



**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Quarante-huitième session
Vienne, 29 juin-16 juillet 2015

**Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en
ligne) sur les travaux de sa trentième session
(Vienne, 20-24 octobre 2014)**

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-5	3
II. Organisation de la session	6-13	4
III. Délibérations et décisions	14-16	5
IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure	17-102	5
A. Remarques générales	17-32	5
B. Réponses aux questions soulevées par la Commission	33-57	8
1. Système à deux voies	35-37	8
2. Autorité de la chose jugée (<i>res judicata</i>)	38-39	8
3. Exécution	40-43	9
4. Simplicité et efficacité	44-45	9
5. Réclamations portant sur de faibles montants	46	9
6. Mise en œuvre de deux voies	47-50	10
7. Arbitrage et exécution	51	10
8. Convention de New York	52-53	10
9. Utilisation du Règlement dans la pratique	54-55	11



10. Éléments pratiques du Règlement sur la résolution des litiges en ligne .	56	11
11. Conclusions des réponses aux questions de la Commission.	57	11
C. Propositions concernant la voie applicable du Règlement	58-102	11
1. Première et deuxième propositions.	58	11
2. La première proposition	59-62	11
3. La deuxième proposition.	63-69	12
4. La troisième proposition	70-74	14
5. La quatrième proposition	75-80	17
6. Proposition relative à une annexe ou à une liste de pays au titre des première et quatrième propositions	81	18
7. Examen approfondi de la troisième proposition	82-95	19
8. Examen approfondi de la deuxième proposition	96-98	21
9. Examen approfondi de la quatrième proposition.	99-101	21
10. Synthèse des délibérations et décisions	102	22

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, notamment 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 du consommateur 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 les opérations électroniques internationales en nombre important mais portant sur de faibles montants, et le Groupe de travail a été encouragé à continuer d'étudier divers moyens de faire en sorte que le résultat du processus de résolution des litiges en ligne soit effectivement mis en œuvre et à poursuivre ses travaux le plus efficacement possible³. Il a été convenu également 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 inclure dans ses délibérations les effets de la résolution des litiges en ligne sur la protection des consommateurs dans les 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 résolution 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. On trouvera aux paragraphes 5 à 15 du document A/CN.9/WG.III/WP.126 un historique actualisé de l'examen par la Commission des travaux du Groupe de travail.

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

² *Ibid.*, par. 218.

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.

II. Organisation de la session

6. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa trentième session à Vienne, du 20 au 24 octobre 2014. Ont assisté à cette session les représentants des États membres suivants: Allemagne, Argentine, Autriche, Brésil, Bulgarie, Canada, Chine, Colombie, Croatie, Équateur, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Grèce, Honduras, Hongrie, Indonésie, Iran (République islamique d'), Israël, Italie, Japon, Koweït, Malaisie, Mexique, Nigéria, Pakistan, Panama, Philippines, Pologne, République de Corée, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Singapour, Thaïlande, Turquie et Venezuela (République bolivarienne du).

7. Ont également assisté à la session des observateurs des États suivants: Angola, Belgique, Bolivie (État plurinational de), Chili, Ghana, Libye, Pays-Bas, Pérou, Qatar, République dominicaine, République tchèque, Roumanie et Viet Nam.

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

9. Y ont également assisté des observateurs de l'organisation intergouvernementale suivante: Union asiatique de compensation (UAC).

10. Y ont en outre assisté des observateurs des organisations non gouvernementales ci-après: Association européenne des étudiants en droit (ELSA), Centre de recherche en droit public (CRPD), Chartered Institute of Arbitrators (CIARB), Club d'arbitres de la Chambre d'arbitrage de Milan, Construction Industry Arbitration Council (CIAC), Forum for International Conciliation and Arbitration C.I.C. (FICACIC), Institut de droit et de technologie (Université Masaryk), Institut de droit international de l'Université de Wuhan et Institute of International Commercial Law (IICL).

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

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

Rapporteuse: M^{me} Laura JAMSCHON MAC GARRY (Argentine)

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

a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.129);

b) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (Voie II) (A/CN.9/WG.III/WP.130 et Add.1); et

c) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (Voie I) (A/CN.9/WG.III/WP.131).

13. 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. Résolution des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: projet de règlement de procédure.
5. Questions diverses.
6. Adoption du rapport.

III. Délibérations et décisions

14. Le Groupe de travail a fondé ses délibérations sur les indications dont la Commission était convenue à sa quarante-septième session⁸, qui l'invitaient à examiner le texte de la Voie I du Règlement et à rendre compte en ce qui concerne les questions soulevées au paragraphe 222 du rapport portant sur les travaux de la quarante-sixième session de la Commission (voir par. 17 ci-après). Il a repris ses travaux sur le point 4 de l'ordre du jour en se fondant également sur les notes établies par le Secrétariat (A/CN.9/WG.III/WP.130 et son additif, et A/CN.9/WG.III/WP.131).

15. Le Groupe de travail a donc examiné la Voie I du projet de règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne, en tenant compte de l'importance de différents mécanismes d'exécution et formes, en particulier pour les pays en développement et ceux en situation d'après conflit, et notamment de l'arbitrage et des questions de protection des consommateurs. Des progrès ont été réalisés sur le texte du projet de Règlement relatif à cette Voie, en s'appuyant entre autres sur les propositions faites pendant la session. Toutefois, malgré tous les efforts déployés par le Groupe de travail pour parvenir à un consensus, des divergences fondamentales sont demeurées entre les États qui autorisent la conclusion de conventions d'arbitrage contraignantes avant la naissance du litige et ceux qui l'excluent. Il a été fait remarquer qu'il conviendrait, pour avancer, que le projet de Règlement traduise les conclusions du Groupe de travail à cet égard.

16. Il est rendu compte des délibérations et décisions du Groupe de travail sur ce point au chapitre IV ci-après.

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

A. Remarques générales

17. Le Groupe de travail a pris note des instructions de la Commission dont il est fait état au paragraphe 14 ci-dessus, selon lesquelles il devait: a) se pencher sur les besoins des pays en développement et de ceux en situation d'après conflit, notamment en ce qui concernait la mise en place d'une phase d'arbitrage dans le processus; b) inclure dans ses délibérations les effets de la résolution des litiges en ligne sur la protection des consommateurs dans tous les États, y compris dans les cas où le consommateur était la partie défenderesse dans un processus de résolution

⁸ A/69/17, par. 137 et 138.

de litige en ligne; c) étudier divers moyens de faire en sorte que les résultats des processus de résolution des litiges en ligne soient effectivement mis en œuvre, y compris l'arbitrage et d'autres solutions pouvant en tenir lieu. Il a été noté que certaines de ces questions avaient été approfondies dans une proposition des Gouvernements de la Colombie, des États-Unis, du Honduras et du Kenya⁹.

18. Le Groupe de travail est convenu d'examiner ces questions pour faire rapport à la Commission.

19. La nécessité de progresser dans l'élaboration d'une méthode efficace et rationnelle de résolution des litiges internationaux, qui fonctionnerait dans le monde réel, a été confirmée. L'importance d'un tel système de résolution des litiges en ligne pour favoriser la croissance du commerce électronique, les investissements internationaux et l'accès des micro-, petites et moyennes entreprises aux marchés internationaux a été rappelée.

20. S'agissant du caractère contraignant ou non des conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige, il a été dit que les approches différaient d'un pays à l'autre (différences, a-t-il été convenu, que le Règlement devrait respecter), mais que, malgré ceci, les procédures de résolution des litiges comportaient de nombreux points communs, jusqu'à l'étape finale. Il a été ajouté que le Groupe de travail ne devrait pas chercher à utiliser le Règlement pour résoudre les principales divergences de fond qui pourraient en tout état de cause évoluer au fil du temps.

21. Selon un avis, compte tenu du manque d'accès aux tribunaux et de la nécessité d'une résolution efficace des litiges internationaux portant sur de faibles montants, en particulier pour ce qui était des pays en développement et de ceux en situation d'après conflit, il était important de mettre l'arbitrage à la disposition des parties prenantes qui pourraient souhaiter y procéder et seraient en mesure de le faire. Il a en outre été noté à l'appui de cet avis que le Règlement ne primerait pas sur le droit ou les règlements nationaux impératifs.

22. Il a par ailleurs été dit qu'une proposition exigeant des fournisseurs qu'ils orientent les consommateurs vers l'une ou l'autre voie en fonction de leur situation géographique serait impraticable, et des préoccupations ont été exprimées au sujet de la proposition selon laquelle la CNUDCI ou son secrétariat tiendrait une liste des États dans lesquels les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige ne seraient pas, selon la loi de ces États, contraignantes ou exécutoires.

23. Selon un autre avis, s'agissant de la Voie II, le Groupe de travail avait techniquement bien progressé à sa vingt-neuvième session, et l'établissement d'une annexe (proposé à sa vingt-septième session) pouvait offrir un moyen de donner satisfaction aux États dans lesquels les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige étaient contraignantes pour les consommateurs, et à ceux dans lesquels elles ne l'étaient pas. Il a été ajouté que la proposition d'établissement d'une annexe avait été suggérée à titre de compromis pour tenir compte des États souhaitant recourir à un arbitrage en ligne sur leur territoire.

24. Il a été dit que l'arbitrage n'était pas un élément obligatoire de la résolution des litiges en ligne, et que la Voie II pouvait offrir une méthode efficace pour les régler. Il a aussi été dit que la Voie II pouvait fournir un bon procédé pour la

⁹ Voir document A/CN.9/WG.III/WP.125.

résolution des litiges en ligne en particulier pour les États qui ne disposaient pas d'un système judiciaire fonctionnel pour l'exécution des sentences arbitrales. Il a été ajouté que l'architecture des systèmes de résolution des litiges en ligne ne devrait pas entraver le bon développement de tels systèmes judiciaires.

25. Le contexte des délibérations du Groupe de travail – à savoir les litiges portant sur de faibles montants – a été souligné, et il a été rappelé que les achats en ligne étaient en moyenne de l'ordre de 60 dollars des États-Unis. Il a donc été suggéré que le Groupe de travail concentre son attention sur l'élaboration d'un ensemble de règles et d'un système de résolution des litiges en ligne qui soient aisément compréhensibles par les consommateurs de même que par les micro-, petites et moyennes entreprises, et qui soient également d'un bon rapport coût/efficacité (comme c'était le cas de certains systèmes déjà en place, a-t-il été dit). Il a été ajouté que le Groupe de travail pourrait, dans cet esprit, s'attacher à simplifier le projet de texte et à éliminer toute prescription inutile. À cet égard, le Groupe de travail a rappelé les conclusions de la consultation entre le Secrétariat et des experts, consignées au paragraphe 28 du document A/CN.9/801.

26. Il a été dit qu'un domaine auquel le Groupe de travail pourrait se consacrer serait le projet d'orientations à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne, notamment les questions liées à la transparence et aux qualifications des tiers neutres (voir également le document A/CN.9/WG.III/WP.128).

27. Il a également été dit que, les opérations visées par le Règlement étant incontestablement de faible valeur, les consommateurs seraient concernés et que, dans certains pays, les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance d'un litige ne pouvaient pas légalement lier les consommateurs. Il a été estimé que le projet d'annexe mentionné au paragraphe 23 ci-dessus devrait être examiné de plus près avant d'envisager d'autres possibilités.

28. Selon un autre avis, le projet d'annexe rappelait à trop d'égards un instrument contraignant de droit international (tel un traité) auquel les États parties pouvaient choisir d'adhérer ou pas, et un compromis permettrait de mieux tenir compte des différentes possibilités.

29. Il a été souligné que, compte tenu du très grand nombre de litiges en ligne, l'efficacité de la résolution des litiges en ligne portant sur de faibles montants devrait être la préoccupation primordiale. À cet égard, le nombre très faible de ces litiges pour lesquels des modes alternatifs de règlement étaient disponibles, et qui, dans la pratique, étaient finalement portés devant les tribunaux, a également été souligné.

30. Il a été affirmé que la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (la "Convention de New York") et la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international offraient des garanties aux consommateurs, par exemple en leur permettant de contester la validité d'une convention d'arbitrage ou d'une sentence arbitrale au moment de l'exécution.

31. Il a été dit que des règles d'arbitrage simplifiées applicables aux litiges portant sur de faibles montants comme celles envisagées dans la Voie I du règlement risquaient d'affaiblir la procédure d'arbitrage traditionnelle, qui était un instrument indispensable au commerce international.

32. Selon un autre avis, il n'était pas possible de déterminer avec certitude si une convention d'arbitrage conclue en ligne et portant sur des opérations internationales faisant intervenir des consommateurs était valable du point de vue juridique.

B. Réponses aux questions soulevées par la Commission (voir par. 17 et 18 ci-dessus)

33. Plusieurs délégations ont examiné les questions soulevées par la Commission et énoncées aux paragraphes 17 et 18 ci-dessus. S'agissant de la question a), un certain nombre de délégations ont estimé qu'il était inutile que la procédure de résolution des litiges en ligne comporte une voie prévoyant l'arbitrage, pour les motifs mentionnés au paragraphe 24 ci-dessus et en particulier parce qu'un système sans arbitrage pourrait convenir à tous les pays. Il a en outre été dit que les sentences arbitrales seraient rarement exécutées dans la pratique pour des raisons de coût et qu'elles n'ajoutaient donc pas de valeur à un système sans arbitrage. En réponse, d'autres délégations ont fait observer qu'une voie d'arbitrage contraignant dans le Règlement était essentielle pour les pays en développement et contribuerait au développement d'un cadre juridique favorable en prévoyant un système intégré pour les échanges internationaux, tant pour les litiges entre entreprises que ceux entre entreprises et consommateurs.

34. S'agissant de la question b), certaines délégations ont avancé que l'introduction d'une voie d'arbitrage ne permettrait pas d'offrir une protection suffisante au consommateur lorsque celui-ci était le défendeur dans une procédure. On a répondu que l'arbitrage contraignant était la seule méthode pratique qui offrirait aux consommateurs des pays en développement et des pays sortant d'un conflit une alternative efficace aux mécanismes traditionnels de résolution des litiges.

1. Système à deux voies

35. Le Groupe de travail s'est demandé si un système à deux voies demeurerait la méthode la plus viable pour surmonter les différences qui existaient entre les pays ayant des conceptions juridiques divergentes des effets pour les consommateurs des conventions d'arbitrage contraignantes conclues avant la naissance d'un litige.

36. Il a été proposé que le Groupe de travail s'attache à la Voie II actuelle du Règlement, et que la Voie I actuelle fasse l'objet d'un examen séparé.

37. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le consensus déjà existant en faveur d'un système à deux voies restait valable. Il a été noté que la nature exacte de ce système à deux voies serait précisée et qu'il serait répondu en particulier aux questions de savoir s'il comprendrait deux règlements ou un seul règlement avec deux voies différentes, et si ce ou ces règlement(s) s'accompagnerait(ent) de l'annexe proposée ou d'un autre mécanisme qui permettrait d'établir un lien entre les deux voies.

2. Autorité de la chose jugée (*res judicata*)

38. Un avis a été exprimé selon lequel la différence principale entre les deux voies résidait dans l'autorité de la chose jugée, en d'autres termes la question de savoir si

une procédure devrait aboutir à un résultat définitif et contraignant (interdisant ainsi l'accès aux tribunaux).

39. Selon un autre point de vue, l'autorité de la chose jugée n'était pas la question fondamentale, compte tenu du fait que les deux voies prévoyaient différentes options en ce qui concerne l'aboutissement de l'application du Règlement.

3. Exécution

40. Il a été demandé si la Convention de New York serait invoquée dans la pratique, dans le contexte des litiges en ligne portant sur de faibles montants.

41. Il a été dit que les coûts d'exécution d'une sentence en vertu de la Convention de New York étaient trop élevés pour que cet instrument soit viable à l'égard des litiges portant sur de faibles montants qui font l'objet du Règlement. En outre, il a été noté que, s'ils étaient soumis à l'exécution d'une sentence arbitrale rendue à leur encontre en vertu de la Convention de New York, les consommateurs originaires de pays dans lesquels les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige n'étaient pas considérées comme contraignantes pour eux pourraient, dans la pratique, être contraints à s'y conformer, mais que leur confiance en serait réduite et qu'ils seraient plus réticents à utiliser le commerce électronique – c'est-à-dire tout le contraire de l'objectif d'un système de résolution des litiges en ligne.

42. L'avis a été exprimé que, s'il était de fait improbable que les parties cherchent à faire exécuter des sentences en vertu de la Convention de New York pour des litiges portant sur de faibles montants, il importait néanmoins de préserver la force exécutoire au titre de cette Convention pour la Voie I, afin d'appuyer le respect des sentences et de répondre aux besoins des parties lors de la résolution des litiges en ligne pour ce qui est des litiges entre entreprises et entre entreprises et consommateurs.

43. Selon un autre point de vue, le Groupe de travail n'était pas la bonne instance pour examiner les questions juridiques complexes ayant trait à l'exécution de sentences en ligne en vertu de la Convention de New York.

4. Simplicité et efficacité (voir aussi par. 25 et 29 ci-dessus)

44. Un certain nombre de délégations ont souligné que le Règlement devait être simple et efficace, afin d'être utilisé et adopté par les fournisseurs, les acheteurs et les commerçants dans l'environnement en ligne.

45. Il a également été estimé que l'arbitrage, tel qu'il était présenté dans le Règlement, devait être adapté pour tenir compte de l'espace numérique, et en particulier simplifié et rationalisé pour traduire "un mode de réflexion dans le cadre d'Internet".

5. Réclamations portant sur de faibles montants

46. Dans la mesure où le système ne s'appliquerait qu'à des réclamations portant sur de faibles montants (dont il conviendrait d'examiner la nature), il a été estimé que le Règlement devrait le préciser clairement. À cet égard, il a été noté que cela pourrait atténuer certaines inquiétudes concernant l'effet sur les consommateurs.

6. Mise en œuvre de deux voies

47. La proposition visant à examiner le projet d'annexe plus en détail a été appuyée (voir ci-dessus, par. 27 et 28).

48. Il a par ailleurs été proposé de préciser le fonctionnement de la Voie I pour faire apparaître clairement qu'elle déboucherait sur un résultat contraignant, comme il est indiqué ci-après aux paragraphes 51 et 63 sous l'intitulé "la deuxième proposition".

49. Il a été précisé que divers avis avaient été exprimés en ce qui concerne le mécanisme d'exécution au moyen duquel le Règlement serait proposé aux consommateurs. Selon un avis, les parties elles-mêmes pourraient déterminer le Règlement qui s'appliquerait à leur litige, reconnaissant que la proposition serait généralement faite par le commerçant au moyen d'une clause type. Selon une autre proposition, à savoir celle de l'annexe, un mécanisme serait prévu dans le Règlement qui interdirait aux consommateurs des pays figurant à l'annexe d'engager une procédure de résolution des litiges en ligne conformément à la Voie I du Règlement avant même la naissance d'un litige.

50. Selon une autre proposition, il devrait y avoir un Règlement unique, qui déboucherait sur au moins deux résultats – notamment un arbitrage et une recommandation non contraignante – et le consommateur pourrait en sélectionner un, à un moment précis de la procédure. Il a été dit que la question de savoir si le choix du consommateur devrait avoir lieu au moment de l'opération ou au moment du litige pourrait être examinée plus avant dans le cadre de cette proposition. À l'appui de cette approche, il a été dit que, pour les consommateurs, un Règlement unique serait plus clair que deux Règlements distincts et que cela reflèterait en outre mieux la pratique commerciale, à savoir que la plupart des litiges étaient résolus avant de parvenir à une étape d'arbitrage.

7. Arbitrage et exécution

51. Il a été estimé que l'arbitrage permettait de mieux protéger le consommateur qu'une décision non contraignante, notamment parce que le recours aux tribunaux exigerait dans la pratique des connaissances juridiques d'un niveau beaucoup plus élevé et entraînerait des coûts nettement plus importants qu'un système de résolution des litiges en ligne à faible coût. En réponse, il a été dit que les consommateurs ne devraient pas être liés dès le départ par un processus dont ils ne savaient peut-être pas qu'il s'imposerait à eux.

8. Convention de New York

52. On s'est demandé si la voie d'arbitrage envisagée par le Groupe de travail, de même que d'autres exemples de systèmes de type d'arbitrage évoqués lors des travaux – qui ne répondaient pas automatiquement aux dispositions de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international ni ne tenait compte des garanties procédurales prévues dans le Règlement d'arbitrage de la CNUDCI – respecterait dans la pratique les exigences de la Convention de New York. Il a été dit qu'il ne serait peut-être pas souhaitable de se référer à cette Convention comme outil théorique pour les litiges portant sur de faibles montants.

53. Il a été suggéré de réexaminer les mécanismes d'exécution privés mentionnés dans le document A/CN.9/WG.III/WP.124.

9. Utilisation du Règlement dans la pratique

54. Il a été dit que, d'une manière générale, le Groupe de travail s'était efforcé de produire une norme très détaillée et d'un niveau très élevé. Il fallait toutefois reconnaître que, dans la pratique, le Règlement ne serait pas forcément appliqué au pied de la lettre par les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne, mais qu'il serait plutôt adapté, personnalisé et amélioré par le secteur privé, comme c'était le cas du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI (voir aussi A/CN.9/WG.III/WP.123, par. 6).

55. À cet égard, il a été dit que le Groupe de travail pourrait garder à l'esprit le fait qu'il n'était pas chargé d'élaborer un traité avec des obligations réciproques, mais plutôt un modèle de règles procédurales de haut niveau censées être exhaustives et tenir compte des législations applicables dans tous les pays.

10. Éléments pratiques du Règlement sur la résolution des litiges en ligne

56. Il a été suggéré que la discussion devrait tout d'abord porter sur le type de mécanismes que les commerçants et les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne devraient mettre en place afin de s'assurer que les consommateurs étaient orientés vers une voie adaptée, sans oublier qu'aucun mécanisme ne serait infaillible. Il a été souligné qu'il fallait fournir des informations simples aux consommateurs afin de garantir qu'ils connaissent le contenu et les implications de la voie qu'ils prenaient.

11. Conclusions des réponses aux questions de la Commission

57. À l'issue de la discussion, il a été convenu que le Groupe de travail avait examiné diverses réponses aux questions soulevées par la Commission figurant au paragraphe 17 ci-dessus, comme signalé à la Commission dans les sections précédentes du présent rapport.

C. Propositions concernant la voie applicable du Règlement

1. Première et deuxième propositions

58. Deux propositions ont été présentées au sujet des moyens qui permettraient aux parties à un litige de choisir la voie applicable du Règlement. L'approche constructive qui les sous-tendait a recueilli l'appui général.

2. La première proposition

59. La première proposition, initialement formulée à la vingt-septième session du Groupe de travail (voir A/CN.9/769), verrait l'insertion, au projet d'article 1 a) de la Voie I du Règlement, d'un libellé interdisant aux consommateurs des pays énumérés à l'annexe d'engager une procédure de résolution des litiges en ligne conformément à la Voie I du Règlement avant la naissance du litige ("première proposition"). Conséquence de cette première proposition, les pays devraient choisir de figurer ou non dans une telle annexe. Il a été suggéré que la procédure à suivre pour

déterminer ce choix, à savoir être inscrit ou non dans l'annexe, prenne la forme d'une invitation ou d'une demande adressée à tous les États Membres de l'ONU, dans le cadre de la session annuelle de l'Assemblée générale des Nations Unies. Il a été ajouté que la première invitation serait formulée à la session lors de laquelle le Règlement sur la résolution des litiges en ligne, une fois adopté par la Commission, serait présenté à l'Assemblée; le choix serait ensuite confirmé chaque année.

60. Il a été dit, en sa faveur, que la première proposition envisageait une solution technologique très simple, qui serait intégrée au site Web du commerçant, pour mettre les acheteurs sur la bonne voie. Cette technologie engendrerait automatiquement une clause de résolution des litiges pour la Voie I ou la Voie II du Règlement, sur la base d'une information que l'acheteur fournirait normalement dans le cadre de l'opération, comme une adresse de facturation ou d'expédition. Il a été ajouté que la liste des pays figurant à l'annexe serait mise à jour chaque année à la session de l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies, en se fondant sur la décision alors prise par les États d'y figurer ou non, et que, conformément à la première proposition, la liste des États acceptant expressément de figurer à l'annexe devrait être tenue par le secrétariat de la CNUDCI. Ses partisans n'étaient pas d'avis que la première proposition soulevait des questions de responsabilité pour les commerçants ou pour l'ONU en ce qui concerne la liste des États à inclure dans l'annexe, et considéraient que le fait d'y figurer ou non constituait une décision politique, reposant sur des considérations juridiques locales, pour les États.

61. Une préoccupation a été exprimée au sujet de la première proposition, et en particulier du fait qu'elle exigeait des pays qu'ils fassent un choix quant à la façon de catégoriser leur législation nationale en matière de protection des consommateurs en tenant compte des effets de l'annexe, et plus important encore, qu'ils informent les commerces et les petites et moyennes entreprises des effets de l'annexe.

62. En ce qui concerne diverses questions soulevées à son propos, il a été dit que la première proposition n'exigerait pas des États Membres de l'ONU qu'ils soumettent une déclaration quant à leur inclusion ou non à l'annexe; mais que, s'ils le souhaitaient, ils pourraient faire une telle déclaration officiellement de toute manière qui soit acceptable au titre des procédures de l'Organisation. Il a été précisé que, s'il s'écoulait un laps de temps entre le moment où un État changeait sa législation sur la conclusion de conventions d'arbitrage contraignantes avant la naissance d'un litige et sa déclaration relative à son inscription ou non à l'annexe à la session de l'Assemblée générale, la loi en vigueur au moment où un consommateur de ce pays s'engageait dans une voie en matière de résolution des litiges en ligne prévaudrait.

3. La deuxième proposition

63. S'agissant du champ d'application de la Voie I du Règlement, conformément à la deuxième proposition, le processus aboutirait à un arbitrage contraignant. Le paragraphe 1 a) ferait l'objet d'une note de bas de page indiquant que les conventions d'arbitrage conclues avec certains acheteurs avant la naissance du litige ne seraient pas considérées comme valables en vertu de la législation nationale applicable dans certains pays et, par conséquent, que les sentences découlant de ces conventions ne seraient pas nécessairement exécutoires à l'égard d'un acheteur situé dans ces pays ("deuxième proposition"). Cette proposition entraînerait également

une modification du paragraphe 1 a) comme suit: “Pour les acheteurs situés dans certains États au moment de l’opération, une convention d’arbitrage contraignante permettant d’aboutir à une sentence exécutoire exige que l’accord prévoyant l’utilisation de la Voie I du Règlement soit conclu après la naissance du litige”. Il a été dit que cette composante de la proposition pourrait être considérée comme un “second clic”, en d’autres termes une convention d’arbitrage conclue par le consommateur après la naissance du litige. La deuxième proposition entraînerait aussi des modifications des dispositions de la Voie II du Règlement relatives au champ d’application, compatibles avec celles proposées pour la Voie I.

64. La deuxième proposition renfermait par ailleurs deux clauses types, l’une pour la Voie I, libellée comme suit: “Sous réserve des dispositions de l’article 1 a) de la Voie I du Règlement de la CNUDCI sur la résolution des litiges en ligne, tout litige, différend ou réclamation né du présent contrat et relevant de la Voie I du Règlement de la CNUDCI sur la résolution des litiges en ligne qui prévoit un processus de résolution des litiges aboutissant à un arbitrage contraignant, sera tranché par voie d’arbitrage conformément à la Voie I dudit Règlement actuellement en vigueur”; et l’autre pour la Voie II, libellée comme suit: “Si, en cas de litige né du présent contrat et relevant de la Voie II du Règlement de la CNUDCI sur la résolution des litiges en ligne qui prévoit un processus de résolution des litiges aboutissant à une recommandation non contraignante, les parties souhaitent rechercher une solution amiable, le litige sera soumis à la négociation et, si la négociation échoue, à la médiation, conformément à la Voie II du Règlement de la CNUDCI sur la résolution des litiges en ligne actuellement en vigueur”.

65. Il a été dit que la deuxième proposition inclurait également, dans un texte distinct du Règlement, des orientations à l’intention des administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne indiquant que l’administrateur pourrait vérifier le lieu où se situe l’acheteur, en s’appuyant sur l’adresse postale ou de facturation, et recommandant aux vendeurs d’examiner l’opportunité de demander un arbitrage contraignant en conséquence.

66. À l’appui de la deuxième proposition, il a été dit qu’elle fournissait des règles de procédure plus largement applicables, qui pourraient fonctionner à la fois pour les opérations entre entreprises, et entre entreprises et consommateurs. Il a été dit en outre qu’elle évitait l’impression de complexité découlant d’une approche qui avait trait à des questions juridiques telles que les nuances des droits nationaux de la consommation pour déterminer le domicile des acheteurs, et à une procédure associée à une liste qui n’était pas matériellement possible. En réponse, il a été dit que le membre de phrase concernant les “acheteurs situés dans certains États”, qui figure au paragraphe 1 a) de la deuxième proposition, pourrait en réalité rendre nécessaire la tenue d’une liste de tels États en tout état de cause.

67. La réponse à la question de savoir si le secrétariat de la CNUDCI pourrait tenir une telle liste, ou si l’Assemblée générale de l’ONU pourrait le faire conformément à ce qui était envisagé dans le cadre de la première proposition, a été remise à une phase ultérieure.

68. Une autre proposition a été faite en vue de modifier le libellé du projet de paragraphe 1-3 de la Voie I du Règlement, comme suit: “Le présent Règlement régit la procédure de résolution des litiges en ligne, à l’exception des cas de conflit entre une quelconque de ses dispositions et une disposition de la loi applicable à laquelle

l'une ou l'autre des parties ne peut déroger". Il a été estimé que cette proposition ne fournissait pas suffisamment d'indications sur la manière dont les parties à un litige changeraient de voie si la loi applicable l'exigeait.

69. Le Groupe de travail a été invité à examiner les approches susceptibles de concilier les avis divergents qui avaient été exprimés au sujet des première et deuxième propositions.

4. La troisième proposition

70. À cet égard, on a présenté une troisième proposition de compromis, qui modifierait les articles 1, 6 et 7 de la Voie I du Règlement. Il a été dit que cette proposition créerait pour l'essentiel un ensemble unique de règles prévoyant différents résultats, et tiendrait compte des pratiques de la résolution des litiges en ligne en vigueur ainsi que des exigences des différents systèmes juridiques.

71. Il a été dit que cette troisième proposition tiendrait aussi compte des questions de protection des consommateurs. Il a également été noté qu'elle entraînerait la suppression du paragraphe 1 a) de l'article premier de la Voie I du Règlement.

72. Cette proposition est libellée comme suit:

"But et principes de l'élaboration du Règlement

But de l'élaboration du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

1) Le Règlement devrait prévoir une procédure simple, rapide et rentable pour la résolution des litiges dans le contexte de grands nombres d'opérations de commerce électronique portant sur de faibles montants.

2) Le Règlement devrait créer un environnement juridique sûr et prévisible pour les opérations, de manière à ce que les commerçants aient confiance dans le marché en ligne.

3) Le Règlement devrait être à même de faciliter l'accès des micro-, petites et moyennes entreprises aux marchés internationaux à travers le commerce électronique et le commerce électronique mobile.

Principes de l'élaboration du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

1) L'élaboration du Règlement devrait se fonder sur un mode de réflexion propre à Internet et, à cet égard, il conviendrait d'établir clairement les différences entre les litiges ayant trait aux opérations classiques et les litiges ayant trait aux opérations en ligne, et d'assurer un mécanisme de résolution conforme à l'environnement Internet des litiges relatifs aux opérations en ligne.

2) L'élaboration du Règlement devrait tenir compte de la pratique actuelle de la résolution des litiges ayant trait au commerce électronique, ainsi que de l'applicabilité de la procédure de résolution des litiges en ligne, afin d'éviter tout défaut de conformité de la conception du Règlement à la pratique du commerce électronique.

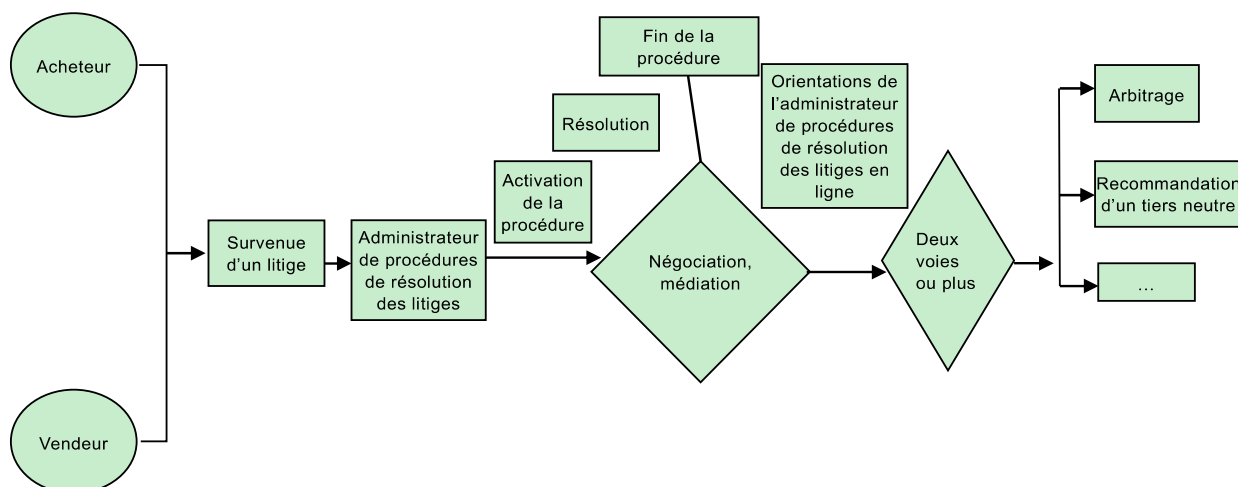
3) La conception du Règlement devrait tenir compte des divergences existant entre les systèmes juridiques des différents États, en limitant le plus possible tout défaut de conformité du mécanisme de résolution des litiges en ligne au système juridique dans lequel il s'applique, afin que le Règlement puisse être mis en œuvre dans le plus grand nombre possible de pays.

Analyse comparative des avantages et inconvénients de la Voie I et de la Voie II

	Voie I	Voie II
Caractère contraignant ou non contraignant	Contraignante	Non contraignante
Application	Soumise à la réglementation régissant la protection des consommateurs	Non soumise à la réglementation régissant la protection des consommateurs
Niveau de règlement	Règlement complet	En cas d'échec de la médiation, recommandation non contraignante
Coût et durée de la résolution du litige	Exige un certain coût et un certain temps	En cas d'échec de la médiation, le coût et la durée ne peuvent être estimés; souvent, les coûts sont plus élevés et le délai plus long que dans le cas de l'arbitrage, comme il ressort de la situation actuelle

Fondement de la conception du Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

L'analyse présentée ci-dessus montre que les Voies I et II ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. La nouvelle conception devrait préserver et intégrer ces avantages au mieux (voir le schéma ci-après).



Propositions d'articles pour le Règlement de procédure pour la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique

Projet d'article premier (Champ d'application)

“1. Le Règlement s'applique lorsque les parties à un contrat de vente ou de service conclu au moyen de communications électroniques sont expressément convenues, au moment de l'opération, que les litiges concernant cette opération et relevant du Règlement seront résolus conformément au Règlement.

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

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

a) Des biens vendus 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 au contrat de vente ou de service visé au paragraphe 1; ou

b) Les biens ou services fournis n'ont pas été intégralement payés.

3. 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.”

Projet d'article 6 (Médiation)

“1. Au début de la phase de médiation de la procédure de résolution des litiges en ligne, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne nomme rapidement un tiers neutre conformément à l'article 9 et avise les parties i) de cette nomination conformément à l'article 9-1[, et ii) de la date d'expiration de la phase de médiation conformément au paragraphe 3].

2. Une fois nommé, le tiers neutre communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord.

3. Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de médiation dans les dix (10) jours calendaires qui suivent la notification de la nomination du tiers neutre conformément à l'article 9-1, la procédure de résolution du litige en ligne passe à la phase suivante, conformément au projet d'article 7 (Orientations de l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne).”

Projet d'article 7 (Orientations de l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne)

“Si le tiers neutre n'est pas parvenu à faciliter un accord au terme de la phase de médiation, l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne se fonde sur les informations soumises par les parties pour leur présenter les options suivantes, et il s'assure qu'elles sont conscientes des conséquences légales qu'entraîne le choix de l'une ou l'autre voie:

- 1) Arbitrage (tel que visé au projet d'article 7 de la Voie I);
- 2) La recommandation du tiers neutre (telle que visée à la Voie II);
- 3) ...”

73. La troisième proposition a été généralement bien accueillie par le Groupe de travail. Il a été suggéré que certains éléments soient modifiés, par exemple, qu'au lieu du consentement des parties à entreprendre l'étape finale d'un processus de résolution des litiges, il soit possible d'utiliser un mécanisme en continu comme celui prévu par l'annexe (dans la première proposition). Ou encore, les parties pourraient avoir la possibilité de consentir à l'arbitrage immédiatement après la naissance d'un litige plutôt qu'à la fin de la phase de médiation.

74. A également été posée la question de savoir si la troisième proposition transférerait la fonction de l'annexe proposée à l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne. Ainsi, on s'est inquiété du fait que l'administrateur devrait être en possession d'informations actualisées et suffisantes sur les considérations juridictionnelles pertinentes pour être en mesure de conseiller les parties en conséquence, et en tout état de cause, on s'est demandé si les administrateurs seraient disposés dans la pratique à s'acquitter de cette responsabilité.

5. La quatrième proposition

75. Une quatrième proposition a été formulée en vue de remplacer le paragraphe 1 a) de l'article premier tel qu'énoncé dans le document A/CN.9/WG.III/WP.131 par le libellé suivant: “La convention expresse visée au paragraphe 1 ci-dessus exige une convention distincte et indépendante de l'opération, et une notification en termes simples a) informant l'acheteur que les litiges concernant l'opération et relevant du Règlement seront exclusivement résolus par une procédure de résolution des litiges en ligne conformément au Règlement, et indiquant si la Voie I ou la Voie II du Règlement s'applique à ces litiges (“clause de résolution des litiges”), et b) précisant aux acheteurs dont l'adresse de facturation se trouve dans un État figurant sur le site Web désigné, que dans certains États, y compris l'État où se trouve l'adresse de facturation de l'acheteur, une convention d'arbitrage contraignante permettant d'aboutir à une sentence exécutoire exige que l'accord prévoyant l'utilisation de la Voie I soit conclu après la naissance du litige.” Il a été dit qu'en outre une note de bas de page identique à celle proposée dans la deuxième proposition (voir CRP.1/Add.1 [par. 62, ci-dessus]) serait insérée à la fin de ce membre de phrase.

76. Cette proposition prévoyait également d'insérer un nouvel article après l'article 6, qui, a-t-il été dit, offrirait des garanties supplémentaires aux consommateurs. Il a été précisé que cette disposition comprendrait deux

paragraphes, libellés comme suit: “1. Si la clause de résolution des litiges prévoit que la Voie I du Règlement s’applique, et que l’adresse de facturation de l’acheteur ne se trouve pas dans un État figurant sur le site Web désigné, ou si ladite clause prévoit que la Voie II du Règlement s’applique, alors la procédure passe à la voie applicable conformément aux articles [...]. 2. Si la clause de résolution des litiges prévoit que la Voie I du Règlement s’applique, et que l’adresse de facturation de l’acheteur se trouve dans un État figurant sur le site Web désigné, l’administrateur des procédures de résolution des litiges en ligne peut proposer des mesures pour prendre en compte cette situation.”

77. Il a été expliqué que la quatrième proposition reprenait des éléments de la première en ce qu’elle envisageait une liste de pays analogue à celle de l’annexe proposée, liste qui aurait un caractère informatif, non exhaustif et non contraignant. Ainsi, un État déciderait de l’opportunité de demander son inscription sur la liste, et cette décision ne constituerait pas nécessairement une position exhaustive de son droit interne. Il a été ajouté que, si la première proposition visait à orienter le consommateur vers la voie pertinente à travers un mécanisme de sélection automatique, la quatrième proposition se fondait sur l’idée qu’il était impossible de garantir que les consommateurs n’accepteraient jamais de conventions d’arbitrage conclues avant la naissance du litige dans les pays où de telles décisions n’étaient pas contraignantes.

78. Il a été indiqué que la quatrième proposition reprenait également des éléments de la deuxième. Selon la quatrième proposition, le vendeur aurait la responsabilité d’informer l’acheteur dont l’adresse de facturation se trouvait dans un des pays énumérés que les conventions d’arbitrage conclues avant la naissance du litige ne seraient pas nécessairement contraignantes dans ce pays. Le vendeur serait tout de même en droit de proposer une voie d’arbitrage contraignante à l’acheteur ayant une adresse de facturation dans ce pays. Il a été noté, par exemple, qu’il pourrait y avoir des cas dans lesquels, même si l’adresse de facturation de l’acheteur se trouvait dans l’un de ces pays, il pourrait néanmoins être justifié de proposer un arbitrage contraignant.

79. Il a également été convenu que la quatrième proposition se distinguerait de la deuxième en ce qu’elle prévoirait que, lors du passage à la phase d’arbitrage, l’administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne (ou, vraisemblablement, le tiers neutre) pourrait prendre les mesures estimées nécessaires, notamment informer les parties que l’adresse de facturation de l’acheteur se trouvait dans un pays figurant dans la liste.

80. La quatrième proposition a été généralement bien accueillie par le Groupe de travail. Il a été reconnu qu’elle n’était pas encore précise à tous les égards; ainsi, par exemple, l’entité qui tiendrait une telle liste n’avait pas encore été déterminée.

6. Proposition relative à une annexe ou à une liste de pays au titre des première et quatrième propositions

81. S’agissant de la liste des pays qui figurerait dans une annexe (première proposition) ou sur un site Web (quatrième proposition), il a été précisé que le secrétariat de la CNUDCI n’était pas actuellement en mesure de fournir d’informations en ce qui concernait le fait de savoir si l’Assemblée générale ou son Secrétariat seraient en mesure d’accepter des propositions relatives à la tenue d’une

telle liste ou prêts à le faire. Il a été noté que la Convention de Vienne sur le droit des traités (1969) comportait des dispositions conventionnelles spécifiques relatives à la compétence des gouvernements pour conclure des traités comportant des obligations contraignantes; le fait d'essayer d'adapter ces procédures pour un instrument non contraignant comme une liste ou une annexe au Règlement soulevait des questions de droit international public, ainsi que des questions pratiques, qui devaient être examinées avec soin. Il a été souligné que le Groupe de travail souhaiterait peut-être garder à l'esprit qu'il convenait d'obtenir auprès des services pertinents de l'ONU des précisions quant à l'éventuelle tenue d'une telle liste ou annexe par l'Assemblée générale de l'Organisation; c'était là une tâche que le secrétariat de la CNUDCI pourrait assumer, puisqu'il faisait partie du Secrétariat de l'ONU.

7. Examen approfondi de la troisième proposition

82. Il a été noté que le projet d'article 7 de la troisième proposition prévoyait que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne présenterait des options aux parties si elles ne parvenaient pas à un accord. Ces options étaient: 1) l'arbitrage contraignant; ou 2) une recommandation du tiers neutre; et 3) la possibilité d'une éventuelle troisième issue, qui restait à déterminer. Trois questions ont été soulevées en ce qui concerne ce projet d'article 7. Tout d'abord, il a été estimé que les deux premières options suffisaient (puisque'elles traduisaient les deux voies du projet de Règlement) et que le Règlement pourrait être mieux mis en œuvre si elles seules étaient conservées. On a également cherché à recueillir des indications sur les éventuelles conséquences d'une troisième option. À l'issue de la discussion, on a largement appuyé la proposition de ne fournir que deux options aux parties, à savoir l'arbitrage et une recommandation du tiers neutre, et de supprimer la possibilité d'une troisième option.

83. En deuxième lieu, il a été proposé que les parties ayant accepté de se soumettre au Règlement sur la résolution des litiges en ligne n'aient pas la possibilité de se soustraire à une définition définitive (qu'il s'agisse d'une recommandation ou d'une sentence arbitrale) dès lors que la procédure était enclenchée.

84. En troisième lieu, des précisions ont été demandées sur les conséquences qui s'ensuivraient si les parties ne parvenaient pas à s'accorder sur la voie proposée. Selon une proposition, on pourrait, pour éviter cette situation, appliquer une règle par défaut prévoyant que l'option de déterminer la procédure à suivre serait offerte uniquement au consommateur. Selon d'autres propositions, on pourrait utiliser le terme "acheteur", puisque la plupart des acheteurs étaient en pratique des consommateurs, ou donner des options à toutes les parties afin d'éviter d'avantager l'une ou l'autre partie dans le cadre d'une opération.

85. Il a également été proposé que seuls les consommateurs de pays dans lesquels des conventions d'arbitrage conclues avant la naissance d'un litige n'étaient pas contraignantes soient en droit d'exercer une option pour déterminer la nature de la dernière étape de la procédure, et que toutes les autres parties soient liées par la convention initialement conclue au moment de l'opération. On a noté qu'une telle proposition exigerait également l'élaboration d'une liste ou d'une annexe identifiant les consommateurs qui auraient la possibilité de choisir une option pour la dernière étape. Il a également été rappelé qu'il ne serait pas interdit aux entreprises et

consommateurs parties à un litige de certains autres pays de conclure une convention d'arbitrage contraignante avant la naissance d'un litige.

86. Il a également été proposé que le choix concernant l'issue de la dernière étape puisse être effectué plus tôt dans le processus, par exemple au moment où un litige survenait. On a répondu que l'immense majorité des réclamations étaient réglées avant la fin de l'étape de négociation facilitée et que la proposition sous sa forme actuelle permettrait donc de réduire le fardeau qui pesait tant sur l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne que sur les parties.

87. On s'est inquiété de ce que la troisième proposition ne permettait pas de conclure des conventions d'arbitrage avant la naissance d'un litige. Ces conventions, a-t-on dit, apporteraient une certaine sécurité aux parties, en particulier dans les litiges entre entreprises, et jouaient un rôle fondamental dans les systèmes de résolution des litiges de certains pays.

88. En réponse, il a été dit que le marché lui-même encouragerait les commerçants à utiliser une voie déterminée, au motif qu'ils seraient plus enclins à choisir un mécanisme efficace de résolution des litiges afin d'accroître leur part de marché, et qu'en tout état de cause, la législation des pays concernés ne pourrait exclure la conclusion de conventions d'arbitrage après la naissance d'un litige.

89. Il a également été estimé que la troisième proposition autorisait en fait les conventions d'arbitrage conclues avant la survenue d'un litige, qu'elle ne contredisait pas le droit applicable et qu'elle respectait l'autonomie des parties. Il a aussi été dit que ces aspects pourraient devoir être précisés plus avant.

90. Selon un autre avis, la dernière étape de la procédure au titre de la troisième proposition ne serait convenue qu'après la naissance d'un litige, excluant ainsi les conventions d'arbitrage contraignantes conclues avant la survenue d'un litige.

91. Il a été observé que des divergences demeuraient en ce qui concerne la compréhension de la troisième proposition, particulièrement quant au fait de savoir si elle tient compte des conventions d'arbitrage conclues avant la naissance d'un litige. Il a été dit que le projet d'article 7 prévoyait qu'en cas d'échec de la médiation, deux options soient proposées aux parties pour la dernière étape de la procédure, à savoir arbitrage ou recommandation d'un tiers neutre. Les conséquences qui résulteraient de l'échec des parties à convenir de l'option à mettre en œuvre ont fait l'objet de deux interprétations différentes. Il a donc été observé que l'article 7 devrait comporter une option par défaut pour la dernière étape de la procédure, mais les avis ont divergé quant à la nature de cette option: recommandation par un tiers neutre ou arbitrage. Une troisième possibilité proposée était de donner un choix quant à la poursuite de la procédure au seul acheteur, lors de l'échec de la médiation.

92. On a noté que ces divergences d'interprétation en ce qui concerne la position par défaut montraient la persistance des différences de perception quant au fait de savoir si la troisième proposition tenait compte des conventions d'arbitrage contraignantes conclues avant la naissance d'un litige.

93. Il a été noté que la question se posait toujours de savoir si la phase d'arbitrage proposée à l'article 7 était censée avoir l'autorité de la chose jugée (*res judicata*). À cet égard, il a été rappelé qu'il était envisagé que la phase de recommandation de la

procédure figurant dans la Voie II du Règlement intègre une composante d'exécution privée pour garantir le respect de son résultat.

94. Ayant pris note de ces questions en suspens, le Groupe de travail est convenu de poursuivre ses délibérations en s'appuyant sur la troisième proposition, et le Secrétariat a été prié de préparer un projet pour la trente et unième session du Groupe de travail, projet fondé sur cette proposition mais prenant également en compte d'autres propositions présentées durant la session.

95. Il a été ajouté (voir par. 53 ci-dessus) que le Groupe de travail devrait examiner plus avant la question des mécanismes d'application privés dans le contexte des diverses propositions. À cet égard, une délégation a déclaré qu'elle soumettrait, pour la prochaine session du Groupe de travail, une proposition concernant la rétrofacturation, dont il a été dit qu'elle constituait un mécanisme d'application privé pratique et efficace. Le Groupe de travail a demandé au Secrétariat d'élaborer des documents supplémentaires sur la rétrofacturation, qu'il examinerait à une session ultérieure selon l'état des ressources.

8. Examen approfondi de la deuxième proposition

96. On a estimé que, d'un point de vue juridique, la deuxième proposition (voir par. 62 ci-dessus) représentait l'équivalent fonctionnel d'un "second clic", en vertu duquel l'acheteur, en effectuant une réclamation, consentait de fait à un arbitrage contraignant. Il a été ajouté qu'un administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne pourrait, conformément à cette proposition, conseiller les deux parties quant à l'opportunité de procéder à un arbitrage lors de la phase finale de la procédure de résolution du litige, dans une situation où la sentence pourrait ne pas être exécutoire dans le pays du consommateur. Il a été dit qu'une telle approche permettait de limiter le Règlement à un document unique, et en même temps, d'assurer la soudure entre les deux voies proposées aux vingt-septième, vingt-huitième et vingt-neuvième sessions du Groupe de travail.

97. Ceci étant, il a été demandé s'il y avait une réelle différence entre les deuxième et troisième propositions, qui toutes deux envisageaient que l'administrateur de procédures de résolution des litiges en ligne ait un rôle consultatif, et la notion selon laquelle l'acheteur (dans la deuxième proposition) et les deux parties (dans la troisième proposition) consentaient à l'étape finale de la procédure.

98. En outre, il a été demandé si le fait de donner son consentement à ce stade serait suffisant pour faire en sorte que les consommateurs dans les pays concernés ne soient pas soumis à une voie d'arbitrage.

9. Examen approfondi de la quatrième proposition

99. Deux questions ont été soulevées à propos de la quatrième proposition. Premièrement, on s'est demandé si la référence à l'adresse de facturation de l'acheteur pour déterminer les informations à fournir à cet acheteur visait à supplanter une analyse du conflit de lois en ce qui concerne le droit applicable à l'opération ou au litige et, dans l'affirmative, si cela était incompatible avec les règles en vigueur en matière de conflit de lois. En réponse, il a été dit que les propositions n'étaient pas censées avoir de répercussions en matière de droit

applicable, mais plutôt que l'adresse de facturation visait simplement à indiquer quelles notifications devaient être données à l'acheteur.

100. Deuxièmement, des précisions ont été demandées sur les incidences possibles lorsque des vendeurs n'informaient pas correctement les acheteurs des options disponibles quant à l'issue finale du processus. En réponse, il a été dit que dans ce cas, la notification ne serait probablement pas valide (comme pour d'autres cas de défaut de notification prévus dans le Règlement).

101. Il a été dit qu'il fallait examiner plus avant l'expression "mesures appropriées" figurant au paragraphe 6 *bis* 2) de la quatrième proposition. Toutefois, il a été dit que la proposition envisageait que les administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne bénéficient d'une souplesse suffisante en vertu du Règlement pour déterminer la voie qui serait proposée à la dernière étape de la procédure.

10. Synthèse des délibérations et décisions

102. Le Chapitre III ci-dessus présente une synthèse des délibérations et décisions du Groupe de travail.
