



Assemblée générale

Distr. générale
11 mars 2016
Français
Original: anglais

Commission des Nations Unies pour le droit commercial international

Quarante-neuvième session

New York, 27 juin-15 juillet 2016

Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa trente-troisième session (New York, 29 février-4 mars 2016)

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-6	2
II. Organisation de la session	7-15	3
III. Délibérations et décisions	16	4
IV. Projet de document descriptif non contraignant reprenant des éléments et principes du processus de règlement des litiges en ligne	17-87	4
<i>Partie II – Principes</i>	18-32	4
<i>Partie III – Étapes d’une procédure de règlement des litiges en ligne</i>	33-41	6
<i>Partie IV – Portée du processus de règlement des litiges en ligne</i>	42	7
<i>Partie VIII – Médiation</i>	43	7
<i>Partie X – Paragraphe 53 du projet de document final</i>	44-51	7
<i>Partie I – Introduction</i>	52-55	9
<i>Partie I – Généralités sur le règlement des litiges en ligne</i>	56-67	9
<i>Partie I – Objet des Notes techniques</i>	72-75	11
<i>Conclusions en ce qui concerne la Première partie – Introduction du document final</i>	76	12
<i>Titre du document final</i>	77-82	12
<i>Dernière lecture du projet de document final</i>	83-87	12



I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux dans le domaine du règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.

2. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission a confirmé que le mandat du Groupe de travail III portait sur les opérations électroniques internationales, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs¹. À cette session, elle a notamment décidé qu'en général, dans l'exécution de son mandat, le Groupe de travail devrait aussi examiner spécifiquement l'incidence de ses délibérations sur la protection des consommateurs et lui en rendre compte à sa quarante-cinquième session².

3. À sa quarante-cinquième session (New York, 25 juin-6 juillet 2012), la Commission a confirmé le mandat du Groupe de travail concernant de grands nombres d'opérations électroniques internationales portant sur de faibles montants. Le Groupe de travail a été encouragé à poursuivre ses travaux le plus efficacement possible³. Il a également été convenu que le Groupe de travail devrait examiner la manière dont le projet de règlement répondrait aux besoins des pays en développement et de ceux en situation d'après conflit, notamment en ce qui concerne la nécessité d'une phase d'arbitrage dans le processus, et en rendre compte à une future session de la Commission; et qu'il devrait continuer d'inclure dans ses délibérations la question des effets du règlement des litiges en ligne sur la protection des consommateurs des pays en développement, développés et en situation d'après conflit⁴. La Commission a en outre demandé au Groupe de travail de continuer d'étudier divers moyens de faire en sorte que le résultat du processus de règlement des litiges en ligne soit effectivement mis en œuvre, y compris l'arbitrage et d'autres solutions pouvant en tenir lieu⁵.

4. À ses quarante-sixième⁶ et quarante-septième⁷ sessions, la Commission a confirmé les décisions qu'elle avait prises à sa quarante-cinquième session.

5. À sa quarante-huitième session⁸ (Vienne, 29 juin-16 juillet 2015), la Commission a chargé le Groupe de travail III de poursuivre ses travaux pour élaborer un document descriptif non contraignant reprenant des éléments du processus de règlement des litiges en ligne qui avaient fait l'objet d'un consensus, en excluant la question de la nature de l'étape finale du processus (arbitrage ou non). Il a également été convenu qu'il serait donné au Groupe de travail un délai d'un an ou de deux sessions au maximum, après quoi les travaux seraient clos, qu'un résultat ait été ou non obtenu.

¹ *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-sixième session, Supplément n° 17 (A/66/17)*, par. 218.

² *Ibid.*

³ *Ibid.*, *soixante-septième session, Supplément n° 17 (A/67/17)*, par. 79.

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*, *soixante-huitième session, Supplément n° 17 (A/68/17)*, par. 222.

⁷ *Ibid.*, *soixante-neuvième session, Supplément n° 17 (A/69/17)*, par. 140.

⁸ *Ibid.*, *soixante-dixième session, Supplément n° 17 (A/70/17)*, par. 352.

6. On trouvera aux paragraphes 5 à 15 du document A/CN.9/WG.III/WP.126 un historique de l'examen que la Commission a fait des travaux menés par le Groupe de travail entre 2000 et 2014.

II. Organisation de la session

7. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa trente-troisième session à New York, du 29 février au 4 mars 2016. Ont participé à la session des représentants des États membres ci-après du Groupe de travail: Allemagne, Argentine, Arménie, Autriche, Brésil, Bulgarie, Canada, Chine, Colombie, El Salvador, Équateur, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, Fidji, Grèce, Honduras, Hongrie, Inde, Indonésie, Israël, Italie, Japon, Mexique, Namibie, Pakistan, Philippines, République de Corée, République tchèque, Singapour, Thaïlande, Turquie et Venezuela (République bolivarienne du).

8. Ont assisté à la session des observateurs des États suivants: Arabie saoudite, Égypte, Iraq, Libye, Pays-Bas, République arabe syrienne et Roumanie.

9. Ont également assisté à la session des observateurs des entités et États non membres suivants: Saint-Siège.

10. Ont en outre assisté à la session des observateurs de l'Union européenne (UE).

11. Ont assisté à la session des observateurs des organisations intergouvernementales suivantes: Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI).

12. Ont également assisté à la session des observateurs des organisations non gouvernementales suivantes: American Arbitration Association/International Centre for Dispute Resolution (AAA/ICDR), American Bar Association (ABA), Asia Pacific Regional Arbitration Group (APRAG), Association européenne des étudiants en droit (ELSA), Association juridique de l'Asie et du Pacifique (LAWASIA), Centre de recherche en droit public (CRPD), Chartered Institute of Arbitrators (CIArb), Commission chinoise d'arbitrage économique et commercial international (CIETAC), Institute of International Commercial Law (Pace Law School) (IICL), International Technology Law Association (ITechLaw), Internet Bar Organization (IBO), Jerusalem Arbitration Center (JAC), National Center for Information Technology and Dispute Resolution (NCITDR), New York State Bar Association (NYSBA) et Société chinoise de droit international privé (CSPIL).

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

Président: M. Jeffrey Wah-Teck CHAN (Singapour)

Rapporteur: M. Isaias MEDINA (Venezuela)

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

a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.139);

b) Note du Secrétariat sur un projet de document final reprenant des éléments et principes du processus de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.140).

15. 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 de la note sur un projet de document final reprenant des éléments et principes du processus de règlement des litiges en ligne.
 5. Questions diverses.
 6. Adoption du rapport.

III. Délibérations et décisions

16. Le Groupe de travail a repris ses travaux sur le point 4 de l'ordre du jour en se fondant sur la note établie par le Secrétariat (A/CN.9/WG.III/WP.140). Il est rendu compte de ses délibérations et décisions sur ce point au chapitre IV.

IV. Projet de document descriptif non contraignant reprenant des éléments et principes du processus de règlement des litiges en ligne

Examen du document A/CN.9/WG.III/WP.140

Titre et première partie

17. Le Groupe de travail a décidé de remettre l'examen du titre du projet de document final et des propositions concernant la "Première partie – Introduction" à un moment ultérieur de la session, et d'aborder l'une après l'autre les autres questions en suspens dans le document A/CN.9/WG.III/WP.140.

Partie II – Principes

18. Il a été rappelé que cette partie devrait regrouper tous les principes pertinents de façon logique.

19. S'agissant du libellé placé entre crochets au paragraphe 16, on a rappelé l'importance de la confidentialité dans les procédures de règlement des litiges en ligne. Dans ce contexte, il a été noté que les procédures étaient susceptibles de se dérouler dans des situations conflictuelles ou généralement délicates, et que la recherche d'un règlement pourrait exiger l'entière sincérité des parties. Il a donc été proposé de supprimer les crochets afin d'intégrer la phrase qui y était contenue au document final.

20. L'attention ayant été appelée sur le fait que le processus de règlement des litiges en ligne s'appuyait sur Internet et pouvait donc faire l'objet de piratage, il a également été proposé de traiter la sécurité des procédures de règlement des litiges en ligne dans une partie du document final. À cet égard, on a proposé d'élargir le libellé entre crochets pour qu'il se lise comme suit: "L'administrateur de procédures et la plate-forme de règlement des litiges en ligne devraient adopter et mettre en

œuvre des mesures appropriées, notamment en matière de confidentialité, pour assurer la sécurité du processus de règlement des litiges en ligne.” On a appuyé cette proposition, en mettant l’accent sur l’importance particulière de la sécurité dans le cadre du règlement des litiges en ligne.

21. On s’est accordé à penser que les concepts de confidentialité et de sécurité étaient liés et qu’ils soulevaient des questions importantes pour le processus de règlement des litiges en ligne. Toutefois, on s’est opposé à la prise en considération de questions supplémentaires à ce stade des travaux, en particulier dans la mesure où il fallait conclure les délibérations sur le document final à la session en cours.

22. Il a été ajouté que la phrase proposée ne serait pas à sa place sous le sous-titre “compétences”. On a également rappelé qu’il était expressément précisé dans le projet de document final que son contenu ne prétendait pas être exhaustif. Pour ces raisons, il a été proposé de supprimer la phrase entre crochets. Cette proposition a été soutenue.

23. Le Groupe de travail a rappelé qu’à sa session précédente, il avait décidé de ne pas aborder la question de la confidentialité dans le document final (A/CN.9/862, par. 119). Certains délégués se sont demandé si la décision du Groupe de travail signifiait également que le document final devait complètement éviter d’aborder ce sujet, dans la mesure où le Groupe de travail était également convenu de garder à l’esprit l’importance de la question pour le document final. Il a été ajouté que le fait de ne pas mentionner la confidentialité pourrait laisser penser qu’il s’agissait d’une question mineure, contrairement à la position déclarée du Groupe de travail.

24. Il a été rappelé que le Groupe de travail était déjà convenu de l’importance de normes sur la sécurité des échanges de données à l’intention des prestataires de services de règlement des litiges en ligne (A/CN.9/862, par. 82) et du fait que la sécurité des données constituait un élément important de la “confidentialité”. Il a également été dit que la notion de “confidentialité” s’étendait au-delà de la sécurité des données et qu’il n’y avait pas de consensus sur la portée du terme lui-même.

25. À l’issue de la discussion, il a été convenu de supprimer le texte entre crochets et d’aborder la question de la sécurité des données au paragraphe 26 du document final, qui serait examiné plus tard pendant la session. En ce qui concerne d’autres aspects de la confidentialité, il a été noté que la question de la transmission d’informations entre les parties et le tiers neutre était déjà abordée au paragraphe 47 f) du projet de document final, et qu’on pourrait ajouter une référence à la “confidentialité” dans la première partie du document ou ailleurs dans la partie II; cette question serait examinée ultérieurement pendant la session.

26. Il a également été convenu de remplacer les mots “les décisions des tiers neutres”, au paragraphe 16, par une référence au tiers neutre lui-même, car les normes en question renverraient aussi aux actes et au comportement de celui-ci.

27. On a fait observer que le paragraphe 17 du projet de document final figurait actuellement sous le titre “Compétences”. Il a été estimé qu’il vaudrait mieux le placer sous un sous-titre additionnel intitulé “Consentement”. Cette proposition a été acceptée.

28. S’agissant du paragraphe 10, on a proposé de supprimer le mot “contractuelle”, afin de ne pas restreindre inutilement la portée du paragraphe. Cette proposition a été acceptée.

29. S'agissant du paragraphe 11, il a été proposé de supprimer le terme "anonymisées" puisque certains systèmes permettaient la divulgation de noms (notamment dans le cadre des mécanismes dits "naming and shaming" [dénoncer nommément et faire honte]). Cependant, à l'inverse, le Groupe de travail a été instamment prié de conserver ce terme car sa suppression, a-t-on dit, créerait un risque de divulgation inappropriée d'informations concernant les parties, leurs opérations et le litige en question. À cet égard, il a été proposé que l'autorisation de publier des données et des statistiques soit expressément soumise aux principes de confidentialité applicables. Ces propositions ont été appuyées dans leur ensemble, compte tenu notamment des déclarations antérieures du Groupe de travail sur des points similaires (voir par. 77 du document A/CN.9/716). Il a été convenu d'ajouter les mots "conformément aux principes de confidentialité applicables" au paragraphe 11.

30. Une autre proposition de libellé concernant le consentement des parties n'a pas été appuyée.

31. Il a été ajouté que l'on pouvait également considérer que l'ajout envisagé au paragraphe 11 abordait les questions en suspens relatives à la confidentialité (voir, pour plus de détails, par. 19 à 25 ci-dessus). À cela, il a été répondu que la question de la confidentialité était d'une portée plus large que la simple publication de données ou de statistiques, et qu'une déclaration de principe plus générale devrait être intégrée au document final.

32. Il a aussi été proposé de remplacer le terme "décisions", qui pourrait être interprété de manière trop étroite, par le terme "conclusions". Cette proposition a été acceptée.

Partie III – Étapes d'une procédure de règlement des litiges en ligne

Paragraphe 21

33. En ce qui concerne le premier libellé entre crochets au paragraphe 21, il a été convenu qu'il serait utile de signaler, à cet endroit du texte du projet de document final, la possibilité d'une troisième et dernière étape. Il a donc été convenu de conserver la phrase en enlevant les crochets.

34. En ce qui concerne le second libellé entre crochets au paragraphe 21, il a été rappelé qu'il n'y avait pas de consensus sur la nature de la troisième et dernière étape, et que le texte en question pourrait donc outrepasser le mandat confié au Groupe de travail. Il a été ajouté que la première phrase, à elle seule, fournissait peut-être suffisamment d'éléments sur cette dernière étape.

35. Il a été rappelé que le mandat excluait "la question de la nature de l'étape finale du processus" de règlement des litiges en ligne (A/70/17, par. 352). Néanmoins, le Groupe de travail était parti du principe que, si la médiation échouait, il y aurait ou il pourrait y avoir une dernière étape, qui pourrait prendre différentes formes. On a également rappelé les délibérations que le Groupe de travail avait tenues à sa session précédente en ce qui concerne la proposition visant à inclure le libellé qui figurait à présent dans la deuxième série de crochets (A/CN.9/862, par. 120 à 127), en notant que le Groupe en avait différé l'examen.

36. On a fait observer que le second libellé entre crochets était associé aux phrases figurant entre crochets aux paragraphes 44 et 53 du projet de document final.

37. Il a été dit que la nature du processus était telle qu'en l'absence de médiation à la fin de la deuxième étape, il faudrait effectivement que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne fasse connaître aux parties les éventuelles options qui se présentaient à elles. Il a également été proposé que le tiers neutre puisse assumer ce rôle.

38. Dans la mesure où la nature de la dernière étape ne serait pas abordée dans le document final, il a été estimé qu'il vaudrait mieux ne pas inclure le second libellé entre crochets du paragraphe 21 du projet de document final. D'un autre côté, il a été noté que le document final serait incomplet si cette question n'y était pas mentionnée, même si, a-t-on ajouté, elle serait plus à sa place à un autre endroit du texte.

39. Il a donc été proposé de remplacer le second libellé entre crochets par le membre de phrase suivant: "auquel cas l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne ou le tiers neutre peut informer les parties de la nature de cette étape". Cette proposition a été appuyée.

40. On a estimé qu'il fallait préciser davantage le terme "nature". Sur ce point, on a toutefois noté que, dans ce contexte, il avait la même signification qu'au paragraphe 352 du document A/70/17.

41. Il a été convenu de supprimer du paragraphe 21 le second libellé entre crochets et de lui substituer le membre de phrase figurant au paragraphe 39 ci-dessus.

Partie IV – Portée du processus de règlement des litiges en ligne

Paragraphe 26

42. À la suite de l'examen par le Groupe de travail des questions relatives à la sécurité des données plus tôt pendant la session (voir par. 20 ci-dessus), il a été convenu d'ajouter le membre de phrase "d'une manière qui assure la sécurité des données" à la fin de l'avant-dernière phrase du paragraphe 26.

Partie VIII – Médiation

Paragraphe 44

43. Compte tenu de la décision du Groupe de travail en ce qui concerne le paragraphe 21 (voir par. 41 ci-dessus), on s'est demandé s'il convenait de conserver ce paragraphe. En réponse, on a fait observer que son maintien était compatible avec la présentation de la première étape du processus, décrite aux paragraphes 37 à 39 du projet de document final, et que la référence à "un délai raisonnable" était utile pour décrire la fin de cette étape du processus. Par conséquent, il a été décidé d'enlever les crochets et d'intégrer ce libellé au document final.

Partie X – Paragraphe 53 du projet de document final

44. Il a été dit qu'au vu des décisions du Groupe de travail concernant les paragraphes 21 et 44 du projet de document final (voir par. 41 et 43 ci-dessus), ce paragraphe était inutile. On a ajouté que son inclusion dépasserait le mandat restreint que la Commission avait confié au Groupe de travail, en particulier dans la mesure où aucun consensus ne s'était dégagé quant aux options susceptibles d'être choisies pour la dernière étape du processus. Ces avis ont été appuyés.

45. Selon un autre point de vue, le document final serait incomplet en l'absence d'une référence supplémentaire à la dernière étape, et tant la portée du paragraphe que son incorporation dans une partie distincte étaient justifiées. On a ajouté que la simple mention de la troisième étape ne serait pas contraire au mandat restreint confié au Groupe de travail, et qu'elle aiderait les utilisateurs à mieux saisir la portée globale du processus de règlement des litiges en ligne. Ces avis ont également été appuyés.

46. À ce sujet, il a été estimé que l'on pourrait aussi inclure, à des fins d'exhaustivité, une description des types de processus susceptibles de constituer la dernière étape, mais qu'une telle description ne devrait ni indiquer une quelconque préférence pour l'un ou l'autre de ces processus, ni aborder leurs conséquences juridiques.

47. Il a également été proposé d'aborder ce point à la fin de la partie VIII ou dans une nouvelle partie qui lui ferait suite, éventuellement en reprenant la teneur du libellé ajouté au paragraphe 21 plus tôt pendant la session (voir par. 41 ci-dessus). Cette proposition a aussi été appuyée.

48. À l'issue de la discussion, il a été convenu d'inclure au document final une disposition supplémentaire abordant la dernière étape du processus, qui constituerait une nouvelle partie VIII *bis*.

49. S'agissant de la formulation de cette disposition, trois libellés ont été proposés:

a) "L'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut informer les parties de la nature de la dernière étape;"

b) "Sans aborder ici la nature de la dernière étape du processus de règlement des litiges en ligne (arbitrage ou non), si la médiation échoue, une troisième et dernière étape peut commencer, auquel cas l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut informer les parties de la nature de cette étape;"

c) Maintien du texte du paragraphe 53, à l'exception du dernier membre de phrase. La disposition se lirait alors comme suit: "Si le tiers neutre n'est pas parvenu à faciliter le règlement du litige, il est souhaitable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne se fonde sur les informations soumises par les parties pour leur rappeler, ou leur présenter, les options susceptibles d'être choisies pour la dernière étape du processus."

50. Certains éléments de ces propositions ont été appuyés, et on a de nouveau souligné qu'il fallait éviter de rouvrir le débat sur la nature de la dernière étape. Il a été convenu que la disposition devait être descriptive et informative pour les utilisateurs.

51. À l'issue de la discussion, il a été convenu que la disposition se lirait comme suit: "Si le tiers neutre n'est pas parvenu à faciliter le règlement du litige, il est souhaitable que lui-même ou l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne informe les parties de la nature de la dernière étape et de la forme que celle-ci pourrait prendre." En conséquence, il a été convenu de supprimer du projet de document final le paragraphe 53 et son titre introductif. Il a également été convenu que le sous-titre de cette partie serait: "Dernière étape".

*Partie I – Introduction**Observations générales*

52. Le Groupe de travail a rappelé qu'il avait reporté à la présente session l'examen des deux formulations de cette partie, et était convenu d'en examiner simultanément les différents éléments, comme le dénotent les sous-titres structurant chaque formulation.

53. Le premier point soulevé concernait la chronologie des trois éléments constituant cette partie. Il a été noté que la première formulation suivait la présentation de l'Aide-mémoire de la CNUDCI sur l'organisation des procédures arbitrales, et qu'elle pouvait dès lors être maintenue. Selon un autre point de vue, la seconde formulation serait plus logique dans le contexte du document final relatif au règlement des litiges en ligne, d'autant qu'il fallait encore établir de manière définitive le titre de ce document.

54. À l'issue de consultations informelles, il a été convenu que le Groupe de travail aborderait l'examen du projet d'introduction en se fondant sur la deuxième formulation proposée dans le document A/CN.9/WG.III/WP.140.

55. On a noté que le titre du document final était mentionné à plusieurs reprises dans le projet d'introduction, alors qu'aucun titre n'avait encore été retenu.

Partie I – Généralités sur le règlement des litiges en ligne

56. Le sous-titre "Généralités sur le règlement des litiges en ligne" et le libellé du paragraphe 1 de la deuxième formulation ont été approuvés.

57. Il a été proposé d'insérer, après la première phrase du paragraphe 2 de la deuxième formulation, une phrase supplémentaire se lisant comme suit: "Le règlement des litiges en ligne est un mécanisme de résolution des différends qui met en œuvre des communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication pour faciliter toute la gamme des formes traditionnelles de règlement des litiges (entre autres, de manière non exhaustive, les négociations, la médiation, la conciliation, l'arbitrage, le règlement judiciaire et les décisions d'experts), selon le cas applicable."

58. L'insertion d'une partie de texte supplémentaire dans le paragraphe a été appuyée.

59. On a également proposé d'autres libellés possibles pour le membre de phrase "toute la gamme des formes traditionnelles de règlement des litiges": on a notamment proposé de remplacer les mots "toute la gamme des" par "une large gamme de", de faire référence aux formes non seulement "traditionnelles" mais aussi "modernes", et de mentionner le "règlement des litiges" sans préciser plus avant.

60. Il a été dit qu'une description succincte des différentes formes possibles de règlement des litiges en ligne, comme celle figurant entre parenthèses, pourrait être utile pour les utilisateurs du document final, et en particulier pour les consommateurs dans les pays en développement.

61. On a également fait observer que le règlement des litiges en ligne pouvait englober, outre les moyens déjà décrits, des modes de résolution non traditionnels,

et qu'il s'agissait là d'un domaine en expansion. On s'est donc demandé si la liste proposée était suffisamment complète et si elle résisterait à l'épreuve du temps. À cet égard, on a souligné le caractère non exhaustif de cette liste et il a été dit que la référence générale aux communications électroniques et à d'autres technologies permettrait la prise en compte des avancées dans le domaine du règlement des litiges en ligne.

62. Selon un autre avis, si la liste indicative figurant entre parenthèses incluait des modes de règlement des litiges en ligne qui n'étaient pas mentionnés ni expliqués ailleurs dans le document final, cela pourrait prêter à confusion, en particulier pour les consommateurs. On a ajouté qu'*a contrario*, la suppression de la liste signifierait que tous les modes possibles de règlement des litiges en ligne étaient pris en compte. Pour ces raisons, il a été dit que le libellé entre parenthèses ne devrait pas être inséré.

63. L'opinion inverse, en faveur de l'inclusion d'une liste indicative similaire à celle qui figurait entre parenthèses, a aussi été appuyée. On a proposé d'y ajouter d'autres formes de règlement des litiges en ligne, notamment les "médiateurs" (ombudsmans), les "commissions d'examen des plaintes" et la "conciliation". Selon un autre avis encore, il fallait également faire figurer dans cette liste des formes plus récentes de règlement des litiges en ligne, comme la négociation automatisée, les systèmes fondés sur la réputation, les systèmes fondés sur les plaintes des consommateurs et la rétrofacturation par carte de crédit.

64. Une autre proposition visait à remplacer la phrase supplémentaire qui avait été proposée par le libellé suivant, qui s'insérerait dans la deuxième phrase, après le mot "solutions": "et de formes (entre autres, de manière non exhaustive, les négociations, la médiation, la conciliation, l'arbitrage, le règlement judiciaire et les décisions d'experts)". On a également dit que cette formulation, conjuguée avec la référence faite aux "procédés hybrides" au paragraphe 2, engloberait aussi toutes les formes pertinentes de communications et de technologies. À cet égard, il a été ajouté qu'une référence supplémentaire à une "large gamme de" ou à "toute la gamme des" formes faciliterait la compréhension des utilisateurs. Ces deux propositions, prises ensemble, ont été appuyées.

65. À l'issue des consultations, il a été proposé de modifier la deuxième phrase du paragraphe 2 afin qu'elle se lise comme suit: "Le règlement des litiges en ligne englobe un large éventail de solutions et de formes (entre autres, de manière non exhaustive, la conciliation, la médiation, l'arbitrage, les ombudsmans et les commissions d'examen des plaintes) et permet notamment d'utiliser des procédés hybrides associant des éléments en ligne et hors ligne."

66. Après plus ample discussion, l'avis tendant à inclure une liste indicative dans la deuxième phrase modifiée du paragraphe 2 l'a emporté.

67. Il a été proposé que la liste indicative comprenne, outre les formes de règlement des litiges en ligne répertoriées au paragraphe 64 ci-avant, la "négociation" et la "médiation assistée", car ces formes étaient abordées dans le projet de document final. Cette proposition a été appuyée.

68. Il a également été proposé que des formes supplémentaires, telles que celles recensées au paragraphe 63 ci-avant, soient incluses dans la liste indicative. En réponse, on s'est demandé si toutes les formes énumérées étaient bien des formes de

règlement des litiges en ligne, et il a été ajouté que la mention de toutes ces formes risquait d'allonger excessivement la liste. Il a également été dit que le fait d'inclure ces termes pourrait créer de la confusion pour l'utilisateur, en particulier si la liste ne distinguait pas les formes de règlement de litige en ligne selon qu'elles étaient ou non abordées dans le document final.

69. Une autre proposition consistant à insérer les mots "modernes" et "traditionnelles" après le mot "solutions", et à ajouter le terme "décisions d'experts", n'a pas été appuyée.

70. À l'issue de la discussion, il a été décidé que la "négociation" et la "médiation assistée" seraient ajoutées aux formes énoncées au paragraphe 65 ci-avant. Il a été convenu que la liste indicative telle qu'elle figurait dans le document final comprendrait en conséquence les formes de règlement des litiges en ligne recensées au paragraphe 65 ci-dessus, ainsi que la "négociation" et la "médiation assistée". Le Secrétariat a été prié d'insérer ces deux dernières formes à l'emplacement idoine de la liste indicative.

71. Il a aussi été proposé d'ajouter le mot "sécurisé" dans la première phrase du paragraphe 2, pour traduire le fait que le Groupe de travail avait décidé, plus tôt dans la session, d'aborder la sécurité des données dans le projet de document final. Cette proposition a été appuyée. Selon un autre point de vue, cet ajout était inutile dans la mesure où la question était suffisamment traitée ailleurs et où le paragraphe 2 ne mettait pas l'accent sur cet aspect. Il a néanmoins été décidé d'insérer le mot "sécurisé", conformément à la proposition.

Partie I – Objet des Notes techniques

Paragraphe 4

72. Il a été proposé d'ajouter à ce paragraphe les mots "de confidentialité", après "d'équité".

73. On a rappelé que la question de la confidentialité avait été examinée précédemment pendant la session et il a été dit que cet aspect avait été pris en compte dans les modifications apportées aux paragraphes 11 et 26 du projet de document final (voir par. 29 et 42 ci-avant). Il a été ajouté que la juxtaposition dans le même paragraphe des termes "confidentialité" et "transparence" prêterait à confusion.

74. Une autre possibilité serait de remplacer les mots "normes en matière de régularité de la procédure" par "normes en matière de confidentialité et de régularité de la procédure", au paragraphe 52 du projet de document final. Cette proposition a été appuyée.

75. Il a été convenu de traiter la question de la confidentialité conformément à la proposition faite, au paragraphe 52, et, par conséquent, de maintenir dans le document final le paragraphe 4 tel qu'il figurait dans la seconde formulation.

Conclusions en ce qui concerne la Première partie – Introduction du document final

76. En l'absence de propositions visant à modifier la sous-partie de la seconde formulation intitulée "Caractère non contraignant des Notes techniques" ou à modifier le libellé supplémentaire proposé dans la seconde formulation, il a été

convenu d'intégrer la seconde formulation, telle que modifiée aux paragraphes 70, 71 et 75 ci-avant, pour faire office d'introduction du document final.

Titre du document final

77. Il a été estimé que le terme "lignes directrices" utilisé dans le sous-titre de l'introduction serait plus compréhensible pour les utilisateurs potentiels, et devrait donc servir de titre au document final. Cette proposition a été appuyée.

78. Selon un autre avis, c'était le terme "notes techniques" qui devrait être choisi. Il a été dit qu'il figurait dans une version précédente du projet de document final et qu'il traduisait mieux le mandat confié au Groupe de travail. Il a également été dit que le terme "notes techniques" éviterait toute confusion avec d'autres textes de la CNUDCI dont le titre anglais comportait le mot "guide" mais dont la portée était différente. Il a été ajouté qu'aucun document de la CNUDCI n'était intitulé "lignes directrices", alors que le terme "notes" avait déjà été utilisé en anglais, notamment pour l'Aide-mémoire de la CNUDCI sur l'organisation des procédures arbitrales ("UNCITRAL Notes on Organizing Arbitral Proceedings"), dont la portée, a-t-on dit, était comparable à celle du projet de document final. On a également fait observer que le terme "notes techniques" ne laisserait aucunement entendre que le document final pouvait comporter des règles contraignantes. Cette proposition a également été appuyée.

79. Par ailleurs, il a été dit que l'utilisation pour le titre de l'équivalent chinois du terme "notes techniques" pourrait prêter à confusion car il n'existait aucune traduction littérale de ce terme en chinois susceptible d'en rendre le sens. Si le terme "technical notes" reflétait peut-être bien la teneur du document final dans la version anglaise, il a été dit qu'il faudrait, dans la version chinoise, employer les mots "技术指引" de façon à bien véhiculer la signification qu'on avait voulu donner au titre et la teneur du document final. Il a également été dit que le projet de document final n'avait ni la même portée, ni la même utilisation prévue, que l'"Aide-mémoire de la CNUDCI sur l'organisation des procédures arbitrales".

80. Selon l'avis qui a prévalu, il convenait d'utiliser le terme "notes techniques" et il a donc été décidé que le document final s'intitulerait "Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne".

81. Une préoccupation ayant été soulevée à propos de la version russe du terme "notes techniques", qui ne permettrait pas non plus de comprendre que le document final englobait des questions s'insérant dans un cadre juridique, le Secrétariat a été prié de faire en sorte que son titre traduise bien la portée et la signification du document final dans toutes les langues officielles.

82. Il a été confirmé que le document final s'intitulerait "Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne", sous réserve de l'examen des questions linguistiques indiquées aux paragraphes 79 et 81 ci-dessus.

Dernière lecture du projet de document final

83. Le Groupe de travail a procédé à un dernier examen du projet de document final. Aucune nouvelle observation n'a été formulée, mise à part celle concernant la partie X – Langue (par. 50 du projet de document final).

84. Il a été proposé d'ajouter le membre de phrase "il est souhaitable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne propose la procédure dans une langue que les utilisateurs peuvent comprendre", soit pour remplacer la dernière phrase du paragraphe 50 du document final, soit en tant que texte supplémentaire ailleurs dans ce paragraphe. Cette proposition a été appuyée.

85. Selon un autre avis, les discussions relatives aux dispositions portant sur des aspects linguistiques menées précédemment au sein du Groupe de travail n'avaient permis de dégager un consensus que sur les éléments du projet figurant au paragraphe 50 du document A/CN.9/WG.III/WP.140. Il a été ajouté que les systèmes de règlement des litiges en ligne ne seraient pas nécessairement en mesure de prendre en compte toutes les langues. Pour ces raisons, il a été fait objection à la proposition.

86. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le paragraphe 50 serait maintenu tel qu'il figurait dans le document A/CN.9/WG.III/WP.140.

87. Le Groupe de travail est convenu que le projet de document final serait présenté à la Commission sous la forme contenue dans le document A/CN.9/WG.III/WP.140, les modifications apportées durant la présente session étant dûment prises en compte.