



Assemblée générale

Distr. limitée
6 août 2014
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Trentième session
Vienne, 20-24 octobre 2014

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

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	5-74	3
A. Remarques générales	5-22	3
B. Notes sur le projet de règlement de procédure	23-74	6
1. Dispositions préliminaires	24-51	6
2. Ouverture de la procédure	52-63	13
3. Négociation	64-65	16
4. Médiation	66-68	17
5. Recommandation	69-72	18
6. Accord	73-74	19



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 consommateurs¹. À ses quarante-quatrième (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011)², quarante-cinquième (New York, 25 juin-6 juillet 2012)³, quarante-sixième (Vienne, 8-26 juillet 2013)⁴ et quarante-septième (New York, 7-19 juillet 2014)⁵ sessions, 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.

2. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010), le Groupe de travail a commencé à examiner la question de la résolution des litiges en ligne et demandé au Secrétariat d'élaborer un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne (le "Règlement"), en tenant compte du fait que ce règlement concernerait des litiges ayant trait à un grand nombre d'opérations internationales entre entreprises ou entre entreprises et consommateurs portant sur de petits montants. De ses vingt-troisième (New-York, 23-27 mai 2011) à vingt-neuvième (New York, 24-28 mars 2014) sessions, le Groupe de travail a examiné le contenu du projet de règlement.

3. À sa vingt-sixième session (Vienne, 5-9 novembre 2012), le Groupe de travail a déterminé qu'il pourrait être nécessaire d'envisager dans le Règlement un système à deux voies afin de tenir compte du fait que les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige s'imposent aux consommateurs dans certains pays et pas dans d'autres (A/CN.9/762, par. 13 à 25, et annexe). À sa vingt-septième session, il a examiné une proposition visant à appliquer un système à deux voies, l'une aboutissant à un arbitrage contraignant et l'autre non.

4. À ses vingt-huitième (Vienne, 18-22 novembre 2013) et vingt-neuvième (New York, 24-28 mars 2014) sessions, le Groupe de travail a examiné le projet de texte de la voie du Règlement qui n'aboutissait pas à un arbitrage contraignant ("Voie II")⁶.

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

⁴ *Ibid.*, *soixante-huitième session, Supplément n° 17 (A/68/17)*, par. 222.

⁵ *Ibid.*, *soixante-neuvième session, Supplément n° 17 (A/69/17)*, en cours d'élaboration.

⁶ A/CN.9/795, par. 21.

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

A. Remarques générales

5. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a affirmé sa volonté de veiller à ce que ses travaux tiennent compte des pratiques en vigueur et de l'évolution future possible en matière de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/801, par. 14). Il a également affirmé que la garantie d'une procédure régulière, la transparence, la responsabilité et l'impartialité des acteurs devaient faire partie intégrante du Règlement (A/CN.9/801, par. 15). Par ailleurs, il a appuyé le principe de la neutralité technologique. En d'autres termes, le Règlement ne devrait pas définir le type, les fonctionnalités ou les modalités de la technologie qui serait utilisée dans les procédures de règlement des litiges en ligne (voir A/CN.9/801, par. 19 et 21).

6. Par ailleurs, une conclusion importante ressortie des consultations informelles menées entre les experts et le Secrétariat, qui a été rapportée au Groupe de travail à sa vingt-neuvième session, était: i) qu'il importait de mettre au point des processus de résolution des litiges transparents et équitables qui permettraient à un maximum de consommateurs d'avoir accès à la justice; et ii) qu'un règlement trop directif risquait de compromettre cet objectif en créant un système inapplicable dans la pratique (A/CN.9/801, par. 29).

7. Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer comment les principes de la neutralité technologique pourraient mieux être incorporés tant dans la Voie I que la Voie II du Règlement. Il voudra peut-être aussi examiner plus avant l'utilisation qui pourrait être faite du Règlement, et notamment la question de savoir si le degré de normativité du Règlement serait intéressant pour les utilisateurs, tout en tenant compte du souhait d'assurer la transparence et la responsabilité.

8. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi envisager de rationaliser et simplifier plus avant certaines parties du Règlement. À sa vingt-neuvième session, il a enregistré quelques progrès en la matière, puisqu'il est convenu de supprimer une disposition sur l'exonération de la responsabilité (ancien article 15; voir A/CN.9/801, par. 159 et 160) et de simplifier la disposition relative à la langue de la procédure (article 14; voir A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1, par. 4 et 5 et A/CN.9/801, par. 157). Toutefois, il reste certaines dispositions de la Voie II du Règlement qui peuvent être jugées trop directives, en ce qui concerne tant la procédure que la mise en œuvre technologique du Règlement.

Communications

9. Il existe un domaine du Règlement dans lequel la neutralité technologique pourrait peut-être être améliorée, à savoir les communications (article 3). Ainsi, à la demande du Groupe de travail, une nouvelle définition de l'"adresse électronique désignée" rédigée en termes neutres sur le plan technologique a été proposée, qui vise à englober tous les types d'adresses électroniques (plates-formes de résolution des litiges en ligne, adresses électroniques des parties, etc.) susceptibles d'être utilisés pour échanger des communications au titre du Règlement. Dans la pratique,

on peut envisager que toutes les communications, à l'exception peut-être de la notification au défendeur, pourraient être effectuées par le biais d'une plate-forme plutôt que par des notifications aux parties par courrier électronique. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il serait possible de mieux refléter cette possibilité dans l'article 3 sur les communications, ainsi que dans les autres dispositions du Règlement (voir également par. 42, 48 et 49 ci-après).

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

10. À sa vingt-huitième session, le Groupe de travail s'est demandé si le Règlement reflétait pleinement les pratiques actuelles en matière de résolution des litiges en ligne dans les définitions des entités concernées (A/CN.9/795, par. 51).

11. À la vingt-neuvième session du Groupe de travail, l'avis a été exprimé qu'en "centralisant" le concept de l'administration des procédures de résolution des litiges en ligne en utilisant un terme unique ("administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne"), on rendrait mieux compte de la diversité des pratiques en vigueur et on tiendrait compte de l'évolution future des systèmes de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/801, par. 17).

12. À ses vingt-huitième et vingt-neuvième sessions, le Groupe de travail a, par ailleurs, soulevé des questions de responsabilité en relation avec les rôles respectifs du prestataire et de la plate-forme de résolution des litiges en ligne. Il a plus particulièrement été estimé qu'il fallait que le Règlement précise clairement quelle entité (plate-forme, administrateur, etc.) serait responsable de quelle partie de la procédure, et vis-à-vis de qui (A/CN.9/795, par. 53; A/CN.9/801, par. 51). Le Groupe de travail voudra peut-être se demander si c'est le rôle d'un règlement de procédure d'imposer des obligations et des responsabilités claires aux entités sous-jacentes, ou s'il faudrait plutôt que le Règlement crée une procédure claire axée sur ses utilisateurs finaux.

13. Finalement, le Groupe de travail est convenu, à sa vingt-neuvième session, de définir tant le terme "administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne" que le terme "plate-forme de résolution des litiges en ligne" dans le Règlement et de supprimer toutes les occurrences du terme "prestataire de services de résolution des litiges en ligne" (A/CN.9/801, par. 52 à 54). Par conséquent, les références au prestataire, dans l'ensemble du Règlement, ont été remplacées par des références à l'administrateur. Par ailleurs, le Groupe de travail est convenu que la clause de résolution des litiges devrait spécifier tant la plate-forme que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/801, par. 134; voir également ci-dessous, par. 15).

14. Compte tenu de la discussion rapportée aux paragraphes 5 à 8 ci-avant, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si une telle approche est suffisante pour garantir la neutralité technologique et tenir compte de l'évolution future des systèmes de résolution des litiges en ligne.

Clause type de résolution des litiges

15. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a envisagé d'inclure, dans une annexe au Règlement, une clause type de résolution des litiges. Les délégations ont été invitées à se concerter en vue d'établir un projet de clause type (A/CN.9/801,

par. 135 à 137). Il a fait plusieurs propositions à ce sujet, à savoir que la clause de résolution des litiges devrait préciser: i) tant la plate-forme que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/801, par. 134; voir également ci-dessus, par. 13); ii) s'il s'agit d'une procédure suivant la Voie I ou la Voie II (voir article 1-1 *bis* et par. 31 ci-dessous); iii) l'adresse électronique de la plate-forme (A/CN.9/801, par. 61); et iv) la langue de la procédure (A/CN.9/801, par. 150). Le Groupe de travail pourrait examiner plus avant la teneur de clauses de résolution des litiges en ligne pour les procédures tant arbitrales que non arbitrales, et déterminer s'il conviendrait d'inclure d'autres informations à l'article 13.

Effet juridique d'une recommandation dans le cadre d'une procédure suivant la Voie II

16. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu que la recommandation prévue dans le cadre de la Voie II devait avoir un effet non contraignant (A/CN.9/801, par. 108).

17. Le Groupe de travail est convenu que, si rien n'empêchait des parties au litige d'engager des voies de droit supplémentaires ou concurrentes en plus d'une demande dans le cadre d'une procédure suivant la Voie II, il conviendrait peut-être, dans l'intérêt de la transparence, qu'une partie entamant une autre procédure le fasse savoir dès l'ouverture de la procédure de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/801, par. 23 à 26).

18. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a aussi examiné la question de savoir si les parties pourraient convenir d'être liées par une recommandation, ainsi que l'effet juridique d'une telle convention dans différents pays. Plus précisément, des différences d'opinion ont été exprimées quant à la question de savoir si une convention prévoyant de se conformer à une recommandation découlant d'une procédure suivant la Voie II constituerait une base pour introduire une demande, ou pour engager une procédure d'exécution auprès d'un tribunal national (A/CN.9/801, par. 103, 104 et 108). Le Groupe de travail voudra peut-être examiner comment déterminer la loi régissant une telle convention.

Lignes directrices

19. À sa vingt-huitième session, le Groupe de travail a demandé au Secrétariat d'élaborer des lignes directrices préliminaires qui indiqueraient les éléments du Règlement qui relèveraient davantage de prestataires et de plates-formes que d'un règlement de procédure. Un historique, ainsi que des propositions de contenu de ces lignes directrices, figurent dans le document A/CN.9/WG.III/WP.128, qui pourra servir de référence pour évaluer le Règlement, et pour déterminer si l'un de ses contenus actuels aurait mieux sa place dans les lignes directrices.

20. Le Groupe de travail voudra peut-être noter que le Règlement prévoit un cadre de procédure pour la résolution des litiges entre acheteurs et commerçants. Le tiers neutre et l'administrateur faisant partie de ce cadre, les droits et obligations ainsi que les pouvoirs conférés à ces entités dans le Règlement s'appliquent à elles en vertu de leur participation à la procédure.

Délais

21. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu de réévaluer l'ensemble des délais figurant dans le Règlement à l'issue de ses délibérations sur la Voie II (A/CN.9/801, par. 165 et 166). Il voudra peut-être envisager d'inclure une disposition générique dans le Règlement prévoyant que la procédure s'achèverait dans un certain laps de temps, tout en donnant aux administrateurs et/ou aux tiers neutres une certaine souplesse au sein de ce délai pour fixer leurs propres échéances pour les différentes étapes de la procédure.

22. À cet égard, le Groupe de travail voudra peut-être se rappeler que, conformément à une décision prise à sa vingt-neuvième session, un nouvel article 12 a été introduit, prévoyant que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ou, le cas échéant, le tiers neutre informe les parties au litige de tous les délais pertinents en vertu du Règlement (voir A/CN.9/801, par. 117; et A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1, par. 9).

B. Notes sur le projet de règlement de procédure

23. Le préambule, ainsi que les articles 1 à 17, contenus dans la présente note et son additif se rapportent uniquement à la Voie II du projet de règlement.

1. Dispositions préliminaires

24. 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 de litiges découlant 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]:

[a) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des administrateurs de procédures/plates-formes 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;]

[...];"

Remarques

Remarques générales

25. Le Groupe de travail n'a pas examiné le projet de préambule à sa vingt-neuvième session. Il voudra peut-être déterminer si le Règlement serait fonctionnel en l'absence des documents visés au paragraphe 2 du préambule. Étant donné que la nature juridique et les destinataires du Règlement

différent de ceux des documents annexes énumérés au paragraphe 2, il pourrait être préférable de ne pas joindre les documents actuellement énumérés au paragraphe 2 en tant qu'appendice au Règlement (voir A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 28, A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1, par. 10 et A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 8).

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

“1. Le Règlement s'applique lorsque les parties à un contrat de vente ou de service conclu au moyen de communications électroniques sont expressément convenues que les litiges concernant cette opération et relevant du Règlement seront résolus conformément au Règlement.

I bis. La convention expresse visée au paragraphe 1 exige une convention distincte et indépendante de l'opération, et une notification en termes simples indiquant que les litiges concernant l'opération et relevant du Règlement seront résolus par une procédure de résolution des litiges 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 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 au contrat de vente ou de service visé au paragraphe 1; 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

Remarques générales

27. Le Règlement ne prévoit pas actuellement de délai pour l'introduction d'une demande et il se pourrait qu'il appartienne à l'administrateur de fixer un tel délai. Toutefois, le Groupe de travail voudra peut-être aussi se demander s'il faudrait, à l'article premier, inclure un délai afin de lier le délai requis pour intenter une action en ligne: i) à un certain temps écoulé après que les biens ou les services ont été payés ou remis; ou ii) à un certain temps écoulé après la violation alléguée⁷. Une autre possibilité serait que des lignes directrices suggèrent un délai pendant lequel on pourrait intenter une action en ligne (voir A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 30).

28. Bien que généralement, les règlements de procédure ne fixent pas de délai de prescription, et comptent plutôt sur le droit national pour ce faire, le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il faudrait que le Règlement ou des lignes directrices en prescrivent un afin de clarifier la procédure à l'intention des parties et

⁷ La Convention des Nations Unies sur la prescription en matière de vente internationale de marchandises (1974), qui ne s'applique pas aux ventes de marchandises à usage personnel ou domestique, énonce, en ce qui concerne les délais de prescription, des principes qui se fondent sur la date à laquelle l'action peut être exercée (article 9).

des administrateurs de procédures. Ce délai n'affecterait pas, ni ne remplacerait celui prévu pour l'introduction de demandes par le droit national (voir A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 31).

Paragraphe 1

29. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu de remplacer l'expression "opération effectuée au moyen de communications électroniques" par l'expression "contrat de vente ou de service conclu au moyen de communications électroniques". Il voudra peut-être examiner plus en détail les incidences de l'inclusion des contrats de service dans le champ d'application du Règlement.

Paragraphe 1 bis

30. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu de modifier comme suit le paragraphe 1 *bis*: "La convention expresse visée au paragraphe 1 ci-dessus exige une convention distincte et indépendante de l'opération, et une notification en termes simples indiquant que les litiges concernant l'opération et relevant du Règlement seront résolus par une procédure de résolution des litiges en ligne conformément au présent Règlement [et si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique à ces litiges] ('clause de résolution des litiges')" (A/CN.9/801, par. 44). Il voudra peut-être noter que les mots "ci-dessus" ont été supprimés de la première partie de cette proposition, car ils ne correspondaient pas au style des autres dispositions. Par ailleurs, on a remplacé, dans la deuxième partie de cette phrase, la formule "au présent Règlement" par "au Règlement", afin d'assurer la cohérence interne du paragraphe.

31. Pour ce qui est du membre de phrase "et si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique", le Groupe de travail voudra peut-être l'examiner en parallèle avec la clause type de résolution des litiges (voir ci-dessus, par. 15).

Paragraphe 2

32. À sa vingt-huitième session, le Groupe de travail est convenu qu'il faudrait que le Règlement inclue une liste exhaustive des motifs de demande auxquels il s'appliquerait et qu'il faudrait supprimer, à la fin de l'alinéa a), la formule "[conclu] au moment de l'opération", car elle restreignait trop la base pour introduire une demande (A/CN.9/795, par. 41). Cette formule, modifiée dans le texte anglais ("in conformity with the agreement made at the time of transaction"), a été réintroduite par le Secrétariat pour mieux l'aligner sur la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Vienne, 1980) ("CVIM") (A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 33) et faire suite à la demande du Groupe de travail, qui avait souhaité que l'on remplace le membre de phrase "in accordance with the agreement" (A/CN.9/795, par. 42). Toutefois, la formule "[conclu] au moment de l'opération", à la fin de cette phrase, a été supprimée à la demande du Groupe de travail (A/CN.9/801, par. 45).

33. Le paragraphe 2 a par conséquent été modifié de manière à faire référence au "contrat de vente ou de service visé au paragraphe 1", plutôt qu'à l'"accord", de manière à préciser le contrat visé au paragraphe 2.

34. Le Groupe de travail voudra peut-être tenir compte de la discussion relative à la CVIM, qui ne s'applique pas aux contrats de consommation, mais dont il voudra

peut-être assurer la cohérence avec le Règlement (voir A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 33 à 36).

35. Plus particulièrement, le Groupe de travail voudra peut-être déterminer s'il convient de suivre une approche similaire à celle des articles 31 et 54 à 60 de la CVIM pour le paragraphe 2. À cet égard, il voudra peut-être envisager de modifier le paragraphe 2 a) comme suit: "des biens vendus 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, n'ont pas été fournis conformément à l'accord [conclu au moment de l'opération], et/ou les documents qui se rapportent aux marchandises n'ont pas été remis"; et le paragraphe 2 b) comme suit: "les biens ou services fournis n'ont pas été intégralement payés et/ou l'acheteur n'a pas pris livraison des biens".

36. **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 'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne' désigne l'entité [mentionnée dans la clause de résolution des litiges] qui administre et coordonne la procédure de résolution du litige en ligne conformément au présent Règlement, en administrant au besoin une plate-forme de résolution des litiges en ligne.*

3. *Le terme 'plate-forme de résolution des litiges en ligne' désigne un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d'échanger ou de traiter de toute autre manière des communications conformément au présent Règlement.*

Parties

4. *Le terme 'demandeur' désigne la partie qui engage une procédure de résolution des litiges en ligne conformément au Règlement en adressant une notification.*

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

Tiers neutre

6. *Le terme 'tiers neutre' désigne une personne physique qui aide les parties à résoudre leur litige.*

Communication

7. *Le terme 'communication' désigne toute communication (mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande) effectuée à l'aide d'informations créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues.*

8. Le terme “adresse électronique [désignée]” s’entend d’un système d’information, ou d’une composante de ce système, [désigné] par les parties au processus de règlement du litige en ligne en vue d’échanger des communications relatives à ce processus.”

Remarques

Paragraphes 2 et 3

37. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu d’inclure des définitions des termes “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne” et “plate-forme de résolution des litiges en ligne” dans le Règlement (A/CN.9/801, par. 49 à 54).

38. Pour ce qui est du paragraphe 2, il a été suggéré, à la vingt-neuvième session du Groupe de travail, de relier la définition de l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne au projet d’article 13 du Règlement, qui précise l’entité devant être spécifiée dans la clause de résolution des litiges. Le libellé suivant a été proposé pour ce paragraphe: “Le terme ‘administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne’ désigne l’entité qui administre et coordonne la procédure de résolution du litige en ligne conformément au présent Règlement, en administrant au besoin une plate-forme de résolution des litiges en ligne, et qui est mentionnée dans la clause de résolution des litiges” (A/CN.9/801, par. 53).

39. On a légèrement modifié le libellé proposé au paragraphe 36 ci-dessus de manière à le rendre plus clair. Le Groupe de travail voudra peut-être également déterminer s’il est nécessaire ou souhaitable de faire expressément référence à la clause de résolution des litiges dans cette disposition, qui vise à donner une définition de l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne dans le contexte du Règlement. L’article 13 pose une exigence distincte concernant la teneur de cette clause (voir également par. 15 ci-avant).

Paragraphe 4

40. Le Groupe de travail voudra peut-être envisager de supprimer la formule “en adressant une notification”, afin de préserver dans la mesure du possible le caractère autonome des définitions de l’article 2.

Paragraphe 7

41. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu de simplifier la définition du terme “communication” en veillant à ce que: i) ce terme soit défini aussi largement que possible pour englober toute forme de communication qui pourrait avoir lieu au titre du Règlement; et ii) toute communication effectuée au titre du Règlement le soit sous forme électronique (A/CN.9/801, par. 56; voir également A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 44). La définition qui a été arrêtée à cette session, telle qu’elle figure au paragraphe 7 de l’article 2, est également conforme aux définitions de la communication et de la communication électronique données dans la Convention des Nations Unies sur l’utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (“Convention sur les communications électroniques”). L’expression “aux fins du présent Règlement” a été supprimée, car elle faisait double emploi avec le chapeau.

Paragraphe 8

42. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu que le Règlement devrait contenir une définition du terme “adresse électronique” ou “adresse électronique désignée” (A/CN.9/801, par. 57 à 59), qui tiendrait compte de son emploi actuel dans les textes de la CNUDCI. Si ni la Convention sur les communications électroniques, ni d’autres normes telles que les Règles et usances uniformes relatives aux crédits documentaires de la CCI, ne définissent la notion d’“adresse électronique”, dans ces textes, il est entendu que ce terme fait référence à un système d’information (tel que défini à l’article 2 f) de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique) ou à une composante de ce système utilisé par une partie. La définition du terme “adresse électronique désignée”, insérée à l’article 2, veut exprimer ce concept dans le contexte du Règlement d’une manière neutre sur le plan technologique. Pour ce qui est du maintien du mot “désignée”, voir plus loin les paragraphes 46, 56 et 57.

43. Projet d’article 3 (Communications)

“1. Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d’un litige en ligne sont soumises à l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne par l’intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne. L’adresse électronique de la plate-forme de résolution des litiges en ligne est désignée dans la clause de résolution des litiges. Chaque partie [désigne] [fournit à l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne] une adresse électronique [désignée].

2. Une communication est réputée avoir été reçue lorsque, après qu’elle a été communiquée à l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne conformément au paragraphe 1, ce dernier notifie aux parties qu’elle est disponible, conformément au paragraphe 4. [Le moment de la réception d’une communication électronique est le moment où cette communication peut être relevée par le destinataire à une adresse électronique désignée par celui-ci.]

3. L’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne adresse rapidement un accusé de réception de toute communication émanant d’une partie ou du tiers neutre [à leur adresse électronique].

4. L’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne notifie rapidement à une partie ou au tiers neutre la disponibilité de toute communication qui leur est adressée sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.

5. L’administrateur de procédures 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 1

44. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner plus avant le mécanisme prévu au paragraphe 1 et, plus particulièrement, se demander si l’objectif recherché est

que les communications soient envoyées "... à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne" ou simplement qu'elles soient envoyées "par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne". Dans le premier cas, il vaudra peut-être préciser plus avant le rôle prévu de l'administrateur et déterminer si la formulation actuelle du Règlement est suffisamment neutre sur le plan technologique et reflète au mieux les rôles respectifs de la plate-forme et de l'administrateur.

45. On a légèrement modifié la deuxième phrase du paragraphe 1 pour la rendre plus claire. Sans ces modifications, elle se serait lue comme suit: "L'adresse électronique de la plate-forme à laquelle les documents doivent être envoyés est spécifiée dans la clause de résolution des litiges."

46. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a demandé que la phrase suivante soit ajoutée à la fin du paragraphe 1: "Chaque partie fournit à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne une adresse électronique à utiliser pour les communications" (A/CN.9/801, par. 61, 62 et 64). Il a été dit que cet ajout permettrait de supprimer deux paragraphes et de simplifier le projet d'article 3. Plus précisément, il a été dit que ce libellé refléterait la capacité des parties de fournir de nouvelles adresses électroniques tout au long de la procédure. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner les points suivants à cet égard: i) les différents types d'adresses qui pourraient être désignés à cette fin (par exemple, une boîte de réception sur la plate-forme même ou une adresse électronique), le terme "adresse électronique désignée" constituant un terme neutre sur le plan technologique qui devrait couvrir ces différents types d'adresses; et ii) pour ce qui est du moment où une adresse électronique doit être désignée pour la première fois, un défendeur ne peut recevoir la notification que s'il a désigné son adresse électronique avant l'ouverture de la procédure. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi déterminer s'il convient de mentionner expressément, dans le Règlement, la capacité des parties de fournir une nouvelle adresse électronique désignée.

47. En outre, on a proposé une autre formulation pour la dernière phrase du paragraphe 1, pour qu'il indique plus clairement qu'en fournissant une adresse électronique, une partie désigne en fait l'adresse électronique qui devra être utilisée pour les communications au titre du Règlement.

Paragraphe 2

48. Le paragraphe 2 introduit une règle concernant le moment de la réception présumée d'une communication électronique. Tel qu'il est actuellement libellé, le projet de paragraphe 2 parle de "notification de la disponibilité d'une communication". Le Groupe de travail voudra peut-être se demander comment cela pourrait fonctionner dans la pratique. Par exemple, si l'adresse électronique désignée de l'une des parties fait partie du même système d'information que la plate-forme même (en d'autres termes, il s'agit d'une boîte de réception sur la plate-forme), en vertu de l'article 2, la communication et la notification de sa disponibilité seraient, dans la pratique, envoyées à la même adresse électronique désignée. Si le Groupe de travail souhaite que la notification soit envoyée à une autre adresse électronique désignée, le texte tel qu'il est actuellement rédigé ne rend pas clairement cette idée.

49. Pour répondre à ces préoccupations, on a inclus entre crochets une proposition de texte fondée sur l'article 10 de la Convention sur les communications électroniques. Bien qu'il ait décidé, à sa vingt-cinquième session, de supprimer une formule en ce sens (A/CN.9/744, par. 73; voir également A/CN.9/WG.III/WP.119, par. 50 à 52), le Groupe de travail voudra peut-être envisager de réintroduire un libellé en ce sens, qui pourrait mieux protéger le destinataire dans les cas où la communication a été envoyée mais ne peut être relevée par lui pour des raisons indépendantes de sa volonté (par exemple, pare-feu, dispositifs "antispam", virus). De plus, un tel libellé dispenserait de prévoir une présomption de réception pour deux communications différentes, à savoir la communication à proprement parler et la notification de la communication. En d'autres termes, une seule communication serait envoyée, qui serait réputée reçue lorsqu'elle peut être relevée par le destinataire.

Paragraphe 3

50. Le paragraphe 3 a été reformulé pour donner suite à une décision prise par le Groupe de travail à sa vingt-neuvième session (A/CN.9/801, par. 66). Les mots "à leur adresse électronique" ont été placés entre crochets en attendant l'examen plus poussé de la définition de l'adresse électronique désignée et du processus prévu de réception des communications et de notification supplémentaire de cette réception (voir par. 48 et 49 ci-avant).

Paragraphe 5

51. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander, compte tenu de la décision qu'il a prise à sa vingt-neuvième session d'ajouter au Règlement une disposition générale pour traduire le fait que le tiers neutre ou l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait informer les parties de tous les délais pertinents au cours de la procédure (A/CN.9/801, par. 117), qui a été insérée en tant qu'article 12, s'il convient de conserver le paragraphe 5.

2. Ouverture de la procédure

52. Projet d'article 4A (Notification)

"1. Le demandeur communique à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne une notification conformément au paragraphe 4.

2. L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne informe rapidement le 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 lorsque, après avoir reçu communication d'une notification conformément au paragraphe 1, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne informe les parties que cette notification est disponible sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.

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 [désignée] 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) *Le lieu de situation du demandeur;*
- f) *La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure;*
- g) *La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du demandeur et/ou de son représentant.*

5. *Le demandeur peut, au moment où il soumet sa notification, fournir toute autre information pertinente, y compris des informations destinées à appuyer sa demande, ainsi que des informations relatives à l'exercice d'autres voies de droit."*

Remarques

Remarques générales

53. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu d'un certain nombre de changements concernant l'article 4A. Il a notamment estimé que le fait d'engager une procédure de résolution des litiges en ligne suivant la Voie II du Règlement n'interdisait pas l'introduction d'une procédure judiciaire concurrente. Toutefois, il est convenu que le Règlement devrait prévoir qu'une partie au litige devrait informer l'autre partie si elle engageait une autre voie de droit (par. 5) (voir A/CN.9/801, par. 23 à 26, 78, 83 et 157).

54. Pour donner suite à la décision de supprimer le terme "prestataire de services de résolution des litiges en ligne", ce dernier a été remplacé, à l'article 4A, par le terme "administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne".

55. Au paragraphe 1, on a supprimé l'expression "sous la forme présentée", qui renvoyait aux informations à inclure dans la notification prévues au paragraphe 4, pour rendre le texte plus lisible.

Paragraphe 4

Adresse électronique désignée

56. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a demandé la suppression du mot "désignée" suivant le terme "adresse électronique" aux alinéas a) et b). Ce mot a été conservé entre crochets à l'alinéa a) pour indiquer que si le demandeur fournit une adresse électronique, il en désigne en fait une. Toutefois, le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il faut expressément prévoir la désignation d'une adresse électronique dans cet article, alors que l'intention présumée est qu'une adresse électronique doit être désignée (du moins par le défendeur) avant l'ouverture de la procédure et peut être actualisée (par chaque partie) à tout moment (voir par. 46 ci-dessus).

57. À l'alinéa b), ce mot a également été conservé, mais le Groupe de travail voudra peut-être examiner plus avant l'inclusion du terme "adresse électronique [désignée]", ou même simplement la question de savoir à quelle adresse

électronique le demandeur devrait se référer; en particulier, il voudra peut-être déterminer si une déclaration faite par le demandeur au titre de l'alinéa b) dans la notification équivaldrait à la désignation de l'adresse électronique du défendeur, et si une telle désignation serait souhaitable (voir également par. 61 ci-après).

Lieu de situation du demandeur

58. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander si le "lieu de situation du demandeur", au paragraphe 4 e), est un paramètre utile et, dans l'affirmative, si le terme "lieu de situation" convient bien à l'objectif recherché.

59. Projet d'article 4B (Réponse)

"1. Le défendeur communique à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne une réponse à la notification conformément au paragraphe 2 dans les [sept (7)] jours calendaires qui suivent la date à laquelle il a été informé que la notification était disponible sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.

2. 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) Le lieu de situation du défendeur;

e) Si le défendeur accepte le choix de la langue de procédure effectué par le demandeur conformément au paragraphe 4 f) de l'article 4A, ou s'il préfère une autre langue;

f) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du défendeur et/ou de son représentant.

3. Le défendeur peut, au moment où il soumet sa réponse, fournir toute autre information pertinente, y compris des informations destinées à appuyer sa réponse, ainsi que des informations relatives à l'exercice d'autres voies de droit."

Remarques

Remarques générales

60. Des modifications ont été apportées au projet d'article 4B pour tenir compte des modifications apportées au projet d'article 4A (A/CN.9/801, par. 85).

Paragraphe 2

61. Le mot "désignée" a été placé entre crochets à l'alinéa a). S'agissant de la désignation de l'adresse électronique du défendeur, le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il est souhaitable que, comme il est expliqué au paragraphe 46 ci-dessus, un défendeur ne puisse recevoir une notification que s'il a

désigné son adresse électronique avant l'ouverture de la procédure (voir aussi le paragraphe 57 ci-avant).

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

“1. La réponse à une notification de résolution des litiges en ligne peut inclure une ou plusieurs demandes reconventionnelles pour autant que celles-ci entrent dans le champ d'application du Règlement et découlent de la même opération que la demande initiale. Une demande reconventionnelle inclut les informations mentionnées aux paragraphes 4 c) et d) de l'article 4A.

2. Le demandeur peut répondre à une demande reconventionnelle dans les [sept (7)] jours calendaires qui suivent la date à laquelle il a été informé de l'existence de la réponse et de la demande reconventionnelle sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne. Une réponse à la demande reconventionnelle doit inclure les informations mentionnées aux paragraphes 4 b) et c) de l'article 4B.”

Remarques

63. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu de conserver le projet d'article 4C tel qu'il figure au paragraphe 62 ci-dessus.

3. Négociation

64. Projet d'article 5 (Négociation)

“Début de la phase de négociation

1. Si la réponse ne comporte pas de demande reconventionnelle, la phase de négociation commence à la communication de la réponse à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne, et à sa notification au demandeur. Si la réponse comprend une demande reconventionnelle, la phase de négociation commence à la communication de la réponse du demandeur à cette demande reconventionnelle et à sa notification au défendeur, ou à l'expiration du délai de réponse fixé au paragraphe 2 de l'article 4C, selon ce qui se produit en premier.

2. Pendant la phase de négociation, les parties négocient par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne.

Début de la phase de médiation

3. Si le défendeur ne communique pas à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne une réponse à la notification sous la forme présentée au paragraphe 2 de l'article 4B dans le délai fixé au paragraphe 1 de l'article 4B, si l'une ou les deux parties demandent que le processus passe en phase de médiation ou si une partie choisit de ne pas participer à la phase de négociation, la phase de médiation de la procédure de résolution des litiges en ligne commence immédiatement.

4. Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de négociation dans les dix (10) jours calendaires qui suivent le début de la phase de négociation, la phase de médiation de la procédure de résolution des litiges en ligne commence immédiatement.

Prorogation du délai

5. *Les parties peuvent convenir de reporter une fois le délai pour parvenir à un accord. Toutefois, ce report ne peut dépasser dix (10) jours calendaires.*”

Remarques

65. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu que les lignes directrices relatives au Règlement devraient indiquer, dans le contexte de la phase de négociation, qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait décrire aux parties les types de programmes techniques qui seraient utilisés et la manière dont la négociation se déroulerait (A/CN.9/801, par. 88 et 89).

4. Médiation**66. Projet d'article 6 (Médiation)**

“1. Au début de la phase de médiation de la procédure de résolution des litiges en ligne, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne nomme rapidement un tiers neutre conformément à l'article 9 et avise les parties i) de cette nomination conformément à l'article 9-1[, et ii) de la date d'expiration de la phase de médiation conformément au paragraphe 3].

2. Une fois nommé, le tiers neutre communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord.

3. 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 9-1 ('expiration de la phase de médiation'), la phase finale de la procédure commence conformément à l'article 7 (Recommandation d'un tiers neutre).”

*Remarques**Paragraphe 1*

67. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'insérer un membre de phrase dans le projet d'article 6 prévoyant qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne serait tenu de notifier aux parties au litige le délai de dix jours mentionné au paragraphe 3 (A/CN.9/801, par. 92). Ce passage a été inséré entre crochets au paragraphe 1.

68. Le Groupe de travail a aussi prié le Secrétariat d'ajouter une disposition générale pour traduire le fait que le tiers neutre ou l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait informer les parties de tous les délais pertinents au cours de la procédure (A/CN.9/801, par. 117). Compte tenu de cette disposition, qui constitue le nouvel article 12, le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il est nécessaire ou souhaitable d'inclure une formule à cet effet au paragraphe 1.

5. Recommandation

69. Projet d'article 7 (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. Dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent l'expiration de la phase de médiation, le tiers neutre évalue le litige sur la base des informations présentées par les parties et, en tenant compte des termes de l'accord, fait une recommandation concernant la résolution du litige. L'administrateur de procédures 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.

Option 1

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 l'administrateur peut faire appel à des labels de confiance ou à d'autres méthodes pour vérifier que les recommandations sont observées.]

Option 2

4. La recommandation ne s'impose pas aux parties. Cependant, une ou les deux parties peuvent s'engager à s'y conformer. L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne peut introduire des mécanismes pour encourager l'observation de la recommandation.”

Remarques

Paragraphe 4

70. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail a estimé que la recommandation prévue à l'article 7 des procédures suivant la Voie II (Recommandation d'un tiers neutre) n'était pas censée avoir un effet contraignant (A/CN.9/801, par. 108; voir également A/CN.9/769, par. 56). Il a exprimé différents avis à cette session sur la nature juridique d'une convention entre les parties à un litige prévoyant de se conformer à une recommandation, ainsi que sur l'opportunité d'une telle convention et le moment où elle devrait être passée (A/CN.9/801, par. 95 à 108).

71. À sa vingt-neuvième session, le Groupe de travail est convenu de prévoir deux options pour le paragraphe 4.

72. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander s'il est utile ou nécessaire de donner des instructions, dans le contexte d'un règlement de procédure, quant à ce qu'un administrateur de procédures peut ou ne peut pas faire pour encourager l'observation des recommandations, ou s'il serait préférable d'insérer de telles

indications dans des lignes directrices (voir aussi A/CN.9/WG.III/WP.127, par. 87; A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 47). Il voudra peut-être aussi déterminer, s'agissant de l'option 2, si l'expression "s'engager à s'y conformer" est suffisamment claire en termes juridiques ou procéduraires. En tout état de cause, il voudra peut-être se rappeler qu'il a décidé de laisser ouverte la question de savoir si le Règlement devrait envisager des "mécanismes" en relation avec l'observation des recommandations (A/CN.9/801, par. 108).

6. Accord

73. **Projet d'article 8 (Accord)**

"Si l'on parvient à un accord à tout stade de la procédure de résolution des litiges en ligne, 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."

Remarques

Remarques générales

74. Comme suite à la décision prise par le Groupe de travail selon laquelle il doit être possible de conclure un accord à tout moment de la procédure de résolution des litiges en ligne, une disposition distincte relative à la conclusion d'un accord a été incluse dans le projet d'article 8 (A/CN.9/795, par. 121 et 122; A/CN.9/801, par. 108).