

**Assemblée générale**

Distr. limitée
22 décembre 2015
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international
Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne)
Trente-troisième session
New York, 29 février-4 mars 2016**

**Règlement des litiges en ligne dans les opérations
internationales de commerce électronique**

Note du Secrétariat

**Projet de document final reprenant des éléments et
principes du processus de règlement des litiges en ligne**

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-3	2
II. Projet de document final	4-5	2

* Nouveau tirage pour raison technique le 25 janvier 2016.



I. Introduction

1. À sa quarante-huitième session (Vienne, 29 juin-16 juillet 2015), la Commission est convenue que tout texte futur devrait s'appuyer sur les progrès enregistrés pendant les sessions antérieures du Groupe de travail III et a chargé celui-ci de poursuivre ses travaux pour élaborer un document descriptif non contraignant reprenant les divers éléments du processus de règlement des litiges en ligne qui avaient fait l'objet d'un consensus, en excluant la question de la nature de l'étape finale du processus¹.

2. À sa trente-deuxième session, le Groupe de travail a examiné un projet de document final en se fondant sur plusieurs propositions faites à cette session². Toutefois, plusieurs propositions de parties ou dispositions particulières du document final n'ont pas été examinées et il a été convenu de reporter leur examen à la session suivante³. Il a également été convenu que le Groupe de travail mettrait la dernière main au projet de document final à la session suivante.

3. On trouvera dans la présente note le projet de document final reprenant des éléments et principes du processus de règlement des litiges en ligne tel qu'établi à l'issue de la trente-deuxième session. Y sont également consignées les questions en suspens dont le Groupe de travail poursuivra l'examen à sa trente-troisième session.

II. Projet de document final

4. À la trente-deuxième session du Groupe de travail, il a été convenu que le projet de document final compterait neuf parties (voir ci-après). La proposition d'une dixième partie, figurant entre crochets à la fin de la présente note, doit encore être examinée. De même, dans chaque partie concernée, certaines dispositions considérées comme des questions en suspens ont été mises entre crochets.

5. Il a également été convenu que le document final commencerait par une partie introductive. Deux propositions de texte introductif ont été faites, qui sont reproduites ci-après (partie I).

¹ *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-dixième session, Supplément n° 17* (A/70/17), par. 352.

² Rapport du Groupe de travail III (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015) (A/CN.9/862), par. 15 à 19.

³ Rapport du Groupe de travail III (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015) (A/CN.9/862), par. 19, 30, 36, 127 et 129, en particulier en ce qui concerne l'intitulé du document, le texte introductif, les paragraphes 18, 22 et 42 *bis* et la partie IX *bis* (désormais par. 16, 21 et 44 et projet de partie X).

“[Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne]⁴”**Partie I – Introduction”**

Première formulation⁵:

“[Objet des Notes techniques

1. L’objet des Notes techniques est de favoriser le développement du règlement des litiges en ligne comme mode de résolution des litiges, en aidant les participants à un système de règlement des litiges en ligne à mener la procédure correspondante.
2. Les Notes techniques s’appliquent au règlement de litiges en ligne découlant de contrats internationaux de vente ou de service portant sur de faibles montants, conclus au moyen de communications électroniques. Étant donné les différences importantes qui caractérisent les diverses pratiques et modes procéduraux en matière de règlement des litiges en ligne, les Notes techniques visent à apporter un concours indépendamment de la structure ou du cadre du système considéré.
3. Les Notes techniques sont conçues pour aider l’ensemble des éventuels participants à un système de règlement des litiges en ligne, y compris les administrateurs de procédures, les plates-formes, les tiers neutres et les parties au litige.
4. Les Notes techniques tiennent compte de différentes conceptions des systèmes de règlement des litiges en ligne qui traduisent les principes d’équité, de régularité de la procédure, de transparence et de responsabilité – principes essentiels à tout système de ce type –, mais elles n’ont pas pour but de présenter un résumé exhaustif ou exclusif des différentes conceptions qui intègrent ces principes. Elles ne donnent pas à entendre que telle ou telle pratique dans ce domaine représente la meilleure pratique.

Caractère non contraignant des Notes techniques

5. Les Notes techniques n’énoncent aucune exigence légale contraignante pour les parties ou pour toute personne et/ou entité administrant ou facilitant une procédure de règlement des litiges en ligne.
6. Les Notes techniques ne sauraient faire office de règlement pour une procédure de résolution des litiges en ligne, car elles n’ont qu’un caractère descriptif et n’obligent en rien les parties ou personnes et/ou entités administrant ou facilitant une telle procédure à agir de telle ou telle manière. De ce fait, leur utilisation n’entraîne aucune modification du règlement régissant la résolution des litiges en ligne que les parties peuvent avoir retenu.

⁴ Ibid., par. 19.

⁵ La première formulation figurait dans la proposition faite par la Colombie et les États-Unis d’Amérique (dénommée la “proposition” dans le document A/CN.9/862) et a été approuvée à titre préliminaire au début de la trente-deuxième session du Groupe de travail. Voir A/CN.9/862, par. 19 et 20.

Généralités sur le règlement des litiges en ligne

7. Face à la forte progression des opérations internationales conclues via Internet, des discussions approfondies ont eu lieu sur l'utilisation des outils offerts par les technologies de l'information et de la communication pour résoudre les litiges découlant de ces opérations.

8. L'un de ces outils est le règlement des litiges en ligne, qui s'est avéré susceptible de fournir une solution simple, rapide, souple et efficace, en particulier lorsque les litiges portent sur des opérations de faible valeur. Le règlement des litiges en ligne englobe un large éventail de solutions et permet notamment d'utiliser des procédés hybrides associant des éléments en ligne et hors ligne. Les systèmes de règlement des litiges en ligne peuvent être conçus pour faciliter les communications d'une manière efficace et conviviale, et permettre de parvenir à un résultat sans qu'une présence physique à une réunion ou à une audience soit nécessaire. Ils peuvent fournir une solution plus économique que les méthodes classiques qui, dans certains cas, peuvent être par trop complexes, coûteuses et fastidieuses au regard de la nature du litige et du montant en cause. À ce titre, le règlement des litiges en ligne offre aux acheteurs et vendeurs qui effectuent des opérations commerciales internationales un bon moyen d'accéder à un mode de règlement des litiges, tant dans les pays développés que dans les pays en développement.]”

*Deuxième formulation*⁶:

“[Généralités sur le règlement des litiges en ligne

1. Face à la forte progression des opérations internationales de commerce électronique est apparu le besoin de mécanismes pour régler les litiges découlant de ces opérations.

2. L'un de ces mécanismes est le règlement des litiges en ligne, qui peut aider les parties à régler un litige de manière simple, rapide et souple, sans qu'une présence physique à une réunion ou à une audience ne soit nécessaire. Le règlement des litiges en ligne englobe un large éventail de solutions et permet notamment d'utiliser des procédés hybrides associant des éléments en ligne et hors ligne. Ainsi, il offre aux acheteurs et vendeurs qui effectuent des opérations commerciales internationales un bon moyen d'accéder à un mode de règlement des litiges, tant dans les pays développés que dans les pays en développement.

Objet des Notes techniques/[Lignes directrices]

3. Les Notes techniques/[Lignes directrices] ont pour objet de favoriser le développement du règlement des litiges en ligne et d'aider les administrateurs de procédures de règlement des litiges en ligne, les plates-formes, les tiers neutres et les parties à de telles procédures.

4. Les Notes techniques/[Lignes directrices] tiennent compte des différentes conceptions des systèmes de règlement des litiges en ligne qui traduisent les principes d'impartialité, d'indépendance, d'efficacité, d'efficacité, de régularité de la procédure, d'équité, de responsabilité et de transparence.

⁶ Rapport du Groupe de travail III (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015) (A/CN.9/862), par. 25 et 128.

5. Les Notes techniques[/Lignes directrices] sont destinées à être utilisées dans le cadre de litiges découlant de contrats internationaux de vente ou de service portant sur de faibles montants, conclus au moyen de communications électroniques. Elles ne donnent pas à entendre que telle ou telle pratique en matière de règlement des litiges en ligne représente la meilleure pratique.

Caractère non contraignant des Notes techniques[/Lignes directrices]

6. Les Notes techniques[/Lignes directrices] sont un document descriptif. Elles ne prétendent pas être exhaustives ou exclusives, et ne sauraient faire office de règlement pour une procédure de résolution des litiges en ligne. Elles n'énoncent aucune exigence légale contraignante pour les parties ou pour toute personne et/ou entité administrant ou facilitant une telle procédure, et leur utilisation n'entraîne aucune modification du règlement régissant la résolution des litiges en ligne que les parties peuvent avoir retenu.]”

Proposition de paragraphe additionnel:

“[Les présentes Notes techniques ne remplacent pas, ni ne prévalent sur, le droit applicable.]”

“Partie II – Principes⁸

7. Les principes qui sous-tendent tout processus de règlement des litiges en ligne comprennent l'équité, la transparence, la régularité de la procédure et la responsabilité⁹.

8. Le règlement des litiges en ligne peut aider à faire face à une situation née des opérations internationales de commerce électronique, à savoir que les mécanismes de recours judiciaires classiques n'offrent pas nécessairement de solution adéquate dans le cas des litiges intervenant dans ce contexte.

9. Le règlement des litiges en ligne doit être simple, rapide et efficace, de manière à pouvoir être utilisé dans des conditions réelles et, notamment, ne pas imposer de coûts, de retards ni de charges sans proportion avec l'enjeu pécuniaire.

Transparence

10. Il est souhaitable de déclarer toute relation contractuelle entre l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne et un vendeur particulier, de sorte que les usagers du service soient informés d'éventuels conflits d'intérêts.

11. L'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut vouloir publier des données ou des statistiques anonymisées sur ses décisions, de façon à permettre aux parties d'évaluer sa performance générale.

12. Toutes les informations pertinentes devraient être aisément accessibles et consultables sur le site Web de l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne.

⁷ Ibid., par. 103.

⁸ Par souci de commodité, la numérotation du reste du projet de document final continue à partir de la fin de la deuxième formulation de la partie I (Introduction).

⁹ Rapport du Groupe de travail III (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015) (A/CN.9/862), par. 27.

Indépendance

13. Il est souhaitable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne adopte un code de déontologie pour les tiers neutres, afin de guider ces derniers en ce qui concerne les conflits d'intérêts et diverses règles de conduite.

14. Il est utile que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne adopte des règles internes concernant la détection et le traitement des conflits d'intérêts.

Compétences

15. L'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne peut vouloir appliquer des règles détaillées régissant la sélection et la formation des tiers neutres.

16. Un dispositif interne de contrôle ou d'assurance qualité pourrait aider l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne à garantir que les décisions des tiers neutres sont conformes aux normes qu'il a établies pour lui-même. [L'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne devrait adopter et mettre en œuvre des mesures de confidentialité appropriées.]¹⁰

17. Le processus de règlement des litiges en ligne devrait reposer sur le consentement explicite et informé des parties.

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

18. La procédure de règlement des litiges en ligne peut comporter plusieurs étapes, dont la négociation, la médiation, et une troisième (et dernière) étape.

19. Le processus de règlement des litiges en ligne peut commencer lorsqu'un demandeur communique une notification de demande à l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne par l'intermédiaire de la plate-forme de règlement des litiges en ligne. L'administrateur informe le défendeur de l'existence de la demande et le demandeur de la réponse. La première étape de la procédure – négociation assistée par la technologie – commence, au cours de laquelle le demandeur et le défendeur négocient directement par l'intermédiaire de la plate-forme.

20. Si cette étape échoue (c'est-à-dire qu'elle ne permet pas de régler le litige), on peut passer à la deuxième étape, la médiation (voir par. 40 à 44 ci-après). Dans cette étape, l'administrateur nomme un tiers neutre (voir par. 25 ci-après), qui communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord¹¹.

[21. Si la médiation échoue, une troisième et dernière étape peut commencer.]¹² [À cette étape de la procédure, l'administrateur peut rappeler aux parties, ou leur présenter, diverses options susceptibles d'être choisies.]¹³

¹⁰ Ibid., par. 30.

¹¹ Ibid., par. 35.

¹² Ibid., par. 36.

¹³ Ibid., par. 120 et 123 à 125.

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

22. Le processus de règlement des litiges en ligne peut être particulièrement utile dans le cas de litiges découlant d'opérations internationales de commerce électronique portant sur de faibles montants. Un tel processus peut s'appliquer aux litiges découlant tant d'opérations entre entreprises que d'opérations entre entreprises et consommateurs.

23. Le processus de règlement des litiges en ligne peut s'appliquer aux litiges découlant de contrats de vente ou de service.

Partie V – Règlement des litiges en ligne: définitions, rôles et responsabilités, et communications

24. Le terme "règlement des litiges en ligne" désigne un "mécanisme de règlement des litiges facilité par l'utilisation de communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication". Ce processus peut être mis en œuvre de manière différente par différents administrateurs et il peut évoluer avec le temps.

25. Au sens du présent document, le "demandeur" est la partie lançant la procédure de règlement des litiges en ligne et le "défendeur" la partie à laquelle la notification de la procédure est adressée, conformément à la nomenclature traditionnelle relative aux modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne. La "personne physique qui aide les parties à résoudre leur litige" est le "tiers neutre"¹⁴.

26. Le règlement des litiges en ligne requiert un intermédiaire technologique. En d'autres termes, contrairement aux modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne, le processus de règlement des litiges en ligne ne peut être mené au cas par cas en faisant intervenir uniquement les parties au litige et un tiers neutre (c'est-à-dire sans administrateur). Ainsi, pour permettre l'utilisation de technologies propres à faciliter¹⁵ le processus de règlement du litige, le processus de règlement des litiges en ligne nécessite un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d'échanger ou de traiter de toute autre manière des communications. Un tel système est désigné dans le présent document par le terme "plate-forme de règlement des litiges en ligne".

27. La plate-forme de règlement des litiges en ligne doit être administrée et coordonnée. L'entité chargée de l'administration et de la coordination est désignée dans le présent document par le terme "administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne". Cet administrateur peut être une entité distincte de la plate-forme ou en faire partie.

28. Afin de permettre les communications dans le cadre de la procédure de règlement des litiges en ligne, il est souhaitable que tant l'administrateur que la plate-forme soient précisés dans la clause de règlement des litiges.

29. Les communications susceptibles d'avoir lieu au cours de la procédure s'entendent de "toute communication (mention, déclaration, mise en demeure, notification, réponse, conclusion ou demande) effectuée à l'aide d'informations

¹⁴ Voir note de bas de page n° 11.

¹⁵ Rapport du Groupe de travail III (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015) (A/CN.9/862), par. 42.

créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues”.

30. Il est souhaitable que toutes les communications effectuées au cours d'une procédure de règlement des litiges en ligne se fassent par l'intermédiaire de la plate-forme. Par conséquent, les parties au litige et la plate-forme doivent avoir une "adresse électronique" désignée. Le terme "adresse électronique" est défini dans d'autres textes de la CNUDCI¹⁶.

31. À des fins d'efficacité, il est souhaitable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne prenne rapidement les mesures suivantes:

- a) Accuser réception de toute communication passant par la plate-forme de règlement des litiges en ligne;
- b) Notifier aux parties la disponibilité de toute communication reçue par la plate-forme; et
- c) Notifier aux parties le début et la fin des différentes étapes de la procédure.

32. Pour éviter de perdre du temps, il est souhaitable qu'une communication soit réputée avoir été reçue par une partie lorsque l'administrateur notifie à cette dernière sa disponibilité sur la plate-forme; les délais de la procédure courent à partir du moment où l'administrateur a procédé à cette notification. Dans le même temps, il est souhaitable que l'administrateur soit habilité à proroger les délais, afin de ménager une certaine souplesse le cas échéant.

Partie VI – Ouverture de la procédure de règlement des litiges en ligne

33. Pour ouvrir une procédure de règlement des litiges en ligne, il est souhaitable que le demandeur communique à l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne une notification contenant les éléments suivants:

- a) Le nom et l'adresse électronique du demandeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte dans la procédure de règlement du litige en ligne;
- b) Le nom et l'adresse électronique du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;
- c) Les motifs sur lesquels se fonde la demande;
- d) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;
- e) La langue que le demandeur préfère utiliser dans la procédure; et
- f) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du demandeur et/ou de son représentant.

34. La procédure de règlement du litige en ligne peut être réputée avoir commencé lorsque, après la communication par le demandeur d'une notification à l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne, ce dernier informe

¹⁶ Le document final renverra à ces textes.

les parties de la disponibilité de cette notification sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne¹⁷.

35. Il est souhaitable que le défendeur communique sa réponse à l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne dans un délai raisonnable après avoir été avisé de la disponibilité de la notification du demandeur sur la plate-forme de règlement des litiges en ligne, et que cette réponse contienne les éléments suivants:

- a) Le nom et l'adresse électronique du défendeur et de son représentant (le cas échéant) habilité à agir pour son compte dans la procédure de règlement du litige en ligne;
- b) Une réponse aux motifs sur lesquels la demande se fonde;
- c) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;
- d) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du défendeur et/ou de son représentant; et
- e) La notification de toute demande reconventionnelle indiquant les motifs sur lesquels elle se fonde.

36. Dans la mesure du possible, il est préférable que les notifications de la demande et de la réponse soient accompagnées de toutes les pièces et autres preuves invoquées par chacune des parties, ou qu'elles s'y réfèrent. En outre, dans la mesure où le demandeur a engagé d'autres voies de droit, il est souhaitable que cette information soit également communiquée avec la notification.

Partie VII – Négociation

37. La première étape peut prendre la forme d'une négociation menée entre les parties par l'intermédiaire de la plate-forme de règlement des litiges en ligne.

38. La première étape de la procédure peut commencer après la communication de la réponse du défendeur à la plate-forme de règlement des litiges en ligne et:

- a) Sa notification au demandeur; ou
- b) En l'absence de réponse, à l'expiration d'un délai raisonnable après la communication de la notification au défendeur.

39. Si la négociation n'aboutit pas à un accord dans un délai raisonnable, il est souhaitable de passer à l'étape suivante de la procédure.

Partie VIII – Médiation

40. La deuxième étape de la procédure de règlement des litiges en ligne peut prendre la forme d'une médiation, pour laquelle un tiers neutre est désigné et communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord.

41. Cette étape peut commencer si la négociation par l'intermédiaire de la plate-forme échoue pour quelque raison que ce soit (y compris en raison de la non-participation d'une partie ou du fait que les parties ne parviennent pas à un

¹⁷ Rapport du Groupe de travail III (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015) (A/CN.9/862), par. 57.

accord dans un délai raisonnable), ou si une ou les deux parties au litige exigent de passer directement à l'étape suivante de la procédure.

42. Au début de la phase de médiation de la procédure, il est souhaitable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne nomme un tiers neutre, en avise les parties et leur communique certaines informations au sujet de l'identité du tiers neutre.

43. Pendant la phase de médiation, il est souhaitable que le tiers neutre communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord.

[44. Si la médiation ne permet pas de régler le litige dans un délai raisonnable, on peut passer à la dernière étape de la procédure.]¹⁸

Partie IX – Nomination, pouvoirs et fonctions du tiers neutre

45. Pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts, il est préférable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne désigne un tiers neutre uniquement lorsque que cela est nécessaire pour régler un litige conformément aux éventuelles règles applicables au règlement des litiges en ligne¹⁹. Lorsque dans une procédure de règlement d'un litige en ligne, la nomination d'un tiers neutre devient nécessaire pour régler le litige, il est souhaitable que l'administrateur procède "rapidement" à cette nomination (à savoir en général au début de la phase de médiation de la procédure). Une fois le tiers neutre nommé, il est souhaitable que l'administrateur communique rapidement aux parties le nom du tiers neutre et tout autre renseignement pertinent ou donnée d'identification le concernant.

46. Il est souhaitable que les tiers neutres aient une expérience professionnelle pertinente et des compétences en matière de règlement des conflits leur permettant d'examiner le litige en question. Toutefois, sous réserve de toute réglementation professionnelle, les tiers neutres ne doivent pas nécessairement être des juristes qualifiés.

47. S'agissant de la nomination et des fonctions d'un tiers neutre, il est souhaitable que:

a) En acceptant sa nomination, le tiers neutre confirme qu'il peut consacrer le temps nécessaire à la procédure;

b) Le tiers neutre se déclare impartial et indépendant et signale à tout moment tout fait ou circonstance susceptible de soulever des doutes sur son impartialité ou son indépendance;

c) Le système de règlement des litiges en ligne donne aux parties les moyens de faire objection à la nomination d'un tiers neutre;

d) En cas d'objection à la nomination du tiers neutre, l'administrateur détermine s'il y a lieu de remplacer le tiers neutre en question;

e) Pour des raisons d'économie, un seul tiers neutre soit nommé à tout moment;

¹⁸ Ibid., par. 84.

¹⁹ Ibid., par. 87 et 109. Dans un souci d'harmonisation, la même expression est employée aux paragraphes 45 et 48 du projet de document final.

f) Une partie puisse s'opposer à ce que le tiers neutre reçoive des informations générées pendant la phase de négociation; et

g) Si le tiers neutre démissionne ou doit être remplacé pendant la procédure de règlement du litige en ligne, l'administrateur nomme un remplaçant en respectant les mêmes conditions que celles fixées pour la nomination du tiers neutre initial.

48. S'agissant des pouvoirs du tiers neutre, il est souhaitable que:

a) Sous réserve d'éventuelles règles applicables au règlement des litiges en ligne²⁰, le tiers neutre puisse conduire la procédure de règlement du litige en ligne de la manière qu'il juge appropriée;

b) Le tiers neutre évite tout retard ou dépense inutile dans la conduite de la procédure;

c) Le tiers neutre assure un règlement équitable et efficace du litige;

d) Le tiers neutre reste indépendant et impartial et traite les deux parties sur un pied d'égalité tout au long de la procédure;

e) Le tiers neutre conduise la procédure en se fondant sur les communications qui lui sont présentées pendant cette procédure;

f) Le tiers neutre puisse permettre aux parties de fournir des informations supplémentaires en relation avec la procédure; et

g) Le tiers neutre puisse proroger, pour une période raisonnable, tout délai prévu dans d'éventuelles règles applicables au règlement des litiges en ligne.

49. Bien que le processus de nomination d'un tiers neutre dans le cadre du processus de règlement des litiges en ligne soit soumis aux mêmes normes en matière de régularité de la procédure que celles qui s'appliquent à ce processus dans un contexte hors ligne, il peut être souhaitable d'utiliser des procédures simplifiées de nomination et de récusation afin de répondre à l'objectif du règlement des litiges en ligne, qui est de fournir une solution de remplacement simple, rapide et économique aux modes classiques de règlement des litiges.

Partie X – Langue

50. Les outils technologiques disponibles dans le cadre du règlement des litiges en ligne peuvent offrir une grande souplesse en ce qui concerne la langue utilisée dans la procédure. Même lorsqu'une convention ou des règles régissant le règlement des litiges en ligne précisent la langue devant être utilisée dans une procédure, il est souhaitable qu'une partie puisse indiquer dans la notification ou la réponse si elle souhaite poursuivre dans une autre langue, afin que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne puisse identifier d'autres options linguistiques susceptibles d'être choisies par les parties.

Partie XI – Gouvernance

51. Il est souhaitable qu'il existe des lignes directrices (et/ou des exigences minimales) relatives à la gestion des plates-formes et aux administrateurs de procédures de règlement des litiges en ligne.

²⁰ Ibid., par. 87 et 109. Dans un souci d'harmonisation, la même expression est employée aux paragraphes 45 et 48 du projet de document final.

52. Il est souhaitable que les procédures de règlement des litiges en ligne soient soumises aux mêmes normes en matière de régularité de la procédure que celles qui s'appliquent dans un contexte hors ligne, en particulier en ce qui concerne l'indépendance, la neutralité et l'impartialité.

[Partie X – ...

53. Si le tiers neutre n'est pas parvenu à faciliter le règlement du litige, il est souhaitable que l'administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne se fonde sur les informations soumises par les parties pour leur rappeler, ou leur présenter, les options susceptibles d'être choisies pour la dernière étape du processus, et qu'il s'assure qu'elles sont conscientes des conséquences juridiques du choix des différentes options.]²¹"

²¹ Ibid., par. 121.