



Assemblée générale

Distr. limitée
14 octobre 2015
Français
Original: anglais

**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

Règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

Document présenté par Israël

Note du Secrétariat

Le Gouvernement israélien a présenté au Secrétariat un projet de normes recommandées pour les administrateurs de procédures de règlement des litiges en ligne. On trouvera en annexe à la présente note le texte du projet de normes tel qu'il a été reçu par le Secrétariat.



Annexe

Projet de normes recommandées pour les administrateurs de procédures de règlement des litiges en ligne

Compte tenu du mandat confié au Groupe de travail III de la CNUDCI à la session de 2015¹ de la Commission et faisant fond sur les notes soumises à cette session², l'État d'Israël présente au Groupe de travail, pour examen, le projet de normes ci-après, qui pourrait être intégré dans un instrument non contraignant relatif au processus de règlement des litiges en ligne. Par souci de commodité, cet instrument sera désigné sous le nom de "normes recommandées pour les administrateurs de procédures de règlement des litiges en ligne" (les "**normes recommandées pour le règlement des litiges en ligne**") (il pourra également être intitulé "Aide-mémoire pour le règlement des litiges en ligne", si le Groupe de travail en décide ainsi).

Il est envisagé que le champ d'application des normes recommandées pour le règlement des litiges en ligne se limite à certains types de réclamations retenus par le Groupe de travail (non-livraison, livraison tardive, non-paiement, etc., dans des opérations portant sur de faibles montants) et que ces normes mettent l'accent sur la transparence, l'indépendance, l'expertise, la confidentialité et l'équité procédurale, grands principes auxquels les administrateurs devraient se conformer.

On trouvera ci-après un projet d'exemples de dispositions, illustrant chacun de ces grands principes, qui pourrait être intégré dans un instrument de ce type. Ces propositions sont conçues comme une plate-forme pour faciliter un débat plus général et ne sont pas nécessairement le reflet de la position particulière ou définitive d'Israël sur chaque question. En outre, elles ne font pas obstacle à l'élaboration d'un autre instrument, tel qu'une note technique non contraignante décrivant les éléments d'une procédure de règlement des litiges en ligne, conformément au mandat attribué au Groupe de travail.

Transparence³

1. "Il est recommandé que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne publie sa liste de tiers neutres et un résumé succinct précisant leur nationalité et leurs qualifications. En outre, il est conseillé d'indiquer toute relation contractuelle entre l'administrateur et un vendeur particulier, de sorte que les usagers du service soient informés d'éventuels conflits d'intérêts."
2. "L'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut vouloir publier des données ou des statistiques anonymisées sur ses décisions, de façon à permettre aux parties d'évaluer sa performance générale."

¹ Rapport de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, quarante-huitième session (29 juin-16 juillet 2015), A/70/17, par. 352.

² Notes présentées par l'État d'Israël (A/CN.9/857) et par la Colombie, les États-Unis et le Honduras (A/CN.9/858).

³ D'après la Note du secrétariat de la CNUDCI intitulée "Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de lignes directrices" (A/CN.9/WG.III/WP.128), par. 23 à 32.

3. “Toute information pertinente devrait pouvoir être aisément consultée et être accessible sur le site Web de l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne.”

Indépendance

4. “Il serait souhaitable que l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne adopte un code de déontologie pour les tiers neutres, portant sur les conflits d’intérêts et diverses règles de conduite.”⁴

5. “Il serait utile que l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne adopte des règles internes concernant la détection et le traitement des conflits d’intérêts.”⁵

Expertise

6. “L’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut vouloir appliquer un ensemble de règles régissant la sélection et la formation des tiers neutres.”⁶

7. “Un dispositif interne de supervision ou d’assurance qualité pourrait aider l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne à garantir que les décisions des tiers neutres soient conformes aux normes qu’il a établies pour lui-même.”

Confidentialité

8. “Des mesures et pratiques adaptées de protection des données, assurant notamment la confidentialité des communications entre les parties aux procédures et l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne et le tiers neutre, sont une composante importante de la relation entre l’administrateur et les parties et contribuent à promouvoir un climat de confiance pendant la procédure de règlement des litiges en ligne.”⁷

Équité procédurale

9. “Les règles applicables aux procédures de règlement des litiges en ligne devraient être claires, simples et équitables, les différentes étapes procédurales étant clairement définies et les calendriers serrés mais souples.”

⁴ Si, lors de précédentes sessions du Groupe de travail III, aucun consensus ne s’est dégagé au sujet de l’adoption d’un code de déontologie en tant que tel, diverses versions du projet de règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne prévoyaient, dans le préambule, l’inclusion de “lignes directrices et [d’]exigences minimales à l’intention des tiers neutres”.

⁵ A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 18.

⁶ A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 31.

⁷ A/CN.9/WG.III/WP.128, par. 33 à 35.

10. “Les règles applicables devraient généralement comprendre des dispositions concernant la notification de l’ouverture des procédures, la réponse et les demandes reconventionnelles, et les modalités de la fourniture de preuves.”⁸

11. “Une ou plusieurs clauses types concernant le règlement des litiges en ligne devraient être publiées, à l’intention d’éventuelles parties, sur le site Web de l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne, et les moyens techniques permettant aux parties de donner leur consentement éclairé devraient être prévus.”

12. “S’il y a lieu et dans la mesure du possible, l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne pourrait proposer des mécanismes visant à a) faciliter un règlement entre les parties sans l’intervention d’un tiers neutre, b) permettre aux parties de faire objection à la nomination d’un tiers neutre et c) nommer un tiers neutre de remplacement.”

13. “Il est recommandé que l’administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne fournisse ses services dans une langue que les usagers peuvent comprendre, dans la mesure du possible.”

⁸ Des versions récentes du projet de règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.133 et Add.1) comprenaient des dispositions détaillées sur ces questions, qui ont fait l’objet d’un consensus. S’il n’est pas nécessaire que les normes recommandées pour les administrateurs de procédures de règlement des litiges en ligne comprennent des dispositions procédurales détaillées, certains éléments clés de ces dispositions pourraient toutefois y être intégrés.