

**Assemblée générale**

Distr. générale  
26 mai 2010\*  
Français  
Original: anglais

---

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international**  
Quarante-troisième session  
New York, 21 juin-9 juillet 2010

**Travaux futurs possibles sur le règlement des litiges en  
ligne dans les opérations internationales de commerce  
électronique**

**Note soumise par l'Institut du droit commercial international à  
l'appui des travaux futurs possibles de la CNUDCI sur le  
règlement des litiges en ligne**

**Note du Secrétariat**

**I. Introduction**

1. En vue de la préparation de la quarante-troisième session de la Commission, l'Institut du droit commercial international a soumis au Secrétariat une note à l'appui des travaux futurs sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique. La version anglaise de cette note a été soumise au Secrétariat le 24 mai 2010. Le texte reçu par le Secrétariat est reproduit à l'annexe de la présente note tel qu'il a été reçu.

---

\* La présente note est soumise avec retard parce qu'elle a été reçue tardivement.



## Annexe

### **Document présenté à l'appui des travaux futurs possibles de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne**

#### **Note soumise par l'Institut du droit commercial international (Pace Law School) et les organisations et institutions suivantes:**

Association égyptienne ADR; Cairo Regional Centre for International Commercial Arbitration (Égypte); Center for International Legal Education, Université de Pittsburgh; Center for Transnational Law (CENTRAL), Université de Cologne (Allemagne); Chambre de commerce internationale; Chartered Institute of Arbitrators (Singapour); China Society of Private International Law; Committee on International Contract and Commercial Law, Section internationale de l'Association of the Bar of the State of New York; Construction Industry Arbitration Council (CIAC) (Inde); Département de droit de l'Institut universitaire européen; Département de droit international de l'Université des affaires étrangères de Chine; Dispute Resolution Division, Council of Better Business Bureaus, Inc.; European Legal Studies Institute, Université d'Osnabrück (Allemagne); Faculté de droit, Campus de Potchefstroom, Northwest University, Potchefstroom (Afrique du Sud); Faculté de droit, City University de Hong Kong; Geneva Master in International Dispute Settlement, Faculté de droit de l'Université de Genève et Institut de hautes études internationales et du développement; Global Business Dialogue on e-Society; Hong Kong Institute of Arbitrators (HKI Arb); Hong Kong Internet Forum; Institut de droit et de technologie, Faculté de droit, Université Masaryk (République tchèque); Institut de droit et des technologies de l'information et de la communication de l'Université Bilgi à Istanbul (Turquie); Institut de droit international, Université de Wuhan (Chine); Institut latino-américain de commerce électronique; Institut national américain de normalisation; Institute of Commercial Law, Penn State Dickinson School of Law; Institute of Computer and Communications Law, Centre for Commercial Law Studies, Queen Mary College, Université de Londres; International Association for Commercial and Contract Management (IACCM); International Institute for Conflict Prevention & Resolution (CPR); Internet Bar Organization; Mediation Room.; Mediators Beyond Borders; National Institute for Dispute Resolution and Technology; ODR (résolution des conflits en ligne) Amérique latine; Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) – Secrétariat du Comité de la politique à l'égard des consommateurs; School of International Arbitration, Centre for Commercial Law Studies, Queen Mary College, Université de Londres; et Tribunal d'Arbitrage de la République tchèque.

#### **I. Résumé analytique**

L'expansion et l'impossibilité de se passer des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les pays développés et les pays en développement représentent, pour les acheteurs et les vendeurs qui effectuent des transactions commerciales internationales via l'Internet et les plates-formes mobiles, des possibilités énormes d'accéder à la justice. Parallèlement à la forte hausse ces

10 dernières années des transactions commerciales effectuées via l'Internet (commerce électronique entre entreprises (B2B), commerce électronique avec les consommateurs (B2C), et commerce électronique entre consommateurs (C2C)), des discussions approfondies ont eu lieu sur l'utilisation de systèmes – judiciaires ou extrajudiciaires – pour régler les litiges nationaux et internationaux qui ne manquent pas de naître dans le cadre de la gestion de ce type de transaction commerciale. Le règlement des litiges en ligne<sup>1</sup> est apparu comme une option souhaitable pour trouver une solution à ces litiges. En effet, pour les nombreux contrats, de faible valeur, conclus électroniquement, les entreprises et les groupes de consommateurs reconnaissent que les procédures extrajudiciaires ADR (modes alternatifs de règlement des litiges) – en particulier le règlement des litiges en ligne – sont indiquées pour le règlement juste et rapide des litiges<sup>2</sup>.

La discussion sur le règlement des litiges en ligne ne se limite toutefois pas aux gros volumes de transaction, de faible valeur, car des systèmes publics et privés de règlement de litiges en ligne ont été établis ces dix dernières années pour des litiges de formes et d'importance différents résultant d'opérations de commerce électronique entre entreprises (B2B), de commerce électronique avec les consommateurs (B2C) et de commerce électronique entre consommateurs (C2C)<sup>3</sup>. En fait, le règlement de litiges en ligne a engendré sa propre culture à partir des modes alternatifs de règlement des litiges et des procédures de contentieux habituels en tenant compte des particularités et des opportunités découlant de sa plate-forme

<sup>1</sup> “Le règlement des litiges en ligne est une expression générale pour désigner les techniques mises en œuvre pour trouver, en dehors des tribunaux, une solution aux litiges en utilisant [les technologies de l'information et de la communication], et, en particulier, les applications de l'Internet.” J. Hornle, *Cross-Border Internet Dispute Resolution*, p. 75 (2009).

<sup>2</sup> “Le recours aux tribunaux dans les litiges résultant de transactions internationales via l'Internet est souvent compliqué par les questions difficiles qui consistent à savoir quelle est la loi qui s'applique et quelles sont les autorités qui ont compétence pour régler ces litiges. En outre, la procédure judiciaire internationale peut revenir cher et dépasser souvent la valeur des biens et services objets du litige. S'il s'agissait là du seul moyen de régler les litiges, il ne contribuerait certainement pas à renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique international et il encouragerait fortement les commerçants à restreindre la portée géographique de leurs offres, ce qui, à son tour, limiterait la concurrence et le choix du consommateur. Un catalyseur important de la confiance du consommateur dans le commerce électronique consiste pour les commerçants sur Internet à offrir à leurs clients des procédures extrajudiciaires attrayantes de règlement de litiges comme alternative aux procédures lourdes et onéreuses de recours aux tribunaux.” Accord intervenu entre Consumers International et le Dialogue mondial des affaires sur le commerce électronique, *Modes alternatifs de règlement des litiges: lignes directrices* (anglais uniquement), Dialogue mondial des affaires sur le commerce électronique, p. 54 et 55 (GBDe) (novembre 2003) (ci-après désigné “Accord GBDe”). L'Accord GBDe est le tout premier document de consensus entre l'industrie et les consommateurs à proclamer la nécessité de procédures extrajudiciaires pour le règlement de litiges nés de marchés conclus électroniquement, et à définir les principes relatifs à la création d'un tel système. Voir aussi Conférence de l'OCDE sur la responsabilisation des consommateurs: renforcer la protection du consommateur dans la cyberéconomie, *Rapport de base* (anglais uniquement), p. 35 (Washington, 8-10 décembre 2009) (ci-après désigné “Rapport de base de l'OCDE”) (“Il faudrait assurer aux consommateurs un accès véritable à un mode alternatif juste et rapide de règlement des litiges et de leur réparation sans frais ni charge excessif”).

<sup>3</sup> Voir Travaux futurs possibles concernant le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, Note du Secrétariat, A/CN.9/706.

électronique. Néanmoins, même avec ces évolutions, les efforts sont restés clairement incohérents, c'est-à-dire que l'on applique aux participants des normes différentes en matière de régularité de la procédure, des normes qui, pour une large part, ne portent que sur les litiges nationaux en ligne, ne proposent pas de mécanismes d'exécution efficaces, et qui, comparés aux procédures courantes de contentieux et aux modes alternatifs de règlement des litiges, ne sont pas souvent, pour les acheteurs, des options faciles. Ces lacunes expliquent quelques-unes des raisons pour lesquelles de nombreux acheteurs s'abstiennent largement de s'engager dans le commerce électronique et mobile international et les raisons pour lesquelles il est crucial que, dans un avenir proche, soit créé un instrument d'harmonisation mondial ou soit défini un ensemble de principes devant régir des systèmes de règlement de litiges en ligne qui puissent traiter les litiges internationaux dans toute la gamme des domaines commerciaux, y compris les millions de cas de litiges potentiels qui résultent chaque année d'opérations B2B, B2C et C2C de faible valeur.

La CNUDCI est on ne saurait mieux placé pour établir des instruments ou des lignes directrices particulièrement adaptés pour la réparation dans un environnement commercial en ligne, qui tiennent compte des besoins des pays développés et des pays en développement. La présente note reflète le consensus auquel sont parvenus les experts du règlement des litiges en ligne et énonce les lignes directrices pour l'élaboration de règles harmonisées et/ou de lignes directrices devant régir des systèmes de règlement des litiges en ligne<sup>4</sup>.

## **II. Collaboration pour créer un système intégré de règlement de litiges en ligne**

Il est essentiel de combler les lacunes en matière de réparation internationale en ligne pour que commerçants et consommateurs aient une option viable pour régler les litiges résultant des opérations internationales de commerce électronique. Les voies actuellement disponibles – procédures lourdes et onéreuses de recours devant les tribunaux ou procédures traditionnelles d'arbitrage établies pour des litiges plus complexes – ne sont pas utiles ni absolument nécessaires pour la vaste majorité de ces litiges internationaux. De plus, la position des consommateurs en tant qu'acteurs du commerce international étant plus fermement établie dans l'économie mondiale, l'existence d'un système efficace de règlement de litiges en ligne, qui profite à la fois aux commerçants et aux consommateurs, sera un facteur important pour encourager les consommateurs à avoir confiance dans les transactions internationales. Les experts du règlement des litiges en ligne étant parvenus à un

---

<sup>4</sup> Nous sommes également favorables à la recommandation du Secrétariat selon laquelle “[l]es travaux que pourrait entreprendre la CNUDCI dans ce domaine devraient avoir pour but de mettre au point des règles génériques qui, conformément à l’approche adoptée dans le contexte des différents instruments de la CNUDCI (comme la Loi type sur le commerce électronique), puissent s’appliquer aux transactions aussi bien entre entreprises qu’entre entreprises et consommateurs.” Ibid. par. 51.

consensus, la porte est désormais ouverte sur une collaboration en vue de la création d'un système intégré de règlement de litiges en ligne<sup>5</sup>:

- Le commerce électronique et le commerce mobile ne continueront de prospérer et de se développer dans les pays développés et les pays en développement que s'il existe un système mondial de réparation;
- Un système mondial de règlement de litiges en ligne devrait être un système de réparation juste, attrayant et peu coûteux pour les vendeurs et les acheteurs, et il devrait inspirer la confiance dans la capacité du système à régler les réclamations (dans les opérations B2B et B2C) de manière économique, rapide, efficace, juste et transparente;
- Les organisations intergouvernementales, le secteur privé et les organisations du secteur associatif ont reconnu que des systèmes de règlement de litiges en ligne s'imposaient dans le contexte actuel et ces 10 dernières années, un nombre limité de systèmes de réparation en ligne ont fonctionné avec succès, mais sans qu'au niveau mondial, un ensemble normalisé de règles ni un système naissent de ces efforts;
- Selon des estimations prudentes, des millions de litiges de faible valeur (résultant des opérations B2B et B2C) pourraient être réglés chaque année dans le cadre d'un système mondial de règlement de litiges en ligne;
- Les différents groupes intéressés et touchés ont dégagé un consensus sur les principes généraux devant régir la création d'un système mondial juste et efficace de règlement de litiges en ligne;
- En dépit de l'expansion prodigieuse du commerce électronique national ces 10 dernières années, on observe une stagnation relative du commerce électronique international dans les pays développés due, en partie, au manque d'un système de réparation régional et/ou mondial;
- La téléphonie mobile connaît une croissance exponentielle dans les pays en développement et elle aura des implications importantes et indéniables sur la manière de faire des affaires dans les pays en développement;
- La CNUDCI pourrait prêter son concours à la création et au fonctionnement d'un système mondial de règlement de litiges en ligne en élaborant des règles génériques et/ou des principes qui, conformément à l'approche adoptée dans le

---

<sup>5</sup> Les 29 et 30 mars 2010 à Vienne, la CNUDCI, l'Institut du droit commercial international (Pace Law School) et le Penn State Dickinson School of Law ont organisé conjointement au Centre international de Vienne un colloque consacré au règlement des litiges en ligne et au commerce électronique mondial: vers un système de réparation pratique et juste pour les acteurs du commerce du XXI<sup>e</sup> siècle (consommateurs et commerçants). De grands spécialistes des modes alternatifs de règlement de litiges, de règlement de litiges en ligne et du commerce électronique des secteurs public et privé, des milieux universitaires et du secteur associatif, représentant toutes les régions du globe, se sont engagés pendant deux jours dans un dialogue intensif pour étudier d'un œil neuf le sujet et sont parvenus aux mêmes conclusions que celles exposées dans la présente note. On trouvera à l'adresse [http://www.pace.edu/page.cfm?doc\\_id=35560](http://www.pace.edu/page.cfm?doc_id=35560) un fichier balado audio du colloque et les présentations des intervenants.

contexte de ses différents instruments (comme la Loi type sur le commerce électronique), puissent s'appliquer aux transactions B2B et B2C<sup>6</sup>.

### III. Lignes directrices pour l'établissement de règles et/ou de principes devant régir un mécanisme mondial de règlement de litiges résultant de transactions électroniques et mobiles

À la lumière des leçons tirées de l'expérience, des systèmes établis, des règles types sur le commerce électronique, et des lignes directrices élaborées ces 20 dernières années, des principes sont nés pour guider l'élaboration d'instruments juridiques devant régir un système mondial de règlement de litiges en ligne. Les présentes lignes directrices ne visent ni à écarter les règles et/ou principes devant être incorporés à un système de règlement de litiges dans les opérations B2B, B2C ou C2C ni à en élaborer d'autres.

#### Lignes directrices ayant un impact sur la création d'un mécanisme de règlement de litiges en ligne commun aux litiges résultant des opérations de commerce électronique et mobile B2B, B2C et C2C:

##### *Commerce électronique*

- “[U]n nombre croissant de transactions commerciales internationales font appel à des méthodes d'échange de données électronique et à d'autres moyens de communication communément appelés ‘commerce électronique’, qui suppose le recours à des moyens autres que les documents papier pour transmettre et conserver l'information<sup>7</sup>.”
- “[L']usage accru des communications électroniques améliore l'efficacité des activités commerciales, renforce les relations commerciales et offre de nouvelles possibilités de débouchés à des parties et à des marchés auparavant isolés, jouant ainsi un rôle fondamental dans la promotion du commerce et du développement économique, aux niveaux tant national qu'international<sup>8</sup>.”

##### *Règlement de procédure*

- Les vendeurs doivent fournir un accès aux acheteurs, de sorte qu'ils puissent choisir de tenter de régler un litige directement avec le vendeur avant de recourir à tout système formel de réparation (par exemple, “les systèmes de satisfaction du client”)<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> Le Secrétariat de la CNUDCI a également publié une note sur le règlement de litiges en ligne et sur le colloque. Note du Secrétariat, A/CN.9/706, Travaux futurs possibles concernant le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.

<sup>7</sup> Loi type sur le commerce électronique et Guide pour son incorporation 1996, préambule. Disponible à l'adresse [http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/electcom/05-89451\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/electcom/05-89451_Ebook.pdf).

<sup>8</sup> Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux, préambule, 2005. Disponible à l'adresse [http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/electcom/06-57453\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/electcom/06-57453_Ebook.pdf).

<sup>9</sup> Voir Accord GBDe, p. 56.

- “[L’]adoption de règles uniformes pour éliminer les obstacles à l’utilisation des communications électroniques dans les contrats internationaux, notamment les obstacles pouvant résulter de l’application des instruments de droit commercial international existants, devrait renforcer la sécurité juridique et la prévisibilité commerciale pour les contrats internationaux et aider les États à accéder aux circuits commerciaux modernes<sup>10</sup>.”
- “[Des] règles uniformes devraient respecter la liberté des parties de choisir les supports et technologies appropriés, en tenant compte des principes de neutralité technologique et d’équivalence fonctionnelle, dans la mesure où les moyens choisis par celles-ci sont conformes à l’objet des règles de droit applicables en la matière<sup>11</sup>.”
- Les décideurs et le personnel chargés du règlement de litiges en ligne devraient être impartiaux, et avoir une formation et des compétences suffisantes. Les décideurs doivent révéler les conflits d’intérêts potentiels et les parties doivent avoir la possibilité de formuler des objections concernant un décideur dans un délai raisonnable après la désignation de ce dernier<sup>12</sup>.
- Le système de règlement de litiges en ligne devrait proposer des méthodes et voies de droit adaptées à la nature des litiges et acceptables<sup>13</sup>.
- Les systèmes de règlement de litiges en ligne devraient être facilement accessibles, conviviaux, efficaces, à jour, transparents et peu onéreux pour le consommateur dans les litiges résultant des opérations B2C ou C2C<sup>14</sup>.
- S’agissant des litiges résultant des opérations B2C, les personnes chargées de régler les litiges par des modes alternatifs peuvent décider en toute équité et/ou sur la base de codes de conduite, en tenant compte également des principes généraux communs aux législations des États Membres de l’ONU et des usages largement connus et régulièrement observés par les parties à des contrats de même type dans la branche commerciale considérée. Cette souplesse concernant les motifs des décisions relatives aux modes alternatifs de règlement de litiges ouvre la voie à l’élaboration de normes élevées de protection des consommateurs dans le monde<sup>15</sup>.
- Les règles ou principes généraux créés pour régir un système mondial de règlement de litiges en ligne ne devraient pas créer d’obstacles à l’utilisation novatrice de la technologie<sup>16</sup>.
- “Les prestataires de modes alternatifs de règlement de litiges devraient soumettre les litiges aux autorités chargées de l’application des lois, avec

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Voir Accord GBDe, p. 57; voir également le programme de l’ICDR relatif au règlement de litiges en ligne à l’intention des fabricants et des fournisseurs.

<sup>13</sup> ISO 10003:2007, Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes, annexe E.

<sup>14</sup> Voir Accord GBDe, p. 57 et 58; voir également le document de base de l’OCDE sur les consommateurs, p. 35.

<sup>15</sup> Voir d’une manière générale l’Accord GBDe, p. 59.

<sup>16</sup> Ibid.; Rapport de base de l’OCDE sur les consommateurs, p. 36.

l'autorisation de l'[acheteur], lorsqu'elles ont toutes raisons de croire qu'il pourrait y avoir fraude, escroquerie ou abus de la part du commerçant sur Internet. En pareil cas, le commerçant devrait être informé des mesures prises<sup>17</sup>.”

*Informations à fournir*

- Les acheteurs potentiels devraient être pleinement informés des conditions d'accès au système de règlement de litiges en ligne au moment de la conclusion de la transaction (informations sur les coûts, le type de système de règlement de litiges en ligne, à savoir, négociation, médiation, arbitrage ou autres)<sup>18</sup>.
- Les vendeurs devraient communiquer aux acheteurs des informations sur les prestataires de services de règlement de litiges en ligne auprès de qui une réclamation peut être introduite (par exemple, par référence à un code de conduite, à un label de confiance ou aux conditions générales de vente).

*Prestataires de services de règlement de litiges en ligne*

- Les prestataires de services de règlement de litiges en ligne devraient être accrédités par des associations d'accréditation tierce partie ou des organismes nationaux de consommateurs qui appliquent un ensemble universel de critères.
- Le secteur public et le secteur privé devrait coopérer étroitement pour établir un système mondial de règlement de litiges en ligne satisfaisant, notamment pour l'exécution des décisions rendues par les prestataires de services de règlement de litiges en ligne<sup>19</sup>.
- Les prestataires de services de règlement de litiges en ligne devraient communiquer aux vendeurs et aux acheteurs suffisamment d'informations pour leur permettre de choisir en toute connaissance de cause de participer à un règlement de litiges en ligne, y compris des informations sur les méthodes de règlement de litiges utilisées, l'étendue des pouvoirs du prestataire, tous frais que les parties doivent payer, les voies de droit disponibles, les critères selon lesquels le litige sera évalué (par exemple, codes de conduite, principes juridiques, équité), les différences importantes par rapport aux procédures judiciaires, une déclaration précisant le litige ou le(s) type(s) de litige auquel s'applique le consentement à participer, comment accéder au processus et comment obtenir une copie des procédures de règlement de litiges applicables, les délais prévus pour mener à terme chacune des différentes méthodes, et la renonciation éventuelle du plaignant à son droit d'aller devant les tribunaux s'il n'est pas satisfait du règlement du litige<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Voir Accord GBDE, p. 59.

<sup>18</sup> Ibid., p. 57.

<sup>19</sup> Ibid., p. 61; Rapport de base de l'OCDE sur les consommateurs, p. 35 et 36.

<sup>20</sup> ISO 10003:2007, Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes, annexe C.