



Assemblée générale

Distr. générale
21 novembre 2011
Français
Original: anglais

Commission des Nations Unies pour le droit commercial international Quarante-cinquième session

New York, 18 juin-6 juillet 2012 [ou Vienne, 9-27 juillet 2012]

Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-quatrième session (Vienne, 14-18 novembre 2011)

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-5	2
II. Organisation de la session	6-12	3
III. Délibérations et décisions	13	4
IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: projet de règlement de procédure	14-150	4
A. Remarques générales (A/CN.9/WG.III/WP.109, par. 5 et 6)	14-15	4
B. Notes sur le projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.109, par. 5 à 86)	16-150	5
1. Dispositions préliminaires (A/CN.9/WG.III/WP.109, préambule, projets d'articles 1 à 3)	16-58	5
2. Ouverture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.109, projet d'article 4)	59-93	11
3. Négociation (A/CN.9/WG.III/WP.109, projet d'article 5)	94-110	16
4. Tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.109, projets d'articles 6 et 7)	111-128	18
5. Médiation et arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.109, projets d'articles 8 et 9)	129-142	21
6. Autres dispositions (A/CN.9/WG.III/WP.109, projets d'article 10 à 13)	143-150	23
V. Travaux futurs	151	24



I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission était convenue de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur la question du règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs¹. Il était également convenu que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant.

2. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission avait pris note d'un point soulevé selon lequel, étant donné que le règlement des litiges en ligne était un sujet relativement nouveau pour la CNUDCI et qu'il portait au moins en partie sur des opérations faisant intervenir des consommateurs, le Groupe de travail devait être prudent lors de ses délibérations et garder à l'esprit que la Commission avait demandé à sa quarante-troisième session que ses travaux soient soigneusement définis afin de ne pas porter atteinte aux droits des consommateurs². Par ailleurs, l'avis avait été exprimé que le Groupe de travail ne devait pas perdre de vue la nécessité de mener ses travaux le plus efficacement possible, ce qui supposait qu'il hiérarchise ses tâches et se fixe un délai réaliste pour l'achèvement de ces travaux.

3. À cette même session, la Commission avait confirmé que le mandat du Groupe de travail III portait sur le règlement en ligne des litiges relatifs aux opérations électroniques internationales, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. Elle avait décidé que le Groupe de travail devait être libre de considérer que ce mandat recouvrait également les opérations entre consommateurs et d'élaborer si nécessaire des règles éventuelles régissant les relations entre eux, mais qu'il devait être particulièrement attentif à la nécessité de ne pas évincer les législations visant leur protection. Elle avait également décidé que, d'une manière générale, le Groupe de travail devrait aussi, dans l'exécution de son mandat, examiner avec précision l'impact de ses délibérations sur la protection du consommateur et lui en rendre compte lors de sa prochaine session.

4. À ses vingt-deuxième (Vienne, 13-17 décembre 2010) et vingt-troisième (New York, 23-27 mai 2011) sessions, le Groupe de travail avait commencé ses travaux concernant l'élaboration de normes juridiques, en particulier d'un règlement de procédure, sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.

5. On trouvera dans le document A/CN.9/WG.III/WP.108, aux paragraphes 5 à 14, un historique actualisé de l'examen par la Commission des travaux du Groupe de travail.

¹ *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17* (A/65/17), par. 257.

² *Ibid.*, *soixante-cinquième session, Supplément n° 17* (A/65/17), par. 256; et *ibid.*, *soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17), par. 215.

II. Organisation de la session

6. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa vingt-quatrième session à Vienne, du 14 au 18 novembre 2011. Ont assisté à cette session les représentants des États membres suivants: Allemagne, Autriche, Bolivie, Canada, Chine, Colombie, Égypte, El Salvador, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Inde, Israël, Italie, Japon, Jordanie, Kenya, Malaisie, Mexique, Nigéria, Philippines, Pologne, République de Corée, République tchèque, Singapour, Thaïlande, Turquie, Ukraine, Venezuela (République bolivarienne du).

7. Ont également assisté à la session des observateurs des États suivants: Angola, Croatie, Danemark, Finlande, Hongrie, Indonésie, Pays-Bas, République arabe syrienne, République dominicaine, Roumanie, Slovaquie, Soudan.

8. Ont également assisté à la session des observateurs de l'Union européenne.

9. Ont en outre assisté à la session des observateurs des organisations internationales suivantes:

a) *Organisations intergouvernementales*: Banque islamique de développement, Secretaría de Integración Económica Centroamericana (Sieca);

b) *Organisations non gouvernementales internationales*: Association européenne des étudiants en droit (ELSA), Association of the Bar of the State of New York (NYSBA), Center for International Legal Education (CILE), Centre de Recherche en Droit Public (CRPD), Centre international d'arbitrage de la Chambre fédérale d'économie de l'Autriche (VIAC), Chartered Institute of Arbitrators (CIARB), Construction Industry Arbitration Council (CIAC), Institut de droit commercial (Penn State Dickinson School of Law), Institut de droit et de technologie (Université Masaryk), Internet Bar Organization (IBO), Latin American E-Commerce Institute (ILCE), Moot Alumni Association (MAA), Résolution électronique des conflits pour les consommateurs (ECODIR).

10. Le Groupe de travail a élu le Bureau suivant:

Président: M. Soo-geun OH (République de Corée)

Rapporteur: M. Walid Nabil TAHA (Égypte)

11. Le Groupe de travail était saisi des documents suivants:

a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.108);

b) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.109); et

c) Note du Secrétariat sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: questions à examiner en concevant un cadre mondial pour le règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.110).

12. Le Groupe de travail a adopté l'ordre du jour suivant:

1. Ouverture de la session.

2. Élection du Bureau.
3. Adoption de l'ordre du jour.
4. Examen du projet de règlement de procédure sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.
5. Questions diverses.
6. Adoption du rapport.

III. Délibérations et décisions

13. Le Groupe de travail a procédé à l'examen du projet de règlement de procédure sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique en se fondant sur les documents A/CN.9/WG.III/WP.109 et A/CN.9/WG.III/WP.110. Il est rendu compte ci-après de ses délibérations et décisions sur le sujet.

IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: projet de règlement de procédure

A. Remarques générales (A/CN.9/WG.III/WP.109, par. 5 et 6)

14. Pour commencer, il a été noté que les travaux sur le Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne ne constituaient pas un processus autonome et que la conception d'une partie du cadre dans lequel s'inscrivait la résolution des litiges en ligne nécessitait la prise en compte des autres parties puisque celles-ci étaient toutes interdépendantes et devaient fonctionner ensemble. À cet égard, le Groupe de travail a rappelé sa décision de commencer par l'élaboration d'un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne (A/CN.9/716, par. 115) et d'aborder ensuite d'autres questions qui pourraient influencer sur la forme définitive du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne ("le Règlement"), comme la question du droit applicable et celle de l'exécution des sentences. Plusieurs délégations ont exprimé l'avis que le règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne pourrait être adopté à titre provisoire à la prochaine session de la Commission.

15. Le Groupe de travail a rappelé la décision de la Commission selon laquelle il devait être libre d'interpréter son mandat comme englobant les opérations entre consommateurs et d'élaborer, si nécessaire, des règles éventuelles régissant les relations entre eux, mais qu'il devait être particulièrement attentif à la nécessité de ne pas évincer les législations visant leur protection³. Il a noté qu'il était chargé d'examiner spécifiquement l'incidence de ses délibérations sur la protection du consommateur et de faire rapport à la Commission à sa prochaine session.

³ Ibid., *soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17), par. 218.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/ WP.109, par. 5 à 86)

1. Dispositions préliminaires (A/CN.9/WG.III/WP.109, préambule, projets d'articles 1 à 3)

Préambule

Paragraphe 1

16. Le Groupe de travail s'est demandé si l'expression "faibles montants" devrait être définie. Il a été suggéré d'inclure, dans les documents qui complèteraient le Règlement, des lignes directrices sur la manière dont cette expression pourrait être définie ou une valeur monétaire spécifique qui pourrait se situer entre 1 500 et 5 000 euros. À cet égard, on s'est inquiété du caractère subjectif de l'expression "faibles montants" qui dépendait de facteurs tels que l'inflation, les taux de change et les différences régionales aux niveaux économique et commercial. En outre, on a mentionné que le Règlement ou tout autre document supplémentaire ne devrait pas comporter une valeur monétaire prédéterminée, car celle-ci pourrait devenir obsolète et nécessiter une révision, ce qui serait difficile. Il a également été noté que la valeur monétaire d'un litige pourrait augmenter au cours de la procédure de résolution et, de ce fait, excéder le plafond fixé. En réponse à ces propositions, il a été souligné que, compte tenu de l'expérience de "Concilia.net", les parties se limitaient le plus souvent à présenter des demandes pour des montants généralement inférieurs à 2 000 euros. À l'issue de la discussion, il a été convenu que l'expression "faibles montants" ne devrait pas être définie dans le Règlement mais devrait être traitée dans un commentaire ou dans un autre document supplémentaire pour illustrer par un ou plusieurs exemples des cas portant sur de faibles montants.

17. Il a été convenu de supprimer le membre de phrase "*entièrement ou partiellement*" dans le projet de préambule et de l'insérer ailleurs dans le Règlement.

18. Il a été suggéré que les types de litiges exclus du champ d'application, tels que les lésions corporelles, les dommages indirects et le recouvrement de créances, soient indiqués non pas dans le projet de préambule mais dans un document supplémentaire.

19. Selon une autre suggestion, il fallait préciser dans le projet de préambule que le Règlement était destiné à s'appliquer aux litiges relatifs à "la vente de marchandises et à la prestation de services".

20. S'agissant de la définition du terme "internationales", le Groupe de travail a rappelé que la Commission lui avait donné pour mandat d'entreprendre des travaux sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique et à cet égard il a évoqué ses précédentes délibérations (A/CN.9/721, par. 27 à 30). À l'issue de la discussion, il a été convenu que le Règlement ne contiendrait pas de définition du terme "internationales".

Paragraphe 2

21. Le Groupe de travail s'est demandé si les documents complémentaires devraient être joints en annexe au Règlement ou se présenter comme des documents

distincts (A/CN.9/721, par. 53). À l'issue d'un échange de vues, il a été convenu de supprimer les crochets encadrant le membre de phrase "*qui figurent ci-après en annexe et qui font partie intégrante du Règlement*" et de passer aux délibérations sur la teneur des documents énumérés dans le paragraphe 2. Il a été dit que la liste des documents n'était pas exhaustive et que des documents supplémentaires pourraient y être ajoutés.

22. Le Groupe de travail est convenu d'insérer les mots "*et exigences minimales*" entre les mots "*Guide*" et "*à l'intention des*" dans l'alinéa a).

23. En outre, il a été convenu de supprimer l'alinéa b) au motif que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne seraient à même d'élaborer leurs propres règles supplémentaires pour autant qu'elles soient compatibles avec le Règlement.

Paragraphe 3

24. Dans la version anglaise, il a été proposé de modifier le paragraphe comme suit: "*Any separate and supplemental [rules][documents] must conform to the Rules.*"

Projet d'article premier (Champ d'application)

25. On a fait valoir que les mots "clairement et dûment avisés" devraient être définis de manière plus précise (A/CN.9/721, par. 57) et il a été proposé de modifier le projet d'article comme suit: "*Lorsque les parties sont convenues, dans les conditions de la résolution des litiges en ligne ou avant la naissance du litige, de résoudre leur litige conformément au présent Règlement, ce dernier ne s'applique que si [l'acheteur] [la partie] a été clairement et dûment avisé[e] de la convention d'arbitrage. L'avis doit prévoir le consentement de [l'acheteur] [la partie] au processus de résolution des litiges en ligne et au Règlement indépendamment de l'opération commerciale électronique sous-jacente (par exemple, par un clic OK distinct permettant de donner ce consentement) pour faire en sorte que [l'acheteur] [la partie] accepte en connaissance de cause que le litige soit arbitré en vertu du Règlement.*"

26. Il a en outre été proposé d'inclure un nouveau paragraphe dans le projet d'article premier libellé comme suit: "*Pour pouvoir utiliser le Règlement, le vendeur doit indiquer ses coordonnées.*" (A/CN.9/721, par. 58).

27. Ces propositions ont suscité des discussions au sujet de l'effet que pourraient produire, dans différents pays, les conventions d'arbitrage conclues avant la survenue du litige par des consommateurs, et au sujet également de l'exécution de sentences impliquant des consommateurs de manière générale.

28. Les avis suivants ont été exprimés: dans certains pays, en raison des réglementations et de la politique publique, les conventions de ce type ne liaient pas les consommateurs; par contre, c'était le cas dans de nombreux pays; l'intention du Groupe de travail était de créer une voie de droit, qui n'existait pas jusque-là, à l'intention des consommateurs; les mécanismes traditionnels de règlement des litiges étaient trop coûteux et trop fastidieux pour des différends portant sur de faibles montants; l'article II de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères de 1958 ("Convention de New York") exigeait

que les États parties reconnaissent de telles conventions; l'application dudit article II dépendait de ce qui pouvait faire l'objet d'un arbitrage; une loi permettant à un consommateur d'exercer d'autres formes de recours, nonobstant une telle convention, ne serait peut-être pas applicable dans l'État du vendeur; l'inclusion, dans le projet d'article premier, du passage entre crochets risquait de décourager les vendeurs d'utiliser le Règlement.

29. À l'issue de la discussion, il a été estimé que les questions soulevées, qui étaient importantes, devaient faire l'objet de consultations supplémentaires avant d'être examinées plus avant à une session future. Il a été convenu que le texte entre crochets dans le projet d'article premier ainsi que les deux dispositions proposées ci-avant resteraient entre crochets en attendant la suite des délibérations. Il a été suggéré d'aborder la question du champ d'application de la convention d'arbitrage dans ce contexte et il a été estimé que le Secrétariat pourrait proposer différentes options pour les dispositions y relatives, qui couvriraient l'ensemble ou une partie des étapes de la procédure.

Projet d'article 2 (Définitions)

Paragraphe 1 "demandeur"

30. S'agissant de la question de savoir si le demandeur pouvait être soit l'acheteur soit le vendeur, il a été indiqué que le Règlement devrait s'appliquer aux opérations entre entreprises (B2B) et aux opérations entre entreprises et consommateurs (B2C), ce qui permettrait aux deux parties à l'opération d'engager un recours. Après un échange de vues, il a été décidé de conserver le libellé actuel.

Paragraphe 2 "communication"

31. Le Groupe de travail a décidé de conserver le libellé actuel de ce paragraphe.

Paragraphe 3 "communication électronique"

32. Le Groupe de travail est convenu que l'option 1, "communication électronique", constituait une définition plus générale, conforme aux textes de la CNUDCI sur le commerce électronique. Il a été dit également que le concept de communication numérisée était important, compte tenu des progrès technologiques, et il a été convenu que la définition du terme "communication électronique" devrait être élargie de manière à inclure des éléments de l'option 2 "communication numérisée".

33. Le Groupe de travail est convenu de supprimer les mots "*le télégramme, le télex*" et de conserver sans crochets les mots "*les services de minimessages (SMS), les conférences Web, les "chats"* (dialogue en ligne), les forums Internet ou le microblogage".

Paragraphe 4 "tiers neutre" et 5 "défendeur"

34. Le Groupe de travail a accepté en l'état les définitions figurant aux paragraphes 4 ("tiers neutre") et 5 ("défendeur") de l'article 2.

Paragraphe 6 “résolution des litiges en ligne”

35. En ce qui concerne la définition du terme “résolution des litiges en ligne”, il a été décidé après discussion que la disposition se lirait comme suit: “6. *Le terme ‘résolution des litiges en ligne’ désigne un système permettant la résolution des litiges sur une plate-forme informatisée, facilitée par des communications électroniques et d’autres technologies de l’information*”.

Paragraphe 7 “plate-forme de résolution des litiges en ligne”

36. À l’issue d’une discussion, il a été convenu que la définition du terme “plate-forme de résolution des litiges en ligne” se lirait comme suit: “7. *Le terme ‘plate-forme de résolution des litiges en ligne’ désigne un ou plusieurs systèmes utilisés pour créer, transmettre, recevoir, conserver, échanger ou traiter de toute autre manière des communications électroniques utilisées dans la résolution des litiges en ligne.*”

37. Il a été convenu en outre que les considérations exprimées aux paragraphes 26 et 27 du document A/CN.9/WG.III/WP.109 concernant la définition du terme “plate-forme de résolution des litiges en ligne” avaient été prises en compte par le nouveau libellé adopté pour le projet d’article 2-7.

Paragraphe 8 “administrateur de procédures en ligne”

38. Il a été proposé de modifier la définition du terme “administrateur de procédures en ligne”, notamment en remplaçant le mot “et” par le mot “ou” dans le membre de phrase “*qui administre des procédures de résolution des litiges en ligne et met à la disposition des parties une plate-forme en ligne*”. L’examen de ces propositions se ferait après les délibérations concernant le projet d’article 3-1 sur les communications, étant donné que la définition du prestataire de services de résolution des litiges en ligne pourrait changer en fonction de la phase de la procédure à laquelle le Règlement envisagerait sa première intervention.

39. Il a été décidé de conserver les mots [communications électroniques] et de supprimer les mots [communications numérisées].

40. La préoccupation a été exprimée que les définitions des termes “administrateur de procédures en ligne” et “plate-forme de résolution des litiges en ligne” devraient exprimer clairement la différence entre les obligations que le Règlement mettait à leur charge. Il a été fait observer que le terme “administrateur de procédures en ligne” couvrait les rôles de prestataire de services de résolution des litiges en ligne et de fournisseur de plate-forme de résolution des litiges en ligne. Il a été proposé que ces rôles soient définis séparément.

Projet d’article 3 (Communications)*Paragraphe 1*

41. Le Groupe de travail a examiné une proposition tendant à modifier le projet d’article 3-1 en y ajoutant une deuxième phrase rédigée comme suit: “*Le cas échéant, lorsqu’aucun administrateur de procédures en ligne n’a encore été choisi, toutes les communications sont adressées de la manière et à l’adresse indiquées dans l’accord conclu entre les parties.*” Il a été dit que cette proposition visait la situation où un administrateur de procédures en ligne n’avait pas encore été

sollicité, aucune notification n'ayant encore été communiquée en application du projet d'article 4, mais où les parties souhaitaient recourir à une plate-forme de résolution des litiges en ligne pour faciliter leurs négociations.

42. Il a été répondu qu'il était difficile d'envisager une situation où les parties souhaiteraient avoir recours à une plate-forme de résolution des litiges en ligne avant de choisir un administrateur de procédures en ligne; qu'il faudrait dès le début choisir l'administrateur, le solliciter et porter à sa connaissance l'ensemble des communications entre les parties pour qu'il puisse au mieux administrer le processus; que son intervention dès le début permettrait de mettre à la disposition des parties toute fonction de traduction nécessaire et empêcherait des comportements irréguliers de leur part, tels que le fait de nier avoir reçu une communication de l'autre partie.

43. Il a été souligné que la question du moment de la prise d'effet du Règlement restait ouverte. Il a été dit que si le Règlement ne s'appliquait pas avant la communication de la notification visée au projet d'article 4, la phase des négociations entre les parties serait laissée en dehors du champ d'application du Règlement. Se poserait alors la question de savoir si la teneur des négociations menées "sans préjudice" par les parties pouvait être révélée au tiers neutre nommé ultérieurement pour traiter le différend.

44. Pour résoudre cette question, il a été suggéré de retirer la proposition de modification du projet d'article 3-1 et, compte tenu de la discussion sur le projet d'article 2-8, de modifier celui-ci en remplaçant le mot "*et*" par "*ou*" dans le membre de phrase "*qui administre des procédures de résolution des litiges en ligne et met à la disposition des parties une plate-forme en ligne*". Se posait alors la question de savoir si la définition de l'expression "administrateur de procédures en ligne" devait inclure l'opérateur de plate-forme de résolution des litiges en ligne.

45. Il a aussi été proposé d'inclure dans le Règlement deux nouvelles définitions, celles du "fournisseur de plate-forme de résolution des litiges en ligne" et celle du "prestataire de services de résolution des litiges en ligne", la première s'appliquant à la phase où les parties recourent à la plate-forme de résolution des litiges en ligne pour négocier et la deuxième désignant un prestataire administrant la procédure, que ce soit sur sa propre plate-forme ou sur une autre plate-forme. À l'appui de cette proposition, il a été dit qu'il y avait des cas où les parties pourraient recourir à une plate-forme sans pour autant avoir besoin des services d'un prestataire pour résoudre leur litige. On a cité l'exemple de eBay.

46. D'autres propositions ont été faites:

a) Modifier la définition de l'administrateur de procédures en ligne comme suit: "*Le terme 'administrateur de procédures en ligne' désigne une entité qui administre une procédure de résolution en ligne ou met à la disposition des parties une plate-forme en ligne, ou les deux, afin que celles-ci résolvent leur litige conformément au Règlement*";

b) Conserver le libellé actuel, jugé suffisamment général pour recouvrir différents types de processus de résolution des litiges en ligne et leurs combinaisons. On a fait observer que le libellé actuel tenait compte d'une phase de négociations contrôlée par l'administrateur de procédures de résolution des litiges

en ligne, au cours de laquelle celui-ci conserverait la trace des communications échangées par les parties, les encourageant ainsi à s'entendre.

47. Il a été noté que la définition de l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne devrait être souple, simple et claire. Il a en outre été noté que pour éviter toute confusion, le Groupe de travail devrait garder à l'esprit l'incidence que toute modification de la définition de cette expression aurait sur son utilisation, puisqu'elle apparaissait ensuite dans le Règlement.

48. À l'issue de la discussion, il a été convenu de mettre entre crochets le paragraphe 8 du projet d'article 2.

49. Il a en outre été proposé de modifier le paragraphe comme suit: *"Toutes les communications au cours de la procédure de résolution des litiges en ligne sont transmises par voie électronique à l'administrateur de procédures en ligne ou par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne, en vue d'une retransmission à l'administrateur de procédures en ligne"*.

50. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe 1 du projet d'article 3.

Paragraphes 2 et 3

51. Il a été convenu de supprimer les mots *"ou à la plate-forme de résolution des litiges en ligne"* dans les deux paragraphes 2 et 3.

Paragraphe 4

52. Il a été proposé de modifier le texte actuel de sorte qu'il se lise comme suit: *"Le moment de la réception d'une communication électronique aux termes du Règlement est celui où l'administrateur de procédures en ligne envoie la communication au destinataire visé ou notifie à celui-ci qu'il peut la relever sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne."* Il a été proposé en outre d'ajouter à la fin de la phrase les mots *"selon ce qui se produit en dernier"* afin d'introduire de la souplesse.

53. Une autre proposition était de retenir le libellé actuel, qui avait le mérite d'être clair et conforme à celui de l'article 10 de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux ("Convention sur les communications électroniques"). Il a été répondu que la Convention s'appliquait aux entreprises alors que le champ d'application du Règlement incluait les litiges entre entreprises et entre entreprises et consommateurs.

54. À l'issue de la discussion, le Groupe de travail est convenu de conserver le paragraphe 4 et de l'étudier à nouveau à une prochaine session.

Paragraphe 5

55. Il a été proposé d'inclure le paragraphe 5 dans les exigences minimales applicables aux administrateurs de procédures en ligne, dans le Guide à leur intention ou dans tout autre document accompagnant le Règlement. À l'issue de la discussion, il a été convenu de maintenir le libellé actuel dans le Règlement.

Paragraphe 6

56. Il a été proposé d'insérer les mots "*sans délai*" après le mot "*notifie*".

57. Il a été mentionné que les lignes directrices et les normes minimales pour les prestataires de services de résolution des litiges en ligne ou tout autre document venant compléter le Règlement pourraient notamment porter sur les questions suivantes: fonction automatique pour confirmer la réception des communications électroniques; capacité de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de recevoir de nombreuses communications électroniques; délai requis pour recevoir et afficher ces communications électroniques; et interruption des communications électroniques échappant au contrôle des parties.

58. À l'issue du débat, il a été convenu de placer les mots "*sans délai*" entre crochets.

2. Ouverture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.109, projet d'article 4)

Projet d'article 4 (Ouverture de la procédure)

Paragraphe 1

59. Il a été proposé de supprimer les mots "*dans la mesure du possible*" et d'insérer à la fin du paragraphe la phrase suivante: "*En l'absence de preuve, il faudrait alors, conformément à l'annexe A, joindre des explications détaillées*".

60. Selon une autre proposition, il fallait retenir le libellé actuel, car il offrait une certaine souplesse et n'obligeait pas les parties à présenter toutes les preuves; il avait plutôt pour objet de donner des orientations.

61. On a estimé que l'obligation de notification mentionnée à l'Annexe A n'était pas nécessaire au stade de la négociation et qu'une telle obligation n'avait de sens qu'au stade de la médiation et de l'arbitrage. On a en outre estimé qu'il faudrait simplifier l'Annexe A et exiger uniquement la communication des informations essentielles propres à faciliter la négociation entre les parties.

62. À l'issue du débat, il a été convenu de conserver le paragraphe 1.

Paragraphe 2

63. Il a été convenu que l'usage des mots "*rapidement*" et "*sans délai*" serait harmonisé dans l'ensemble du Règlement.

Paragraphe 3

64. Il a été convenu de porter le délai fixé pour la communication de la réponse à sept jours calendaires. Il a en outre été convenu de conserver le mot "*calendaires*". Le Groupe de travail a demandé au Secrétariat d'examiner la définition du terme "*jours calendaires*" dans un souci de cohérence avec d'autres textes de la CNUDCI.

Paragraphe 4

65. Le Groupe de travail a examiné les deux variantes entre crochets proposées dans ce paragraphe. Après un échange de vues, il a été convenu de supprimer les crochets encadrant la première variante "*l'administrateur sur la plate-forme de*

résolution des litiges en ligne” et de la conserver, et de supprimer les mots “*le défendeur*”.

Annexe A

Alinéas a) à d) de l'annexe A

66. Il a été convenu de conserver ces alinéas.

Alinéa e) de l'annexe A

67. Il a été convenu de supprimer les crochets encadrant le membre de phrase à la fin de l'alinéa e).

Alinéa f) de l'annexe A

68. Pour ce qui était de l'alinéa f), il a été suggéré de supprimer l'option 2 et d'élaborer un nouveau paragraphe regroupant les éléments des options 1 et 3, qui se lirait comme suit: “*La déclaration du demandeur portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne ou, le cas échéant, la déclaration portant accord par les parties de recourir à la procédure de résolution du litige en ligne en cas de survenance d'un litige entre eux.*”

69. En réponse à cette proposition, on a fait valoir les points suivants pour ce qui était de la nécessité d'inclure une phase de négociation dans la procédure de résolution des litiges en ligne: la phase de négociation jouait un rôle essentiel dans le processus de résolution des litiges en ligne, car elle assurait la mise en contact des parties et ce à peu de frais; de nombreux systèmes efficaces de résolution des litiges en ligne comprenaient une phase de négociation obligatoire; cette phase permettait de faire un “tri” et de résoudre de nombreuses affaires, ce qui réduisait sensiblement le nombre d'affaires devant passer à l'étape de la médiation ou de la décision par un tiers neutre; le maintien de cette phase était favorable à la négociation, car s'il arrivait souvent que des commerçants ne tiennent pas compte des messages électroniques envoyés par des acheteurs, ils étaient plus susceptibles de réagir à un message provenant d'un prestataire de services de résolution des litiges en ligne ou transmis par lui leur indiquant l'existence d'une plainte émanant d'un acheteur ou d'un litige avec un acheteur; il ne faudrait pas donner aux parties la possibilité d'exclure ou de contourner la phase de négociation; si on laissait aux parties cette liberté de choix, il faudrait prévoir des règles déterminant quelle partie pouvait effectuer ce choix et à quel moment, et si un prestataire de services de résolution des litiges en ligne pouvait tenir compte d'un tel choix, ce qui compliquerait inutilement le processus.

70. Les avis suivants ont également été exprimés: les parties devaient avoir la possibilité d'éviter la phase de négociation et de passer directement à d'autres étapes pour économiser du temps et de l'argent; cette étape était superflue pour des parties qui avaient déjà tenté, en vain, de négocier un règlement; dans certains pays, les conventions d'arbitrage conclues avant la survenue du différend ne liaient pas les consommateurs, si bien que la disposition, telle qu'elle était formulée, n'y serait pas acceptable.

71. Pour ce qui était de repérer le “point d'accès” au système, dont on a souligné l'importance, on a proposé que la phase de négociation soit présumée s'appliquer, à

moins qu'une partie ne puisse montrer que des tentatives de négociation entre les parties avaient été menées de bonne foi et avaient échoué, auquel cas elle pourrait choisir de passer à une étape ultérieure de la résolution des litiges en ligne.

72. À l'issue de la discussion, il a été décidé de supprimer l'option 2 et de regrouper les options 1 et 3, comme il avait été proposé, tout en plaçant entre crochets le membre de phrase "*ou, le cas échéant, la déclaration portant accord par les parties de recourir à la procédure de résolution du litige en ligne en cas de survenance d'un litige entre eux.*" On a fait remarquer que, comme l'examen de cette question était lié au passage entre crochets figurant dans le projet d'article premier, qui se lisait "*sous réserve du droit des parties d'exercer d'autres formes de recours*", des discussions auraient lieu à ce sujet ultérieurement.

Alinéa g) de l'annexe A

73. L'alinéa g) a fait l'objet d'un long débat. On a indiqué qu'il visait à empêcher la multiplication des procédures et à assurer que la procédure de résolution des litiges en ligne était unique pour un litige donné; que cette exclusivité entre autres garantirait que les entreprises seraient encouragées à participer au processus, sachant qu'elles ne seraient pas l'objet d'autres procédures concernant le même sujet; que la résolution des litiges en ligne visait à fournir aux consommateurs une voie de recours – pour ce qui est des opérations internationales portant sur un faible montant – là où les tribunaux nationaux ne leur en offraient pas actuellement; que d'autres systèmes performants de résolution des litiges en ligne avaient une telle disposition; qu'étant donné que la résolution des litiges en ligne commençait avec l'accord des parties d'y participer, celles-ci avaient déjà indiqué leur consentement à être liées par ses résultats; que le principe d'exclusivité exprimé à l'alinéa g) était suffisamment important pour faire l'objet d'un article distinct dans le Règlement plutôt que d'une déclaration dans une annexe.

74. D'autres observations ont été faites concernant l'alinéa g), notamment qu'un demandeur devrait pouvoir recourir à la résolution des litiges en ligne même s'il avait engagé une procédure devant les tribunaux (afin par exemple de ne pas dépasser un délai de prescription), puisque celle-ci pouvait prendre du temps et que la résolution des litiges en ligne pourrait apporter une résolution plus rapide; que la procédure juridique devrait dans ce cas être suspendue pendant la procédure de résolution en ligne; qu'un consommateur ayant demandé la rétrofacturation pouvait devoir attendre que ce recours aboutisse et qu'entre-temps rien ne devrait l'empêcher de recourir à la résolution des litiges en ligne.

75. Il a été dit que le libellé actuel de l'alinéa g) pourrait empêcher un demandeur de recourir à la résolution des litiges en ligne s'il engageait devant les tribunaux une action concernant une question liée à l'opération en cause (telle que des dommages corporels causés par un produit) mais non recevable en vertu du Règlement, ce qui serait un effet involontaire préjudiciable de cette disposition.

76. À l'issue de la discussion, il a été convenu d'accepter une proposition de conserver le libellé actuel de l'alinéa g) en y ajoutant les mots "*du litige spécifique en relation à*" entre les mots "au sujet" et "l'opération", afin qu'il soit clair que l'exclusivité ne concernait que la demande faisant l'objet de la procédure de résolution des litiges en ligne.

Alinéa h) de l'annexe A

77. Il a été suggéré de supprimer l'alinéa h) considéré comme superflu au motif que le prestataire de services de règlement des litiges en ligne saurait déjà si le demandeur avait payé les frais d'enregistrement. Il a été convenu de supprimer ce paragraphe.

Alinéa i) de l'annexe A

78. L'examen de l'alinéa i) a porté sur le fait qu'il était nécessaire de vérifier le lieu de situation des parties pour s'assurer que l'opération en cause était bien internationale et relevait donc bien du Règlement.

79. Il a été dit que le terme "lieu de situation" pourrait prêter à confusion dans d'autres langues que l'anglais et que des expressions telles que "pays de résidence" (s'agissant des personnes) et "établissement" (par souci de conformité avec la terminologie de l'article 6 de la Convention sur les communications électroniques) pourraient être insérées dans cet alinéa pour en préciser le sens. Il a été répondu que le terme "lieu de situation" devait être employé dans un souci de cohérence avec les autres textes de la CNUDCI.

80. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver l'alinéa i).

*Annexe B**Alinéa a) de l'annexe B*

81. Il a été proposé d'insérer au début du paragraphe le membre de phrase "*lorsque le défendeur est le vendeur*". À l'appui de cette proposition, il a été dit que des informations d'identification personnelle étaient déjà accessibles aux vendeurs effectifs au moment de l'opération et que la collecte de telles informations par un imposteur se faisant passer pour le vendeur pourrait exposer un acheteur à un risque de fraude et d'usurpation d'identité. En réponse, les préoccupations suivantes ont été exprimées: dans certaines opérations, il n'était pas demandé de communiquer de telles informations; l'identification des parties était essentielle à l'application du Règlement – par exemple, le tiers neutre devait connaître l'identité des parties pour pouvoir confirmer son impartialité et sa neutralité; et la signature du défendeur, visée à l'alinéa e) de l'annexe B, ne pourrait pas être vérifiée si l'identité du défendeur n'était pas communiquée.

82. Il a été également proposé de conserver le libellé actuel, puisque le champ d'application du Règlement ne se limitait pas à la relation entre l'acheteur et le vendeur et que le Règlement devrait tenir compte de différents types d'opérations dont certaines ne nécessiteraient pas de communiquer des informations d'identification personnelle. Il a été dit en outre que le libellé actuel tenait compte de situations où les parties avaient plus d'une adresse électronique et où la raison sociale d'une société était différente du nom sous lequel elle exerçait son activité.

83. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver le paragraphe en l'état.

Alinéas b) et c) de l'annexe B

84. Le Groupe de travail est convenu de conserver ces alinéas.

Alinéa d) de l'annexe B

85. Il a été proposé de modifier l'alinéa comme suit: *“une déclaration selon laquelle le défendeur accepte ou, le cas échéant, a accepté (par exemple, dans une convention d'arbitrage conclue avant le litige), de participer à la procédure de résolution du litige en ligne”*.

86. Compte tenu de la délibération concernant la disposition correspondante à l'alinéa f) de l'annexe A, il a été convenu de mettre entre crochets l'alinéa d) de l'annexe B.

Alinéa e) de l'annexe B

87. Comme à l'alinéa e) de l'annexe A, il a été convenu d'insérer à la fin de l'alinéa le membre de phrase suivant: *“y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification”*. En réponse à une suggestion selon laquelle les méthodes d'identification et d'authentification des procédures de résolution en ligne devraient s'inscrire en cohérence avec les travaux du Groupe de travail IV sur le commerce électronique, il a été noté que ce sujet pourrait être examiné ultérieurement. Il a été convenu de modifier l'ordre des points des annexes A et B de sorte que les dispositions sur la signature viennent en dernier.

Alinéa f) de l'annexe B

88. Comme à l'alinéa g) de l'annexe A et compte tenu des préoccupations exprimées (voir par. 73 à 76 ci-dessus), il a été convenu d'accepter la proposition d'insérer les mots *“du litige spécifique relatif à”* entre les mots *“au sujet”* et *“l'opération”*.

Alinéa g) de l'annexe B

89. Le Groupe de travail a rappelé sa discussion sur la disposition correspondante de l'alinéa i) de l'annexe A.

90. Le Groupe de travail a procédé à l'examen de la question des demandes reconventionnelles. Compte tenu de l'insertion du membre de phrase *“au sujet du litige spécifique relatif à l'opération”* aux alinéas g) de l'annexe A et f) de l'annexe B, on s'est demandé si une disposition sur les demandes reconventionnelles pouvait être insérée dans le Règlement, dans la mesure où une demande reconventionnelle pouvait porter sur une autre question.

91. Il a été suggéré d'inclure la disposition sur les demandes reconventionnelles proposée au paragraphe 50 du document A/CN.9/WG.III/WP.109. On a fait observer qu'une demande reconventionnelle pourrait être un élément utile de la phase de négociation.

92. Il a également été suggéré de remplacer la dernière phrase entre crochets [*La demande reconventionnelle est tranchée par le tiers neutre nommé pour trancher la première demande.*] par la phrase suivante: [*Les demandes reconventionnelles sont examinées dans la procédure de résolution des litiges en ligne en même temps que*

la première demande.]. Cette suggestion répondait à la question de savoir qui décidait si la demande reconventionnelle relevait de la demande initiale. Il a été suggéré en outre d'inclure dans le Règlement une définition de la demande reconventionnelle. Des avis ont été exprimés sur la question de savoir si la demande reconventionnelle devrait être définie dans le Règlement ou s'il devrait incomber aux parties de la définir. On s'est inquiété de l'incidence des demandes reconventionnelles sur la procédure, qui devrait faire l'objet de nouvelles délibérations. On s'est aussi inquiété de la capacité des parties de régler toutes les questions lors d'une seule procédure lorsqu'il s'agissait d'une procédure rapide où les demandes concernaient des opérations entre entreprises et des opérations entre entreprises et consommateurs.

93. À l'issue de la discussion, il a été convenu d'inclure la disposition suggérée sur les demandes reconventionnelles dans le Règlement en tant que paragraphe 5 du projet d'article 4. Il a été convenu de modifier le texte entre crochets comme proposé et d'étendre de cinq à sept jours calendaires la durée indiquée. Enfin, le Groupe de travail a prié le Secrétariat de préparer une définition de la demande reconventionnelle et de lui suggérer l'endroit où celle-ci figurerait dans le Règlement.

3. Négociation (A/CN.9/WG.III/WP.109, projet d'article 5)

94. Le Groupe de travail a d'abord rappelé plusieurs hypothèses de travail concernant la négociation: la négociation directe menée par les parties au moyen de la plate-forme de résolution des litiges en ligne était une phase de la procédure de résolution des litiges en ligne; celle-ci se composait de trois phases – négociation, médiation et arbitrage – étant entendu qu'il pouvait être envisagé de réduire ce nombre à deux phases; une partie pourrait refuser la négociation et demander à passer à la phase suivante; et il existait différents types de négociation, notamment la négociation automatisée et la négociation assistée.

95. S'agissant de la question de l'ouverture de la phase de négociation, le Groupe de travail a rappelé sa discussion concernant le paragraphe 4 du projet d'article 4 (voir ci-dessus, par. 65). À l'issue de la discussion, un large appui a été exprimé en faveur de l'idée d'envisager la procédure de résolution des litiges en ligne comme un tout et de considérer que l'ouverture de celle-ci incluait celle de la négociation.

Projet d'article 5 (Négociation)

Paragraphe 1

96. Ayant examiné les diverses options figurant entre crochets, le Groupe de travail est convenu qu'au début du paragraphe le membre de phrase "*si un accord est conclu*" était préférable, et que le paragraphe devrait dans ce cas prévoir la clôture automatique de la procédure de résolution des litiges en ligne. En réponse à une suggestion d'incorporer ces deux éléments et de simplifier le libellé du paragraphe, il a été convenu de le modifier comme suit: "*Si un accord est conclu, la procédure de résolution du litige en ligne est automatiquement close.*"

Paragraphe 2

97. Après discussion, il a été convenu de conserver le second passage entre crochets, priant les parties de régler leur litige par voie de négociation dans un délai

de 10 jours à l'issue duquel l'affaire passerait automatiquement à la phase suivante, et de supprimer du paragraphe toutes les références à la nomination d'un tiers neutre ou d'un arbitre. Le Secrétariat a été prié de réécrire le paragraphe en conséquence.

Paragraphe 3

98. On a exprimé la crainte que le défendeur puisse en fait ne pas avoir reçu la notification de la procédure et n'ait donc pas été informé que le délai courait, et on a estimé que des mesures devraient être prises pour tenir compte du préjudice que pourrait subir l'intéressé.

99. On a en outre fait valoir qu'un tel préjudice pourrait également toucher un consommateur, lorsqu'un consommateur était le défendeur. Il a été répondu que dans la grande majorité des cas les consommateurs seraient les demandeurs et non les défendeurs et que le risque était donc minime. Selon un autre avis, puisque les deux parties participaient à la procédure de résolution des litiges en ligne en vertu d'une convention et qu'une disposition avait été proposée en vue d'exiger du vendeur qu'il fournisse ses coordonnées en tant que condition préalable à sa participation au système de résolution des litiges en ligne (voir ci-dessus, par. 81) (ces coordonnées devaient être présumées exactes), le risque d'un tel préjudice était minime.

100. Il a également été souligné ce qui suit: l'article 3-4 prévoyait une présomption de réception de la communication fondée sur l'article 10-2 de la Convention sur les communications électroniques; lorsque la phase de négociation était entièrement automatisée, rien ne pouvait être fait pendant cette phase pour traiter la question d'un éventuel défaut de réception. Il a en outre été souligné que la question du moment où la notification était réputée avoir été reçue par le défendeur était traitée à l'article 3-4.

101. Un large soutien a été exprimé en faveur de la proposition selon laquelle les questions relatives à un éventuel défaut de réception des communications par un défendeur devraient être traitées par le tiers neutre qui serait présent au cours de la phase de médiation et qui, en vertu de l'article 7, disposait de larges pouvoirs. Le Secrétariat a été prié d'élaborer les modifications nécessaires à apporter au libellé du projet d'article 7 afin de permettre au tiers neutre de s'occuper de ces questions.

102. Il a été largement convenu que l'option 1 était préférable, sous réserve de faire passer le délai pour la réponse de cinq à sept jours calendaires, et que l'option 2 devrait être supprimée. Compte tenu d'une période globale de négociation de dix jours, on s'est inquiété du fait qu'un délai de sept jours pour formuler une réponse laisserait trop peu de temps à la négociation entre les parties.

103. Il a été proposé d'insérer, entre les mots "[et d'arbitrage]" et les mots "l'administrateur", le membre de phrase "*sauf choix contraire d'une partie*" afin d'indiquer qu'il était possible d'éviter l'étape de la médiation et de passer directement à celle de l'arbitrage. Selon une autre proposition, lorsqu'il était présumé que le défendeur avait refusé de négocier, l'affaire devrait automatiquement entrer dans la phase de médiation. Après un échange de vues, le Groupe de travail a retenu l'hypothèse de travail selon laquelle, si les parties ne parvenaient pas à un accord lors de la phase de négociation, l'affaire entrerait automatiquement dans la phase suivante.

Paragraphe 4

104. L'idée de conduire rapidement la procédure de résolution des litiges en ligne a été fortement appuyée et il a été dit qu'il devrait être permis aux parties de prolonger le délai de la phase de négociation et les étapes à l'intérieur de cette phase uniquement lorsque les deux parties y consentaient

105. Divers avis ont été exprimés au sujet de la date limite prévue pour toute prolongation: une limite était nécessaire pour empêcher une partie de prolonger la période de négociation de mauvaise foi; une seule prolongation devrait être autorisée et ce pour une durée déterminée.

106. À l'issue du débat, il a été convenu que les parties devraient être autorisées, lorsqu'elles y consentaient expressément, à prolonger une seule fois le délai de la phase de négociation, étant entendu que cette prolongation ne devrait pas dépasser 10 jours au-delà du délai initialement fixé.

107. Une question distincte a été soulevée à propos des conséquences de la conclusion d'un accord suivie de la clôture automatique de la procédure, comme le prévoyait l'article 5-1. On a fait observer qu'un tel accord pourrait ne pas être honoré par une des parties.

108. Pour résoudre ce problème, les propositions suivantes ont été formulées: il fallait ajouter une disposition autorisant une partie à demander qu'un tiers neutre publie l'accord sous la forme d'une sentence ou d'une décision; il fallait permettre à la partie lésée de réintroduire une procédure de résolution des litiges en ligne pour obtenir que soit émise une sentence ou une décision fondée sur les conditions de l'accord, qu'un tiers neutre aurait le pouvoir de prononcer; il fallait prévoir qu'une partie puisse adresser une demande administrative au prestataire de services de résolution des litiges en ligne afin que l'accord soit rédigé et publié sous la forme d'une sentence ou d'une décision.

109. Il a aussi été proposé d'élaborer une disposition simple et claire prévoyant que, si les parties n'exécutaient pas l'accord issu de la négociation, une partie pourrait relancer la procédure de résolution des litiges en ligne en vue d'obtenir une sentence obligatoire.

110. À l'issue de la discussion, le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'élaborer une disposition tenant compte des discussions tenues à ce sujet, qu'il examinerait à une prochaine session, ainsi qu'une disposition prévoyant des moyens, pour les parties, d'accélérer la phase de négociation et de passer à l'étape suivante.

4. Tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.109, projets d'articles 6 et 7)

Projet d'article 6 (Nomination du tiers neutre)

Paragraphe 1

111. Il a été proposé de conserver le membre de phrase [*par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne*] et de supprimer le mot [*automatiquement*] puisque de par sa nature la plate-forme de résolution en ligne nommerait automatiquement le tiers neutre. À l'issue de la discussion, le Groupe de travail est convenu de conserver ce membre de phrase entre crochets et de supprimer le mot [*automatiquement*].

Paragraphe 2

112. Le Groupe de travail est convenu de conserver ce paragraphe.

Paragraphe 3

113. Le Groupe de travail a examiné le point de savoir si les communications échangées pendant la phase de négociation devraient être mises à la disposition du tiers neutre. Il a été dit qu'une telle pratique était conforme à l'objectif du Règlement consistant à prévoir une procédure rapide et efficace.

114. Il a également été suggéré de donner aux parties la possibilité de s'opposer à la communication de ces informations au tiers neutre et donc de conserver le texte entre crochets à la fin du paragraphe 3. On a ajouté qu'il convenait de maintenir un juste équilibre entre la garantie d'une procédure régulière et l'efficacité de la procédure, ce que faisait ce passage entre crochets au paragraphe 3.

115. Il a été proposé de reporter l'examen de cette question en attendant qu'il soit déterminé si la résolution des litiges en ligne serait un processus en deux phases ou en trois phases. Il a été répondu que la communication de telles informations touchait la question de l'atteinte éventuelle à l'impartialité du tiers neutre, qui se posait aussi bien en phase de médiation qu'en phase d'arbitrage.

116. À l'issue de la discussion, il a été convenu de permuter les paragraphes 3 et 4, puisque la nomination du tiers neutre ne pourrait être définitive qu'après que toutes les objections auraient été traitées. Il a également été convenu de conserver le texte entre crochets à la fin du paragraphe 3.

Paragraphe 4

117. Il a été proposé de remplacer le paragraphe 4 par le libellé proposé au paragraphe 65 du document A/CN.9/WG.III/WP.109. Il a été dit également que la procédure de récusation du tiers devrait être simple, sans possibilité de formuler des observations ni d'énoncer des motifs. On a fait observer en outre que, comme une partie au moins avait intérêt à ce que la procédure soit rapide, celle-ci formulerait rarement plusieurs objections à l'encontre du tiers neutre.

118. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver la première phrase du paragraphe 4 et de remplacer le reste du paragraphe par la proposition figurant au paragraphe 65 du document A/CN.9/WG.III/WP.109.

Paragraphe 5

119. Il a été convenu de conserver le membre de phrase [*par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne*] et de supprimer le mot [automatiquement], pour les mêmes raisons que celles énoncées en ce qui concerne le paragraphe 1 du projet d'article 6.

Paragraphe 6

120. Il a été convenu de conserver ce paragraphe.

Paragraphe 7

121. Compte tenu de la discussion de la dernière session (A/CN.9/716, par. 62), il a été proposé d'enlever les crochets, le paragraphe fournissant une solution pratique pour faciliter la procédure. Selon un autre avis, il fallait conserver les crochets, car le Règlement ne devrait pas priver les parties de la possibilité de choisir le nombre de tiers neutres. Il a également été proposé de supprimer le membre de phrase "*Sauf convention contraire des parties*". À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver le texte en l'état, entre crochets, les questions afférentes pouvant faire l'objet d'un examen dans un document complémentaire.

Projet d'article 7 (Pouvoirs du tiers neutre)*Paragraphe 1*

122. Il a été proposé de renforcer le paragraphe 1 en insérant après le mot "approprié" le membre de phrase "*sous réserve de garanties visant à préserver son impartialité et l'intégrité du processus*". Selon un avis, cette question pourrait être abordée de façon plus approfondie dans un code de conduite destiné aux tiers neutres. À l'issue du débat, il a été convenu de conserver le paragraphe en tenant compte du membre de phrase proposé.

123. Le Secrétariat a été prié d'examiner si le projet d'article 6-6 devrait être inséré dans le projet d'article 7-1, au motif qu'il pourrait être plus approprié de le considérer comme une obligation du tiers neutre que comme une condition préalable.

Paragraphe 2

124. Il a été proposé de conserver le premier texte entre crochets "[conduit la procédure en ligne]" et de supprimer le deuxième. Selon une autre proposition, il fallait conserver le dernier texte entre crochets "[sauf décision contraire du tiers neutre]" pour permettre l'admission d'autres éléments, y compris au moyen d'une vidéoconférence ou d'autres technologies. On a en outre fait observer que l'admission d'autres éléments pourrait impliquer des coûts supplémentaires, ce qui nécessiterait le consentement des parties puisque le Règlement ne prévoyait pas que soient accordés des dépens. À l'issue du débat, il a été convenu de conserver les premier et troisième textes placés entre crochets et de supprimer le deuxième.

Paragraphe 3

125. Selon une proposition tendant à préciser ce paragraphe, il fallait remplacer les mots "à modifier toute pièce soumise" par les mots "à modifier toute pièce que cette partie a soumise". Selon une autre proposition, il fallait supprimer le mot "toute" et préciser le type de documents auxquels il était fait référence. Selon une autre proposition encore, il fallait supprimer la première phrase.

126. À l'issue du débat, il a été convenu de modifier le paragraphe 3 en regroupant les première et troisième phrases comme suit: "*À tout moment de la procédure, le tiers neutre peut demander aux parties ou leur permettre (dans les conditions financières ou autres qu'il détermine) de fournir des informations supplémentaires et de produire des documents, pièces à conviction ou autres preuves complémentaires, en leur fixant un délai à cet effet*".

127. S'agissant de la deuxième phrase qui soulevait des problèmes de preuves, il a été décidé de la placer entre crochets pour examen à une session future, étant entendu qu'elle pourrait être insérée à un autre endroit du Règlement.

Paragraphe 4

128. À l'issue du débat, il a été convenu que ce paragraphe serait conservé tel qu'il était libellé.

5. Médiation et arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.109, projets d'articles 8 et 9)

Projet d'article 8 (Médiation)

129. Compte tenu de sa conclusion préalable (voir par. 97 et 103) selon laquelle une affaire entraînait automatiquement en phase de médiation si la négociation échouait, le Groupe de travail est passé à l'examen du projet d'article 8. Il a été généralement convenu d'assortir d'une limite de temps la phase de médiation.

130. Il a été proposé, et cette proposition a été appuyée par plusieurs délégations, de conserver les deux premières phrases et de remplacer la suite du projet d'article par le texte suivant: "*Si les parties ne parviennent pas à un accord dans les 10 jours calendaires, le tiers neutre rend une [décision] [sentence] en application de l'article 9.*"; et d'ajouter au projet d'article 8 un second paragraphe libellé comme suit: "*2. Si, à la suite de son intervention dans la médiation, un tiers neutre craint de ne pouvoir ensuite demeurer impartial ou indépendant dans la procédure visée à l'article 9, il démissionne et en informe les parties et l'administrateur de procédures en ligne.*"

131. Il a également été proposé de conserver les deux premières phrases et la première partie de la troisième phrase, jusqu'au mot "accord", puis d'insérer le libellé de l'option 3 du projet actuel, en entourant de crochets les mots "à la phase suivante (aux phases suivantes)".

132. Après délibération, il a été convenu que les deux premières phrases du projet d'article 8 resteraient en l'état, que les options 1 et 2, n'ayant recueilli aucun appui, seraient supprimées, et que les deux propositions décrites ci-dessus seraient placées entre crochets et examinées à une prochaine session.

Projet d'article 9 ([Prononcé de la] [Communication de la] [décision] [sentence])

Paragraphe 1

133. Il a été convenu, compte tenu des délibérations tenues précédemment sur ce point, que les mots *[décision] [sentence]* figurant dans ce projet d'article resteraient entre crochets jusqu'à ce que la question soit examinée de manière plus approfondie. Il a été proposé de remplacer dans la première phrase le mot "*promptement*" par les mots "*sans retard*". Il a été demandé ce qui se passerait si un tiers neutre ne pouvait rendre une décision dans le délai fixé dans ce paragraphe; il a été convenu d'examiner cette question ultérieurement. À l'issue d'une brève discussion sur l'opportunité de modifier le délai suggéré, il a été décidé de conserver la référence aux sept jours calendaires et de supprimer les crochets.

134. Plusieurs avis ont été exprimés quant à l'idée de prolonger le délai dont le tiers neutre disposerait pour rendre une décision ou une sentence: qu'un processus rapide

et pratique de résolution des litiges en ligne supposait que ce délai ne soit pas prolongé; qu'une brève prolongation, de trois jours calendaires au plus, pourrait être autorisée dans les affaires exceptionnellement complexes; que, dans l'optique de la qualité des décisions, des prolongations devraient être permises; et que sept jours calendaires ne suffisaient pas et quinze jours conviendraient mieux. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver un délai de sept jours pour la décision, d'ajouter une disposition permettant une prolongation de sept jours, de placer entre crochets le chiffre "sept" dans les deux cas et de supprimer les crochets entourant le mot "calendaires".

135. Différents points de vue ont été exprimés sur la question d'une publication éventuelle de la décision ou de la sentence. Il a été dit que la publication pourrait indiquer aux utilisateurs potentiels de la résolution des litiges en ligne comment les affaires étaient résolues, ce qui réduirait le nombre de litiges superflus à l'avenir, et que certains autres systèmes de résolution des litiges en ligne rendaient publiques l'ensemble de leurs décisions. Il a été généralement convenu que, en publiant toute décision, il conviendrait d'en retirer toute information permettant d'identifier les parties, et qu'il serait utile de tenir et publier des statistiques sur l'issue des procédures de résolution des litiges en ligne. Il a été observé que la question n'était pas de savoir s'il fallait publier ou non mais quelles informations il convenait de divulguer. Il a été décidé que la question de la publication serait examinée ultérieurement.

136. Il a été décidé d'examiner à une session ultérieure des suggestions tendant à infliger des sanctions visant la réputation aux parties ne respectant pas leurs obligations.

Paragraphe 2

137. Après discussion, il a été décidé que le projet d'article 9-2 resterait en l'état. On a demandé si un tiers neutre devait motiver sa décision et il a été décidé d'examiner cette question ultérieurement.

Paragraphe 3

138. Comme pour le projet d'article 1, il a été proposé que le membre de phrase [*sous réserve du droit des parties d'exercer d'autres formes de recours*] soit inséré à la fin de la première phrase. À l'issue de la discussion et pour les raisons énoncées lors de l'examen du projet d'article 1 (voir par. 25 à 29 ci-dessus), il a été convenu que le texte du paragraphe 3 serait placé entre crochets.

Paragraphe 4

139. Des avis ont été exprimés sur la question de savoir si une décision prise par un tiers neutre devait être motivée. On a appuyé l'idée selon laquelle les principaux motifs d'une sentence seraient utiles à ceux qui, à l'avenir, se réfèreraient aux décisions publiées, avec la précision que, dans un environnement où le nombre d'affaires était important, ces motifs devraient, le cas échéant, être très brefs, notamment en vue de minimiser les frais des procédures. Il a été suggéré que la plate-forme de résolution des litiges en ligne pourrait fournir au tiers neutre des méthodes simples pour formuler ces motifs. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le Secrétariat élaborerait un projet de libellé selon lequel les décisions

devaient être brièvement motivées, qui serait inséré au paragraphe 4 et examiné à une session ultérieure.

140. On a fait observer que le membre de phrase “*ou toute erreur ou omission de même nature*” était vague et donnait au tiers neutre une trop grande latitude pour rectifier le texte de la décision. Il a été répondu que le libellé actuel devait être conservé dans un souci de cohérence avec les autres textes de la CNUDCI. À l’issue de la discussion, il a été convenu de placer ce membre de phrase entre crochets.

Paragraphe 5

141. Il a été suggéré de supprimer le membre de phrase “*et tient compte de tout usage du commerce applicable à l’opération*”, car ce dernier pourrait être difficile à comprendre pour les consommateurs. Il a également été suggéré de le placer entre crochets, le champ d’application du Règlement couvrant les litiges entre entreprises et les litiges entre entreprises et consommateurs. Il a été répondu que le membre de phrase pourrait être reformulé de sorte à indiquer clairement qu’il s’appliquait aux seuls litiges entre entreprises ou que les documents qui complèteraient le Règlement pourraient contenir des précisions à ce sujet. Une autre suggestion tendait à supprimer le paragraphe, car il avait davantage trait aux principes juridiques de fond pour la résolution des litiges.

142. À l’issue de la discussion, il a été convenu de placer le membre de phrase entre crochets et de débattre de son emplacement approprié à une session ultérieure.

6. Autres dispositions (A/CN.9/WG.III/ WP.109, projets d’articles 10 à 13)

Projet d’article 10 (Langue de la procédure)

143. Il a été proposé d’ajouter un nouveau paragraphe au projet d’article 10: “*L’administrateur de procédures en ligne œuvrant auprès de parties de langues différentes doit veiller à ce que son système, ses règles et les tiers neutres tiennent compte de ces différences et il doit instaurer des mécanismes pour répondre aux besoins des clients à cet égard*”. Il a en outre été proposé que, pour cette proposition, le Secrétariat suggère un libellé qui soit cohérent avec le Règlement.

144. Il a été précisé que le projet d’article 10 portait sur la langue utilisée dans la procédure de résolution des litiges en ligne et que la manière dont la plate-forme de résolution des litiges en ligne proposerait plusieurs langues était une question distincte qui serait examinée soit dans le Règlement soit dans les documents qui le complèteraient.

145. Il a été proposé d’insérer le membre de phrase “*sauf décision contraire du tiers neutre*” après le terme “parties” dans la première phrase entre crochets.

146. À l’issue de la discussion, le Groupe de travail, notant le caractère sensible et complexe de ces questions, est convenu de placer entre crochets le projet d’article 10 et les deux propositions qui feraient l’objet de nouvelles délibérations, tout en tenant compte des discussions ci-dessus et des technologies disponibles qui pourraient être utiles.

Projet d'article 11 (Représentation)

147. Il a été décidé de conserver le projet d'article 11 en l'état, mais de remplacer le terme "adresses" par les termes "adresses électroniques désignées" dans un souci de cohérence avec le libellé des annexes A et B du projet d'article 4. Il a aussi été décidé que le membre de phrase "[*et le mandat de représentation*]" resterait entre crochets.

Projet d'article 12 (Exonération de responsabilité)

148. On a fait observer que le libellé du projet d'article 12 était similaire à celui d'autres règlements d'arbitrage, bien que le Règlement intègre une nouvelle dimension en couvrant les consommateurs en tant que parties à un litige. On s'est inquiété du membre de phrase entre crochets "*et toute autre personne impliquée dans la procédure de résolution du litige en ligne*" qui devrait être examiné soigneusement, car il pourrait être interprété comme exonérant de leur responsabilité les juristes ayant commis une faute lors des conseils donnés à une partie. On a appelé l'attention sur le fait que les administrateurs de procédures pourraient être découragés par un risque trop élevé de voir leur responsabilité engagée dans le Règlement, le processus pouvant alors se révéler trop coûteux.

149. À l'issue de la discussion, il a été conclu que différents avis avaient été exprimés sur le degré d'exonération de responsabilité devant être autorisé et sur les entités devant être concernées. Il a été convenu de placer tout le projet d'article entre crochets et d'insérer les termes "ou de faute lourde" après le terme "intentionnelle". Il a été demandé au Secrétariat de proposer une variante qui serait rédigée dans un langage réglementaire plutôt que contractuel.

Projet d'article 13 (Frais)

150. Il a été précisé que le terme "frais" désignait le montant qu'une partie devait verser à l'autre partie lorsqu'un tiers neutre l'enjoignait de le faire, et non les frais associés à l'ouverture d'une procédure. Plusieurs se sont déclarés préoccupés par le libellé actuel de la disposition qui pourrait être sujet à controverse et qui devrait donc être examiné de nouveau par le Groupe de travail. À l'issue de la discussion, il a été convenu de placer tout le projet d'article entre crochets.

V. Travaux futurs

151. Le Groupe de travail a noté que sa vingt-cinquième session était prévue à New York du 28 mai au 1^{er} juin 2012 ou, si les ressources nécessaires pour l'organisation de réunions à New York n'étaient pas mises à la disposition du Secrétariat par l'Assemblée générale, à Vienne du 7 au 11 mai 2012.