

**Assemblée générale**

Distr. limitée  
12 mars 2012  
Français  
Original: anglais

---

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international  
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)  
Vingt-cinquième session  
New York, 21-25 mai 2012**

**Proposition de principes applicables aux tiers neutres  
et aux administrateurs de procédures de résolution  
des litiges en ligne**

**Proposition de la délégation canadienne**

**Note du Secrétariat**

En vue de la vingt-cinquième session du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), le Gouvernement canadien a soumis au secrétariat, le 12 mars 2012, la note jointe en annexe relative à une proposition de principes applicables aux tiers neutres et aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne.

La proposition présentée en annexe est la traduction d'un document reproduit tel qu'il a été reçu par le Secrétariat.

**I. Contexte**

Le secrétariat de la CNUDCI a rédigé un projet de Règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.109) qui régit la procédure de résolution des litiges en ligne au cours de trois étapes, soit: 1) négociations, 2) conciliation et 3) décision par un tiers neutre. Il s'agit de règles de procédure simplifiées similaires au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI, mais adaptées au contexte de la résolution des litiges en ligne.

L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne exploite des systèmes en ligne. Il peut opérer dans un ou plusieurs pays. Il offre ses services – en particulier le règlement en ligne de litiges concernant des opérations internationales – directement aux consommateurs et aux entreprises. Un aspect



important de son offre de services repose sur la présence de marques de confiance telles qu'une référence aux principes proposés ci-dessous ou la publication en ligne d'enquêtes menées auprès des utilisateurs.

Il existe un certain degré de chevauchement entre les principes proposés et le projet de Règlement de procédure. Ils se renforcent l'un l'autre mais ont des objectifs différents: le Règlement de procédure vise à établir une procédure applicable à la résolution des litiges en ligne tandis que les principes ont pour but de promouvoir un modèle de pratiques optimales à l'intention des administrateurs de procédures en ligne et des tiers neutres. Certaines des pratiques proposées dans les principes ci-dessous seront adoptées ou reflétées dans les accords entre l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne et les parties au différend ou les tiers.

Une proposition concernant des principes applicables aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne et aux tiers neutres a été diffusée de manière informelle par la délégation canadienne lors de la vingt-quatrième session du Groupe de travail III en novembre 2011. Les principes énoncés dans le présent document se fondent sur cette proposition informelle.

Le Canada soumet le présent document pour fonder les débats du Groupe de travail sur les questions liées aux pratiques optimales pour les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne et les tiers neutres. Il est conscient que le document évoluera au fil des travaux du Groupe de travail et que les principes qu'il contient devront être adaptés pour tenir compte des orientations prises par le Groupe. Par exemple, celui-ci voudra peut-être étoffer ou réduire l'un ou l'autre des principes ou fournir de plus amples détails sur sa portée; développer ou combiner les principes sur la compétence, la neutralité et l'impartialité des tiers neutres; ou donner plus d'indications en ce qui concerne les renseignements à fournir, s'agissant notamment de la durée prévue pour rendre une décision après le dépôt d'une requête, le fait qu'une décision soit ou non définitive et contraignante, et l'accessibilité par des tiers aux communications effectuées dans le cadre de la procédure de résolution des litiges en ligne. De plus, les principes devront être étudiés à la lumière du droit applicable aux divers aspects de la transaction, au processus décisionnel et à l'exécution de la décision.

## **II. Projet de principes applicables aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne et aux tiers neutres**

### ***Principe 1 – Tenue d'une liste de tiers neutres compétents***

- 1) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne sélectionne pour la liste de tiers neutres des personnes qui se caractérisent par leurs compétences, leur indépendance et leur impartialité.
- 2) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne publie et tient à jour une liste des tiers neutres, qui inclut notamment des informations sur leur expérience et leur expertise.

3) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne veille à ce que les compétences des tiers neutres soient à jour, notamment au moyen d'activités de formation appropriées, y compris sur des questions liées aux affaires soumises aux procédures de résolution des litiges en ligne et sur la technologie utilisée dans le système de résolution des litiges en ligne.

4) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne instaure des processus pour traiter les plaintes relatives à la liste des tiers neutres, notamment en ce qui concerne la récusation de tiers neutres en raison d'un manque avéré des compétences voulues [ou de l'expertise voulue]<sup>1</sup>.

5) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne doit s'assurer, dans la mesure du possible, qu'une entité indépendante est à la disposition des utilisateurs pour entendre les plaintes concernant les règles, pratiques ou décisions administratives de l'administrateur<sup>2</sup>.

### **Principe 2 – Indépendance**

1) [Les parties s'accordent sur le choix des tiers neutres.]

2) [L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne peut nommer le tiers neutre de manière aléatoire [lorsque les parties acceptent ce mode de nomination]<sup>3</sup>.]

3) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne et le tiers neutre maintiennent leur indépendance vis-à-vis des parties tout au long de la procédure de résolution des litiges en ligne. Ils instaurent des processus pour traiter les plaintes relatives à un tiers neutre, notamment pour sa récusation en raison d'un manque avéré d'indépendance.

4) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ou le tiers neutre divulgue dans les plus brefs délais aux parties toute relation, contractuelle ou autre, qui peut être raisonnablement considérée comme une entrave à son indépendance [par rapport aux parties].

5) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne traitant avec un seul vendeur, un nombre limité de vendeurs ou un seul secteur d'activité n'est pas considéré indépendant.

[Autre libellé possible: *Il n'est pas exigé de l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne qu'il maintienne son indépendance vis-à-vis des*

<sup>1</sup> On pourrait considérer que le terme "expertise" est trop large et conduirait à récuser des tiers neutres dans de nombreuses situations. Il pourrait être envisagé de spécifier le type d'expertise requis des tiers neutres.

<sup>2</sup> Il est entendu qu'une telle entité de recours peut ne pas exister à l'heure actuelle. Avec le développement de la résolution des différends en ligne, de telles entités pourraient être créées ou les institutions existantes pourraient décider d'offrir ces services.

<sup>3</sup> Il pourrait sembler que les paragraphes 1 et 2 relèvent plutôt du Règlement de procédure régissant la procédure de résolution des différends en ligne que des présents principes. Ils sont toutefois proposés, car la sélection aléatoire du tiers neutre peut sembler inhabituelle dans certains pays.

*parties, mais il doit divulguer toutes les circonstances susceptibles d'affecter son indépendance<sup>4</sup>.]*

6) Les sources de financement et les modalités de paiement relatives aux procédures de résolution des litiges en ligne sont portées à la connaissance des parties.

***Principe 3 – Impartialité***

1) [*Le tiers neutre est impartial tout au long de la procédure de résolution des litiges en ligne.*]

2) [*L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne établit des processus pour traiter les plaintes relatives à un tiers neutre, notamment pour sa récusation en raison d'un manque avéré d'impartialité<sup>5</sup>.*]

***Principe 4 – Publication des modalités de services et confidentialité***

1) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne publie sur son site Web [*des informations claires, compréhensibles et exactes, et notamment*] ses honoraires, les procédures de résolution des litiges en ligne, les recours éventuels pour contester une décision, les procédures d'exécution, les procédures de traitement des plaintes portées contre lui ou contre le tiers neutre et les pratiques relatives au traitement des renseignements. Ces renseignements sont expressément portés à la connaissance des utilisateurs avant que ces derniers n'acceptent la procédure de résolution des litiges en ligne.

2) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne prend des mesures pour faire en sorte que les renseignements confidentiels soient protégés et conservés de façon à en limiter l'accès<sup>6</sup>.

3) Sauf si la loi l'exige, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ne dévoile à des tiers ni les offres de règlement ni les règlements qui interviennent au cours d'une procédure de résolution des litiges en ligne<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Cette autre formulation pourrait être plus appropriée dans certaines situations, par exemple dans les cas où les services des administrateurs de procédures de résolution des différends en ligne sont mis en place et financés par des associations de vendeurs.

<sup>5</sup> Le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il est opportun d'inclure l'exigence selon laquelle l'administrateur de procédures de résolution des différends en ligne doit mettre en place des procédures similaires à celles énoncées aux principes 1-4 et 2-3 ayant trait aux plaintes concernant le manque d'impartialité d'un tiers neutre.

<sup>6</sup> La procédure de résolution des différends en ligne diffère quelque peu d'une procédure judiciaire habituelle. Il n'est pas prévu que tous les documents soient accessibles au grand public. Des règles spécifiques peuvent être requises en ce qui concerne "les renseignements personnels", en particulier en vertu du cinquième principe. Les devoirs et responsabilités concernant les renseignements personnels dans le droit national peuvent imposer des normes plus élevées dont les principes pourraient se faire le reflet.

<sup>7</sup> Cette règle existe fréquemment dans les systèmes de droit civil et de *common law* en ce qui concerne les offres faites dans le cadre de procédures de médiation. Elle vise à favoriser la résolution à l'amiable des différends et à encourager les parties à faire des propositions raisonnables.

**Principe 5 – Établissement de l'identité des parties**

- 1) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne prend des mesures appropriées pour faciliter l'identification des parties et peut demander à ces parties une confirmation ou une preuve permettant d'établir leur identité<sup>8</sup>.
- 2) La confidentialité de l'information ne peut pas être invoquée pour refuser l'accès d'une partie à des renseignements pertinents pour établir ou confirmer l'identité d'une autre partie à la procédure de résolution des litiges en ligne<sup>9</sup>.

**Principe 6 – Accessibilité, fiabilité et sécurité du système**

- 1) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne met en place, au sein du processus de résolution des litiges en ligne, des mesures pour en assurer la fiabilité et la sécurité, telles que l'emploi de noms d'utilisateurs et de mots de passe<sup>10</sup>.
- 2) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne utilise des technologies accessibles et compréhensibles pour l'utilisateur moyen.
- 3) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne veille à ce que les informations soient présentées de manière évidente et intelligible.
- 4) [*L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne est encouragé à obtenir une assurance et d'autres garanties suffisantes pour couvrir toute responsabilité potentielle en cas d'atteinte à la sécurité ou de communication de renseignements personnels par inadvertance.*]

**Principe 7 – Procès-verbaux et publication des décisions**

- 1) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne consigne les procédures et les accords issus de la conciliation de telle sorte que les parties puissent s'y référer pendant une période de [trois]<sup>11</sup> ans.

<sup>8</sup> Dans les systèmes judiciaires traditionnels, toute partie est en droit de connaître l'identité de la partie adverse. La règle confirme qu'une partie est aussi en droit de demander la confirmation de l'identité de la partie adverse dans un environnement en ligne.

<sup>9</sup> On pourrait avancer qu'il existe un conflit ou un chevauchement entre les règles sur la confidentialité et celles sur l'établissement de l'identité. Ce principe élucide le fait que la confidentialité de l'information ne s'applique pas aux documents ou renseignements concernant l'identité d'une partie dès lors qu'ils font l'objet d'une demande de la partie adverse. Ce principe limite aussi la responsabilité de l'administrateur de procédures de résolution des différends en ligne en ce qui concerne la communication de renseignements confidentiels.

<sup>10</sup> Les mesures qu'adopteront les administrateurs de procédures de résolution des différends en ligne en matière de fiabilité et de sécurité dépendront des circonstances et évolueront avec le temps compte tenu des progrès technologiques et de l'évolution des risques. Le niveau de sécurité requis pour un système de résolution des différends en ligne dépendra d'aspects tels que la sensibilité des informations, le droit applicable et les attentes des parties. Compte tenu de ce qui précède, on a considéré qu'il ne serait pas pratique d'essayer de définir de manière spécifique quelles mesures pourraient être requises. L'emploi de noms d'utilisateur et de mots de passe est donné à titre indicatif et pourrait être considérée comme une exigence minimale au-dessous de laquelle la responsabilité de l'administrateur pourrait être engagée.

<sup>11</sup> Une période de trois ans est suggérée puisqu'il s'agit de la période de prescription dans de nombreux pays pour les réclamations visant des biens de consommation. En pratique, les

2) [L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne [peut] publier[r] la décision, sauf si une partie est un consommateur, auquel cas celui-ci doit lui donner l'autorisation préalable de publier son nom<sup>12</sup>.]

3) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne publie les statistiques relatives au pourcentage de décisions favorables et défavorables au demandeur, au temps moyen qu'il faut pour résoudre les plaintes et au nombre d'affaires qui ne sont pas encore résolues<sup>13</sup>.

4) [Autre libellé possible: L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne publie [au moins une fois par an] des statistiques sur le nombre de plaintes déposées et le pourcentage de ces plaintes qui ont été acceptées, examinées, résolues ou qui ont fait l'objet d'une décision favorable ou défavorable au demandeur, ainsi que des détails concernant les décisions rendues entièrement en faveur du demandeur, le temps moyen requis pour résoudre les plaintes, le nombre d'affaires qui n'ont pas encore été résolues et le nombre de décisions pour lesquelles une partie a refusé de se conformer à la sentence rendue.]

#### **Principe 8 – Sensibilité aux aspects linguistiques et culturels**

1) L'administrateur de procédures en ligne œuvrant auprès de personnes de cultures ou 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.

2) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ne peut activement solliciter des clients s'il n'est pas en mesure de satisfaire aux besoins linguistiques ou culturels.

3) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne fait connaître les langues dans lesquelles ses services sont offerts.

#### **Principe 9 – Honoraires et coûts**

1) Les honoraires du service de résolution des litiges en ligne doivent être raisonnables compte tenu de la valeur du différend, des parties concernées et de leur position de négociation au moment de la conclusion du contrat faisant l'objet du différend.

---

administrateurs de procédures de résolution des différends en ligne pourront aisément aller au-delà de ce minimum étant donné les possibilités de stockage de données à faibles coûts.

<sup>12</sup> La publication soulevant des questions associées à la confidentialité et à la vie privée, ce paragraphe a été placé entre crochets. Il faut par ailleurs que soit examinée la possibilité de rassembler les décisions relatives à la résolution des différends en ligne aux fins de l'interprétation juridique dans le cadre d'affaires futures.

<sup>13</sup> La publication de données concernant les décisions dans des litiges résolus en ligne et l'exécution de ces décisions est jugée importante pour garantir l'efficacité du système, dans la mesure où elle contribue au respect des décisions. Le paragraphe 2 prévoit une pratique optimale associée à la publication des informations en général. Une règle spéciale est proposée en ce qui concerne les consommateurs, qui reconnaît que ceux-ci peuvent refuser que leur nom soit publié. Le paragraphe 2 a également pour effet de limiter la responsabilité des administrateurs de procédures de résolution des différends en ligne. Le paragraphe 3 prévoit les exigences minimales en matière de publication par l'administrateur en vertu des principes.

- 2) Tous les honoraires associés à la procédure de résolution des litiges en ligne doivent être communiqués aux parties avant le début de la procédure.
- 3) Le tiers neutre n'accorde pas de dépens à l'une ou l'autre des parties.

***[Principe 10 – Décisions***

- 1) *Les décisions font état des motifs sur lesquels elles se fondent.]*

***Principe 11 – Exécution***

- 1) L'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne prend des mesures pour favoriser le respect des décisions issues des procédures, par exemple: exiger le dépôt d'une garantie; demander aux parties de s'engager à se conformer à la décision au début de la procédure; ou faciliter le paiement des montants adjugés.

***Principe 12 – Recours***

L'offre de service de l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ne contient pas de clauses contractuelles de renonciation aux droits du consommateur ni aux recours juridiques conférés en vertu du droit national des parties<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Cette disposition garantit que les droits des parties ne seront pas lésés par le fait d'accepter de se soumettre à une procédure de résolution des différends en ligne. Cette pratique optimale pour les administrateurs de procédures de résolution des différends en ligne garantit que les clauses de résolution des différends en ligne auxquelles les parties consentent ne constituent pas une renonciation aux droits existants par ailleurs en vertu du droit applicable. Cette disposition protège aussi les administrateurs de procédures de résolution des différends en ligne en précisant l'étendue des services offerts (c'est-à-dire qu'ils ne garantissent pas que des recours en vertu du droit national ne seront pas entrepris malgré l'accord relatif à la procédure de résolution des différends en ligne).