



Assemblée générale

Distr. limitée
11 mars 2013
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Vingt-septième session
Vienne, 20-24 mai 2013

Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de Règlement de procédure

Note du Secrétariat

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-4	2
II. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de Règlement de procédure	5-69	3
A. Remarques générales	5-22	3
B. Notes sur le projet de Règlement de procédure	23-69	7
1. Dispositions préliminaires	23-52	7
2. Ouverture de la procédure	53-69	14



I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue d'établir un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur la question de la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, à savoir les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs¹. À ses quarante-quatrième (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011)² et quarante-cinquième (New York, 25 juin-6 juillet 2012)³ sessions, la Commission a réaffirmé que le mandat du Groupe de travail portait sur la résolution en ligne des litiges relatifs aux opérations internationales électroniques, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs.

2. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010)⁴, le Groupe de travail a commencé à examiner la question de la résolution des litiges en ligne et demandé au Secrétariat, sous réserve que des ressources soient disponibles, d'élaborer un projet de Règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique (le "Règlement"), notamment en tenant compte du fait que les types de litiges visés devraient concerner des opérations internationales entre entreprises et entre entreprises et consommateurs portant sur de faibles montants et de gros volumes⁵. De ses vingt-troisième (New-York, 23-27 mai 2011)⁶ à vingt-sixième (Vienne, 5-9 novembre 2012)⁷ sessions, le Groupe de travail a examiné le projet de Règlement de procédure générique tel qu'il figurait dans les documents A/CN.9/WG.III/WP.107, A/CN.9/WG.III/WP.109, A/CN.9/WG.III/WP.112 et additif, et A/CN.9/WG.III/WP.117 respectivement.

3. À sa vingt-sixième session, le Groupe de travail a déterminé qu'il pourrait être nécessaire d'envisager dans le Règlement un système à deux voies afin de tenir compte du fait que les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige (conventions antérieures au litige) s'imposent aux consommateurs dans certains pays et pas dans d'autres (A/CN.9/762, par. 13 à 25, et annexe).

4. La présente note contient un projet annoté de Règlement qui tient compte des débats des sessions précédentes du Groupe de travail, y compris de sa demande relative à un Règlement à "deux voies" dont il est fait mention au paragraphe 3 ci-dessus.

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

² *Ibid.*, *soixante-sixième session, Supplément n° 17* (A/66/17).

³ *Ibid.*, *soixante-septième session, Supplément n° 17* (A/67/17).

⁴ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-deuxième session figure dans le document A/CN.9/716.

⁵ A/CN.9/716, par. 115.

⁶ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-troisième session figure dans le document A/CN.9/721.

⁷ Le rapport du Groupe de travail sur les travaux de sa vingt-sixième session figure dans le document A/CN.9/762.

II. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de Règlement de procédure

A. Remarques générales

Nature juridique du Règlement

5. Le Groupe de travail voudra peut-être garder à l'esprit, lors de l'examen du Règlement, que celui-ci, comme il est indiqué dans son projet d'article premier, est de nature contractuelle, et qu'aucune de ses dispositions ne saurait prévaloir sur les règles de droit impératives.

6. À la vingt-sixième session du Groupe de travail, deux options ont été envisagées pour l'application du Règlement: i) application des conventions d'arbitrage antérieures au litige à toutes les opérations entre entreprises et entre entreprises et consommateurs, et ii) dans les pays où de telles conventions ne lient pas aux consommateurs, les litiges auxquels des consommateurs sont parties ne devraient pas être réglés par voie d'arbitrage (A/CN.9/762, par. 15, 17, 18, 20 à 22 et annexe).

7. Les suggestions faites dans le document de travail annexé au document A/CN.9/762 revenaient donc à proposer d'inclure dans le Règlement des dispositions différentes selon que la législation du pays du consommateur autorisait ou non que celui-ci soit lié par une convention d'arbitrage antérieure au litige.

Système à deux voies

8. Compte tenu de cette proposition, les options suivantes ont été examinées en vue de la mise en place du système "à deux voies" envisagé par le Groupe de travail:

– *Exiger au moment de l'opération:*

i) que le vendeur détermine si l'acheteur est une entreprise ou un consommateur et quel est le pays du consommateur, et adapte en conséquence la clause de résolution des litiges; ou

ii) que les acheteurs indiquent eux-mêmes s'ils sont des consommateurs ou des entreprises et quel est le pays ayant juridiction sur eux; ou

iii) que ceux qui déclarent être des consommateurs indiquent au moment de l'opération s'ils préfèrent ou non une procédure de résolution en ligne se terminant par un arbitrage;

– *Exiger pendant la procédure ou lors de la présentation d'une demande:*

iv) que le tiers neutre détermine quel est le pays du consommateur et/ou si une partie est un consommateur ou une entreprise; ou

v) que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne détermine quel est le pays du consommateur et/ou si une partie est un consommateur ou une entreprise;

vi) que, lorsqu'ils soumettent une demande, tous les demandeurs ou certains d'entre eux effectuent un "second clic", en plus de l'action introduisant la demande (qui est susceptible de constituer elle-même une convention d'arbitrage postérieure au litige, voir document A/CN.9/744, par. 20), afin d'indiquer qu'ils sont d'accord pour entamer à ce stade postérieur à la naissance du litige un processus qui débouchera sur un arbitrage contraignant (voir A/CN.9/744, par. 33).

9. Les difficultés que pourraient soulever les approches ci-dessus sont les suivantes. En ce qui concerne l'alinéa i) du paragraphe 8 ci-dessus, le fait d'exiger que le vendeur détermine si l'acheteur est une entreprise ou un consommateur et quel est le pays qui a juridiction sur cet acheteur et le droit qui lui est applicable, et adapte en conséquence la clause de résolution des litiges, pourrait contrecarrer un des objectifs supposés du Règlement, à savoir décharger les commerçants, afin de les inciter à vendre à l'étranger, du fardeau et des risques liés à l'obligation d'enquêter. Le Groupe de travail avait déjà recensé les difficultés inhérentes à la catégorisation des consommateurs et des entreprises dans le contexte des opérations en ligne (voir par exemple A/65/17, par 265; A/CN.9/721, par. 35). En ce qui concerne les alinéas ii) et iii), le fait de donner la possibilité aux consommateurs de se définir eux-mêmes comme tels et/ou de choisir la solution qu'ils préfèrent serait peu susceptible de satisfaire les délégations qui souhaitent que les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige lient toutes les parties, lorsque la loi l'autorise (A/CN.9/762, par. 18), et n'offrirait pas non plus nécessairement une protection accrue aux consommateurs. En outre, le Règlement est censé régir non seulement les opérations entre entreprises et consommateurs, mais aussi, conformément au mandat donné par la Commission, aux opérations entre entreprises. Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner s'il est souhaitable de donner aux défendeurs qui sont des entreprises la possibilité d'exclure l'arbitrage au début de la procédure.

10. En ce qui concerne l'alinéa iv), le Règlement ne prévoit pas que des décisions complexes concernant le lieu de résidence, la compétence juridictionnelle et le choix de la loi applicable puissent être prises par un tiers neutre arbitrant un litige simple portant sur un faible montant entre des parties se trouvant n'importe où dans le monde. Il n'en résulterait pas non plus un processus efficace de résolution des litiges.

11. En ce qui concerne l'alinéa v), le Groupe de travail souhaitera peut-être garder présent à l'esprit que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne seront des entités privées qui auront très probablement été choisies par les entreprises et été désignées dans des contrats d'adhésion pour fournir ces services. Il pourra se demander si ces entités auront la volonté ou la capacité de fournir des indications précises, par exemple en ce qui concerne le lieu de résidence des consommateurs, et de prendre des décisions différentes en fonction de ces indications et, en supposant qu'elles l'aient, si les consommateurs seront satisfaits de ces décisions et, dans le cas contraire, s'ils pourront exercer un recours.

12. Enfin, en ce qui concerne l'alinéa vi), ou toute variante de ce texte, la clause initiale de résolution des litiges pourrait voir sa validité compromise si elle était subordonnée à une acceptation ou un accord supplémentaire. En tout état de cause, pour les consommateurs, effectuer ce second clic après la naissance du litige ne réglerait rien lorsqu'ils sont défendeurs. La conclusion d'une convention d'arbitrage par les deux parties après la naissance du litige ne semble pas non plus réaliste, ni

pour les opérations entre entreprises, ni pour l'immense majorité des opérations entre entreprises et consommateurs, car le fait que le défendeur est le plus souvent une entreprise réduit considérablement la possibilité qu'ont les demandeurs d'obtenir réparation en application du Règlement si cette entreprise refuse de recourir à l'arbitrage après la naissance du litige.

13. Dans la plupart des cas envisagés ci-dessus, la catégorisation peut donner naissance à des litiges accessoires au litige principal que la procédure en ligne doit permettre de résoudre.

14. En outre, un règlement de procédure établissant un régime autonome et global présenterait un certain nombre d'avantages. Premièrement, celui-ci définirait un processus juridique clair et, s'agissant en particulier de litiges ordinaires qui portent sur de faibles montants et qui concernent souvent des consommateurs, ses dispositions doivent être claires et simples. Deuxièmement, ces dispositions sont de nature contractuelle et sont donc subordonnées aux règles de droit impératives. Étant donné qu'un instrument unique et cohérent pourrait déjà être rendu inopérant, à certains égards, par le droit national, accroître la complexité du Règlement risquerait d'en rendre l'application difficile. Enfin, le fait d'y ajouter un élément discrétionnaire ou un principe de catégorisation, et donc conférer des droits supplémentaires aux parties dans certains pays ou imposer des obligations complexes à des tiers, par exemple les prestataires de services de résolution des litiges en ligne ou les tiers neutres, pourrait simplement être sans effet dans la pratique.

Nouvelle structure du projet de Règlement

15. Le présent projet de Règlement se présente donc sous la forme de deux ensembles distincts de dispositions, le premier débouchant sur un arbitrage obligatoire (provisoirement appelé "Voie I"), et le second (provisoirement appelé "Voie II") pouvant aboutir à l'un ou l'autre des résultats suivants qui sont soumis à l'examen du Groupe de travail, à savoir la clôture de la procédure soit i) à la fin de la phase de médiation, même si le litige n'a pas été résolu, soit ii) si aucun accord n'a été trouvé, par une décision non contraignante d'un tiers neutre pouvant être exécutée par l'intermédiaire de mécanismes privés tels que les labels de confiance. Cette dernière approche avait été soutenue en tant que "troisième voie" à la vingt-sixième session du Groupe de travail (A/CN.9/762, par. 19 à 21).

16. La clause de résolution des litiges devrait donc spécifier si les litiges découlant de l'opération considérée seraient résolus conformément à la "Voie I" ou à la "Voie II" du "Règlement de procédure de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne". Dans la pratique, le vendeur n'aurait donc pas à déterminer le pays ni le statut (consommateur ou entreprise) de son cocontractant, car les dispositions de la voie spécifiée dans la clause de résolution des litiges seraient applicables quelle que soit la nature de l'acheteur. Chaque voie comprendrait un ensemble autonome de dispositions.

17. Cette approche vise à satisfaire deux points de vue exprimés à la vingt-sixième session du Groupe de travail, tout en tenant compte du fait qu'il serait difficile, sur le plan juridique et pratique, de déterminer, avant ou pendant un litige, le statut de l'acheteur et le ou les pays qui ont juridiction sur lui. Si la clause de résolution des litiges précise que les litiges nés de l'opération seront traités conformément aux

dispositions de la Voie I du Règlement (se terminant par un arbitrage), toutes les parties seront liées par la sentence finale si la législation nationale applicable le permet. Dans les pays où les conventions d'arbitrage antérieures au litige ne lient pas les consommateurs, ceux-ci participeraient à la même procédure de résolution en ligne mais ne seraient pas liés par la sentence en vertu de leur législation nationale (en l'absence de convention d'arbitrage postérieure au litige). Si la clause précise que les litiges nés de l'opération seront examinés conformément aux dispositions de la Voie II du Règlement, la procédure ne se terminera pas par un arbitrage, quelles que soient les parties.

18. L'idéal serait que le commerçant indique sur sa page Web ou grâce à un lien intégré à la clause de résolution des litiges quelles seraient les conséquences de cette clause et notamment celles qui découlent par exemple pour les consommateurs dans certains pays du caractère non contraignant d'une clause antérieure au litige. Cependant, le Règlement n'ayant pas pour objet d'imposer des obligations aux entreprises, le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner s'il y a lieu d'exiger, dans les lignes directrices à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne, que les incidences des dispositions des Voies I ou II du Règlement (selon le cas) soient présentées clairement et simplement aux deux parties lorsqu'une demande est présentée.

19. Le texte du projet de Règlement intégrant ces deux voies est reproduit plus loin dans les paragraphes 23 à 69. Bien que, par souci de brièveté, les dispositions qui seraient communes aux deux voies ne soient pas répétées dans le présent document, le Règlement final devra nécessairement comprendre deux ensembles distincts et autonomes de dispositions (Voie I et Voie II), sans aucune partie commune ni renvoi entre les deux textes, de sorte que chacun d'entre eux puisse être appliqué de façon indépendante par ses utilisateurs respectifs.

20. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter, pour plus de commodité, que le projet de préambule et les articles 1 à 7 et 11 à 15 des Voies I et II seraient identiques. Le paragraphe 2 du projet d'article 8 serait adapté pour chacune d'entre elles. La Voie II comprendrait en outre un projet d'article 8 *bis* et la Voie I des projets d'articles 9, 9 *bis*, 9 *ter* et 10.

Questions rédactionnelles

21. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que, par souci de cohérence, les modifications suivantes ont été apportées dans l'ensemble du texte du projet de Règlement. Tout d'abord, afin de s'aligner sur les autres instruments de la CNUDCI, le mot "rapidement" a été préféré à l'expression "sans délai" lorsque celle-ci était proposée comme variante. Deuxièmement, le membre de phrase "soumis à la plate-forme de résolution des litiges en ligne" a été remplacé par "communiqué au prestataire de services de résolution des litiges en ligne" afin d'assurer une plus grande cohérence avec les définitions énoncées dans le projet d'article 2 et d'améliorer d'une façon plus générale la cohérence de l'ensemble du Règlement.

Prestataire de services/plate-forme de résolution des litiges en ligne

22. D'une manière générale, le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner si la relation entre ces deux entités apparaît de façon suffisamment claire dans le Règlement et si leurs rôles respectifs dans le processus de résolution en ligne sont

clairement définis. Bien que le document complémentaire établissant des lignes directrices à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne puisse fournir d'autres éléments à cet égard, le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner le point de savoir si ces rôles respectifs doivent être énoncés plus clairement dans le Règlement. Afin d'essayer de clarifier la relation entre ces entités, on a légèrement modifié les définitions qui en sont données aux paragraphes 2 et 3 du projet d'article 2, de même que le premier paragraphe du projet d'article 3.

B. Notes sur le projet de Règlement de procédure

1. Dispositions préliminaires

23. Projet de préambule

"1. Le Règlement de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne ("le Règlement") est destiné à être utilisé dans le contexte des opérations internationales portant sur de faibles montants et de gros volumes effectuées au moyen de communications électroniques.

2. L'utilisation du Règlement s'inscrit dans un cadre de résolution des litiges en ligne constitué par les documents suivants qui [figurent ci-après en annexe et] font partie intégrante du Règlement:

[a) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne;]

[b) Lignes directrices et exigences minimales à l'intention des tiers neutres;]

[c) Principes juridiques de fond pour la résolution des litiges;]

[d) Mécanisme international d'exécution;]

[...];

[3. Tout[e] autre [règle] [document] distinct[e] et supplémentaire doit être conforme au Règlement.]"

Remarques

Paragraphe 2

24. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail a noté que la liste des documents énumérés au paragraphe 2 n'était pas exhaustive (A/CN.9/739, par. 21). Il voudra peut-être examiner lesquels de ces documents, et quels documents supplémentaires, il devrait élaborer dans le cadre de son mandat. Il voudra peut-être noter que les documents A/CN.9/WG.III/WP.113, A/CN.9/WG.III/WP.114 et A/CN.9/WG.III/WP.115 abordent des questions relatives aux documents visés au paragraphe 2.

Paragraphe 3

25. Un prestataire de services de résolution des litiges en ligne peut choisir d'adopter des règles supplémentaires pour les questions qui ne sont pas régies par le

Règlement et qui peuvent nécessiter un traitement différent d'un prestataire à l'autre – par exemple, les frais, la définition des jours calendaires⁸ et les réponses aux objections à la nomination de tiers neutres.

26. **Projet d'article premier (Champ d'application)**

“1. Le Règlement s'applique lorsque les parties à une opération effectuée au moyen de communications électroniques sont expressément convenues, au moment de l'opération, que les litiges portant sur cette opération et relevant du Règlement seront résolus en ligne conformément au Règlement.

[1 bis. La convention expresse visée au paragraphe 1 ci-dessus exige une convention distincte de l'opération[, et] une notification en termes simples informant l'acheteur que les litiges concernant l'opération et relevant du Règlement sur la résolution des litiges en ligne seront exclusivement résolus en ligne conformément au Règlement [et si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique à ces litiges] (“clause de résolution des litiges”).

[2. Le présent Règlement ne s'applique qu'aux motifs de demande suivants:

a) des biens vendus ou loués [ou des prestations de services] n'ont pas été fournis ou ne l'ont pas été en temps opportun, n'ont pas été correctement facturés ou débités, et/ou n'ont pas été fournis conformément à l'accord conclu au moment de l'opération; ou

b) les biens [ou services] fournis n'ont pas été intégralement payés.

[3.

Option 1: [Le Règlement ne s'applique pas lorsque la loi applicable au lieu de résidence de l'acheteur prévoit que les conventions de soumettre un litige relevant du Règlement ne lient l'acheteur que si elles ont été conclues après la naissance du litige et si l'acheteur n'a pas conclu une telle convention après la naissance du litige ni confirmé une telle convention conclue au moment de l'opération.]

Option 2: [Le présent Règlement régit la procédure de résolution des litiges en ligne. Toutefois, en cas de conflit entre l'une de ses dispositions et une disposition de la loi applicable à laquelle les parties ne peuvent déroger, cette dernière prévaut.]”

Remarques

Paragraphe 1

27. Les paragraphes 1 et 1 *bis* exigent une convention des parties tendant à résoudre tout litige en ligne, laquelle est distincte de l'opération. Il a été estimé qu'une convention distincte permettrait mieux de garantir qu'un consommateur

⁸ À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail est convenu de conserver le terme “calendaire” dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 64). Il voudra peut-être rappeler sa décision de recommander dans un document complémentaire que la question de l'heure fasse l'objet d'une interprétation souple dans le Règlement de procédure afin d'assurer un traitement équitable aux deux parties et que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne élaborent leurs propres règles sur ce point pour autant qu'elles ne soient pas incompatibles avec le Règlement (A/CN.9/721, par. 99).

donnait son “consentement éclairé” à la résolution des litiges en ligne (A/CN.9/744, par. 23 et 24). Une case “j’accepte” séparée, permettant aux parties d’exprimer ainsi leur consentement (accord par clic), pourrait être accessible depuis l’opération sous-jacente ou être reliée à cette opération.

Paragraphe 1 bis

28. Au paragraphe 1 *bis*, le texte ajouté entre crochets a pour objet de faire en sorte que l’acheteur soit informé au moment de l’opération de la voie du Règlement qui régira la procédure de résolution des litiges.

29. Une définition du terme “clause de résolution des litiges” a également été insérée en vue de son examen par le Groupe de travail, les exigences de cette clause et son caractère autonome étant mentionnés ailleurs dans le Règlement (voir par exemple les projets d’articles 2-3, 3-1, 7-4, 10 et 11).

30. Un modèle de clause de résolution des litiges correspondant à chaque voie et indiquant la loi applicable devrait figurer dans une annexe au Règlement (voir par. 68 à 70 du document A/CN.9/WG.III/119/Add.1).

Paragraphe 2

31. Il peut être souhaitable de définir dans le Règlement la portée des litiges auxquels celui-ci s’applique. Tel qu’il est actuellement libellé, le projet de paragraphe 2 précise la nature des demandes éventuelles visées dans le document A/CN.9/WG.III/WP.115; par conséquent, il exclut également les demandes qui ne se prêtent pas à la procédure de résolution en ligne prévue par le Règlement, par exemple les demandes en réparation de dommages indirects ou corporels.

32. On pourrait aussi définir le champ d’application du Règlement au moyen d’un renvoi à l’article 4A (Notification), à condition d’inclure dans une version modifiée de cet article une liste complète des demandes pouvant être présentées en vertu du Règlement (voir par. 55 plus loin).

Paragraphe 3

33. Bien que les options 1 et 2 n’aient pas été initialement proposées comme variantes, le Groupe de travail voudra peut-être examiner la question de savoir si une seule d’entre elles suffirait pour qu’il ressorte clairement du Règlement que la procédure de résolution des litiges en ligne est soumise à la législation nationale relative à la protection des consommateurs, en particulier dans les États où les conventions d’arbitrage antérieures au litige ne lient pas les consommateurs.

34. Le Groupe de travail voudra peut-être considérer que le Règlement est de nature contractuelle et ne saurait donc en aucun cas l’emporter sur la loi nationale.

35. Projet d’article 2 (Définitions)

“Aux fins du présent Règlement:

Résolution des litiges en ligne:

1. Le terme ‘résolution des litiges en ligne’ désigne un mécanisme de résolution des litiges facilité par l’utilisation de communications électroniques et d’autres technologies de l’information et de la communication.

2. Le terme ‘plate-forme de résolution des litiges en ligne’ désigne un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d’échanger ou de traiter de toute autre manière des communications électroniques utilisées dans la résolution des litiges en ligne et qui est désigné par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne dans le cadre de la procédure de résolution en ligne.

3. Le terme ‘prestataire de services de résolution des litiges en ligne’ désigne le prestataire de services spécifié dans la clause stipulant que les litiges sont soumis à une procédure de résolution en ligne en application du présent Règlement. Le prestataire de services est une entité qui administre des procédures de résolution en ligne [et désigne une plate-forme de résolution en ligne] [, qu’il exploite ou non une telle plate-forme].

Parties

4. Le terme ‘demandeur’ désigne la partie qui engage une procédure de résolution en ligne conformément au Règlement en adressant une notification.

5. Le terme ‘défendeur’ désigne la partie à laquelle est adressée la notification.

6. Le terme ‘tiers neutre’ désigne la personne qui aide les parties à résoudre leur litige.

Communication

7. Le terme ‘communication’ désigne toute mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande faite par une personne soumise au Règlement dans le cadre de la résolution d’un litige en ligne.

8. Le terme ‘communication électronique’ désigne toute communication qu’une personne soumise au Règlement effectue à l’aide d’informations créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues, notamment, mais non exclusivement, l’échange de données informatisées (EDI), la messagerie électronique, la télécopie, les services de minimessages (SMS), les conférences Web, les ‘chats’ (dialogue en ligne), les forums Internet ou le microblogage. Le terme englobe toute information sous forme analogique, notamment documents, objets, images, textes et sons convertis ou transformés sous forme numérique pour pouvoir être traités directement par un ordinateur ou d’autres appareils électroniques.

Remarques

Remarques générales

36. Le Groupe de travail voudra peut-être revoir l’ordre des définitions, qui ont été réorganisées par thème (plutôt que par ordre strictement alphabétique) de manière à apparaître dans le même ordre dans toutes les versions linguistiques du Règlement, comme il l’avait demandé à sa vingt-cinquième session (A/CN.9/744, par. 47).

37. Le Groupe de travail se souviendra peut-être qu’à sa vingt-cinquième session, se référant à la disposition du projet d’article 9 exigeant que la sentence soit rendue par écrit et signée par un tiers neutre, il a demandé qu’une définition du mot “écrit”

soit ajoutée à la liste des définitions du projet d'article 2 (A/CN.9/744, par. 59). À sa vingt-sixième session, il a également demandé (à propos de la même disposition du projet d'article 9) qu'une définition du terme "signature" soit ajoutée dans le Règlement (A/CN.9/762, par 44).

38. Dans un souci de rendre le Règlement plus clair, les moyens de satisfaire à l'exigence du projet d'article 9 selon laquelle la sentence doit être rendue par écrit et signée sont énoncés directement dans ce projet d'article et non dans des définitions distinctes. Les deux termes étant propres au projet d'article 9 (bien que le terme "signature électronique" soit également utilisé dans les projets d'articles 4A et 4B), une définition distincte n'est peut-être pas justifiée dans le présent Règlement.

Paragraphes 2 et 3 "prestataire de services de résolution des litiges en ligne"

39. Les paragraphes 2 et 3 ont été légèrement modifiés afin de faire apparaître plus clairement le lien présumé entre la plate-forme et le prestataire de services de résolution des litiges en ligne, mais le Groupe de travail pourra quand même se poser la question de savoir si ce lien est décrit de façon suffisamment claire dans le Règlement (voir par. 22 plus haut).

40. Le paragraphe 3 a été modifié et un nouveau projet d'article 11 ajouté pour établir un lien dans le Règlement entre la clause de résolution des litiges et la détermination du prestataire de services de résolution en ligne. Un tel lien peut être jugé souhaitable parce qu'il est important, étant donné que le Règlement ne prévoit pas la possibilité de procédures "ad hoc", que le contrat entre les parties spécifie le prestataire de services qui exercera les fonctions administratives en application du Règlement.

41. Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner s'il est nécessaire de spécifier que le prestataire de services doit exploiter une plate-forme de résolution en ligne ou s'il vaut mieux le faire dans un document établissant des lignes directrices à l'intention des prestataires.

Paragraphe 6 "tiers neutre"

42. La définition du terme "tiers neutre" a été légèrement modifiée afin d'en rendre le texte plus simple et plus clair.

43. Projet d'article 3 (Communications)

"1. Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d'un litige en ligne sont soumises par voie électronique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne désignée par celui-ci. [L'adresse électronique de la plate-forme de résolution des litiges en ligne à laquelle des documents peuvent être envoyés est spécifiée dans la clause de résolution des litiges].

2. Pour pouvoir utiliser le Règlement, chaque partie doit [, au moment où elle convient expressément que les litiges portant sur l'opération seront résolus en ligne conformément au Règlement, aussi] fournir ses coordonnées électroniques.

3. [L'adresse [Les adresses] électronique[s] du demandeur désignée[s] pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement est celle [sont celles] [que le demandeur a notifiée[s] au prestataire de services de résolution des litiges en ligne conformément à l'article 3-2] et actualisée[s], auprès du prestataire à tout moment pendant la procédure de résolution (y compris en indiquant une nouvelle adresse électronique dans la notification, le cas échéant)].

4. [L'adresse [Les adresses] électronique[s] que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne utilise pour communiquer la notification au défendeur est celle [sont celles] [que le défendeur a notifiée[s] au prestataire de services de résolution des litiges en ligne au moment où il a accepté l'application du Règlement [conformément à l'article 3-2 ci-dessus] et actualisée[s], le cas échéant, auprès du demandeur ou du prestataire à tout moment avant l'envoi de la notification. Par la suite, le défendeur peut actualiser son adresse électronique en adressant une notification au prestataire à tout moment pendant la procédure de résolution.]

[5. Une communication est réputée avoir été reçue lorsque, après qu'elle a été soumise au prestataire de services de résolution des litiges en ligne conformément au paragraphe 1, le prestataire notifie aux parties qu'elle est disponible, conformément au paragraphe 6. [Le tiers neutre a le pouvoir discrétionnaire de prolonger tout délai si le destinataire d'une communication invoque une raison valable justifiant qu'il ne l'ait pas relevée sur la plate-forme.]

6. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne adresse rapidement à toutes les parties [et au tiers neutre] un accusé de réception des communications électroniques entre les parties et le tiers neutre à leurs adresses électroniques désignées.

7. Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie rapidement à toutes les parties et au tiers neutre la disponibilité de toute communication électronique sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.”

Remarques

Paragraphe 1

44. Le Groupe de travail est convenu à sa vingt-cinquième session que le paragraphe 1 refléterait le principe selon lequel toutes les communications du processus de résolution des litiges en ligne devaient passer par la plate-forme de résolution en ligne (A/CN.9/744, par. 62 et 63).

45. Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner i) quand et comment la plate-forme de résolution des litiges en ligne sera désignée par le prestataire de services de résolution en ligne; et ii) si la clause de résolution des litiges doit indiquer l'adresse électronique à laquelle le demandeur doit présenter sa demande, ou si une telle indication serait prématurée. En tout état de cause, le Groupe de travail voudra peut-être examiner comment un demandeur pourrait se renseigner sur cette plate-forme.

Paragraphe 2

46. À sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail est convenu de conserver le paragraphe 2, qui prévoit, comme condition préalable à l'utilisation du Règlement, que les parties fournissent leurs coordonnées (A/CN.9/744, par. 39). Dans un souci de clarté, le mot "électroniques" a été ajouté après le mot "coordonnées".

47. Étant donné que le paragraphe 2 se rapporte davantage aux communications qu'au champ d'application, il a été déplacé du projet d'article 1 (voir A/CN.9/744, par. 42 et 68 à 71). Comme il énonce une condition préalable à l'utilisation du Règlement, il pourrait être souhaitable de fixer le délai dans lequel cette condition doit être satisfaite (eu égard au libellé du projet d'article 3). Tel est l'objet du texte qui a été ajouté entre crochets.

Paragraphes 3 et 4

48. À sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail a prié le Secrétariat de rédiger un projet de texte rendant compte des différentes options concernant les paragraphes 3 et 4 du projet d'article 3, qu'il examinerait plus avant (A/CN.9/744, par. 71). Comme suite à cette demande, ces paragraphes ont été remaniés de manière à garantir que a) toute notification soit adressée en premier lieu à l'adresse (aux adresses) électronique(s) fournie(s) par le défendeur au moment où il a accepté l'application du Règlement; et b) l'adresse (les adresses) électronique(s) fournie(s) reste (restent) cohérente(s) et actuelle(s) pendant toute la durée de la procédure.

49. Chaque partie étant tenue, conformément au paragraphe 2, de fournir ses coordonnées électroniques pour pouvoir utiliser le Règlement, les variantes antérieures qui étaient incompatibles avec cette disposition ont été supprimées.

Paragraphe 5

50. À sa dernière session, le Groupe de travail a décidé de reformuler le paragraphe 5 qui, dans son libellé initial, s'appuyait sur l'article 10 de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (la "Convention sur les communications électroniques"), en tenant compte de sa relation étroite avec le paragraphe 6 et de la teneur de l'article 2-5 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI (A/CN.9/744, par. 73).

51. Par conséquent, afin d'éviter l'ambiguïté du libellé précédent, qui exigeait que la communication puisse "être relevée", le projet de paragraphe 5 dispose maintenant que celle-ci est réputée avoir été reçue lorsque le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie aux parties que la communication en question est disponible sur la plate-forme. S'il se peut qu'une disposition sur la réception réputée transfère un risque légèrement plus élevé aux parties (lié à la non-réception de la communication) qu'une disposition sur la réception présumée (parce que la présomption peut être réfutée), elle peut en revanche apporter davantage de certitude quant au moment de la réception.

52. Le projet de paragraphe 5 comprend également une disposition entre crochets accordant au tiers neutre le pouvoir discrétionnaire de prolonger tout délai si le destinataire d'une communication invoque une raison valable justifiant qu'il ne l'ait pas relevée sur la plate-forme.

2. Ouverture de la procédure

53. Projet d'article 4 (Notification)

"1. Le demandeur communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une notification sous la forme présentée au paragraphe 4. La notification devrait, dans la mesure du possible, être accompagnée de toutes pièces et autres preuves invoquées par le demandeur ou s'y référer.

2. [La notification est communiquée rapidement au défendeur par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne.][Le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie rapidement au défendeur que la notification est disponible sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.]

3. La procédure de résolution du litige en ligne [est réputée commencer] [commence] lorsque, après avoir reçu communication d'une notification conformément au paragraphe 1, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne notifie aux parties, conformément au paragraphe 2, que cette notification est disponible.

4. La notification contient:

a) Le nom et l'adresse électronique désignée du demandeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne;

b) Le nom et les adresses électroniques du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;

c) Les motifs sur lesquels est fondée la demande;

d) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;

e) La déclaration du demandeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le défendeur au sujet du même litige relatif à l'opération en cause;

[f) Le lieu de situation du demandeur;]

[g) La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure;]

[h) La signature du demandeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toutes autres méthodes d'identification et d'authentification;]

[...]

Remarques

Remarques générales

54. À sa vingt-cinquième session, le Groupe de travail a demandé que le projet d'article 4 soit scindé en deux articles séparés portant respectivement sur la notification et la réponse (A/CN.9/744, par. 76).

55. Il voudra peut-être examiner la proposition, présentée aux paragraphes 10 à 14 du document A/CN.9/WG.III/WP.113 et à la section IV(B) du document

A/CN.9/WG.III/WP.115, tendant à ce qu'il dresse, au paragraphe 4 du projet d'article 4A et au paragraphe 3 du projet d'article 4B, une liste des motifs de demande possibles et des réponses correspondantes à inclure respectivement dans les notifications et les réponses. Une autre option serait de considérer que le paragraphe 2 du projet d'article premier délimite de façon suffisante la portée des demandes susceptibles d'être résolues en ligne.

56. Un alinéa qui figurait dans une version précédente du projet de règlement et qui énonçait l'obligation pour le demandeur d'indiquer, au moment de la communication de sa notification, s'il acceptait de participer à une procédure de résolution en ligne, a été supprimé car il risquait de prêter à confusion avec les dispositions du projet d'article premier concernant l'accord exigé au moment de l'opération.

Paragraphe 3

57. Ce paragraphe a été légèrement modifié afin que le début de la procédure, déterminé par la réception de la notification, corresponde avec le moment où la communication est réputée avoir été reçue conformément au paragraphe 5 du projet d'article 3. En tout état de cause, le Groupe de travail souhaitera peut-être s'interroger sur la nécessité du paragraphe 3 étant donné que la date d'ouverture de la procédure n'a d'incidence sur aucune autre disposition du Règlement, et que si une procédure parallèle était engagée ailleurs, les considérations se rapportant au principe de la chose jugée seraient probablement régies par le droit national.

Paragraphe 4

Paragraphe 4 e)

58. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'à sa vingt-troisième session, il a été estimé que le paragraphe 4 e), ainsi qu'une disposition analogue au paragraphe 3 e) du projet d'article 4B, pourraient être utiles pour prévenir la multiplication des procédures portant sur un même litige (voir A/CN.9/721, par. 122).

Paragraphe 4 f)

59. Le Groupe de travail voudra peut-être se demander si le lieu de situation du demandeur présente un quelconque intérêt pratique car il n'indiquera pas forcément la langue à utiliser ni la juridiction compétente.

Paragraphe 4 g)

60. Le paragraphe 4 g) a été légèrement modifié afin de préciser que la langue spécifiée à ce stade est celle que préfère le demandeur. Une modification correspondante a été apportée au paragraphe 3 f) du projet d'article 4B pour tenir compte de la demande du Groupe de travail (incorporée dans le projet d'article 12) selon laquelle la langue de la procédure doit être convenue par les parties au début de la procédure.

Paragraphe 4 h)

61. Le Groupe de travail se souviendra peut-être qu'à sa vingt-deuxième session, il avait fait observer que des méthodes d'identification et d'authentification complexes n'étaient peut-être pas nécessaires aux fins de la résolution des litiges en ligne, et que les textes actuels de la CNUDCI sur le commerce électronique traitaient déjà de méthodes de signature électronique fiables et adaptées à l'objet pour lequel elles étaient utilisées (art. 7-2 b) de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique; voir A/CN.9/716, par. 49). Il serait peut-être plus approprié d'aborder la question de l'identification et de l'authentification des parties à une procédure de résolution d'un litige en ligne dans un document distinct du Règlement, tel que des lignes directrices et des exigences minimales à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne. Il convient également de noter que les expressions "signature électronique" et "signature numérique" ne recouvrent pas la même chose. La signature électronique⁹ désigne tout type de signature servant à identifier et à authentifier l'utilisateur, notamment dans le contexte de la gestion des identités¹⁰.

62. Projet d'article 4B (Réponse)

"1. Le défendeur communique au prestataire de services de résolution des litiges en ligne une réponse à la notification sous la forme présentée au paragraphe 3 dans les [sept (7)] jours calendaires qui suivent la réception de la notification. La réponse devrait, dans la mesure du possible, être accompagnée de toutes pièces et autres preuves invoquées par le défendeur ou s'y référer.

[2.

[Option 1: Le défendeur peut aussi, en réponse à la notification, communiquer au prestataire de services de résolution des litiges en ligne par l'intermédiaire de la même plate-forme de résolution des litiges en ligne, une demande découlant de la même opération que celle qui est visée par le demandeur dans la notification ('demande reconventionnelle').] La demande reconventionnelle est communiquée dans les [sept (7)] jours calendaires [après que la notification de demande initiale a été communiquée au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. [La demande reconventionnelle est examinée

⁹ L'article 2 a) de la Loi type sur les signatures électroniques définit la signature électronique comme suit: "données sous forme électronique contenues dans un message de données ou jointes ou logiquement associées audit message, pouvant être utilisées pour identifier le signataire dans le cadre du message de données et indiquer qu'il approuve l'information qui y est contenue". La signature numérique a généralement recours aux technologies de la cryptographie comme l'infrastructure à clef publique qui, pour être efficace, nécessite une technologie et des moyens de mise en œuvre spécifiques.

¹⁰ La gestion des identités pourrait se définir comme un système de procédures, de principes et de technologies visant à gérer le cycle de vie et les droits des utilisateurs, ainsi que les justificatifs électroniques d'identité. Il a été indiqué à titre d'exemple que la vérification de l'identité d'une personne ou d'une entité qui cherchait à accéder à distance à un système, qui était l'auteur d'une communication électronique ou qui signait un document électronique relevait de ce que l'on désignait désormais par l'expression "gestion des identités". Les fonctions de gestion des identités étaient assurées par trois processus: identification, authentification et autorisation (voir A/CN.9/692 et A/CN.9/728).

dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la demande initiale.]

[Une demande reconventionnelle doit inclure les renseignements visés aux alinéas c) et d) du paragraphe 4 de l'article 4A].]

[Option 2: Le défendeur peut, en réponse à la notification, communiquer une demande reconventionnelle au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. Le terme 'demande reconventionnelle' désigne une demande [indépendante] introduite par le défendeur [auprès du même prestataire de services de résolution des litiges en ligne] contre le demandeur et portant sur la même opération que celle visée par le demandeur dans la notification]]. La demande reconventionnelle est communiquée dans les [sept (7)] jours calendaires [après que la notification de la demande initiale a été communiquée au prestataire de services de résolution des litiges en ligne. La demande reconventionnelle est examinée dans la procédure de résolution du litige en ligne en même temps que la demande initiale.]

[Une demande reconventionnelle doit inclure les renseignements visés aux alinéas c) et d) du paragraphe 4 de l'article 4A].]

3. *La réponse contient:*

a) *Le nom et l'adresse électronique désignée du défendeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de résolution du litige en ligne;*

b) *Une réponse aux déclarations et allégations figurant dans la notification;*

c) *Les solutions proposées pour résoudre le litige;*

d) *La déclaration du défendeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le demandeur au sujet du même litige relatif à l'opération en cause;*

e) *Le lieu de situation du défendeur];*

f) *si celui-ci accepte le choix de la langue de procédure effectué par le demandeur conformément au paragraphe 4 g) de l'article 4A ci-dessus, ou s'il préfère une autre langue;]*

g) *La signature du défendeur et/ou de son représentant sous forme électronique, y compris toute autre méthode d'identification et d'authentification;]*

[...]"

Remarques

Remarques générales

63. Une disposition qui figurait dans une version précédente du projet de Règlement et qui énonçait l'obligation pour le défendeur d'indiquer, au moment de sa réponse, s'il acceptait de participer à une procédure de résolution en ligne, a été supprimée car elle constituait un facteur d'incertitude, compte tenu des dispositions du projet d'article premier concernant l'accord exigé au moment de l'opération.

Paragraphe 2

64. Le paragraphe 2 du projet d'article 4B reflète la décision du Groupe de travail d'inclure une disposition sur les demandes reconventionnelles dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 93).

65. À sa vingt-quatrième session, le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'élaborer une variante de la définition de la demande reconventionnelle proposée dans l'option 1 et de lui suggérer l'endroit où elle pourrait figurer dans le Règlement (A/CN.9/739, par. 93). Par conséquent, l'option 2 a été insérée entre crochets. Le Groupe de travail voudra peut-être conserver dans ce paragraphe la définition autonome proposée dans l'option 2, ou la faire figurer à part dans le projet d'article 2 (Définitions).

66. Outre la question de savoir si le libellé actuel de la définition serait assez large pour englober les demandes reconventionnelles dans les litiges entre entreprises, le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner les points suivants:

a) Le défendeur doit-il introduire une nouvelle demande ou doit-il inclure la demande reconventionnelle dans sa réponse? Dans le premier cas, la demande reconventionnelle doit-elle être présentée sous la forme indiquée dans le projet d'article 4A?

b) La réponse à la notification peut-elle être présumée contenir une demande reconventionnelle si le défendeur ne déclare pas ou n'indique pas expressément qu'il présente une telle demande? Le tiers neutre aura-t-il le pouvoir de décider qu'une réponse comprend ou constitue une demande reconventionnelle en l'absence de déclaration expresse du défendeur en ce sens?

c) Le demandeur aura-t-il la possibilité de répondre à la demande reconventionnelle ou le tiers neutre aura-t-il le pouvoir d'exiger qu'il le fasse?

d) Comment déterminera-t-on si la demande reconventionnelle relève de la demande initiale figurant dans la notification communiquée par le demandeur? (A/CN.9/739, par. 92). Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner dans quelle mesure cette question est traitée au paragraphe 4 du projet d'article 7 (concernant le pouvoir du tiers neutre de statuer sur sa propre compétence, y compris pour ce qui est de l'existence ou de la validité de la convention soumettant le litige à une procédure en ligne);

e) La présentation d'une demande reconventionnelle empêche-t-elle dans la pratique le défendeur d'introduire une nouvelle demande relative à la même opération auprès d'un autre prestataire de services de résolution des litiges en ligne?

Paragraphe 3

67. Le paragraphe 3 traite du contenu de la réponse à la notification et fait pendant aux dispositions du paragraphe 4 du projet d'article 4A.

Paragraphe 3 a)

68. Comme pour le paragraphe 4 du projet d'article 4A, la question de la protection des données ou du respect de la vie privée et de la sécurité en ligne lors de la communication d'informations concernant les parties durant la procédure de

résolution du litige en ligne devrait être prise en considération (A/CN.9/721, par. 108).

Paragraphe 3 f)

69. Le paragraphe 3 f) a été légèrement modifié afin de le rendre conforme au libellé demandé par le Groupe de travail pour le projet d'article 12 (Langue de la procédure), selon lequel la langue doit être convenue par les parties au début de procédure (voir aussi le paragraphe 60 plus haut).
