	2
B. Notes sur le projet de règlement de procédure . . . . .	3-30	2
1. Dispositions préliminaires . . . . .	4-10	2
2. Ouverture de la procédure . . . . .	11-12	6
3. Négociation . . . . .	13	8
4. Tiers neutre . . . . .	14-19	8
5. Médiation . . . . .	20-25	11
6. Dispositions générales . . . . .	26-30	12



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

### **A. Remarques générales**

1. Le présent additif contient un projet de Voie II du Règlement. Ainsi qu'indiqué au paragraphe 9 du document A/CN.9/WG.III/WP.123, le Groupe de travail souhaitera peut-être également tenir compte des annotations liées au Règlement qui figurent dans le document A/CN.9/WG.III/WP.119 et son additif, dans la mesure où ce commentaire demeure largement applicable même s'il n'a pas été reproduit dans la présente note. De manière similaire, les commentaires portant sur les articles communs aux Voies I et II qui figurent dans le document A/CN.9/WG.III/WP.123 ne sont pas reproduits dans la présente note.

2. Le Groupe de travail souhaitera peut-être déterminer si des dispositions de la Voie II pourraient être simplifiées ou rationalisées, compte tenu de l'absence d'une phase d'arbitrage dans cette voie et de la flexibilité accrue qui pourrait en découler.

### **B. Notes sur le projet de règlement de procédure**

3. Le préambule et les articles 1 à 13 qui figurent dans le présent document A/CN.9/WG.III/WP.123/Add.1 ne portent que sur la Voie II du projet de Règlement.

#### **1. Dispositions préliminaires**

##### **4. 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 d'un grand nombre d'opérations internationales portant sur de petits montants 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 [sont joints au Règlement en tant qu'appendice 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.]"*

## 5. **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, que les litiges portant sur cette opération et relevant du Règlement seront résolus 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 [et si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique à ces litiges] (“clause de résolution des litiges”).]*

*[2. Le présent Règlement ne s'applique qu'aux motifs de demande suivants:*

*a) des biens vendus ou loués [ou des prestations de services] n'ont pas été fournis ou ne l'ont pas été en temps opportun, n'ont pas été correctement facturés ou débités, et/ou n'ont pas été fournis conformément à l'accord conclu au moment de l'opération; ou*

*b) les biens [ou services] fournis n'ont pas été intégralement payés.]*

*[3. 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 laquelle les parties ne peuvent déroger, cette dernière prévaut.]”*

### *Remarques*

#### *Paragraphe 3*

6. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que l'option 1 du paragraphe 3 telle qu'elle figure au paragraphe 26 du document A/CN.9/WG.III/WP.119 a été supprimée, car elle ne s'applique pas à la Voie II du Règlement.

## 7. **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 et qui est désigné par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne dans le cadre de la procédure de résolution en ligne.*

*3. Le terme ‘prestataire de services de résolution des litiges en ligne’ désigne le prestataire de services spécifié dans la clause stipulant que les litiges sont soumis à une procédure de résolution en ligne en application du*

*présent Règlement. Le prestataire de services est une entité qui administre des procédures de résolution en ligne [et désigne une plate-forme de résolution en ligne] [, qu'il exploite ou non une plate-forme de résolution en ligne].*

#### *Parties*

4. *Le terme 'demandeur' désigne la partie qui engage une procédure de résolution 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 physique qui aide les parties à résoudre leur litige.*

#### *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 messages courts (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."*

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

*"1. Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d'un litige en ligne sont soumises au prestataire de services de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne désignée par celui-ci. [L'adresse électronique de la plate-forme de résolution des litiges en ligne à laquelle des documents peuvent être envoyés est spécifiée dans la clause de résolution des litiges].*

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

3. *L'adresse électronique du demandeur désignée pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement est celle que le demandeur a notifiée au prestataire de services de résolution des litiges en ligne conformément au paragraphe 2 et actualisée 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).*

4. *L'adresse électronique que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne utilise pour communiquer la notification au défendeur est celle que le défendeur a notifiée au prestataire de services de résolution des litiges en ligne conformément au paragraphe 2 et actualisée, 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 adressant une notification au prestataire à tout moment pendant la procédure de résolution.*
5. *Une communication est réputée avoir été reçue lorsque, après qu'elle a été soumise au prestataire de services de résolution des litiges en ligne conformément au paragraphe 1, le prestataire notifie aux parties qu'elle est disponible, 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.*
6. *Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne adresse rapidement à toutes les parties [et au tiers neutre] un accusé de réception des communications électroniques entre les parties et le tiers neutre à leur adresse électronique désignée.*
7. *Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie rapidement à toutes les parties et au tiers neutre la disponibilité de toute communication électronique sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.*
8. *Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie rapidement à toutes les parties et au tiers neutre la fin de la phase de négociation et le début de la phase de médiation de la procédure; l'expiration de la phase de médiation; et, le cas échéant, le début de la phase de recommandation de la procédure."*

#### *Remarques*

##### *Paragraphe 8*

9. À sa vingt-septième session, le Groupe de travail est convenu de fonder la poursuite de ses discussions sur le principe selon lequel une procédure suivant la Voie II déboucherait sur la formulation, par le tiers neutre, d'une recommandation non contraignante (A/CN.9/769, par. 56) (même s'il a également été reconnu que les discussions portant sur le projet d'article 8 étaient obligatoirement liées à celles concernant le projet d'article 8 bis)).
10. Le Groupe de travail a par ailleurs demandé de préciser les dispositions du Règlement en ce qui concerne le passage d'une phase à une autre d'une procédure de résolution des litiges en ligne; bien que cette demande ait été faite spécifiquement en ce qui concerne les diverses phases des procédures empruntant la Voie I, le Groupe de travail souhaitera peut-être déterminer si une disposition parallèle devrait être prévue pour les procédures empruntant la Voie II. Ainsi le paragraphe 8 a-t-il été inséré afin que le Groupe de travail l'examine (voir A/CN.9/769, par. 46 et 47, par. 84, par. 86 et 87).

## 2. Ouverture de la procédure

### 11. Projet d'article 4A (Notification)

“1. Le demandeur communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une notification sous la forme présentée au paragraphe 4. 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 communiquée rapidement 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 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] [commence] lorsque, après avoir reçu communication d'une notification conformément au paragraphe 1, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie aux parties, conformément au paragraphe 2, que cette notification est disponible.

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 l'adresse électronique du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;

c) Les motifs sur lesquels se fonde la demande;

d) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;

e) Une 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;

[f) Le lieu de situation du demandeur];

[g) La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure;]

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

[...]”

### 12. Projet d'article 4B (Réponse)

“1. Le défendeur communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une réponse à la notification sous la forme présentée au paragraphe 3 dans les [sept (7)] jours calendaires qui suivent 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 aussi, en réponse à la notification, communiquer au prestataire de services de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire de la même plate-forme de résolution des litiges en ligne, une demande découlant de la même opération que celle visée par le demandeur dans la notification ('demande reconventionnelle').] La demande reconventionnelle est communiquée dans les [sept (7)] jours calendaires [après que la notification de demande initiale a été communiquée au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. [La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la demande initiale.]*

*[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, communiquer une demande reconventionnelle au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. Le terme 'demande reconventionnelle' désigne une demande [indépendante] introduite par le défendeur [auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] contre le demandeur et portant sur la même opération que celle visée par le demandeur dans la notification]]".] La demande reconventionnelle est communiquée dans les [sept (7)] jours calendaires après que la notification de la demande initiale a été communiquée au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la demande initiale.]*

*[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 motifs sur lesquels se fonde la demande;*

*c) Les solutions éventuellement proposées pour résoudre le litige;*

*d) Une 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;*

*[e) Le lieu de situation du défendeur;]*

*[f) Si celui-ci accepte le choix de la langue de procédure effectué par le demandeur conformément au paragraphe 4 g) de l'article 4A ci-dessus, ou s'il préfère une autre langue;]*

*[g) La signature du défendeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toute autre méthode d'identification et d'authentification;]*

*[...]"*

### **3. Négociation**

#### **13. Projet d'article 5 (Négociation et accord)**

##### *Négociation*

“1. [Après communication de la réponse [et, le cas échéant, de la demande reconventionnelle] visée à l'article 4B au prestataire de services de résolution des litiges en ligne [et notification de celle-ci au demandeur], les parties s'efforcent de résoudre leur litige par voie de négociation directe, en ayant recours, le cas échéant, aux méthodes de communication disponibles sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.]

2. Si le défendeur ne communique pas au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une réponse à la notification sous la forme présentée au paragraphe 3 de l'article 4B dans les sept (7) jours calendaires qui suivent l'ouverture de la procédure de résolution du litige en ligne, il est présumé avoir refusé de négocier et la procédure de résolution du litige en ligne entre automatiquement dans la phase de médiation, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne procédant alors rapidement à la nomination du tiers neutre conformément à l'article 6 (Nomination du tiers neutre).

3. Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de négociation dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la soumission de la réponse à la plate-forme de résolution des litiges en ligne [et la notification de celle-ci au demandeur], la procédure de résolution du litige en ligne entre automatiquement dans la phase de médiation, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifiant alors les parties conformément à l'article 3-8 et procédant rapidement à la nomination du tiers neutre conformément à l'article 6 (Nomination du tiers neutre).

4. Les parties peuvent convenir de reporter une fois le délai [de présentation de la réponse] [pour parvenir à un accord]. Toutefois, ce report ne peut dépasser dix (10) jours calendaires.

##### *Accord*

5. Si un accord est conclu [pendant la phase de négociation] [ou à tout autre stade de la procédure de résolution du litige en ligne], les termes de cet accord sont consignés sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne, et la procédure de résolution du litige en ligne prend automatiquement fin.”

### **4. Tiers neutre**

#### **14. Projet d'article 6 (Nomination du tiers neutre)**

“1. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne nomme le tiers neutre [en le choisissant dans une liste de tiers neutres qualifiés qu'il tient] et informe rapidement les parties de cette nomination et du nom du tiers neutre qui a été nommé.

2. En acceptant sa nomination, le tiers neutre est réputé s'être engagé à consacrer suffisamment de temps à la procédure de résolution du litige en

ligne pour que celle-ci puisse se dérouler et s'achever rapidement conformément au Règlement.

3. Lorsqu'il accepte sa nomination, le tiers neutre se déclare indépendant et signale au prestataire toutes circonstances de nature à soulever des doutes légitimes sur son impartialité ou sur son indépendance. À partir de sa nomination et durant toute la procédure de résolution du litige en ligne, le tiers neutre signale sans tarder lesdites circonstances au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne communique rapidement ces informations aux parties.

4. Chaque partie peut faire objection à la nomination du tiers neutre dans les [deux (2)] jours calendaires suivant i) la notification de la nomination sans en donner les raisons; ou ii) la prise de connaissance d'un fait ou d'une question de nature à soulever des doutes légitimes sur l'impartialité ou sur l'indépendance du tiers neutre, en exposant le fait ou la question suscitant ces doutes, à tout moment pendant la procédure de résolution du litige en ligne.

#### *Objections à la nomination d'un tiers neutre*

5. Lorsqu'une partie fait objection à la nomination du tiers neutre conformément au paragraphe 4 i), celui-ci est automatiquement disqualifié et le prestataire de services de résolution des litiges en ligne nomme un autre tiers neutre pour le remplacer. Chaque partie peut formuler au maximum [trois (3)] objections à la nomination d'un tiers neutre après chaque notification de nomination, après quoi la nomination d'un tiers neutre par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne est définitive, sous réserve du paragraphe 4 ii). Si aucune objection n'est formulée dans les deux (2) jours suivant toute notification de nomination, la nomination devient définitive, sous réserve du paragraphe 4 ii).

6. Lorsqu'une partie fait objection à la nomination du tiers neutre conformément au paragraphe 4 ii) ci-dessus, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne décide dans les [trois (3)] jours calendaires s'il y a lieu de remplacer le tiers neutre.

#### *Objections à la fourniture d'informations*

7. Chaque partie peut refuser, dans un délai de trois (3) jours calendaires après la nomination définitive du tiers neutre, que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne fournisse au tiers neutre les informations générées pendant la phase de négociation. Après l'expiration de ce délai de trois jours et en l'absence d'objections, le prestataire communique au tiers neutre la totalité des informations disponibles sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.

#### *Nombre de tiers neutres*

8. Il est nommé un seul tiers neutre."

*Remarques*

*Remarques générales*

15. Le Groupe de travail a précisé à sa vingt-septième session qu'il avait l'intention d'examiner le projet d'article 6 séparément pour les Voies I et II, dans la mesure où cette dernière pourrait se prêter à une procédure de nomination d'un tiers neutre simplifiée ou rationalisée (A/CN.9/769, par. 107).

16. Le projet de texte énoncé au paragraphe 14 ci-dessus correspond actuellement au texte envisagé par le Groupe de travail en relation avec la Voie I. Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner comment celui-ci pourrait être simplifié pour ce qui est de la Voie II et déterminer, en particulier, si des objections à la nomination d'un tiers neutre sont nécessaires ou souhaitables dans le cadre d'une procédure empruntant la Voie II.

**17. [Projet d'article 6 bis (Démission ou remplacement du tiers neutre)]**

*“Si le tiers neutre démissionne ou doit être remplacé au cours de la procédure de résolution du litige en ligne, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne procède à la nomination d'un remplaçant par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne conformément à l'article 6. La procédure reprend au stade où le tiers neutre remplacé a cessé d'exercer ses fonctions.”*

18. Le Groupe de travail voudra peut-être tenir compte du fait que, même si un article 6 rationalisé est proposé en relation avec la Voie II, il pourrait être nécessaire de conserver une disposition distincte concernant la démission ou le remplacement du tiers neutre.

**19. Projet d'article 7 (Pouvoirs du tiers neutre)**

*“1. Sans préjudice du Règlement [et des lignes directrices et exigences minimales pour les tiers neutres], le tiers neutre peut conduire la procédure de résolution du litige en ligne comme il le juge approprié.*

*I bis. Le tiers neutre, dans l'exercice de ses fonctions au titre du Règlement, conduit la procédure de résolution du litige en ligne de manière à éviter les retards et les dépenses inutiles et à assurer un règlement équitable et efficace du litige. Ce faisant, il reste à tout moment complètement indépendant et impartial et traite les deux parties de manière égale.*

*2. Sous réserve des objections visées au paragraphe 7 de l'article 6, le tiers neutre conduit la procédure de résolution du litige en ligne sur la base des pièces soumises par les parties et de leurs éventuelles communications au prestataire de services de résolution des litiges en ligne, dont il détermine la pertinence. [La procédure est conduite sur la base de ces éléments uniquement, sauf décision contraire du tiers neutre.]*

*3. À tout moment de la procédure, le tiers neutre peut [enjoindre] [demander] aux parties ou leur permettre (aux conditions qu'il détermine relativement aux frais et à d'autres questions) de fournir des informations supplémentaires et de produire des documents, pièces ou autres preuves complémentaires, en leur fixant un délai à cet effet.*

4. *Le tiers neutre a le pouvoir de statuer sur sa propre compétence, y compris sur toute exception relative à l'existence ou à la validité d'une convention soumettant le litige à une procédure de résolution en ligne. À cette fin, une clause de résolution des litiges faisant partie d'un contrat est considérée comme une convention distincte des autres clauses du contrat. Une décision du tiers neutre concluant à la nullité du contrat n'entraîne pas automatiquement la nullité de la clause de résolution des litiges.*

5. *S'il lui apparaît qu'il n'est pas certain que le défendeur ait reçu la notification conformément au Règlement, le tiers neutre demande les renseignements ou prend les mesures qu'il juge nécessaires pour s'assurer de cette réception et, ce faisant, il peut proroger si nécessaire tout délai prévu par le Règlement. [Pour ce qui est de savoir si une partie a reçu toute autre communication au cours de la procédure de résolution du litige en ligne, le tiers neutre peut demander les renseignements ou prendre les mesures qu'il juge nécessaires pour s'assurer de cette réception et, ce faisant, proroger si nécessaire tout délai prévu par le Règlement].*

## 5. Médiation

### 20. **Projet d'article 8 (Médiation)**

“1. *Le tiers neutre communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord (“médiation”). Si les parties parviennent à un accord, celui-ci est consigné sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne et la procédure de résolution du litige en ligne prend fin automatiquement.*

2. *Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de médiation dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la notification de la nomination d'un tiers neutre conformément à l'article 6-1 (l'expiration de la “phase de médiation”), la procédure de résolution du litige en ligne entre dans sa phase finale, conformément à l'article 8 bis, et les parties sont notifiées en conséquence conformément à l'article 3-8.”*

### 21. **Projet d'article 8 bis (Recommandation d'un tiers neutre)**

“1. *À l'expiration de la phase de médiation, le tiers neutre communique aux parties la date de soumission des conclusions finales. Cette date se situe dans les dix (10) jours calendaires qui suivent l'expiration de la phase de médiation.*

2. *Chaque partie doit apporter la preuve des faits sur lesquels elle fonde ses chefs de demande ou ses moyens de défense. Le tiers neutre a le pouvoir discrétionnaire de renverser la charge de la preuve lorsque, dans des circonstances exceptionnelles, les faits l'exigent.*

3. *Le tiers neutre évalue le litige sur la base des informations présentées par les parties et conformément aux stipulations du contrat et fait une recommandation. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne communique cette recommandation aux parties et celle-ci est consignée sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.*

4. *La recommandation ne s'impose pas aux parties à moins qu'elles n'en décident autrement. Cependant, les parties sont encouragées à s'y conformer*

*et le prestataire peut faire appel à des labels de confiance et à d'autres méthodes pour vérifier que les recommandations sont observées."*

*Remarques*

*Remarques générales*

22. À sa vingt-septième session, le Groupe de travail est convenu de désigner en tant que "recommandation" la décision non contraignante rendue par le tiers neutre conformément au projet d'article 8 *bis* (A/CN.9/769, par. 58). La terminologie de cet article a donc été modifiée en conséquence.

23. Le projet d'article 8 *bis* figure actuellement sous le titre plus général de "médiation". Le Groupe de travail souhaitera peut-être se demander si un titre distinct est nécessaire pour ce projet d'article.

*Paragraphe 1*

24. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que le terme "expiration de la phase de médiation" est défini dans le projet d'article 8 comme la non-résolution dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la notification de la nomination d'un tiers neutre conformément à l'article 6-1. Le Groupe de travail souhaitera peut-être déterminer si ce délai est suffisamment clair.

*Paragraphe 4*

25. Le Groupe de travail souhaitera peut-être déterminer si la deuxième phrase du paragraphe 4 fournit suffisamment de précisions utiles aux parties à un litige, à un tiers neutre ou à un prestataire de services de résolution des litiges en ligne pour qu'elle soit conservée, ou si elle devrait plutôt être insérée dans des lignes directrices à l'intention des prestataires et des tiers neutres.

**6. Dispositions générales**

**26. Projet d'article 9 (Prestataire de services de résolution des litiges en ligne)**

*"[Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne est spécifié dans la clause de résolution des litiges.]"*

**27. Projet d'article 10 (Langue de la procédure)**

*"[1. Sous réserve de l'accord des parties, le tiers neutre fixe, rapidement après sa nomination, la langue ou les langues de la procédure[, compte tenu du droit des parties à une procédure régulière conformément à l'article [x]].*

*2. Toutes les communications, à l'exception de celles visées au paragraphe 3 ci-après, sont soumises dans la langue de la procédure (telle que convenue ou déterminée conformément au présent article) et, en cas de pluralité des langues de la procédure, dans l'une de celles-ci.*

*3. Tous les documents joints aux communications et tous les documents ou pièces complémentaires soumis au cours de la procédure de résolution des litiges en ligne peuvent être produits dans leur langue originale, à condition que leur contenu ne soit pas contesté.*

4. *Si une demande se fonde sur un document ou sur une pièce dont le contenu est contesté, le tiers neutre peut enjoindre à la partie produisant ce document ou cette pièce d'en fournir la traduction dans [une langue que l'autre partie comprend] [l'autre langue de la procédure] [ou, à défaut, dans la langue que, dans sa notification ou sa réponse, l'autre partie a déclaré préférer].*"

**28. Projet d'article 11 (Représentation)**

*"Une partie peut se faire représenter ou assister par une ou plusieurs personnes de son choix. Les noms et adresses électroniques désignées [et le mandat de représentation] de cette ou ces personnes doivent être communiqués à l'autre partie par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne."*

**29. Projet d'article 12 (Exonération de responsabilité)**

*"[Sauf en cas de faute intentionnelle, les parties renoncent, dans toute la mesure autorisée par la loi applicable, à toute action contre le prestataire de services de résolution des litiges en ligne et le tiers neutre pour tout acte ou toute omission en rapport avec la procédure de résolution du litige en ligne conduite conformément au Règlement.]"*

**30. Projet d'article 13 (Frais)**

*"[Le tiers neutre ne rend aucune [décision] [sentence] sur les frais et chaque partie supporte ses propres frais.]"*