Nations Unies A/CN.9/WG.III/WP.124

Assemblée générale

Distr. limitée
13 septembre 2013
Français
Original: anglais

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: aperçu des mécanismes d'exécution privés

Note du Secrétariat

Table des matières

		Paragraphes	*Page*
I.	Introduction	1-13	2
II.	Bref aperçu des mécanismes d'exécution privés créant des incitations à l'appui de l'exécution	14-29	5
III.	Bref aperçu des mécanismes d'exécution privés prévoyant une mise en œuvre "automatique" du résultat de l'affaire	30-42	9
IV.	Conclusion	43-45	11

V.13-86345 (F) 111013 141013

Merci de recycler

I. Introduction

1. À sa vingt-sixième session, le Groupe de travail a décidé de procéder à l'élaboration du projet de Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne sur la base d'un système à deux voies, l'une aboutissant à un arbitrage contraignant et l'autre non[1]. S'agissant de la deuxième voie (Voie II), l'une des deux options présentées au Groupe de travail pour examen sous la forme d'un avant-projet d'article 8 *bis*, prévoyait que cette formule donnerait lieu à une "recommandation" non contraignante de la part du tiers neutre. C'est dans ce contexte que le Groupe de travail a décidé de mener ses travaux[2].

2. S'agissant d'une éventuelle recommandation devant être formulée par le tiers neutre en vertu de l'article 8 *bis* de la Voie II, le Groupe de travail a demandé au Secrétariat, à sa vingt-septième session, d'établir un document donnant un aperçu des mécanismes d'exécution privés[3].

3. Le Groupe de travail se rappellera peut-être qu'à sa vingt-deuxième session, en l'occurrence dans le contexte des sentences arbitrales découlant de procédures de résolution des litiges en ligne, il a estimé qu'il était nécessaire de prendre en compte des mécanismes plus simples que le mécanisme d'exécution prévu par la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (New York, 1958), eu égard à la nécessité de mettre en place un mécanisme pratique et rapide pour traiter un grand nombre d'opérations de faible valeur[4]. Dans ce contexte, le Groupe de travail a suggéré l'utilisation de labels de confiance et la possibilité d'exiger la certification des commerçants qui s'engageraient à respecter les décisions rendues à leur encontre dans le cadre du règlement des litiges en ligne. Il a également été dit lors de cette session que l'utilisation de statistiques montrant dans quelle mesure les sentences étaient respectées offrirait un mécanisme qui pourrait contribuer à la conformité[5].

Signification du terme "mécanismes d'exécution privés"

4. La nature des "mécanismes d'exécution privés" et la signification précise de ce terme n'ont pas été débattues par le Groupe de travail. En l'absence d'orientations, la présente note part donc du principe que ce terme désigne une option autre qu'une sentence arbitrale prononcée par un juge ou un accord, et qui peut soit i) créer des incitations à l'appui de l'exécution soit ii) assurer la mise en œuvre automatique du résultat de la procédure. Ces deux grandes catégories sont précisées ci-dessous.

5. En outre, le Groupe de travail voudra peut-être noter que le mot "exécution", qui suppose qu'une décision a été prononcée et qu'il existe un mécanisme pour en assurer l'exécution, ne convient peut-être pas pour ces deux catégories. En effet, les mécanismes privés du type de ceux énoncés dans la présente note visent en général à encourager le respect des décisions, ou à fournir un dispositif d'exécution pour une décision qui peut elle-même être susceptible d'exécution par un tribunal

---

[1] A/CN.9/762, par. 18.
[2] A/CN.9/769, par. 56 et 58.
[3] A/CN.9/769, par. 57.
[4] A/CN.9/716, par. 43 et 98; voir également A/CN.9/WG.II/WP.110, par. 48.
[5] A/CN.9/716, par. 98.

national (par exemple dans le cas d'un accord, d'une décision non contraignante ou d'une sentence arbitrale).

6. Enfin, la présente note n'a pas pour objet de dresser une liste exhaustive des mécanismes d'exécution privés, mais plutôt de mettre en évidence quelques-uns des plus importants, à partir notamment des travaux de recherche novateurs réalisés dans ce domaine[6] et des consultations avec des universitaires et des praticiens. Elle ne traite pas, par exemple, des mécanismes tels que les chambres de compensation ou les fonds d'indemnisation pour non-exécution.

Moyens permettant d'utiliser les mécanismes d'exécution privés

7. À sa vingt-septième session, le Groupe de travail a expressément demandé au Secrétariat d'établir un document donnant un aperçu des mécanismes d'exécution privés. Cette demande a été formulée dans le contexte d'une recommandation non contraignante devant être faite par le tiers neutre au titre du projet d'article 8 *bis* de la Voie II du Règlement[7].

8. Cependant, et compte tenu des débats qui se sont déroulés à sa vingt-deuxième session, le Groupe de travail voudra peut-être examiner le contexte plus large dans lequel les mécanismes d'exécution privés pourraient être utilisés comme mécanismes auxiliaires ou en tant qu'éléments du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne qu'il élabore actuellement. En l'occurrence, la question est de savoir si, outre les recommandations formulées par un tiers neutre en vertu du projet d'article 8 *bis* de la Voie II, les mécanismes d'exécution privés pourraient aussi être utilisés pour favoriser le respect des accords issus d'une médiation ou d'une phase de la médiation, et des sentences arbitrales. La présente note donne également quelques exemples de cas où le Groupe de travail pourrait vouloir examiner si le Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne proprement dit pourrait être modifié afin de l'adapter aux mécanismes d'exécution existants.

9. Actuellement le Règlement ne prévoit pas d'intégrer les mécanismes privés dans le cadre de la procédure de résolution des litiges en ligne. Le paragraphe 2 d) du projet de préambule du Règlement prévoit plutôt une annexe distincte pour les mécanismes internationaux d'exécution. Il existe, comme le précise la présente note,

---

[6] La description des mécanismes d'exécution privés dans la présente note se fonde en partie sur les ouvrages et articles suivants: Kaufmann-Kohler et Schultz, "Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice", 2004 Kluwer Law International; Schultz, "Online Dispute Resolution: an Overview and Selected Issues", Commission économique pour l'Europe, Forum sur la résolution des litiges en ligne, 6 et 7 juin 2002; Rule, "Online Dispute Resolution for Business", Jossey-Bass 2002; Rogers, "Knitting the Security Blanket for New Market Opportunities: Establishing a Global Online Dispute Resolution System for Cross-Border Online Transactions for the Sale of Goods", dans Wahab, Katsh et Rainey (sous la direction de), "Online Dispute Resolution Theory and Practice", Eleven International Publishing, 2012; Del Duca, Rule et Loebl, "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce – Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived From Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)", Penn State Law Legal Studies Research Paper No. 25-2011; Katsh et Rifkin, "Online Dispute Resolution: Resolving Disputes in Cyberspace", Jossey-Bass 2001.

[7] A/CN.9/769, par. 57: À titre de question générale concernant le contenu du projet d'article 8 *bis*, il a été demandé au Secrétariat de produire à une session future un document présentant les mécanismes d'exécution privés existants. Cette demande a été appuyée.

un certain nombre de mécanismes différents, dont l'utilité ou la pertinence peut varier selon les circonstances et la région. Dans l'ensemble, ces mécanismes sont subordonnés aux tiers (par exemple, sociétés de cartes de crédit, dans le cas de rétrofacturation) ou encore au marché, au prestataire de services de résolution des litiges en ligne ou aux intermédiaires de paiement qui contrôlent les flux de paiement relatifs à une opération. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander comment le système de résolution des litiges en ligne qu'il conçoit actuellement pourrait ou devrait fonctionner parallèlement à ces systèmes et examiner quel serait le contenu de l'annexe prévue à cet égard.

10. En outre, il y a tout intérêt à ce qu'un mécanisme d'exécution soit intégré dans un processus de résolution des litiges, non seulement pour les utilisateurs du système, mais aussi pour les prestataires de services de résolution des litiges en ligne, afin que le système de résolution des litiges du prestataire assure un "guichet unique" pour les parties qui cherchent à régler un différend. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner les questions qui pourraient se poser si les prestataires de services de résolution des litiges en ligne cherchaient à contrôler les flux financiers et également à exercer une fonction spécifique de résolution des litiges (par exemple, si un prestataire décidait également d'ouvrir un compte de garantie bloqué ou d'intervenir dans un paiement différé).

Utilisation du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne comme moyen d'instaurer la confiance ou comme mesure de promotion

11. L'utilisation des mécanismes d'exécution privés, y compris les labels de confiance, pose la question des moyens que les commerçants pourraient mettre à profit pour appliquer le Règlement comme mesure de promotion. Le Groupe de travail voudra peut-être s'interroger sur les limites de cette mesure.

12. En particulier, le fait qu'un commerçant fasse savoir qu'il utilise le "Règlement de procédure de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne" pourrait soulever des problèmes en l'absence de mécanisme de surveillance permettant de déterminer si le Règlement – qui en tout état de cause est contractuel et donc modifiable – a en fait été utilisé par ce commerçant dans sa totalité ou en partie. En particulier, il est d'une manière générale interdit d'utiliser le logo ou l'emblème de l'Organisation des Nations Unies à des fins commerciales ou non officielles, sans l'autorisation du Secrétaire général (résolution 92 (I) de l'Assemblée générale en date du 7 décembre 1946) [8], compte tenu des conséquences que pourrait entraîner sur le plan juridique et pour la réputation de l'Organisation un usage abusif de son emblème ou l'appropriation illicite de cet emblème par des entités commerciales. De même, l'emblème de la CNUDCI ne peut être utilisé qu'en conformité avec le mandat de cet organisme.

13. Un commerçant pourrait toutefois faire savoir sur le site Web d'un prestataire de services de résolution des litiges en ligne qu'il applique un système de résolution des litiges, et ce prestataire pourrait être accrédité ou se voir attribuer un label de confiance (éventuellement par un organisme public ou non gouvernemental) eu

[8] A/RES/92(I). Voir également le Mémorandum intérieur adressé au Conseiller juridique principal, Bureau du Secrétaire général, Organisation météorologique mondiale, concernant les directives à suivre pour l'emploi de l'emblème de l'Organisation des Nations Unies, *Annuaire juridique des Nations Unies*, *2004*, p. 384.

égard, notamment, à son utilisation du Règlement de procédure de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne. Le Groupe de travail voudra peut-être à cet égard:

i) Se demander si les prestataires seront suffisamment bien identifiés par les acquéreurs, de sorte qu'il y ait une réelle incitation à conclure une opération, et/ou si l'octroi d'un agrément aux prestataires (par une entité dûment reconnue comme un État ou un organisme de protection des consommateurs) suffira à les identifier convenablement dans les opérations internationales;

ii) Examiner les conséquences indirectes du fait que le gardien du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne ne sera donc pas nécessairement le commerçant ou l'acquéreur, mais plutôt le prestataire de services de résolution des litiges en ligne. La possibilité pour les parties à une opération de modifier entre eux le Règlement contractuel pourrait ainsi être subordonnée à la volonté du prestataire d'opérer la modification voulue (voir également le paragraphe 6 du document A/CN.9/WG.III/WP.123).

II. Bref aperçu des mécanismes d'exécution privés créant des incitations à l'appui de l'exécution

A. Généralités

14. Les mécanismes d'exécution privés mis en place dans le but de favoriser le respect des décisions ou de certaines normes comprennent les systèmes de notation et les labels de confiance. Ces mécanismes sont décrits plus en détail ci-dessous. Comme pour d'autres mécanismes d'exécution privés, il existe également des points communs entre ces deux mécanismes: les systèmes de notation et les labels de confiance sont des indicateurs de confiance, la différence étant que les premiers sont créés par l'utilisateur et les seconds par une structure institutionnelle.

15. Des commentateurs ont fait valoir que l'utilité de ces deux systèmes risquait d'être compromise par des acteurs malhonnêtes qui pourraient masquer leur identité et donner des notes erronées ou créer de faux labels de confiance. Le Groupe de travail voudra peut-être étudier la possibilité d'une telle fraude, examiner ses incidences sur l'utilisation des systèmes de notation et des labels de confiance dans le cadre du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne et se demander si un tel risque peut être atténué.

16. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi envisager des formules plus globales en dehors des labels de confiance ou des systèmes de notations. Les formules envisageables sont présentées à la section D ci-dessous.

B. Système de notation

17. Pour renforcer la confiance dans le cadre de l'ensemble de l'opération, dont la résolution du litige est une composante, on peut notamment inviter les acquéreurs à fournir des évaluations. Dans certains marchés en ligne, c'est actuellement une pratique courante pour l'ensemble de l'opération, qui s'appuie sur les commentaires volontaires des acquéreurs.

18. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander si un système de notation pourrait également être utilisé en particulier dans le cadre d'un mécanisme de résolution des litiges: par exemple, les acquéreurs pourraient-ils être invités à fournir des évaluations pour établir si un commerçant s'est conformé aux clauses d'un accord, à une recommandation d'un tiers neutre, ou à une sentence arbitrale.

19. À cet égard, le Groupe de travail voudra peut-être examiner les questions suivantes:

i) Sur quelle base la notation serait-elle effectuée, et par qui (par les parties à une opération? par un prestataire de services de résolution des litiges en ligne?). Compte tenu des différences entre commerçants, les systèmes de notation seraient-ils suffisamment cohérents pour être utiles?

ii) Dans quel contexte ces évaluations seraient-elles rendues publiques? Par exemple, seraient-elles publiées sur le site Web du commerçant, ou uniquement sur celui du prestataire de services de résolution des litiges en ligne?

a. Si elles étaient publiées sur le site du prestataire, seraient-elles suffisamment portées à la connaissance du public pour être utiles?

b. Si elles étaient publiées sur le site du commerçant, comment pourrait-on empêcher un commerçant de publier des évaluations fausses ou frauduleuses (sur lui-même ou sur ses concurrents)? Un commerçant serait-il enclin à indiquer sur son site Web qu'il s'est dûment conformé au résultat du processus de résolution des litiges, si cela laisse entendre que les opérations conclues avec lui sont susceptibles de donner lieu à des litiges?

iii) Est-ce que des facteurs tels que la nature subjective de la notation, les faibles taux de réponse, ou des notes négatives "abusives" reflétant un désaccord avec le résultat plutôt que le respect du résultat, pourraient avoir une incidence importante sur le point de savoir si un système de notation pourrait faire office de mécanisme d'exécution privé efficace?

C. Labels de confiance

20. Dans le contexte de la résolution des litiges en ligne entre entreprises et consommateurs les "labels de confiance" peuvent être décrits comme des labels de qualité qui prennent généralement la forme de sceaux ou de logos vendus ou attribués d'une autre manière i) par les prestataires de modes alternatifs de règlement des litiges ou les prestataires de services de résolution des litiges en ligne à des cybercommerçants, afin que ceux-ci puissent afficher ces sceaux sur leurs sites pour que les acquéreurs sachent qu'ils sont homologués par une tierce partie et peuvent donc être considérés comme des partenaires dignes de confiance; ou ii) par des tiers indépendants liés aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne par voie d'homologation.

21. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il est probable qu'un gouvernement ou un organisme à but non lucratif respecté puisse dans la durée délivrer des labels de confiance à des prestataires de services de résolution des

litiges en ligne en se fondant sur leur utilisation du Règlement de procédure de la CNUDCI et/ou sur leur adhésion aux lignes directrices prévues à leur intention (telles qu'envisagées dans le projet de préambule du Règlement).

i) Labels de confiance vendus ou attribués d'une autre manière aux cybercommerçants

22. Lorsqu'un commerçant est homologué par un prestataire de services de résolution des litiges en ligne, le label de confiance peut informer le client que ce commerçant s'est engagé à se conformer à certaines normes ou pratiques optimales, y compris en utilisant des mécanismes de résolution des litiges. Un label de confiance peut inciter les cybercommerçants à se conformer aux décisions ou recommandations découlant de la procédure de résolution des litiges en ligne, lorsque le non-respect constitue un motif de retrait du label de confiance.

23. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne qui attribue des labels de confiance peut dégager des revenus de cette pratique car, pour avoir le droit d'afficher ce label, le détenteur rémunère en général le concédant. À défaut, ou en outre, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne peut uniquement accepter de faire fonction de prestataire pour les commerçants qui adhèrent à ses normes en matière de label de confiance.

24. Dans le cadre du Règlement de procédure de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne, le Groupe de travail voudra peut-être examiner les questions suivantes:

i) Quelle entité tierce vendrait ou attribuerait d'une autre manière des labels de confiance, et par conséquent exercerait une fonction de contrôle de la qualité à l'égard des commerçants?

ii) Existe-t-il ou risque-t-il d'exister un conflit d'intérêts dans la mesure où un élément transactionnel intervient dans l'attribution des labels de confiance aux commerçants? Par exemple, cela peut-il inciter des commerçants à rechercher la formule la plus avantageuse et à solliciter des prestataires de services de résolution des litiges en ligne qui leur paraissent favorables, ou cela peut-il entraîner un manque de neutralité de la part de prestataires qui souhaitent être choisis par les commerçants?

iii) Sur quelle base ces labels de confiance seraient-ils vendus ou attribués? En d'autres termes, quels critères seraient utilisés? Ces critères seraient-ils uniformes parmi les fournisseurs de labels de confiance ou différents fournisseurs pourraient-ils utiliser des critères différents? Un label de confiance serait-il attribué à un cybercommerçant uniquement parce que celui-ci utilise le Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne ou parce qu'il a respecté les décisions rendues par un tiers neutre? Un label de confiance serait-il attribué à un prestataire de services de résolution des litiges en ligne parce qu'il s'est conformé à un document à élaborer qui renfermerait le Règlement et les lignes directrices à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne?

iv) En l'absence d'un système mondial d'homologation, quel règlement, si tant est qu'il en existe un, s'appliquerait au tiers accréditeur?

v) Comment un système mondial de labels de confiance pourrait-il fonctionner parallèlement aux systèmes régionaux existants?

ii) Labels de confiance vendus ou attribués d'une autre manière aux prestataires de services de résolution des litiges en ligne

25. S'agissant des labels de confiance, la principale question à examiner est peut-être celle de leur reconnaissance; pour être efficace, un label de confiance doit être reconnu et apprécié, ce qui suppose que le tiers qui attribue le label doit avoir une réputation bien identifiable. À cet égard, un prestataire de services de résolution des litiges en ligne pourra notamment se faire une réputation de prestataire fiable et apprécié ou, en association avec (par exemple) un organisme gouvernemental ou normatif, acquérir la notoriété nécessaire.

26. À ce propos, lorsqu'un prestataire de services de résolution des litiges en ligne jouit d'une bonne réputation ou a acquis une bonne réputation, que ce soit en raison de sa marque commerciale ou parce qu'il reçoit un soutien de l'État ou d'une autre entité, un commerçant peut souhaiter utiliser l'imprimatur de ce prestataire pour faire savoir qu'il utilise une procédure viable de résolution des litiges en ligne.

D. Autres mécanismes envisageables

27. S'agissant de la mise en place de mesures propres à inciter les commerçants à se conformer aux décisions issues du processus de résolution des litiges en ligne et/ou à des normes de qualité, le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il existe d'autres solutions envisageables. Par rapport à l'approche précédemment examinée par le Groupe, les exemples suivants s'articulent sur une approche plus radicale et globale du processus de résolution des litiges en ligne, qui comprend également une phase d'exécution. Toutefois les experts ont constaté qu'une telle approche pouvait fournir aux commerçants des incitations plus solides pour se conformer au résultat du processus de résolution des litiges que les systèmes de notation ou les labels de confiance pris isolément. Plus précisément, le Groupe de travail voudra peut-être examiner les questions suivantes:

i) Les mécanismes d'exécution à travers lesquels l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) a accepté d'intervenir dans des cas bien définis; ainsi, un commerçant qui ne respecterait pas les règles pourrait voir son nom de domaine suspendu;

ii) Comment ou si une "liste noire de commerçants" pourrait être établie et tenue à jour, afin que les navigateurs puissent désigner un marchand comme présentant un risque (par exemple, en surlignant l'URL en rouge);

iii) S'il serait possible de travailler avec les marchés (comme eBay et Amazon) ou des prestataires de paiement (comme PayPal ou Mastercard/Visa) pour suspendre les comptes des commerçants qui ne respectent pas les règles;

iv) Si un mécanisme d'amendes ou de radiation pourrait être mis en place par les associations professionnelles et les chambres de commerce afin de sanctionner les commerçants qui ne respectent pas les règles.

28. Globalement, ces autres mécanismes pourraient fonctionner en parallèle avec les systèmes de notation ou de labels de confiance et/ou d'autres mécanismes d'exécution.

29. Cependant, ces autres mécanismes dans leur ensemble supposent qu'un tiers mette en place les incitations nécessaires pour assurer le respect des règles. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander si et comment ce tiers pourrait intervenir.

III. Bref aperçu des mécanismes d'exécution privés prévoyant une mise en œuvre "automatique" du résultat de l'affaire

A. Généralités

30. Les mécanismes d'exécution privés, dont l'objet est d'assurer un résultat automatique ou directement applicable, font apparaître plusieurs limites lorsqu'on les considère dans le contexte des règles de procédure convenues entre les parties à une opération.

31. Plus précisément, ces mécanismes, et en particulier la rétrofacturation, sont en général perçus en soi comme des processus parallèles de résolution des litiges, au sein d'un système géré par un intermédiaire de paiement (par exemple, une société de cartes de crédit ou une banque) qui exerce un contrôle réel ou de fait à la fois sur le processus décisionnel et sur les flux financiers découlant de l'opération, ou comme des mécanismes qui d'une autre manière impliquent le contrôle des ressources financières faisant l'objet du litige. En fait, lorsque de tels mécanismes existent dans la pratique, ils sont censés remplir une fonction utile, mais une fonction qui n'est pas nécessairement la panacée pour remédier aux lacunes présentes dans le processus de résolution des litiges, tâche dont le Groupe de travail a été chargé.

32. En effet si l'utilisation de ces mécanismes devait être prise en compte dans le cadre d'un système de résolution des litiges comme celui que le Groupe de travail a été chargé de mettre en chantier, ce dernier devrait examiner comment ces mécanismes seraient ou pourraient en fait être intégrés dans le Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne sous sa forme actuelle, et/ou comment ils fonctionneraient dans le cadre plus large de résolution des litiges en ligne qu'il élabore actuellement.

33. Par ailleurs, et en outre, il importe de noter que les mécanismes directement applicables ne donnent pas lieu à un résultat "définitif et contraignant", dans la mesure où un acquéreur aurait toujours la possibilité d'engager une procédure judiciaire, encore qu'il soit peu probable qu'il puisse intenter une telle action.

34. Compte tenu des similitudes entre les mécanismes permettant d'exécuter une décision ou un accord lorsqu'un tiers a la maîtrise des ressources faisant l'objet du litige, la présente note traite de la rétrofacturation uniquement, à titre d'exemple.

B. Rétrofacturation

35. L'exécution automatique peut dans certains cas s'effectuer moyennant une "rétrofacturation", processus par lequel un acquéreur conteste un montant facturé et demande en conséquence le remboursement auprès d'un intermédiaire de paiement (par exemple, une société de cartes de crédit), l'intermédiaire (lorsqu'il a déjà

transmis les fonds au commerçant) cherchant à son tour à obtenir le remboursement auprès du commerçant. En vertu de certaines lois nationales, l'acquéreur doit avoir été spolié par le commerçant pour obtenir le remboursement du montant facturé. Dans d'autres pays, soit en vertu du droit national, soit en l'absence de dispositions législatives régissant la rétrofacturation, le titulaire de la carte peut contester et annuler le paiement ou s'en faire créditer le montant en cas notamment de non exécution ou d'exécution défectueuse de la part du commerçant.

36. Dans ces deux situations (fraude ou non exécution), l'intermédiaire de paiement principalement (ou en fait, le comité d'arbitrage dont sont dotés certains émetteurs de cartes de crédit à cette fin) joue un rôle d'arbitre. Il demande à l'acquéreur pourquoi il a contesté le montant facturé et il décide s'il convient d'accorder le remboursement. En effet, une telle procédure lie le commerçant au processus de résolution des litiges mais ne lie pas l'acquéreur. Certains intermédiaires de paiement, comme Visa et Mastercard, ont mis en place des procédures détaillées pour exercer cette fonction d'arbitrage, encore que les commentateurs relèvent qu'il est beaucoup plus fréquent que le montant contesté fasse le va-et-vient entre les parties au litige jusqu'à ce que l'une d'elles décide de ne plus demander le remboursement. Les commentateurs ont également noté que l'émetteur de cartes de crédit ou la banque pouvait avoir des conflits d'intérêts avec une ou plusieurs parties à une opération.

37. La procédure de rétrofacturation est régie dans certains pays par la législation nationale, ce qui ne devrait pas en soi faire obstacle à la création d'un système mondial de rétrofacturation (la législation tendant en général à favoriser la rétrofacturation et à définir un cadre à cette fin), mais ce dont le Groupe de travail voudra peut-être tenir compte pour déterminer comment faire fonctionner un système international de rétrofacturation.

38. En outre, la protection offerte par la rétrofacturation est également limitée aux acquéreurs effectuant des achats à l'aide de cartes de crédit, les autres modes de paiement (cartes de débit, paiements bancaires en ligne, paiements par téléphone mobile, etc.) ne pouvant faire l'objet d'un dédommagement par l'intermédiaire d'un tel mécanisme. Cela a aussi l'inconvénient, également mentionné ci-dessus, de n'autoriser les recours financiers que dans le cadre de la mise en œuvre du résultat du processus de résolution des litiges.

39. Pour résumer, le processus de rétrofacturation, sous la forme sous laquelle il fonctionne habituellement, c'est-à-dire dans le cadre des réseaux de cartes de crédit ou d'autres intermédiaires de paiement, s'articule sur des processus décisionnels propres à ces intermédiaires. L'intermédiaire de paiement détermine si un acquéreur a droit à une rétrofacturation. Le Groupe de travail devra examiner si et comment les rôles et les responsabilités d'un tiers, comme l'intermédiaire de paiement, pourraient être intégrés dans le cadre de procédure qu'il élabore actuellement.

C. Comptes de garantie bloqués

40. Un autre système d'exécution, qui est répandu dans certaines régions et peut offrir un champ d'application plus large que la rétrofacturation (car il ne s'applique pas qu'aux opérations par carte de crédit), est le compte de garantie bloqué. Conformément à ce système, le paiement est effectué par l'acquéreur sur le compte

d'un tiers, et après un certain temps, sauf en cas de plainte et après vérification que la marchandise a été reçue comme prévu, l'argent est versé au commerçant. Dans ce contexte, le commerçant a également l'assurance que les fonds relatifs à l'opération lui seront versés.

41. En cas de plainte, le dépositaire du compte de garantie bloqué retient le paiement jusqu'à ce que le litige soit réglé à travers un processus de résolution des litiges en ligne. Ce dépositaire peut être un tiers (mentionné dans un avenant au contrat), ou le prestataire de services de résolution des litiges en ligne lui-même. Le dépositaire du compte de garantie bloqué est généralement soumis à la législation nationale et aux règles régissant l'octroi de licences.

42. D'un côté, un service légitime de comptes de garantie bloqués peut épargner à un acquéreur des problèmes financiers s'il traite avec un commerçant malhonnête. De l'autre, comme c'est le cas avec d'autres mécanismes mentionnés dans la présente note, il existe également un certain risque de fraude dans la mesure où des commerçants peu scrupuleux peuvent créer de faux comptes de garantie bloqués qui ressemblent à des comptes légitimes. Divers sites d'enchères en ligne et des associations de consommateurs ont mis en place des lignes directrices pour aider les consommateurs à détecter les services de garantie bloqués potentiellement frauduleux.

IV. Conclusion

43. S'agissant des mécanismes visant à créer des incitations pour que les commerçants se conforment aux décisions ou aux accords, le Groupe de travail voudra peut-être envisager des approches plus radicales et/ou globales concernant les incitations financières ou autres qui pourraient être nécessaires pour prévenir le non-respect des règles.

44. S'agissant des mécanismes destinés à assurer une fonction d'exécution automatique, la rétrofacturation, qui offre certes un modèle utile, risque d'avoir un usage limité car elle s'applique uniquement aux paiements effectués par carte de crédit et elle est en outre généralement perçue comme un processus parallèle dans le contexte des achats par carte de crédit, et pas nécessairement comme un mécanisme qui pourrait figurer en annexe dans un processus de résolution indépendant. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si le cadre de résolution des litiges en ligne, objet de ses travaux, pourrait ou devrait être modifié pour répondre aux besoins de ces mécanismes ou pour fonctionner en parallèle avec eux.

45. S'agissant de tous les mécanismes envisageables présentés ci-dessus, le Groupe de travail voudra peut-être examiner comment le cadre de résolution des litiges en ligne pourrait assurer une collaboration optimale avec les intermédiaires opérant sur Internet, les sociétés de paiement et les banques – en d'autres termes, les entités qui ont le pouvoir sur le marché de créer des incitations à l'intention des commerçants – afin de définir un système d'incitation ou d'exécution qui pourrait fonctionner parallèlement au Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne qu'il élabore actuellement.