



Assemblée générale

Distr. limitée
17 mars 2011
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Vingt-troisième session
New York, 23-27 mai 2011

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 électroniques internationales: projet de règlement de procédure	5-63	2
A. Remarques générales	5-8	2
B. Notes sur le projet de règlement de procédure	9-63	4
1. Dispositions préliminaires	9-31	4
2. Ouverture de la procédure	32-37	10
3. Négociation	38-45	12
4. Médiation et arbitrage	46-63	14
a. Nomination du tiers neutre	46-51	14
b. Conduite de la procédure de résolution du litige en ligne	52-59	15
c. Exonération de responsabilité	60-63	17



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 du règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique, à savoir les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs. Il a également été convenu que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant¹.

2. À sa vingt-deuxième session (Vienne, 13-17 décembre 2010), le Groupe de travail a commencé à examiner la question et a demandé au Secrétariat, sous réserve des ressources disponibles, d'élaborer un projet de règlement de procédure générique pour la résolution des litiges en ligne, 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 volumes (A/CN.9/716, par. 115).

3. Lors de cette session, le Groupe de travail a également demandé au Secrétariat d'énumérer les informations sur le règlement des litiges en ligne dont il avait connaissance, en indiquant les sites Web ou les autres sources où elles se trouvaient (A/CN.9/716, par. 115). Il souhaitera peut-être noter que cette liste peut désormais être consultée sur le site Web de la CNUDCI².

4. La présente note contient un projet annoté de règlement de procédure, qui tient compte des délibérations du Groupe de travail à sa vingt-deuxième session.

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

A. Remarques générales

5. À la vingt-deuxième session du Groupe de travail, selon l'avis général, il n'existait aucune norme convenue au niveau international pour le règlement des litiges en ligne et il était nécessaire de trouver des solutions pratiques à la question des différends découlant du grand nombre d'opérations effectuées entre entreprises et entre entreprises et consommateurs dans le monde entier, qui portaient sur de faibles montants et des volumes très importants et qui exigeaient un mécanisme de résolution des litiges rapide, efficace et peu onéreux. L'avis a également été exprimé que l'exécution internationale des sentences était difficile, voire impossible, compte tenu de l'absence de traités prévoyant expressément une telle exécution pour les opérations entre entreprises et consommateurs (A/CN.9/716, par. 16). Des questions ont été soulevées, notamment celles de savoir comment un système mondial de résolution des litiges en ligne serait financé (et si les États seraient en fait disposés à le financer); et, s'agissant de la mise en œuvre et de la validité de la convention

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

² www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html.

d'arbitrage, si la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (Convention de New York) était adaptée et applicable aux sentences arbitrales rendues à l'issue de procédures de résolution de ces litiges en ligne, puisque ceux-ci concernaient des consommateurs. Les obligations découlant de la Convention de New York ont été mentionnées (A/CN.9/716, par. 23).

6. La présente note contient un projet de règlement de procédure rapide qui pourrait servir de modèle aux administrateurs des procédures en ligne et qui ne traite pas la question de l'exécution des décisions prises dans le cadre de la résolution de litiges en ligne. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que le projet de règlement a été rédigé de manière générique, de sorte qu'il s'applique aux opérations entre entreprises et entre entreprises et consommateurs à condition que toutes ces opérations portent sur de faibles montants, conformément au mandat de la Commission selon lequel le travail dans ce domaine devrait se concentrer sur les opérations internationales de commerce électronique, à savoir les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs (voir par. 1, ci-dessus)³.

7. Conformément à la décision du Groupe de travail prise à sa vingt-deuxième session de formuler des règles génériques, simples et faciles à utiliser, qui soient adaptées au faible montant des demandes, tiennent compte de la nécessité d'une procédure rapide et mettent l'accent sur la conciliation puisque la majorité des affaires se règlent à ce stade (A/CN.9/716, par. 55), le projet de règlement de procédure présente les caractéristiques suivantes:

a) Il prévoit une phase de négociation, suivie d'une phase de médiation et, si cette seconde phase échoue, du prononcé par un tiers neutre d'une décision définitive qui s'impose aux parties. Afin de tenir compte de la nécessité d'une procédure rapide, le tiers neutre nommé par l'administrateur de procédures en ligne se charge des deux phases que sont la médiation et l'arbitrage. L'expression "tiers neutre" a été choisie pour englober les deux fonctions possibles;

b) Il est proposé que, sauf convention contraire des parties, les différends soient soumis à un seul tiers neutre choisi par l'administrateur de procédures en ligne, et non pas par les parties, mais que ces dernières puissent contester le choix du tiers neutre par le biais d'une procédure simplifiée; et

c) Il n'y aurait pas d'audiences, puisque la procédure est basée sur des documents déposés en ligne.

8. Le Groupe de travail devra examiner plus avant les thèmes suivants: le cadre juridique général dans lequel ce règlement devrait être mis en application (voir par. 13 et 14 ci-dessous) et la question de l'arbitrabilité (voir par. 12 ci-dessous).

³ Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 257.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure

1. Dispositions préliminaires

9. Projet d'article premier (Champ d'application)

"1. Le Règlement de la CNUDCI pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales ("le Règlement") est utilisé pour résoudre les litiges découlant d'une opération internationale effectuée avec des moyens de communication électroniques.

2. Le Règlement s'applique lorsque les parties à une opération en ligne sont convenues qu'il régira la résolution des litiges portant sur cette opération [, sous réserve du droit de l'acheteur d'exercer d'autres recours].

3. Le Règlement ne s'applique pas aux opérations portant sur:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

...

4. Le Règlement est destiné à être utilisé dans un cadre de résolution des litiges en ligne qui consiste en [...]."

Remarques

Paragraphe 2

10. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il faudrait prévoir un délai de prescription dans lequel les demandes doivent être formulées ou s'il faut laisser au droit applicable en l'espèce le soin de régler cette question. Dans certaines règles proposées pour la résolution des différends en ligne, le demandeur doit engager la procédure en ligne dans les six mois suivant le paiement du prix d'achat (article 4 de l'Annexe A du Guide législatif en vue d'une loi interaméricaine sur l'accès au règlement des litiges de consommation et sur les réparations pour préjudices subis par les consommateurs, soumis par les États-Unis d'Amérique lors de la septième Conférence spécialisée interaméricaine de droit international privé de l'Organisation des États américains (OEA) ("Proposition OEA").

11. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner comment serait exprimée la volonté de soumettre le litige à l'arbitrage. À cet égard, il pourrait être proposé de donner des instructions pour que l'administrateur des procédures en ligne insère sur sa plate-forme une case "j'accepte" (acceptation par un clic ou méthode dite "click-wrap") ou prévoie d'autres moyens électroniques par lesquels les parties conviennent d'appliquer le Règlement à leur litige.

Paragraphe 3

12. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si le Règlement devrait définir les types de litiges auxquels il s'applique (à savoir, litiges en matière de vente de marchandises) ou s'il faudrait limiter son champ d'application (A/CN.9/716, par. 47). Certaines règles et propositions existantes sur la résolution des litiges en

ligne ont opté pour l'exclusion de certains types de différends. Il s'agit généralement de différends posant des problèmes de dommages corporels, de droit de la famille, d'imposition ou de propriété intellectuelle (article 1-2 du Règlement ECODIR), et de différends sur des questions de violation de la vie privée, de propriété intellectuelle, de responsabilité extracontractuelle ou de préjudice indirect (article 2 de la Proposition OEA).

Paragraphe 4

13. Le paragraphe 4 vise à préciser que le Règlement est seulement un élément qui s'inscrit dans un cadre à définir pour assurer l'efficacité du système de résolution des différends en ligne. À sa vingt-deuxième session, le Groupe de travail a demandé au Secrétariat d'établir, pour une future réunion, un document qui énonce les principes et les questions liés à la conception d'un système de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/716, par. 115 b)).

14. Le Groupe de travail souhaitera peut-être noter que les Principes directeurs régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine de l'ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) autorise les administrateurs de procédures en ligne à adopter des "règles supplémentaires", qui soient conformes aux Règles d'application de ces principes directeurs et traitent de questions telles que les taxes et honoraires, les indications sur le nombre maximum de mots et de pages pour les mémoires, la taille des fichiers et d'autres conditions relatives au format, les moyens de communiquer avec l'administrateur et le tiers neutre (article premier des Principes directeurs) ou d'autres questions qui ne sont pas déjà régies par les Règles d'application. À cet égard, le Groupe de travail souhaitera peut-être s'interroger sur le caractère utile et complémentaire, pour les travaux en cours, de telles règles ou orientations distinctes et supplémentaires. S'il est d'avis qu'elles seraient utiles, il voudra peut-être également examiner la nature du document où elles pourraient être formulées. Aux fins de la présente note, on se référera au "Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne" lorsque des précisions devront être apportées au présent règlement de procédure s'agissant des aspects techniques et des aspects de conception de la plate-forme de résolution des litiges en ligne et que ces précisions viendraient compléter le règlement.

15. Projet d'article 2 (Définitions)

"Aux fins du présent Règlement:

- 1. Le terme "demandeur" désigne la partie qui engage une procédure de résolution de litiges en ligne conformément au Règlement en adressant une notification;*
- 2. Le terme "communication" désigne toute mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande exigée des parties dans le cadre de la résolution du litige en ligne;*
- 3. Le terme "communication électronique" désigne toute communication que les parties effectuent au moyen d'une information créée, transmise, reçue ou conservée par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues, notamment, mais non exclusivement, l'échange de données informatisées (EDI), la messagerie électronique, le télégramme, le télex ou la télécopie;*

4. Le terme “tiers neutre” désigne la personne qui aide les parties à résoudre leur litige et/ou rend une [décision] [sentence] sur le litige conformément au Règlement;
5. Le terme “défendeur” désigne la partie à laquelle est adressée la notification;
6. Le terme “résolution de litiges en ligne” désigne un système de règlement des litiges [internationaux] dans lequel [les aspects procéduraux des mécanismes de résolution sont conduits et facilités] [la procédure de résolution est conduite et facilitée] par l'utilisation de communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication;
7. Le terme “plate-forme de résolution de litiges en ligne” désigne un système utilisé pour créer, transmettre, recevoir, conserver ou traiter de toute autre manière des communications électroniques dans la résolution de litiges en ligne;
8. Le terme “administrateur de procédures en ligne” désigne une entité qui administre des procédures de résolution de litiges en ligne et met à la disposition des parties une plate-forme en ligne pour résoudre leur litige conformément au Règlement;
9. Le terme “procédure de résolution de litiges en ligne” désigne ...;
[...]

Remarques

Paragraphe 2

16. La définition du terme “communication” s’inspire d’une définition équivalente énoncée à l’article 4 a) de la Convention des Nations Unies sur l’utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux, adoptée en 2005 (Convention sur les communications électroniques), qui se limite à l’utilisation de communications électroniques en rapport avec la formation ou l’exécution d’un contrat entre des parties.

Paragraphe 3

17. La définition du terme “communication électronique” s’inspire des articles 4 b) et 4 c) de la Convention sur les communications électroniques et de l’article 2 a) de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique adoptée en 1996 (avec le nouvel article 5 bis adopté en 1998). Elle mentionne “la messagerie électronique, le télégramme, le télex ou la télécopie”. Depuis l’adoption de la Loi type, d’autres innovations technologiques ont vu le jour et, par conséquent, le Groupe de travail voudra peut-être examiner s’il faudrait amender la disposition afin d’y inclure, comme exemples de communications électroniques, les services de minimessages (SMS), les conférences Web, les “chats” (dialogue en ligne), les forums Internet, le microblogage et d’autres technologies de l’information et de la communication. Il voudra peut-être aussi examiner si un concept plus abstrait et technologiquement neutre, tel que “communications numérisées”, pourrait être utilisé au lieu de “communications électroniques”.

Paragraphe 6

18. À sa vingt-deuxième session, le Groupe de travail est convenu qu'il serait utile de reporter l'examen d'une définition de la résolution des litiges en ligne à un stade ultérieur des débats, lorsqu'il aurait analysé plus en détail les différents éléments du concept (A/CN.9/716, par. 40). Il a aussi été suggéré que la définition se limite aux cas où les aspects procéduraux d'une affaire se déroulent en ligne. (A/CN.9/716, par. 35). Le Groupe de travail voudra peut-être déterminer si la résolution des litiges pourrait se faire en ligne entièrement ou partiellement et, dans ce cas, définir "partiellement" (A/CN.9/716, par. 37).

Paragraphe 7

19. La définition de la plate-forme de résolution des litiges en ligne devrait être interprétée de manière à tenir compte de l'évolution des technologies. La plate-forme pourrait comporter un serveur de messagerie électronique par l'intermédiaire duquel les parties et l'administrateur de procédures en ligne communiquent, un portail Web, une solution sur mesures ou un progiciel interne de gestion intégré ou tout autre type de dispositif.

20. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il conviendrait d'inclure, dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne, des orientations concernant la conception d'une plate-forme et, notamment, le respect des principes de neutralité technologique, ainsi que d'interopérabilité et d'extensibilité des technologies.

21. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne devrait comporter des instructions sur la conception de la plate-forme pour tenir compte des circonstances suivantes et offrir une procédure efficace et rapide:

a) La plate-forme devrait être conçue de telle sorte que les parties sont obligées de fournir toutes les informations nécessaires afin de pouvoir accéder à l'étape suivante du processus de résolution en ligne, ce qui éviterait à l'administrateur de devoir demander des informations complémentaires pour clarification;

b) Lorsque la conception de la plate-forme ne peut empêcher les erreurs ou omissions dans une notification, l'administrateur peut exiger du demandeur qu'il corrige toute erreur ou répare toute omission ou qu'il fournisse toute information complémentaire qui pourrait être nécessaire au traitement de la demande. De plus, lorsque le demandeur a mal identifié le défendeur, il pourrait être autorisé à modifier la notification et à la transmettre par l'intermédiaire de l'administrateur au défendeur nouvellement désigné. Ce point peut être important car, dans l'infrastructure actuellement utilisée pour les opérations en ligne, il est souvent difficile pour les consommateurs de distinguer entre le véritable vendeur et des prestataires externes chargés de certaines parties de l'opération, comme la maintenance du site Web, la livraison, etc. Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner si le processus de modification dans ce cas et dans d'autres circonstances devrait être décrit dans le règlement de procédure ou dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne;

c) Si le demandeur a exprimé plusieurs demandes à l'encontre d'un même défendeur, le tiers neutre peut décider de la jonction de plusieurs d'entre elles. Le Groupe de travail voudra peut-être décider si le règlement de procédure devrait prévoir la possibilité pour un demandeur de regrouper ses demandes dans les cas appropriés. Il pourrait aussi, s'il le souhaite, donner pour instruction aux administrateurs de procédures en ligne de concevoir leur plate-forme de sorte qu'elle permette une telle jonction. Il voudra peut-être examiner ce point dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne. Il voudra peut-être aussi examiner la phase de la procédure en ligne (négociation ou arbitrage) au cours de laquelle cette question pourrait se poser; et

d) Le Groupe de travail souhaitera peut-être prévoir les circonstances dans lesquelles les demandes de plusieurs demandeurs sont jointes et soumises à un même défendeur.

Paragraphe 8

22. Le Groupe de travail voudra peut-être décider si des précisions sur le rôle et les fonctions de l'administrateur de procédures en ligne devraient être données et si elles devraient figurer dans le règlement de procédure ou dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne.

23. Le Groupe de travail voudra peut-être noter qu'il pourrait être nécessaire de définir, dans la législation interne ou ailleurs, la façon dont les administrateurs de procédures en ligne seraient agréés et autorisés à exercer et la méthode selon laquelle ils recevraient les affaires ou se les verraient attribuer.

24. En outre, il pourrait être nécessaire de déterminer les méthodes de sélection des administrateurs de procédures en ligne. Ceci est utile pour les questions de recherche du for le plus avantageux (forum shopping) et d'accréditation des administrateurs. À cet égard, le Groupe de travail voudra peut-être noter que le Réseau des Centres européens des consommateurs (Réseau CEC ou ECC-Net) choisit ses administrateurs conformément au droit communautaire et eConsumer.gov choisit les siens conformément à l'Accord formulant des orientations sur les modes alternatifs de règlement des litiges (Alternative Dispute Resolution Guidelines Agreement) conclu entre Consumers International et Global Business Dialogue on Electronic Commerce ("Accord GDBe-Consumers International") alors que, selon la Proposition OEA, la sélection se fait à partir d'une liste d'administrateurs tenue par un centre de coordination (article 5 de la Proposition OEA).

Paragraphe 9

25. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si le terme "procédure de résolution de litiges en ligne" devrait être défini et, dans l'affirmative, ce que devrait contenir la définition.

26. Projet d'article 3 (Communications)

"1. Toutes les communications entre les parties et le tiers neutre au cours de la procédure de résolution du litige en ligne sont transmises par voie électronique à l'administrateur de procédures en ligne et sont adressées par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution de litiges en ligne.

2. *Les adresses électroniques des parties désignées pour toutes les communications effectuées conformément au Règlement sont celles mentionnées dans la notification de résolution du litige en ligne (“la notification”), sauf indication contraire notifiée par l’une des parties à l’administrateur.*

3. *Le moment de la réception d’une communication électronique des parties ou du tiers neutre à l’administrateur est le moment où cette communication peut être relevée par l’administrateur sur la plate-forme de résolution de litiges en ligne.*

4. *Le moment de la réception d’une communication électronique de l’administrateur aux parties ou au tiers neutre est le moment où cette communication peut être relevée par ces derniers sur la plate-forme de résolution de litiges en ligne.”*

Remarques

27. Il est important de définir le flux des communications entre les parties et le tiers neutre car cette question renvoie aux aspects techniques et aux aspects de conception de la plate-forme. Le Groupe de travail voudra peut-être identifier les aspects qui devraient être abordés dans le Règlement et dans le Guide à l’intention des administrateurs de procédures en ligne.

Paragraphe 2

28. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner qui devra identifier l’adresse électronique du défendeur - à savoir si cette tâche incombe au demandeur uniquement ou si l’administrateur devrait intervenir (tout en se demandant si le fait de confier cette fonction à l’administrateur s’accorde avec l’exigence de rapidité de la procédure). S’agissant de la façon dont un administrateur pourrait déterminer avec certitude l’adresse électronique d’un défendeur, une option consisterait à utiliser un système de label de confiance dans lequel les commerçants défendeurs accepteraient la procédure en ligne du fait de leur participation au système de résolution des litiges en ligne⁴.

Paragraphe 4

29. Ce paragraphe, qui s’inspire de l’article 10 de la Convention sur les communications électroniques, revêt de l’importance pour la durée globale du processus de résolution du litige en ligne⁵. Étant donné que le Règlement vise à

⁴ Un label de confiance, dans le contexte du commerce électronique, désigne généralement une image, un logo ou un sceau figurant sur un site Web pour indiquer la fiabilité du cybercommerçant. Il atteste que celui-ci fait partie d’une organisation professionnelle ou d’un réseau et qu’il dispose d’un mécanisme de réparation (A/CN.9/WG.III/WP.105, par. 5).

⁵ L’article 10 de la Convention sur les communications électroniques met à jour l’article 15 de la Loi type sur le commerce électronique. Les modifications apportées à l’article 10 de la Convention sont conformes aux règles applicables à la communication papier et limitent la capacité du destinataire de retarder ou d’empêcher délibérément la transmission de la communication en s’abstenant d’y accéder. Elles tiennent aussi compte du fait que le système d’information du destinataire peut ne pas être accessible pour des raisons indépendantes de l’expéditeur (par exemple, l’utilisation de dispositifs filtrant les messages électroniques non sollicités (dispositifs “anti-spam”)).

promouvoir la simplicité, la rapidité et l'efficacité, et eu égard au caractère international de la procédure de résolution du litige, des incertitudes concernant le moment de la réception des communications pourraient occasionner des retards dans la procédure.

30. À la vingt-deuxième session du Groupe de travail, des doutes ont été émis concernant la nécessité de prévoir des règles sur la réception des communications étant donné que les administrateurs de procédures en ligne disposeraient de leurs propres règles (A/CN.9/716, par. 83). Selon un autre avis, toutefois, un protocole commun sur les questions de technologie serait utile (A/CN.9/716, par. 84). Le Groupe de travail est convenu que les questions de communication pourraient être examinées ultérieurement, lorsque les délibérations auraient progressé (A/CN.9/716, par. 85).

31. À la lumière des précédentes délibérations, le Groupe de travail voudra peut-être décider si le Règlement devrait contenir une disposition sur la réception des communications électroniques ou si ces questions devraient être laissées à l'appréciation de l'administrateur. Dans la première hypothèse, la disposition pourrait être formulée ainsi: "5. L'administrateur de procédures en ligne doit adresser un accusé de réception des communications des parties [et du tiers neutre] à leurs adresses électroniques désignées."

2. Ouverture de la procédure

32. Projet d'article 4 (Ouverture de la procédure)

"1. Le demandeur communique à l'administrateur de procédures en ligne une notification conformément au formulaire de l'annexe A. 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 ensuite rapidement communiquée au défendeur.

3. Le défendeur communique une réponse à la notification conformément au formulaire de l'annexe B dans les cinq (5) jours [calendaires] suivant 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.

4. La procédure de résolution du litige en ligne est réputée commencer à la date de réception par l'administrateur, sur la plate-forme de résolution de litiges en ligne, de la notification visée au paragraphe 1.

Annexe A

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 proposées pour résoudre le litige;

- e) la signature du demandeur et/ou de son représentant sous la forme électronique;
- f) la déclaration du demandeur portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne;
- g) la déclaration du demandeur indiquant qu'il n'a pas déjà engagé d'autres voies de droit contre le défendeur au sujet de l'opération en question;
- h) les frais d'enregistrement de [...];
- [...]

Annexe B

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 portant accord à sa participation à la procédure de résolution du litige en ligne;
- e) la signature du défendeur et/ou de son représentant sous la forme électronique;
- [...]”

Remarques

Paragraphe 3

33. Le Groupe de travail voudra peut-être préciser le terme “jours” et la façon dont le délai prévu par le Règlement devrait être calculé. À cet égard, l'article 2-6 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI prévoit que “Les jours fériés ou chômés qui tombent pendant que court le délai sont comptés”.

Paragraphe 4

34. Il existe plusieurs points de départ possibles pour une procédure de résolution d'un litige, à savoir: le moment où l'administrateur reçoit la notification du demandeur (article 4 du Règlement de médiation de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI)), le moment où le défendeur transmet sa réponse contenant son accord à la participation à la procédure (article 2-3 du Règlement de conciliation de la CNUDCI) ou encore le moment où l'administrateur communique la notification au défendeur (articles 4 c) et 2 a) des Règles d'application des principes directeurs régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine de l'ICANN).

Annexe A

35. L'annexe A contient les éléments qui devraient figurer dans la notification d'arbitrage. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si l'annexe A devrait énumérer les motifs sur lesquels une demande peut se fonder et les types de réparations possibles. Certains motifs proposés sont les suivants: marchandises non commandées, non livrées/non fournies, non conformes à leur description. Les réparations pourraient être les suivantes: remise sur le prix, remplacement, renvoi du produit avec remboursement intégral. Dans la mesure où il est question d'un environnement international dans lequel les opérations réalisées sont très nombreuses et portent sur de faibles montants, il peut être nécessaire de limiter les types d'affaires à celles concernant des faits et des moyens de réparation simples. Autrement, le système risque fortement d'être submergé d'affaires complexes, ce qui le rendrait inefficace et onéreux.

36. De plus, le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner si le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne devrait contenir des instructions visant à faciliter l'accord des parties par voie électronique. L'administrateur pourrait mettre en place une méthode électronique permettant aux parties d'accepter en une seule fois de participer à l'intégralité de la procédure en ligne ou une méthode progressive leur permettant d'exprimer leur accord à chaque étape de la procédure. Il pourrait proposer des méthodes d'authentification électroniques, par exemple l'acceptation au moyen d'un clic ("click-wrap"), qui permet aux parties d'exprimer leur accord en cliquant sur une case "j'accepte".

Annexe B

37. L'annexe B traite de la réponse à la notification et fait pendant aux dispositions de l'annexe A.

3. Négociation**38. Projet d'article 5 (Négociation)**

"1. Si le défendeur répond à la notification et accepte une des solutions proposées par le demandeur, l'administrateur de procédures en ligne communique l'acceptation au demandeur [et la procédure de résolution du litige en ligne est close].

2. Si aucune des solutions proposées par une des parties n'est acceptée par l'autre, une des parties peut demander que l'affaire entre dans la phase de médiation, l'administrateur procédant alors rapidement à la désignation du tiers neutre conformément à l'article 6 ci-dessous.

3. Si le défendeur ne répond pas à la notification dans les cinq (5) jours [calendaires], il est présumé avoir refusé de négocier et l'affaire entre automatiquement dans la phase de médiation, l'administrateur procédant alors rapidement à la désignation du tiers neutre conformément à l'article 6 ci-dessous.

[4. Les parties peuvent convenir de reporter la date limite de présentation de la réponse, sans que ce report ne puisse toutefois dépasser [--] jours [calendaires]]."

*Remarques**Paragraphe 1*

39. Le paragraphe 1 traite de la clôture de la négociation et de la procédure de résolution en ligne lorsque les parties sont parvenues à s'entendre. Le Groupe de travail voudra peut-être préciser comment devrait être définie la date où prend fin la négociation.

40. Le Groupe de travail voudra peut-être envisager de prévoir, dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne, que la plate-forme en ligne devrait être conçue de sorte que, lorsque le défendeur accepte une solution et que son acceptation a été communiquée, elle génère automatiquement un formulaire d'acceptation qui formalise l'accord.

Paragraphe 2

41. Le Groupe de travail souhaitera peut-être décider si le Règlement devrait imposer un délai pour la phase de négociation, en particulier le délai dans lequel le défendeur doit accepter une solution ou proposer une solution alternative, et le délai dans lequel le demandeur doit notifier son acceptation ou son refus de la solution proposée par le défendeur. Une autre option est de fixer un délai global pour les négociations, dans lequel les parties doivent parvenir à un accord. Soumettre les parties à de telles contraintes de délais pourrait les inciter à s'entendre.

42. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si la possibilité de prolonger la phase de négociation devrait être laissée aux parties ou si l'administrateur pourrait refuser une telle prolongation.

Paragraphe 3

43. Le Groupe de travail voudra peut-être envisager de prévoir, dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne, le mécanisme par lequel l'administrateur peut s'assurer que le défendeur a reçu la notification.

44. En l'absence de réponse, le Groupe de travail pourrait examiner si la disposition devrait permettre de passer directement à la phase d'arbitrage sans possibilité de médiation.

Paragraphe 4

45. La négociation dans le cadre d'une procédure en ligne peut être une négociation assistée et/ou une négociation facilitée. Dans ce type de procédure, les parties négocient par l'intermédiaire d'un administrateur qui facilite le déroulement de la négociation, par exemple en contactant l'autre partie et en fournissant un logiciel ou une application permettant la négociation et/ou la proposition d'offres à l'aveugle (blind-bidding). Un logiciel typique d'aide à la négociation permet aux utilisateurs d'analyser leur position dans la négociation en évaluant et hiérarchisant leurs objectifs et en calculant le résultat le plus efficace pour toutes les parties. Le processus d'offres à l'aveugle est un algorithme automatisé qui évalue les offres des parties et règle le litige si celles-ci se situent dans une fourchette définie. Dans la négociation assistée, les parties négocient avec l'aide d'une plate-forme de résolution des litiges en ligne, qui facilite le processus en fournissant une technologie efficace et un espace réservé à la négociation. Le Groupe de travail

souhaitera peut-être examiner si ces modes particuliers de négociation devraient être mentionnés dans le Règlement.

4. Médiation et arbitrage

a. Nomination du tiers neutre

46. Projet d'article 6 (Nomination du tiers neutre)

“1. L'administrateur de procédures en ligne nomme le tiers neutre en le choisissant [au hasard] dans une liste de tiers neutres qualifiés qu'il tient.

2. Le tiers neutre signale à l'administrateur toutes circonstances de nature à soulever des doutes légitimes sur son impartialité ou sur son indépendance. L'administrateur communique ces informations aux parties.

3. Une fois le tiers neutre nommé, l'administrateur notifie cette nomination aux parties et fournit au tiers neutre toutes les communications et pièces reçues des parties concernant le litige.

4. Chaque partie peut formuler des objections à l'encontre de la nomination du tiers neutre dans les deux (2) jours [calendaires] suivant la notification de la nomination. En cas d'objection, l'administrateur invite la partie qui n'a pas formulé d'objections à soumettre ses commentaires dans les deux (2) jours [calendaires] puis, soit communique aux parties la nomination du tiers neutre, soit en nomme un nouveau.

5. Si, au cours de la procédure, le tiers neutre doit être remplacé, l'administrateur procède rapidement à la nomination d'un remplaçant et en informe les parties. La procédure reprend au stade où le tiers neutre remplacé a cessé d'exercer ses fonctions.

6. Le tiers neutre, en acceptant sa nomination, est réputé s'être engagé à consacrer suffisamment de temps pour que la procédure de résolution du litige puisse se dérouler et s'achever rapidement conformément au Règlement.

[7. Sauf convention contraire des parties, il est nommé un seul tiers neutre.]”

Remarques

Paragraphe 1

47. À sa vingt-deuxième session, le Groupe de travail est convenu que les tiers neutres ne doivent pas nécessairement être des juristes mais qu'il faudrait exiger d'eux qu'ils aient une expérience et des compétences pertinentes non seulement sur le plan professionnel mais également en matière de règlement des litiges (A/CN.9/716, par. 63). Il souhaitera peut-être examiner s'il faut inclure, dans le Guide à l'intention des administrateurs de procédures en ligne, les critères auxquels un administrateur doit satisfaire pour tenir une liste de tiers neutres et pour les nommer.

Paragraphe 3

48. Le Groupe de travail voudra peut-être préciser si “toutes les communications et pièces reçues des parties concernant le litige” devraient inclure les

communications échangées au stade de la négociation, puisque le demandeur, au moment du dépôt de sa notification, est tenu de soumettre tout élément se rapportant au litige. Par exemple, dans le modèle ECODIR, le tiers neutre a accès à toutes les informations et pièces échangées durant la phase de négociation afin de pouvoir trouver une réponse rapide et acceptable pour les parties.

Paragraphe 4

49. À sa vingt-deuxième session, le Groupe de travail a décidé qu'il convenait d'envisager de permettre aux parties de contester la nomination de tiers neutres (A/CN.9/716, par. 70). Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner la possibilité de contestations ultérieures à l'encontre du tiers neutre, une fois que celui-ci a dévoilé des informations conformément au paragraphe 2.

Paragraphe 7

50. À la vingt-deuxième session du Groupe de travail, il a été généralement convenu qu'en l'absence d'accord entre les parties, il devrait y avoir un seul tiers neutre (A/CN.9/716, par. 62).

51. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si le tiers neutre pourrait être la même personne pour la phase de médiation et la phase d'arbitrage. Dans les affaires commerciales, le médiateur/conciliateur et l'arbitre ne sont généralement pas les mêmes personnes, sauf convention contraire des parties. L'approche pourrait être différente pour la résolution des litiges en ligne, étant donné le besoin de rapidité et de simplicité.

b. Conduite de la procédure de résolution du litige en ligne

52. Projet d'article 7 (Médiation)

“Le tiers neutre évalue le litige sur la base des informations présentées et détermine s'il y aurait avantage à le soumettre à une médiation. Dans l'affirmative, il peut communiquer avec les parties pour essayer de parvenir à un accord. Si les parties s'accordent, il rend une [décision][sentence] sur la base de cet accord.”

53. Projet d'article 8 (Conduite de la procédure de résolution du litige en ligne)

“1. Sans préjudice du présent Règlement, le tiers neutre peut conduire la procédure de résolution du litige en ligne comme il le juge approprié, pourvu que les parties soient traitées sur un pied d'égalité. Le tiers neutre, dans l'exercice de son pouvoir d'appréciation, conduit la procédure en ligne de manière à éviter les retards et les dépenses inutiles et à assurer un règlement équitable et efficace du litige. Ce faisant, il adopte un comportement juste et fait preuve à tout instant d'une complète indépendance et impartialité.

2. Le tiers neutre tranche le litige sur la base des pièces présentées par les parties et de leurs communications à l'administrateur de procédures en ligne, dont il détermine la pertinence. La procédure en ligne est conduite sur la base de ces éléments uniquement.

3. Le tiers neutre a le pouvoir d'autoriser une partie, dans les conditions (financières ou autres) qu'il détermine, à modifier toute pièce soumise.

Chaque partie doit apporter la preuve des faits sur lesquels elle fonde ses chefs de demande ou ses moyens de défense. À tout moment de la procédure, le tiers neutre peut demander aux parties de fournir des informations supplémentaires et de produire des preuves complémentaires, en leur fixant un délai à cet effet.

4. *Le tiers neutre peut statuer sur sa propre compétence, y compris sur toute exception relative à l'existence ou à la validité de la convention soumettant le litige à une procédure en ligne. À cette fin, une clause de règlement des litiges faisant partie d'un contrat est considérée comme une convention distincte des autres clauses du contrat. La constatation de la nullité du contrat par une [décision][sentence] du tiers neutre n'entraîne pas de plein droit la nullité de la clause de règlement des litiges.*

5. *Le lieu [de l'arbitrage] [de la résolution du litige] est celui choisi d'un commun accord par les parties ou, à défaut de choix, celui que le tiers neutre aura déterminé."*

Remarques

54. Le Groupe de travail souhaitera peut-être examiner si, au lieu de fixer des délais pour les différentes phases de la procédure, il ne faudrait pas prévoir un délai pour l'ensemble de la procédure.

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

"1. Le tiers neutre rend une [décision][sentence] promptement et, en tout état de cause, dans les sept (7) jours [calendaires] après que les parties lui ont soumis leurs conclusions finales. L'administrateur de procédures en ligne communique la [décision][sentence] aux parties. Le non-respect de ce délai ne constitue pas un motif de contestation de la [décision][sentence].

2. La [décision][sentence] est définitive et s'impose aux parties. Les parties exécutent sans délai la [décision][sentence].

3. Dans les cinq (5) jours [calendaires] de la réception de la [décision][sentence], une partie peut, moyennant notification à l'autre, demander au tiers neutre de rectifier dans le texte de la [décision][sentence] toute erreur de calcul, toute erreur matérielle ou typographique, ou toute erreur ou omission de même nature. Si le tiers neutre considère que la demande est justifiée, il fait la rectification dans les deux (2) jours [calendaires] qui suivent la réception de la demande. Ces rectifications [sont faites par écrit et] font partie intégrante de la [décision][sentence].

4. Dans tous les cas, le tiers neutre statue conformément aux stipulations du contrat, en ayant égard aux circonstances et faits pertinents, et tient compte de tout usage du commerce applicable à l'opération."

*Remarques**Paragraphe 1*

56. Il est prévisible que le tiers neutre demande une prolongation du délai dans lequel il doit rendre sa décision. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner s'il faut prévoir des dispositions sur ce point.

57. Projet d'article 10 (Langue de la procédure)

“La procédure de résolution du litige en ligne est conduite dans la même langue que celle utilisée dans l'opération litigieuse, à moins que les parties ne soient convenues d'une autre langue. Si les parties ne s'entendent pas sur la langue de l'opération, la langue de la procédure est déterminée par le tiers neutre.”

Remarques

58. Le projet d'article 10 reprend la proposition faite par le Groupe de travail, selon laquelle lorsque les parties ne s'entendent pas sur la langue de la procédure, cette question pourrait être laissée à la libre appréciation du tiers neutre (A/CN.9/716, par. 105).

59. Projet d'article 11 (Représentation)

“Une partie peut se faire représenter ou assister par une ou plusieurs personnes de son choix. Les noms et adresses de cette ou ces personnes [et le mandat de représentation] doivent être communiqués à l'autre partie par l'intermédiaire de l'administrateur de procédures en ligne.”

c. Exonération de responsabilité

60. Projet d'article 12 (Exonération de responsabilité)

“Sauf en cas de faute intentionnelle, les parties renoncent à toute action contre le tiers neutre, l'administrateur de procédures en ligne [et toute autre personne impliquée dans la procédure de résolution du litige en ligne] pour un acte ou une omission en rapport avec cette procédure.”

Remarques

61. Le projet d'article 12 traite de la question de l'exonération de responsabilité des personnes impliquées dans la procédure en ligne. Il est semblable à l'article 16 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI, avec les modifications nécessaires.

62. Projet d'article 13 (Frais)

“Le tiers neutre ne rend aucune [décision][sentence] sur les frais et chaque partie supporte ses propres frais.”

Remarques

63. Le Groupe de travail voudra peut-être examiner si, dans le cas où le demandeur obtient gain de cause dans la phase d'arbitrage, ses frais d'enregistrement devraient être payés par la partie qui succombe.