



**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international**  
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)  
Trente-deuxième session  
Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015

## Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

### Note du Secrétariat

**Notes relatives à un document descriptif non contraignant  
traduisant les éléments et principes du processus de  
résolution des litiges en ligne**

### Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction .....	1-2	2
II. Principes .....	3-6	2
III. Étapes d'une procédure de résolution des litiges en ligne.....	7-10	3
IV. Portée du processus de résolution des litiges en ligne.....	11-13	3
V. Définitions .....	14-20	4
VI. Communications .....	21-24	5
VII. Ouverture de la procédure de résolution des litiges en ligne.....	25-29	6
VIII. Négociation .....	30-31	7
IX. Médiation .....	32-34	8
X. Nomination et pouvoirs du tiers neutre .....	35-38	8
XI. Langue .....	39	9
XII. Gouvernance.....	40-41	10
XIII. Domaines dans lesquels le Groupe de travail voudra peut-être confirmer le consensus .	42-43	10
XIV. Prochaines étapes.....	44	11



## I. Introduction

1. À sa quarante-huitième session (Vienne, 29 juin-16 juillet 2015), la Commission est convenue qu'un texte futur devrait s'appuyer sur les progrès enregistrés au cours des sessions antérieures du Groupe de travail III et a chargé ce dernier de poursuivre ses travaux pour élaborer un document descriptif non contraignant reprenant les divers éléments du processus de règlement des litiges en ligne qui avaient fait l'objet d'un consensus, en excluant la question de la nature de l'étape finale du processus<sup>1</sup>.

2. Par conséquent, la présente note précise a) les principes du processus de règlement des litiges en ligne sur lesquels le Groupe de travail s'est entendu, tels qu'ils apparaissent dans les versions antérieures du règlement sur la résolution des litiges en ligne qu'il a examinées; b) les domaines du processus de règlement des litiges en ligne qui font l'objet d'un consensus; et c) les domaines dans lesquels le Groupe de travail voudra peut-être confirmer ce consensus.

## II. Principes

3. Le Groupe de travail a, à maintes reprises, mis en exergue certains principes qui sous-tendent le contenu du règlement, à savoir l'équité, la transparence, la garantie d'une procédure régulière et la responsabilité<sup>2</sup>.

4. Le Groupe de travail a réexaminé à plusieurs reprises l'objectif essentiel de ses travaux visant à rédiger un règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne découlant d'opérations internationales de commerce électronique, qui est de combler une lacune car les mécanismes de recours judiciaire classiques ne constituent pas une solution adéquate dans le cas de ces litiges et la solution réside peut-être dans un processus mondial de résolution des litiges en ligne<sup>3</sup>.

5. Il a aussi été généralement convenu qu'un tel système mondial devrait être simple, rapide et efficace, de manière à pouvoir être utilisé dans des conditions réelles<sup>4</sup> et, notamment, ne pas imposer de coûts<sup>5</sup>, de retards ni de charges sans proportion avec l'enjeu pécuniaire<sup>6</sup>.

6. Le Groupe de travail a aussi noté qu'il était nécessaire qu'une norme mondiale tienne compte de l'évolution des pratiques en matière de règlement des litiges en ligne<sup>7</sup>. Il a été généralement convenu au sein du Groupe que dans la pratique, un

---

<sup>1</sup> *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-dixième session, Supplément n° 17* (A/70/17), par. 352.

<sup>2</sup> Voir notamment les documents A/CN.9/801, par. 15 et 29; A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 17 et suivants; et les textes soumis par le Gouvernement du Canada (A/CN.9/WG.III/WP.114) et le Center for International Legal Education (A/CN.9/WG.III/WP.115).

<sup>3</sup> Le mandat initialement confié au Groupe de travail reposait notamment sur cette notion: voir A/65/17, par. 254.

<sup>4</sup> A/CN.9/801, par. 14; A/CN.9/827, par. 44.

<sup>5</sup> Le Groupe de travail est convenu, en particulier, que les frais associés aux procédures de résolution des litiges en ligne devraient rester raisonnables: voir A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 17.

<sup>6</sup> A/65/17, par. 254. Voir aussi la proposition de la Chine (A/CN.9/833), par. 73.

<sup>7</sup> A/CN.9/801, par. 32.

règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne ne serait pas nécessairement appliqué mot pour mot par les administrateurs de procédures, mais qu'il serait plutôt adapté, personnalisé et amélioré par le secteur privé, comme c'était le cas du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI<sup>8</sup>.

### III. Étapes d'une procédure de résolution des litiges en ligne

7. Le Groupe de travail est convenu des grandes lignes d'une procédure de résolution des litiges en ligne (à l'exception de la nature de la dernière étape de la procédure) menée en application du règlement sur la résolution des litiges en ligne. Cette procédure comporte trois étapes: négociation; médiation; et troisième (et dernière) étape.

8. Tel que l'envisage le Groupe de travail, le processus de résolution des litiges en ligne commence lorsqu'un demandeur communique une notification de demande à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne<sup>9</sup>. L'administrateur informe le défendeur de l'existence de la demande et le demandeur de la réponse<sup>10</sup>. La première étape de la procédure – négociation assistée par la technologie – commence, au cours de laquelle le demandeur et le défendeur négocient directement par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne<sup>11</sup>.

9. Si cette étape échoue (c'est-à-dire qu'elle ne permet pas de régler le litige), on passe à la deuxième étape, la médiation (voir également les paragraphes 32 à 34 ci-après). Dans cette étape, l'administrateur nomme un tiers neutre qui communique avec les parties pour tenter de régler le litige<sup>12</sup>.

10. Si la médiation échoue, une troisième et dernière étape peut commencer, mais la nature de cette étape, ainsi que les moyens d'en faire respecter le résultat, n'ont pas fait l'objet d'un consensus au sein du Groupe de travail et ne sont, par conséquent, pas traités dans la présente note.

### IV. Portée du processus de résolution des litiges en ligne

11. Le Groupe de travail est convenu en principe que le processus de résolution des litiges en ligne devrait s'appliquer aux litiges découlant d'opérations internationales de commerce électronique portant sur de faibles montants<sup>13</sup>. La

<sup>8</sup> A/CN.9/827, par. 54; A/CN.9/795, par. 15. Le Groupe de travail a reconnu que le processus sera soumis aux dispositions de la loi applicable: voir A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 1-3; A/CN.9/827, par. 68; et A/CN.9/WG.III/WP.119, par. 5.

<sup>9</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 4A.

<sup>10</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 4B.

<sup>11</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 5. Voir aussi par. 32 ci-après.

<sup>12</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 6. Voir également la définition au paragraphe 17 ci-après.

<sup>13</sup> Le Groupe de travail a utilisé la formule "litiges découlant d'opérations internationales portant sur de petits montants effectuées au moyen de communications électroniques" (A/CN.9/WG.III/WP.133, projet de préambule, par. 1). Dans ce document de travail, il est simplement fait référence aux "opérations de commerce électronique portant sur de faibles montants", à des fins de simplification de la terminologie.

notion de “faibles montants” n’a pas été définie<sup>14</sup>. Il a estimé qu’un tel processus devrait s’appliquer aux litiges découlant tant d’opérations entre entreprises que d’opérations entre entreprises et consommateurs<sup>15</sup>.

12. Il a été convenu que le processus de résolution des litiges en ligne pourrait s’appliquer aux litiges découlant de contrats de vente ou de service<sup>16</sup>.

13. Le Groupe de travail est convenu que les parties à une opération de commerce électronique devraient expressément convenir, au moment de l’opération, de recourir à une procédure de résolution des litiges en ligne en cas de litige ultérieur<sup>17</sup>.

## V. Définitions<sup>18</sup>

14. Le Groupe de travail s’est entendu sur un certain nombre de définitions en relation avec les parties à une procédure de résolution des litiges en ligne, ainsi que les composantes technologiques requises pour une telle procédure.

15. Le Groupe de travail a défini le terme “résolution des litiges en ligne” en tant que “mécanisme de résolution des litiges facilité par l’utilisation de communications électroniques et d’autres technologies de l’information et de la communication”<sup>19</sup>. Il a reconnu que ce processus pouvait être mis en œuvre de manière différente par différents administrateurs et qu’il pouvait évoluer avec le temps<sup>20</sup>.

16. Le Groupe de travail a systématiquement fait référence au “demandeur” et au “défendeur” pour désigner, respectivement, la partie lançant la procédure de résolution des litiges en ligne et la partie à laquelle la notification de la procédure est adressée, conformément à la nomenclature traditionnelle relative aux modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne. Le terme qu’il est convenu de retenir pour désigner la “personne physique qui aide les parties à résoudre leur litige” est le “tiers neutre”.

17. Le Groupe de travail a mené ses travaux en partant de l’hypothèse que la résolution des litiges en ligne requiert un intermédiaire technologique. En d’autres termes, contrairement aux modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne, le processus de résolution des litiges en ligne ne peut être mené au cas par cas en faisant intervenir uniquement les parties au litige et un tiers neutre (c’est-à-dire sans administrateur). Plutôt, pour permettre l’utilisation de technologies propres à faciliter le processus de résolution du litige, le processus de résolution des litiges en ligne nécessite un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d’échanger ou de traiter de toute autre manière des communications. Un

<sup>14</sup> A/CN.9/795, par. 25, 31 et 32; A/CN.9/739, par. 16. À sa trente et unième session, le Groupe de travail a estimé qu’il pourrait déterminer ultérieurement si les termes “portant sur de faibles montants” et “consommateurs” devaient être définis: A/CN.9/833, par. 34. Voir aussi A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 36.

<sup>15</sup> *Documents officiels de l’Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17* (A/65/17), par. 257; A/CN.9/716, par. 14.

<sup>16</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 1-1 a); A/CN.9/801, par. 36; A/CN.9/795, par. 40.

<sup>17</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 1-1 a).

<sup>18</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 2.

<sup>19</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 2-1.

<sup>20</sup> A/CN.9/801, par. 32.

tel système a été désigné par le Groupe de travail par le terme “plate-forme de résolution des litiges en ligne”<sup>21</sup>.

18. Le Groupe de travail est aussi parti de l’hypothèse que la plate-forme de résolution des litiges en ligne devait être administrée et coordonnée. Il a désigné l’entité chargée de l’administration et de la coordination par le terme “administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne”. Il a noté que cet administrateur pouvait être interne, ou constituer une entité distincte<sup>22</sup> de la plate-forme<sup>23</sup>.

19. Le Groupe de travail a indiqué que tant l’administrateur de procédures que la plate-forme de résolution des litiges en ligne devaient être précisés dans la clause de résolution des litiges figurant dans le contrat conclu entre les parties au moment de l’opération de commerce électronique<sup>24</sup>. Il a été dit que cette précision renforcerait la transparence et la responsabilité dans la mesure où les parties à une opération auraient des informations pertinentes sur les éventuels litiges dès le moment où elles acceptaient la clause de résolution des litiges, sans attendre le moment où un éventuel litige surviendrait<sup>25</sup>.

20. Le Groupe de travail a défini comme suit les communications susceptibles d’avoir lieu au cours de la procédure: “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”<sup>26</sup>.

## VI. Communications

21. Le Groupe de travail est convenu que toutes les communications au cours de la procédure de résolution d’un litige en ligne devaient se faire par l’intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne<sup>27</sup>. Par conséquent, les parties au litige et la plate-forme doivent avoir une “adresse électronique” désignée<sup>28</sup>. Le terme “adresse électronique” a été défini conformément à d’autres textes de la CNUDCI<sup>29</sup>.

<sup>21</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 2-3; A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d’article 2-3. Le projet d’article concerné dans le document A/CN.9/WG.III/WP.133 n’a pas encore été examiné par le Groupe de travail. Par conséquent, il est renvoyé ici et ci-après dans la présente note aux deux documents de travail.

<sup>22</sup> Le Groupe de travail n’a pas écarté la possibilité qu’il s’agisse de deux entités juridiques distinctes.

<sup>23</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 2-2; A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d’article 2-2.

<sup>24</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 13.

<sup>25</sup> A/CN.9/801, par. 53 et 134; A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 13; A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1, projet d’article 13.

<sup>26</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 2-7; A/CN.9/WG.III/WP.130, article 2-7; A/CN.9/795, par. 52 et 53.

<sup>27</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 3-1.

<sup>28</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projets d’articles 2-8 et 3-1.

<sup>29</sup> A/CN.9/801, par. 57 à 59.

22. Le Groupe de travail est convenu que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devait:

- a) Accuser réception de toute communication passant par la plate-forme de résolution des litiges en ligne<sup>30</sup>;
- b) Notifier aux parties la disponibilité de toute communication reçue par la plate-forme<sup>31</sup>;
- c) Notifier aux parties le début et la fin des différentes étapes de la procédure<sup>32</sup>.

23. Le Groupe de travail est convenu que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devait "rapidement" procéder à ces notifications<sup>33</sup>.

24. Le Groupe de travail est parti de l'hypothèse qu'une communication était réputée avoir été reçue par une partie lorsque l'administrateur notifiait à cette dernière sa disponibilité sur la plate-forme<sup>34</sup>; les délais de la procédure courent à partir du moment où l'administrateur a procédé à cette notification<sup>35</sup>.

## VII. Ouverture de la procédure de résolution des litiges en ligne<sup>36</sup>

25. Le Groupe de travail est convenu que la procédure de résolution des litiges en ligne était réputée commencer lorsque, après la communication par le demandeur d'une notification à l'administrateur, ce dernier informait le défendeur et les parties de la disponibilité de cette notification sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne<sup>37</sup>.

26. Le Groupe de travail est convenu que la notification devait contenir:

- a) Le nom et l'adresse électronique 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;

<sup>30</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 3-3.

<sup>31</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 3-4. Il notifierait par exemple la présence, sur la plate-forme, de notifications du demandeur et/ou de réponses du défendeur. Ces notifications sont traitées dans les documents A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 4A-2 et A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d'article 4A-2. Voir également A/CN.9/WG.III/WP.133, projets d'articles 3, 4A et 4B, et 5.

<sup>32</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 3-5; A/CN.9/795, par. 110. Voir A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 12 pour ce qui est de la notification de délais, qui n'a pas été adopté par le Groupe de travail.

<sup>33</sup> Voir par exemple les documents A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 3-3 et A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d'article 3-3.

<sup>34</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 3-2.

<sup>35</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 3-2; A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d'article 3-2.

<sup>36</sup> Voir de manière générale le document A/CN.9/WG.III/WP.133, projets d'articles 4A et 4B.

<sup>37</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 4A-3.

- e) La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure; et
- f) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du demandeur et/ou de son représentant<sup>38</sup>.

27. Le Groupe de travail s'est demandé, sans parvenir à une conclusion jusqu'à présent, s'il convenait d'inclure des informations supplémentaires dans la notification<sup>39</sup>.

28. Le Groupe de travail est aussi convenu que la réponse du défendeur à la notification devait contenir:

- a) Le nom et l'adresse électronique 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; et
- d) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du défendeur et/ou de son représentant<sup>40</sup>.

29. Comme pour la notification de demande, le Groupe de travail s'est demandé, sans parvenir à une conclusion jusqu'à présent, s'il convenait d'inclure des informations supplémentaires dans la réponse<sup>41</sup>.

## VIII. Négociation<sup>42</sup>

30. Le Groupe de travail est généralement convenu que la première étape de la procédure commençait à la communication de la réponse du défendeur à la plateforme et:

- a) À sa notification au demandeur; ou
- b) En l'absence de réponse, à l'expiration d'un certain délai après la communication de la notification au défendeur<sup>43</sup>.

<sup>38</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 4A-4; A/CN.9/WG.III/WP.130, article 4A-4.

<sup>39</sup> Parmi les questions qui restent à l'étude figure, par exemple, la question de savoir si des informations supplémentaires peuvent être fournies par le demandeur au moment où il soumet sa notification, y compris des informations destinées à appuyer sa demande, ainsi que des informations relatives à l'exercice d'autres voies de droit: A/CN.9/WG.III/WP.133, par. 15.

<sup>40</sup> Pour ce qui est des questions de langue, voir par. 43 ci-après.

<sup>41</sup> Voir A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 4B-2 d) à g). Parmi les questions qui restent à l'étude figure par exemple la question de savoir si des informations supplémentaires peuvent être fournies par le défendeur au moment où il soumet sa notification, y compris des informations destinées à appuyer sa réponse, ainsi que des informations relatives à l'exercice d'autres voies de droit: A/CN.9/WG.III/WP.133, par. 16.

<sup>42</sup> Voir de manière générale le document A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 5.

<sup>43</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 5-1.

31. Cette première étape est celle de la “négociation”, dont le Groupe de travail est convenu qu’elle désignait des négociations entre les parties par l’intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne<sup>44</sup>.

## IX. Médiation

32. Si la négociation par l’intermédiaire de la plate-forme échoue pour toute raison (y compris en raison de la non-participation d’une partie ou du fait que les parties ne parviennent pas à régler le litige dans un certain délai), ou si une ou les deux parties au litige exigent de passer directement à la prochaine étape de la procédure, le Groupe de travail est convenu que la deuxième étape, celle de la médiation, commençait<sup>45</sup>.

33. Au début de la phase de médiation de la procédure, l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne nomme un “tiers neutre”<sup>46</sup>. Il avise les parties de cette nomination et leur communique certaines informations au sujet de l’identité de cette personne<sup>47</sup>.

34. Pendant la phase de médiation, le tiers neutre communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord<sup>48</sup>.

## X. Nomination et pouvoirs du tiers neutre

35. Le Groupe de travail est convenu que l’administrateur devait “rapidement” nommer un tiers neutre au début de la phase de médiation de la procédure. Après cette nomination, il doit rapidement communiquer aux parties le nom du tiers neutre et tous autres renseignements pertinents ou données d’identification le concernant<sup>49</sup>.

36. S’agissant du processus de nomination d’un tiers neutre, le Groupe de travail est convenu de ce qui suit<sup>50</sup>:

a) En acceptant sa nomination, le tiers neutre confirme qu’il peut consacrer le temps nécessaire pour conduire la procédure;

b) Le tiers neutre doit se déclarer impartial et indépendant et signaler à tout moment tous faits ou circonstances susceptibles de soulever des doutes sur son impartialité ou sur son indépendance;

c) Les parties doivent avoir les moyens de faire objection à la nomination d’un tiers neutre;

d) L’administrateur doit déterminer s’il y a lieu de remplacer le tiers neutre en question;

<sup>44</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 5-2.

<sup>45</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projets d’articles 5-3 et 5-4.

<sup>46</sup> Le Groupe de travail a décidé qu’un “tiers neutre” devait être une personne physique, et non une personne morale: A/CN.9/795, par. 60.

<sup>47</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 6-1.

<sup>48</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 6-2.

<sup>49</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 6-1; A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d’article 6-1; A/CN.9/795, par. 128; A/CN.9/801, par. 114.

<sup>50</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d’article 9.

- e) Il ne doit être nommé qu'un seul tiers neutre à tout moment<sup>51</sup>;
- f) Une partie peut s'opposer à ce que le tiers neutre reçoive les informations générées pendant la phase de négociation; et
- g) Si le tiers neutre démissionne ou doit être remplacé pendant la procédure, l'administrateur nomme un remplaçant en respectant les mêmes conditions que celles fixées pour la nomination du tiers neutre initial<sup>52</sup>.

37. S'agissant des pouvoirs du tiers neutre, le Groupe de travail est convenu de ce qui suit:

- a) Sous réserve du règlement, le tiers neutre peut conduire la procédure de résolution du litige en ligne de la manière qu'il juge appropriée;
- b) Le tiers neutre conduit la procédure de manière à éviter les retards et les dépenses inutiles et à assurer un règlement équitable et efficace du litige, et reste indépendant et impartial et traite les deux parties de manière égale;
- c) Le tiers neutre conduit la procédure sur la base des communications soumises durant cette procédure;
- d) Le tiers neutre peut permettre aux parties de fournir des informations supplémentaires en relation avec la procédure;
- e) Le tiers neutre a le pouvoir discrétionnaire de proroger les délais prévus dans le règlement<sup>53</sup>.

38. Le Groupe de travail est généralement convenu que les procédures de nomination et de formulation d'objections à l'égard d'un tiers neutre devaient être simples et rapides<sup>54</sup>.

## XI. Langue

39. Le Groupe de travail ne s'est pas entendu sur les critères de sélection de la langue de la procédure. Toutefois, il est convenu que même lorsqu'une convention ou un règlement sur la résolution des litiges en ligne précisait la langue devant être utilisée dans les procédures, une partie devait pouvoir indiquer dans la notification ou la réponse si elle souhaitait poursuivre dans une autre langue pour permettre à l'administrateur d'identifier d'autres langues susceptibles d'être choisies par les parties<sup>55</sup>.

<sup>51</sup> Voir A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 6-1; A/CN.9/WG.III/WP.130, projet d'article 6-1.

<sup>52</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 10.

<sup>53</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 11-5.

<sup>54</sup> A/CN.9/833, par. 63.

<sup>55</sup> A/CN.9/WG.III/WP.133, projet d'article 15; A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1, projet d'article 14. Voir également A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 53; et A/CN.9/762, par. 71 et 74.

## XII. Gouvernance

40. Le Groupe de travail est globalement convenu qu'il serait souhaitable qu'il existe des lignes directrices (et/ou des exigences minimales) relatives à la gestion des plates-formes et aux administrateurs<sup>56</sup>. Toutefois, il n'a pas défini le contenu de ces lignes, ni déterminé si elles devraient faire partie d'une description du processus (voir également par. 42 c) ci-après)<sup>57</sup>.

41. Le Groupe de travail est aussi globalement convenu de l'importance de l'indépendance, de la neutralité et de l'impartialité du tiers neutre dans le processus de résolution des litiges en ligne<sup>58</sup>, et a souligné l'importance d'un code de conduite en la matière<sup>59</sup>. La question des compétences et de l'expérience professionnelles requises d'un tiers neutre pourrait également être abordée.

## XIII. Autres domaines dans lesquels le Groupe de travail voudra peut-être confirmer le consensus

42. Le Groupe de travail voudra peut-être confirmer le consensus dans d'autres domaines qui pourraient être couverts dans le document descriptif, en tant que lignes directrices sur des points généraux de principe ou de procédure<sup>60</sup>. Par exemple:

a) Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si la description d'un processus de résolution des litiges en ligne envisagée ci-dessus reflète adéquatement les pratiques actuelles en la matière; et si elle est assez souple pour évoluer en fonction des pratiques dans un domaine reposant sur la technologie<sup>61</sup>;

b) Le Groupe de travail voudra peut-être aussi déterminer si un tel processus s'appliquerait de manière générale à toutes les parties prenantes du processus de résolution des litiges en ligne (plates-formes, administrateurs et tiers neutres), ou uniquement aux parties contractuelles à l'opération concernée<sup>62</sup>; et

c) Par ailleurs, le Groupe de travail voudra peut-être revoir la question de savoir si et comment la confidentialité, le traitement et la transmission des informations, la sécurité et l'archivage des données devraient être abordés dans une description globale du processus de résolution des litiges en ligne<sup>63</sup>, et la question des responsabilités de la plate-forme et de l'administrateur pour les questions de procédure telles que l'équité, la garantie d'une procédure régulière, la transparence,

<sup>56</sup> A/CN.9/795, par. 57; A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 4.

<sup>57</sup> A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 13 à 15; A/CN.9/WG.III/WP.133, préambule; A/CN.9/827, par. 26; A/CN.9/801, par. 113.

<sup>58</sup> A/CN.9/716, par. 66.

<sup>59</sup> A/CN.9/716, par. 67.

<sup>60</sup> Voir par exemple A/CN.9/WG.III/WP.128.

<sup>61</sup> A/CN.9/801, par. 14 et 27 à 32.

<sup>62</sup> Par application des questions présentées dans le document A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 9 à 12.

<sup>63</sup> A/CN.9/795, par. 123; voir aussi A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 33 à 35.

la responsabilité, la nomination/le choix d'un tiers neutre et les capacités de la plate-forme<sup>64</sup>.

43. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi confirmer des points de procédure plus précis: par exemple, la question de savoir si l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne pourrait donner aux parties une vue d'ensemble du processus ou des processus de résolution des litiges en ligne, y compris le choix d'un tiers neutre, l'ordre et la progression du processus (statut des documents et communications disponibles sur la plate-forme) et les coûts; la question de savoir si le lieu de situation du demandeur pourrait être indiqué dans la notification du demandeur; la question de savoir si la réponse du défendeur pourrait inclure le lieu de situation de ce dernier, la notification de toute demande reconventionnelle et les éléments de preuve; la question de savoir si le défendeur accepte la langue de procédure proposée par le demandeur ou s'il préfère une autre langue. Le Groupe de travail voudra peut-être aussi examiner la question des éléments de preuve, les procédures de nomination du tiers neutre et les procédures pour formuler des objections.

#### **XIV. Prochaines étapes**

44. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner la portée et le contenu de la description d'un processus de résolution des litiges en ligne envisagée ci-dessus. Il voudra peut-être aussi examiner les points suivants:

a) Le style d'un tel document. Premièrement, la question de savoir comment le désigner (par exemple en l'intitulant "notes techniques"), et deuxièmement, la question de savoir comment formuler les orientations. On pourrait, par exemple, introduire les principes et procédures par la formule "le système peut traiter", ou "il est souhaitable que", ou retenir une autre solution permettant de traduire la souplesse inhérente à l'approche du Groupe de travail;

b) La mesure dans laquelle les paragraphes descriptifs devraient eux-mêmes être précédés d'un énoncé général des objectifs et/ou des avantages d'une procédure de résolution des litiges en ligne;

c) S'il convient d'inclure une description du processus suivi par la CNUDCI pour élaborer le document.

---

<sup>64</sup> Voir en particulier A/CN.9/801, par. 15 et 29; A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 17 et suivants; ainsi que les textes soumis par le Gouvernement du Canada (A/CN.9/WG.III/WP.114) et le Center for International Legal Education (A/CN.9/WG.III/WP.115).