



Assemblée générale

Distr. générale
7 juin 2012
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Quarante-cinquième session
New York, 25 juin-6 juillet 2012

Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-cinquième session (New York, 21-25 mai 2012)*


Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-5	2
II. Organisation de la session	6-13	3
III. Délibérations et décisions	14	4
IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: projet de règlement de procédure	15-130	4
A. Remarques générales	15-17	4
B. Notes sur le projet de règlement de procédure	18-130	5
1. Dispositions préliminaires (A/CN.9/WG.III/WP.112, préambule, projets d'articles 1 à 3)	18-75	5
2. Ouverture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.112, projet d'article 4)	76-77	13
3. Négociation (A/CN.9/WG.III/WP.112, projet d'article 5)	78-90	13
4. Tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, projets d'articles 6 et 7)	91-117	15
5. Médiation et arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, projet d'article 8)	118-130	18
V. Examen de l'incidence des délibérations du Groupe de travail sur la protection du consommateur; rapport à la Commission	131-132	19
VI. Travaux futurs	133	20

* Le présent document est soumis tardivement car il a fallu confirmer les détails du texte supplémentaire qui y a été inséré.

V.12-54020 (F)



Merci de recycler 

I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission était convenue de créer 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, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs¹. Elle était également convenue que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant.

2. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission avait pris note d'un point soulevé selon lequel, étant donné que le règlement des litiges en ligne était un sujet relativement nouveau pour la CNUDCI et qu'il portait au moins en partie sur des opérations faisant intervenir des consommateurs, le Groupe de travail devait être prudent lors de ses délibérations et garder à l'esprit que la Commission avait demandé à sa quarante-troisième session que ses travaux soient soigneusement définis afin de ne pas porter atteinte aux droits des consommateurs². Par ailleurs, l'avis avait été exprimé que le Groupe de travail ne devait pas perdre de vue la nécessité de mener ses travaux le plus efficacement possible, ce qui supposait qu'il hiérarchise ses tâches et se fixe un délai réaliste pour l'achèvement de ces travaux.

3. À cette même session, la Commission avait confirmé que le mandat du Groupe de travail III portait sur le règlement en ligne des litiges relatifs aux opérations électroniques internationales, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. Elle avait décidé que le Groupe de travail devait être libre de considérer que ce mandat recouvrait également les opérations entre consommateurs et d'élaborer si nécessaire des règles éventuelles régissant les relations entre eux, mais qu'il devait être particulièrement attentif à la nécessité de ne pas évincer les législations visant leur protection. Elle avait également décidé que, d'une manière générale, le Groupe de travail devrait aussi, dans l'exécution de son mandat, examiner avec précision l'impact de ses délibérations sur la protection du consommateur et lui en rendre compte lors de sa prochaine session.

4. À ses vingt-deuxième (Vienne, 13-17 décembre 2010), vingt-troisième (New York, 23-27 mai 2011) et vingt-quatrième (Vienne, 14-18 novembre 2011) sessions, le Groupe de travail avait commencé ses travaux concernant l'élaboration de normes juridiques, en particulier d'un règlement de procédure, sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.

5. On trouvera dans le document A/CN.9/WG.III/WP.111, aux paragraphes 5 à 14, un historique actualisé de l'examen par la Commission des travaux du Groupe de travail.

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

² *Ibid.*, *soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17)*, par. 256; et *ibid.*, *soixante-sixième session, Supplément n° 17 (A/66/17)*, par. 215.

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 vingt-cinquième session à New York, du 21 au 25 mai 2012. Ont assisté à cette session les représentants des États membres suivants: Allemagne, Autriche, Bénin, Brésil, Cameroun, Canada, Chili, Chine, Colombie, Égypte, El Salvador, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, Inde, Israël, Japon, Kenya, Mexique, Nigéria, Philippines, République de Corée, République tchèque, Sénégal, Singapour, Thaïlande et Venezuela (République bolivarienne du).

7. Ont également assisté à la session des observateurs des États suivants: Croatie, Cuba, Finlande, Indonésie, Iraq, Koweït et Panama.

8. Ont également assisté à la session des observateurs du Saint-Siège.

9. Y ont également assisté des observateurs de l'Union européenne.

10. Ont également assisté à la session des observateurs des organisations internationales suivantes:

a) *Système des Nations Unies*: Commission économique pour l'Afrique (CEA);

b) *Organisations non gouvernementales internationales*: American Bar Association (ABA), Association arabe pour l'arbitrage international, Association européenne des étudiants en droit (ELSA), Association of the Bar of the State of New York, Center for International Legal Education, Centre de recherche en droit public (CRDP), Chartered Institute of Arbitrators (CIArb), Commission interaméricaine d'arbitrage commercial (CIAC), Concours d'arbitrage commercial international Willem C. Vis, Forum for International Conciliation and Arbitration (FICA), Institut de droit commercial (Penn State Dickinson School of Law), Institute of International Commercial Law, Internet Bar Organization, Lagos Regional Centre for International Commercial Arbitration, Latin American E Commerce Institute et National Center for Technology and Dispute Resolution (NCTDR).

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

Président: M. Soo-geun OH (République de Corée)

Rapporteur: M. Walid Nabil TAHA (Égypte)

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

a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.111);

b) Note du Secrétariat sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: projet de règlement de procédure (A/CN.9/WG.III/WP.112 et Add.1);

c) Note du Secrétariat sur le règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique: autres questions à examiner en concevant un cadre mondial pour le règlement des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.113);

d) Note présentée par la délégation du Canada contenant une proposition de principes applicables aux tiers neutres et aux administrateurs de procédures de résolution des litiges en ligne (A/CN.9/WG.III/WP.114); et

e) Note présentée par le Center for International Legal Education contenant une analyse et une proposition concernant l'incorporation de principes de fond pour les demandes et les mesures relevant de la résolution des litiges en ligne dans l'article 4 du projet de règlement de procédure.

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. Élaboration de normes juridiques sur la résolution des litiges en ligne.
5. Questions diverses.
6. Adoption du rapport.

III. Délibérations et décisions

14. Le Groupe de travail a procédé à l'examen du projet de règlement de procédure sur la résolution des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique en se fondant sur les documents A/CN.9/WG.III/WP.112 et Add.1, A/CN.9/WG.III/WP.113, A/CN.9/WG.III/WP.114 et A/CN.9/WG.III/WP.115. Il est rendu compte ci-après de ses délibérations et décisions sur le sujet.

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

A. Remarques générales

15. On a largement appuyé la proposition selon laquelle le Règlement ne visait pas à provoquer une modification des législations nationales à l'échelle mondiale mais à fournir un moyen pratique – inexistant à ce jour – de résoudre rapidement, simplement et économiquement les litiges internationaux portant sur de faibles montants, pour lesquels il n'était généralement pas réaliste d'engager une action en justice. Il a été dit que cela bénéficierait en général aux consommateurs qui, si le système de résolution des litiges en ligne était équitable et efficace, ne recourraient probablement pas à des tribunaux nationaux pour de telles affaires. On a fait remarquer que les tribunaux annulaient souvent les conventions d'arbitrage conclues par des consommateurs au motif que la procédure d'arbitrage prévue serait coûteuse et complexe pour le consommateur et le placerait donc dans une situation difficile, alors qu'un système de résolution des litiges économique, facile et rapide ne donnerait pas lieu à de telles critiques.

16. Il a été convenu que le Règlement en cours d'élaboration était de nature contractuelle, c'est-à-dire qu'il s'appliquait par convention entre les parties. Il s'imposait donc à elles dans la mesure où la législation interne le permettait, et ne pouvait prévaloir sur les règles de droit impératives au niveau interne. En outre, il a été généralement convenu que le Règlement ne pouvait en fait empêcher les parties de saisir les tribunaux dans les pays où la législation le leur permettait.

17. Le Groupe de travail a pris note des travaux menés par l'Union européenne, en particulier de la proposition de Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement et de la proposition de Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Toutefois, il a été souligné que le Groupe de travail visait à mettre au point un système mondial qui puisse être utilisé dans toutes les régions.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure

1. Dispositions préliminaires (A/CN.9/WG.III/WP.112, préambule, projets d'articles 1 à 3)

Projet d'article premier (Champ d'application)

Paragraphe 1

18. Le Groupe de travail a d'abord rappelé ses débats antérieurs sur la question des conventions conclues par des consommateurs avant la naissance du litige. Pour répondre aux différentes préoccupations exprimées précédemment, il a été proposé de libeller le paragraphe 1 du projet d'article premier de la manière suivante, jugée préférable à l'une et l'autre des options:

“1. Le Règlement s'applique lorsque les parties à une opération effectuée au moyen de communications électroniques sont convenues, par un consentement éclairé clairement et dûment exprimé – soit au moment de l'opération, soit après la naissance d'un litige, et indépendamment de l'opération – que les litiges portant sur celle-ci seront résolus en ligne conformément au Règlement.”

19. Il a été largement convenu que le paragraphe proposé tenait compte des avis divergents exprimés et qu'il constituait un bon point de départ pour les débats ultérieurs, mais on s'est inquiété de ce qu'il ne suffisait pas pour assurer la protection des consommateurs en vertu de la législation nationale. Il a aussi été souligné que ce libellé ne tenait pas suffisamment compte des préoccupations exprimées au sujet des conventions conclues par des consommateurs avant la naissance du litige.

20. On a fait remarquer que le simple fait, pour un consommateur, d'introduire une demande en application du Règlement pouvait être interprété comme signifiant qu'il acceptait que celui-ci s'applique après la naissance du litige. Si un consommateur était un défendeur, son consentement devrait être démontré à la satisfaction du tiers neutre. Il a été souligné qu'en vertu du projet de règlement, le tiers neutre avait le pouvoir de décider si un consentement de recourir à la résolution des litiges en ligne était valable en l'espèce.

21. Des préoccupations ont été exprimées quant à l'utilisation de l'expression "consentement éclairé", qui était plus courante dans la jurisprudence médico-légale. Il a été craint qu'une partie qui n'aurait pas obtenu gain de cause dans une procédure de résolution des litiges en ligne tente de porter l'affaire devant un tribunal national au motif que son consentement à recourir à la résolution des litiges en ligne n'était pas "éclairé". Il a été noté que dans les pays de *common law*, le consentement éclairé était généralement entendu comme signifiant que le consentement d'un patient à un traitement médical a été obtenu après que ce premier a été informé des risques courus. Or, l'intention de ce paragraphe du Règlement était de faire en sorte qu'une partie sache clairement que lorsqu'elle conclurait un contrat en ligne, elle consentirait à une résolution des litiges en ligne.

22. Des avis ont été exprimés sur la signification de l'expression "consentement éclairé", en particulier quant à savoir si une partie devait être expressément informée de ce qu'elle abandonnait en consentant à recourir au Règlement (par exemple le droit de saisir un tribunal national). Il a été suggéré de préciser qu'une sentence rendue à l'issue d'une procédure de résolution des litiges en ligne n'empêchait pas d'intenter ultérieurement une action sur une question non couverte par le Règlement, notamment les lésions corporelles ou les dommages indirects. Il a en outre été proposé de remplacer l'expression "consentement éclairé" par un terme plus précis.

23. Il a été suggéré d'exiger que le consentement soit à la fois exprès et éclairé, le premier mot signifiant qu'une partie savait qu'en consentant à recourir à la résolution des litiges en ligne, elle concluait une convention distincte de l'opération en cause, le second mot signifiant qu'elle comprenait la teneur et les effets de cette convention, notamment l'interdiction de recourir au système juridique national (sauf pour des causes d'action non visées par le Règlement) et le caractère définitif et contraignant de l'issue de la procédure de résolution des litiges en ligne, non susceptible d'appel. Des doutes ont été exprimés quant à savoir si la signification des adjectifs "exprès" et "éclairé" était assez claire pour justifier leur présence dans le Règlement.

24. Il a été dit qu'afin de mieux garantir que le consommateur soit clairement informé, il faudrait préciser que la convention de recourir à la résolution des litiges en ligne est un accord distinct de l'opération.

25. Le Groupe de travail a examiné le point de savoir s'il convenait d'inclure des exemples de consentement éclairé dans le commentaire du Règlement ou de définir clairement cette notion dans le Règlement afin de renforcer la sécurité juridique et de favoriser une meilleure compréhension de la part des parties à des opérations commerciales.

26. Compte tenu de ces préoccupations, il a été proposé de remplacer le paragraphe 1 proposé par les deux paragraphes suivants:

"1. Le Règlement s'applique lorsque les parties à une opération effectuée au moyen de communications électroniques sont explicitement convenues, soit au moment de l'opération soit après la naissance d'un litige, que les litiges portant sur cette opération et relevant du Règlement sur la résolution des litiges en ligne seront résolus en ligne conformément au Règlement.

1 bis. La convention expresse visée au paragraphe 1 ci-dessus exige une convention distincte de l'opération et une notification en termes simples informant l'acheteur que les litiges concernant l'opération seront résolus en ligne conformément au Règlement sur la résolution des litiges en ligne."

27. Il a été suggéré ensuite de modifier le deuxième paragraphe de cette proposition en y ajoutant le mot "exclusivement" de sorte qu'il se lise "seront exclusivement résolus". Il a également été suggéré d'inclure le membre de phrase "relevant du Règlement sur la résolution des litiges en ligne" après la deuxième occurrence du mot "opération" au deuxième paragraphe. Plusieurs suggestions ont été formulées tendant à ce que le libellé proposé ne figure pas à l'article premier sur le champ d'application mais ailleurs dans le Règlement, par exemple au projet d'article 2 sur les définitions. Il a également été dit avec insistance que même s'il pourrait être utile d'illustrer cette disposition par des exemples de clauses compromissaires acceptables, il fallait prendre garde à ce que ces exemples ne soient pas considérés comme une norme à l'aune de laquelle toute forme de consentement relevant du Règlement serait strictement jugée à l'avenir.

28. À l'issue de la discussion, il a été convenu de modifier le projet d'article premier suivant la proposition modifiée, en tenant compte des suggestions mentionnées au paragraphe précédent. Le projet de disposition servirait alors de base à un examen plus approfondi par le Groupe de travail.

29. Le Groupe de travail a examiné une proposition tendant à compléter le projet d'article premier modifié en ajoutant le paragraphe suivant après le paragraphe 1:

"Le Règlement ne s'applique pas lorsque la loi de l'État de résidence de l'acheteur prévoit que les conventions de soumettre un litige relevant du Règlement ne lient l'acheteur que si elles ont été conclues après la naissance du litige et si l'acheteur n'a pas conclu une telle convention après la naissance du litige ni confirmé un telle convention conclue au moment des opérations."

30. Il a été dit que cette proposition prenait en compte les situations des pays où les conventions d'arbitrage conclues par des consommateurs avant la naissance du litige ne liaient pas les consommateurs, afin que le processus de résolution des litiges en ligne se poursuive avec un consentement en bonne et due forme d'y recourir de la part de tous les consommateurs concernés, et n'entre pas en conflit avec la législation nationale pertinente. Il a été fait observer que ce paragraphe épargnerait également les parties à une procédure d'arbitrage lorsque la sentence rendue ne serait pas exécutable dans l'État de résidence habituelle des consommateurs, la législation de cet État ne reconnaissant pas les conventions d'arbitrage conclues par des consommateurs avant la naissance du litige.

31. Cette disposition a été appuyée par plusieurs délégations mais a également suscité un certain nombre de préoccupations. Les observations suivantes ont notamment été formulées: puisque le Règlement prévoit non seulement l'arbitrage mais aussi la négociation et la médiation, il faudrait veiller à ne pas rendre inapplicables ces aspects du Règlement, d'autant que la grande majorité des affaires se résolvent lors d'une phase préalable à l'arbitrage; dans la mesure où la disposition proposée vise à énoncer une règle de droit positif, sa présence dans un ensemble de règles contractuelles pourrait poser problème; il pourrait être envisagé de faire du Règlement un texte sur la médiation et non sur l'arbitrage afin d'éviter le

problème que la disposition proposée vise à régler; et le résultat recherché pourrait être obtenu en utilisant le texte d'une note accompagnant l'article premier de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique précisant que les dispositions ne prétendent se substituer à aucune règle de droit visant à protéger le consommateur.

32. D'autres préoccupations ont été formulées, notamment les suivantes: rendre le Règlement inapplicable irait à l'encontre d'une de ses principales fonctions, celle de déterminer s'il existe effectivement une convention d'arbitrage valable; la disposition proposée soulevait des questions, notamment en ce qui concerne le lieu de résidence d'un consommateur et la législation de son pays, qui exigeaient un examen plus approfondi; le libellé proposé était trop complexe pour un règlement qui se veut simple et facile à utiliser par des non-juristes; il n'était pas universellement admis que le lieu de résidence du consommateur ou de l'acheteur était le facteur déterminant du caractère exécutoire d'une convention d'arbitrage; et le concept de "résidence habituelle" pourrait être difficile à appliquer compte tenu de l'internationalité des opérations électroniques.

33. Il a été proposé d'inclure au projet d'article 8 une disposition exigeant un "clic" supplémentaire de la partie dont la participation était limitée par des restrictions sur les conventions conclues avant la naissance d'un litige, ce qui permettrait de lier durant l'ensemble de la procédure une partie aux opérations commerciales non concernée par le litige. En réponse, il a été rappelé que les demandeurs pouvaient également être des vendeurs, par exemple des petites et moyennes entreprises de pays en développement, qui pourraient être désavantagées face à des acheteurs plus avisés de pays développés.

34. À l'issue de la discussion, il a été conclu que la proposition serait conservée entre crochets, que les observations la concernant apparaîtraient dans le commentaire et que le tout serait traité dans un document examiné à une réunion ultérieure.

35. Il a également été dit qu'il faudrait examiner les effets qu'aurait sur les consommateurs la procédure de résolution des litiges en ligne, y compris une éventuelle sentence ou décision contraignante rendue contre un consommateur (celle-ci pouvant ne pas être exécutable dans son pays).

36. Le Groupe de travail a également examiné une proposition d'ajouter un paragraphe supplémentaire complétant les paragraphes 1 et 1 *bis* modifiés:

"Le présent Règlement régit l'arbitrage. Toutefois, en cas de conflit entre l'une de ses dispositions et une disposition de la loi applicable à l'arbitrage à laquelle les parties ne peuvent déroger, cette dernière prévaut."

37. Il a été suggéré que cette proposition, inspirée de l'article 1-3 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI, soit modifiée de manière à y remplacer le mot "arbitrage" par les mots "procédure de résolution des litiges en ligne", puisque le Règlement porte sur d'autres questions que l'arbitrage.

38. À l'issue de la discussion, il a été décidé de placer le paragraphe proposé entre crochets afin que le Groupe de travail l'examine ultérieurement.

Paragraphe 2

39. Il a été généralement convenu de conserver cette disposition en supprimant les mots “le vendeur” et en supprimant les crochets entourant les mots “les parties”. Il a été dit entre autres que le Règlement conserverait ainsi sa pertinence dans des situations autres que les litiges entre acheteur et vendeur.

40. Le Groupe de travail a rappelé le principe de la neutralité technologique et noté qu’en définissant dans le Règlement des types précis d’adresses électroniques, on risquait de le rendre obsolète face aux avancées technologiques futures. Il a donc été proposé que les différents types d’adresses électroniques soient mentionnés dans le commentaire du Règlement.

41. Il a été suggéré de noter dans le commentaire que les parties devraient être tenues de fournir dans leurs coordonnées une adresse électronique effective, de sorte que toute communication adressée conformément au Règlement leur parvienne comme il se doit.

42. Il a été suggéré de glisser cette disposition dans le projet d’article 3 ou éventuellement dans le projet d’article 4, qui selon un avis traitaient déjà de la question. Il a été dit qu’il serait utile de connaître le délai dont les parties disposeraient pour fournir leurs coordonnées afin de déterminer où il conviendrait de placer ce paragraphe.

43. Des préoccupations ont été exprimées quant aux sanctions qui frapperaient éventuellement la partie fournissant des coordonnées fausses ou trompeuses, et on s’est demandé s’il convenait de préciser ces sanctions dans le Règlement même ou dans un autre texte législatif.

44. À l’issue de la discussion, il a été convenu de conserver cette disposition avec les mots “les parties” et sans les mots “le vendeur”, et de revenir sur la question de son emplacement dans le Règlement après l’examen des projets d’articles 3 et 4.

Projet d’article 2 (Définitions)

45. Le Groupe de travail s’est demandé s’il convenait de conserver l’ordre des définitions qui, dans le projet actuel, apparaissaient dans l’ordre alphabétique, numérotées selon cet ordre, ce qui provoquait une différence de numérotation entre les différentes versions linguistiques.

46. De l’avis général, les définitions devraient apparaître dans le même ordre dans toutes les versions linguistiques.

47. À l’issue de la discussion, il a été décidé que le Secrétariat agenceraient les définitions selon un ordre logique homogène pour l’ensemble des langues et que le Groupe de travail examinerait cet ordre à une session ultérieure.

Paragraphe 1 “demandeur”

48. Il n’y a eu aucune objection au maintien du texte en l’état.

Paragraphe 2 “communication”

49. Il n’y a eu aucune objection au maintien du texte en l’état.

Paragraphe 3 “communication électronique”

50. Le Groupe de travail a rappelé qu’il avait décidé d’inclure dans la définition du terme “communication électronique” des éléments concernant la communication numérisée (A/CN.9/739, par. 32).

51. À l’issue de la discussion, il a été convenu de conserver le texte en l’état.

Paragraphe 4 “tiers neutre”

52. La question de savoir s’il convenait d’utiliser le mot “sentence” ou le mot “décision” ou les deux a été examinée.

53. Deux suggestions ont été émises concernant le membre de phrase “*rend une [décision] [sentence] sur le litige*”. La première consistait à le remplacer par les mots “*rend une sentence ou autre décision sur le litige*” (formule inspirée du texte de l’article 33-1 du Règlement d’arbitrage de la CNUDCI); la deuxième à le remplacer par les mots “*résout le litige*”.

54. Il a été convenu que les deux options seraient mises entre crochets et que le texte définitif serait adopté ultérieurement, en gardant à l’esprit que l’objet de cette disposition était de définir le rôle du tiers neutre et non la nature de la décision qu’il pourrait être amené à rendre.

Paragraphe 5 “défendeur”

55. Il n’y a eu aucune objection au maintien du texte en l’état.

Paragraphe 6 “résolution des litiges en ligne”

56. Il a été convenu de supprimer les mots entre crochets “[système]” et “[sur une plate-forme informatisée]”, ainsi que les crochets entourant le mot “[mécanisme]”.

Paragraphe 7 “plate-forme de résolution des litiges en ligne”

57. Il a été convenu de supprimer les crochets entourant le mot “[système]”.

Paragraphe 8 “Prestataire de services de résolution des litiges en ligne”

58. Le Groupe de travail est convenu de remplacer le projet de paragraphe existant par le libellé suivant: “*Le terme ‘prestataire de services de résolution des litiges en ligne’ désigne une entité qui administre des procédures de résolution de litiges en ligne pour permettre aux parties de résoudre leurs litiges conformément au Règlement, qu’il fournisse ou non une plate-forme de résolution des litiges en ligne*”.

59. Il a été proposé d’ajouter une définition du mot “écrit” à la liste des définitions. On a proposé le libellé suivant, inspiré de l’article 6 de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique: “*Un écrit est un message contenant des informations accessibles de manière à être consultées ultérieurement*”.

60. À l’issue de la discussion, il a été convenu de placer ce texte entre crochets en vue d’un examen ultérieur.

Projet d'article 3 (Communications)

Paragraphe 1

61. Le Groupe de travail a examiné la question de savoir si toutes les communications devraient passer par la plate-forme de résolution des litiges en ligne, que celle-ci soit ou non la propriété du prestataire de services de résolution des litiges en ligne ou administrée par celui-ci.

62. Il a été proposé que toutes les communications du processus de résolution des litiges en ligne passent par la plate-forme de résolution des litiges en ligne, celle-ci fournissant l'expertise technique nécessaire pour appuyer au mieux les processus, notamment le contrôle par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne et la garantie d'impartialité des procédures. Cette proposition a été fortement appuyée. La tenue de dossiers permettant aux parties et au tiers neutre de consulter les informations de l'affaire a été jugée cruciale aux fins de la transparence. Il a également été noté que la plate-forme de résolution des litiges en ligne jouait un rôle primordial de protection contre la fraude – par exemple contre le risque qu'une personne mal intentionnée tente de se faire passer pour le prestataire de services de résolution des litiges en ligne – en fournissant une infrastructure technologique pouvant prévenir et détecter de telles tentatives. D'autres préoccupations exprimées dans le sens de cette proposition étaient notamment la sécurité des données; la tenue des dossiers et leur disponibilité; et le suivi des délais.

63. Il a donc été convenu de remplacer le paragraphe 1 par le libellé suivant: *“Toutes les communications au cours de la procédure de résolution d'un litige en ligne sont transmises par voie électronique par l'intermédiaire de la plate-forme de résolution des litiges en ligne désignée par le prestataire de services de résolution des litiges en ligne.”*

64. Il a été suggéré d'examiner ultérieurement la possibilité d'extraire du Règlement des aspects techniques tels que la conception de la plate-forme et la gestion des dossiers et de les verser dans un document distinct afin de simplifier le Règlement, de le rendre plus facile à consulter et de faire place aux avancées technologiques.

Paragraphe 2

65. Le Groupe de travail est convenu de conserver le paragraphe et d'examiner à une session ultérieure le texte entre crochets.

Paragraphe 3

66. Il a été proposé de remplacer le paragraphe 3 par le libellé suivant: *“L'adresse [Les adresses] électronique[s] que le prestataire de services de résolution des litiges en ligne utilise pour communiquer la notification au défendeur est celle [sont celles] que le défendeur a publiée[s] de manière claire et facilement accessible au public lorsqu'il a accepté l'application du Règlement; ou celle[s] qui a [ont] été communiquée[s] au prestataire de services de résolution des litiges en ligne lorsque les parties sont convenues de recourir à une procédure de résolution du litige en ligne conformément au Règlement ou, si le défendeur n'a pas encore convenu d'une telle procédure, celle[s] qui a [ont] été fournie[s] par le demandeur. Par la suite, l'adresse [les adresses] du défendeur désignée[s] pour toutes les communications*

effectuées conformément au Règlement est celle [sont celles] que le défendeur a notifiée[s] au prestataire au moment où il a accepté l'application du Règlement ou tout changement notifié pendant la procédure de résolution du litige en ligne.”

67. Il a été dit que ce libellé risquait d'être trop compliqué pour l'utilisateur ordinaire et une préférence a été exprimée en faveur d'un texte plus simple.

68. Il a été proposé en outre de modifier les paragraphes 2 et 3 par un libellé indiquant que les adresses désignées devraient être celles indiquées par les parties au moment où elles conviennent de résoudre leur litige en ligne conformément au Règlement et non celles énoncées dans la "notification". Cette proposition a été appuyée car elle évitait l'utilisation potentiellement déroutante du mot "notification" avant qu'il ne soit formellement défini dans le Règlement (cette définition se trouvant au projet d'article 4) et consacrait le principe selon lequel lorsque les parties ont accepté l'application du Règlement, il convient d'utiliser les adresses de contact utilisées à ce stade (actualisées de temps à autre auprès du prestataire de services de résolution des litiges en ligne).

69. Il a été dit en outre qu'il pourrait être utile de fournir à l'article 2 une définition du terme "notification".

70. Le Groupe de travail a estimé que cette disposition posait une importante question de fond (actuellement traitée d'une certaine manière dans la deuxième partie du paragraphe 3): si l'adresse du défendeur a changé entre le moment où les parties conviennent de résoudre un litige en ligne et celui où le litige survient en pratique et si ce changement n'est pas communiqué au prestataire de services de résolution des litiges en ligne, le demandeur peut avoir des difficultés à présenter une demande.

71. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de rédiger un projet de texte rendant compte des différentes options concernant les paragraphes 2 et 3 du projet d'article 3, afin qu'il l'examine à une session ultérieure.

Paragraphe 4

72. Il a été suggéré de supprimer les mots "*sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne*". Il a également été suggéré d'ajouter à la fin du paragraphe (indépendamment de la suppression susmentionnée) le membre de phrase suivant: "*pour autant que le destinataire en ait été avisé*". Il a été convenu de placer les deux membres de phrase entre crochets et de les examiner à une session ultérieure.

73. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de suggérer un libellé pour le paragraphe 4 en tenant compte des considérations formulées au paragraphe 6. Il a été suggéré en outre de tenir compte du texte de l'article 2-5 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI pour tout nouveau libellé, en l'adaptant de sorte qu'il y soit question de résolution des litiges en ligne et non d'arbitrage.

74. Il a été dit qu'au cas où une partie ne recevait pas une communication du prestataire, celui-ci devrait s'efforcer de la contacter encore par d'autres voies.

Paragraphes 5 et 6

75. Le Groupe de travail est convenu d'examiner le texte entre crochets à une session ultérieure.

2. Ouverture de la procédure (A/CN.9/WG.III/WP.112, projet d'article 4)

Projet d'article 4 (Ouverture de la procédure)

76. Ayant entendu la proposition de restructurer le projet d'article 4 et à le diviser en deux articles distincts par souci de clarté et de simplicité, le Groupe de travail est convenu que le Règlement comporterait un article distinct sur la notification et un autre sur la réponse. Il est également convenu d'incorporer le contenu des annexes existantes sous forme de paragraphes dans les articles respectifs.

77. Il a été proposé en outre d'envisager d'ajouter des options concernant le moment de la réception de la notification, comme envisagé aux paragraphes 32 et 33 du document A/CN.9/WG.III/WP.112.

3. Négociation (A/CN.9/WG.III/WP.112, projet d'article 5)

Projet d'article 5 (Négociation)

Paragraphe 1

78. Notant qu'il fallait dans la mesure du possible encourager les parties à négocier un accord, on a fait remarquer que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne devraient fournir aux parties les moyens techniques facilitant leurs négociations, et ce avant même l'intervention du tiers neutre. Il a été dit qu'en tant que règlement contractuel, le Règlement ne pouvait imposer des obligations à des tiers tels que les prestataires de services de résolution des litiges en ligne. Il a également été dit que si le Règlement devait faciliter les négociations, il devrait à ce stade se garder d'obliger les parties à négocier.

79. Le Groupe de travail a envisagé de reformuler le paragraphe 1 de manière à définir plus clairement la phase de négociation. Un libellé proposé se lisait comme suit: "*Après réception de la réponse visée à l'article [--], les parties s'efforcent, de bonne foi, de résoudre leur litige en recourant à la négociation directe, notamment, le cas échéant, aux méthodes de communication disponibles sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne.*"

80. Une autre proposition visant à souligner que le Règlement appuie la conclusion d'accords négociés, était de reformuler le paragraphe 1 de la manière suivante: "*Si un accord est conclu, et sous réserve du paragraphe 5 de l'article 5, la procédure de résolution du litige en ligne est automatiquement close.*"

81. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de rédiger un nouveau paragraphe 1 en tenant compte de ces propositions et des types d'assistance proposés par les prestataires existants de services de résolution des litiges en ligne.

Paragraphe 2

82. Différents avis ont été exprimés quant à savoir s'il fallait conserver les options entre crochets dans le paragraphe 2. Il a été décidé qu'en attendant un examen plus approfondi de la manière dont la procédure de résolution des litiges en ligne serait conçue, notamment du type et du nombre de phases de celle-ci, toutes les options devraient rester entre crochets. Il a également été convenu de supprimer les crochets entourant le mot "[*dix (10)*]".

Paragraphe 3

83. Il a été convenu de supprimer le mot entre crochets “[cinq (5)]” et de conserver le mot “[sept (7)]” en supprimant les crochets afin de maintenir la cohérence avec le paragraphe 3 du projet d’article 4. Il a en outre été convenu de supprimer les crochets entourant la dernière phrase, “[, le prestataire de services de résolution des litiges en ligne procédant alors [rapidement][sans délai] à la nomination du tiers neutre conformément à l’article 6 ci-dessous]”, mais de conserver entre crochets le texte interne “[rapidement][sans délai]” en vue d’un examen ultérieur.

Paragraphe 4

84. Le Groupe de travail a rappelé sa décision précédente selon laquelle il serait préférable de limiter la période durant laquelle un report pourrait être convenu entre les parties, afin de conserver un traitement efficace des affaires portant sur de faibles montants et de gros volumes et d’encourager les parties à résoudre promptement leurs différends.

85. Une question a été posée concernant la différence qu’il y aurait, en termes pratiques, entre un report de la date limite “[de présentation de la réponse]” et “[pour parvenir à un accord]”. Il a été précisé que les deux formules ne s’excluaient pas mutuellement et qu’on pourrait utiliser l’une d’elles ou les deux. Il y a eu consensus sur le fait qu’une seule des deux formules devrait être utilisée mais différents avis ont été exprimés quant à savoir laquelle des deux rendrait effectivement la procédure plus rapide. Selon certains avis, ce paragraphe ne devait régir que l’ouverture de la procédure et donc ne s’appliquer qu’à une réponse. Selon d’autres avis, la capacité des parties de négocier par l’intermédiaire du système de résolution des litiges en ligne devait être limitée (indépendamment des possibilités qu’elles avaient de négocier en dehors de ce système en tout état de cause). Il a été convenu de laisser les deux options entre crochets et de les examiner à une session ultérieure.

86. Il a en outre été convenu que la limite du report fixée dans ce paragraphe devrait être “[dix (10)]” jours, et donc de supprimer les crochets entourant cette valeur et de supprimer les autres options, c’est-à-dire “[cinq (5)]” et “[sept (7)]” jours.

Paragraphe 5

87. Il a été rappelé que l’objet de ce paragraphe était de permettre à une partie de réintroduire une procédure aux seules fins d’obtenir une sentence ou une décision avec laquelle elle pourrait demander l’exécution.

88. On a estimé qu’une disposition traitant du cas où une partie n’appliquerait pas l’accord issu de la négociation devrait figurer dans le Règlement, mais il a été convenu que le paragraphe 5 dans sa forme actuelle ne convenait pas à cette fin.

89. Une préoccupation a été exprimée selon laquelle ce paragraphe soulevait deux questions juridiques importantes. En premier lieu, un accord issu de la négociation pourrait devoir comporter une disposition distincte pour les litiges survenant en dehors de cet accord, et il pourrait ne pas être possible de résoudre un tel litige par la même procédure de résolution en ligne que celle ayant donné lieu à l’accord. En

second lieu, il ne serait peut-être pas possible d'un point de vue juridique d'ouvrir une nouvelle procédure pour rendre une sentence d'accord parties.

90. À l'issue de la discussion, le Groupe de travail a prié le Secrétariat de reformuler ce paragraphe en tenant compte des questions suivantes qu'il a mentionnées: i) la relation entre ce paragraphe et le paragraphe 1; ii) le fait que de brefs délais d'exécution de l'accord et/ou de réintroduction de procédure pourraient encourager la partie fautive à exécuter l'accord; iii) le fait que le mot "rouvrir" traduit mieux l'intention du paragraphe que le mot "réintroduire", puisqu'il n'exigerait pas de recommencer depuis le début la procédure de résolution des litiges en ligne; iv) la possibilité de choisir le for le plus favorable s'il n'a pas été précisé dans le paragraphe que le même prestataire de services de règlement des litiges en ligne doit être utilisé; v) la nécessité que les accords soient clairement consignés sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne. Il a été convenu qu'il faudrait que les options énoncées dans le présent paragraphe reformulé soient placées entre crochets en vue de leur examen à une session ultérieure.

4. Tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, projets d'articles 6 et 7)

Projet d'article 6 (Nomination du tiers neutre)

Paragraphe 1

91. En l'absence de commentaires, il a été convenu de conserver le paragraphe 1 en l'état.

Paragraphe 2

92. Il a été dit que le devoir d'indépendance et d'impartialité du tiers neutre était un devoir continu. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de modifier le deuxième paragraphe en conséquence.

Paragraphe 3

93. Il a été rappelé que ce paragraphe avait été rédigé de manière à garantir que la nomination du tiers neutre à ce stade soit un processus simple et automatique. Il a toutefois été convenu que l'intention n'était pas de restreindre le droit d'une partie qui pourrait avoir un motif valable de s'opposer à son maintien. Il a été convenu qu'un tel droit pouvait naître à tout moment du processus de résolution des litiges en ligne.

94. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de rédiger une disposition distincte permettant à une partie de formuler des objections à l'encontre de la nomination du tiers neutre à tout stade de la procédure si une telle objection se justifiait.

95. Il y a eu un certain désaccord sur le nombre d'objections qu'une partie avait le droit de formuler et sur le nombre de jours pendant lequel ces objections pouvaient être formulées, et il a donc été décidé de conserver la partie entre crochets et d'examiner ces deux valeurs à une session ultérieure.

Paragraphe 4

96. Il a été souligné que la nomination d'un tiers neutre n'était définitive que lorsque tout processus de contestation était achevé conformément au paragraphe 3.

Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de revoir le paragraphe pour éliminer toute ambiguïté quant au moment où la nomination prenait effet.

97. On s'est inquiété du fait que la première phrase semblait empêcher l'application de la deuxième. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de reformuler le paragraphe de manière à exprimer le principe selon lequel les parties pouvaient durant trois jours s'opposer à ce que des informations soient fournies au tiers neutre, mais qu'après l'expiration de ce délai et en l'absence d'objections, la totalité des informations serait communiquée au tiers neutre.

98. Il a été suggéré d'ajouter à la fin du paragraphe la formule "sauf dans une situation à laquelle s'applique l'article 5-5".

99. À l'issue de la discussion, il a été convenu de supprimer les crochets entourant les mots "[trois (3)]".

Paragraphe 5

100. Afin de donner aux parties les mêmes droits de faire objection à la nomination d'un tiers neutre remplaçant que ceux qu'elles ont en ce qui concerne le tiers neutre initial, le Groupe de travail est convenu d'ajouter une disposition similaire au paragraphe 3 afin de permettre les objections à la nomination d'un tiers neutre remplaçant, et de placer cette disposition entre crochets.

Paragraphe 6

101. Un consensus s'est dégagé sur la nécessité de ménager une certaine souplesse en ce qui concernait le nombre de tiers neutres, étant donné notamment la nature évolutive de la résolution des litiges en ligne. Il a été convenu que le libellé actuel apportait une certaine souplesse mais aussi une certaine sûreté juridique, et devrait être conservé sans crochets.

102. Le Groupe de travail est convenu de supprimer les crochets dans ce paragraphe.

103. Afin de pouvoir recourir à une plus grande diversité de tiers neutres, tels que les tiers neutres d'institutions d'arbitrage, il a été proposé que le Secrétariat ajoute les mots suivants entre crochets, afin de les examiner à une session ultérieure (on a estimé que ces mots auraient tout particulièrement leur place à la fin de l'actuel paragraphe 1): "[ou d'une autre institution d'arbitrage]".

Projet d'article 7 (Pouvoirs du tiers neutre)

Paragraphe 1

104. Il a été convenu que ce paragraphe concernait davantage la nomination du tiers neutre et devrait donc être déplacé dans le projet d'article 6.

Paragraphe 2

105. On a estimé que le paragraphe contenait deux notions: la fonction du tiers neutre et les principes de conduite auxquels il était soumis. Il a été convenu que ces notions pourraient être présentées plus clairement comme deux notions distinctes et que les répétitions dans le libellé actuel pourraient être réduites.

106. Le Groupe de travail a donc prié le Secrétariat de reformuler ce paragraphe et de le mettre entre crochets pour examen lors d'une session ultérieure.

107. Il a été convenu qu'il importait de rester fidèle à l'esprit des textes de la CNUDCI; néanmoins, le libellé pourrait être modifié, lorsque cela était nécessaire, pour répondre aux besoins en matière de résolution des litiges en ligne.

Paragraphe 3

108. On a laissé entendre qu'il pourrait y avoir une incohérence entre ce paragraphe et la disposition prévue au paragraphe 4 du projet d'article 6 selon laquelle les parties pouvaient refuser de fournir au tiers neutre les informations générées pendant la phase de négociation. Pour éliminer cette incohérence, il a été convenu d'ajouter les mots suivants au début du paragraphe: "*Sous réserve des objections visées au paragraphe 4 de l'article 6*".

Paragraphe 4

109. S'agissant du libellé non placé entre crochets, il a été proposé de remplacer dans la version anglaise les mots "may require" dans la première phrase par les mots "may request", afin de modifier légèrement les pouvoirs du tiers neutre (sans objet en français).

110. S'agissant du libellé placé entre crochets, il fallait de l'avis général que le Règlement conserve une disposition sur le principe de la charge de la preuve. Toutefois, le texte tel qu'il était rédigé a suscité deux grandes préoccupations.

111. Premièrement, il a été dit que la formulation actuelle ne rendait pas compte des diverses notions de la charge de la preuve dans les affaires visant les consommateurs dans différents pays et des circonstances spécifiques qui entouraient la preuve des faits dans un contexte électronique. Il a été convenu que le Groupe de travail devrait examiner ce paragraphe lors d'une session future afin d'étudier plus avant la formulation de la notion de "charge de la preuve".

112. Deuxièmement, il a été convenu que le Secrétariat devrait trouver un nouvel emplacement pour ce libellé placé entre crochets, afin de bien souligner son importance en tant que principe de fond assorti de conséquences juridiques et d'obligations pour les parties.

Paragraphe 5

113. Il a été proposé de rendre le libellé de ce paragraphe plus accessible en mentionnant la notion d'"admissibilité" pour définir les types d'affaires que le tiers neutre pourrait examiner. Il a été répondu que le fait d'ajouter la notion d'admissibilité risquait de donner lieu à une certaine ambiguïté.

114. À l'issue de la discussion, il a été convenu de conserver ce paragraphe, que le Groupe de travail avait déjà examiné, tel qu'il était libellé.

Paragraphe 6

115. Il a été proposé de modifier le paragraphe afin de refléter la nécessité perçue qu'un tiers neutre ait le pouvoir discrétionnaire d'enquêter ou de prendre les mesures nécessaires pour déterminer s'il a été reçu une communication d'une partie

ou seulement la notification du défendeur. Il a été proposé, d'autre part, de rendre positive l'obligation faite au tiers neutre, de sorte que celui-ci serait tenu d'enquêter lorsque la réception d'une communication serait contestée.

116. Le Groupe de travail est convenu qu'il faudrait modifier ce paragraphe pour obliger le tiers neutre à enquêter lorsqu'il existerait le moindre doute quant à savoir si la notification avait été reçue, et lui donner le pouvoir discrétionnaire de le faire pour toutes les autres communications. Il a également été proposé de garder à l'esprit la situation des consommateurs qui pourraient ne pas être en mesure de vérifier leur courrier électronique en temps opportun.

117. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat de rédiger un texte qui refléterait ces délibérations et de placer ce texte entre crochets.

5. Médiation et arbitrage (A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1, projet d'article 8)

Projet d'article 8 (Médiation)

Paragraphe 1

118. Il a été convenu qu'il était improbable que des consommateurs engagent une procédure d'exécution dans un pays étranger, et que le Règlement avait pour but de s'assurer que les entreprises se conforment aux décisions rendues.

119. Il a été fait valoir que l'intention était de concevoir un système de résolution des litiges en ligne qui opérerait au niveau mondial en tenant compte des besoins des pays en développement, et que des décisions finales et exécutoires étaient nécessaires pour obtenir le respect des décisions par les entreprises. À cet égard, l'absence d'une décision exécutoire obligerait de fait les consommateurs à chercher réparation devant les tribunaux. Le Groupe de travail s'est vu rappeler qu'il n'existait pas de traité international prévoyant l'exécution internationale des décisions de justice, ce qui soulignait la nécessité de rendre, dans le cadre de la résolution des litiges en ligne, des décisions contraignantes. Les consommateurs ainsi que les petites et moyennes entreprises des pays en développement n'auraient, a-t-il été dit, pas d'autres voies de recours en l'absence de décisions contraignantes.

120. Il a été avancé que des mécanismes d'exécution privés pourraient être efficaces dans de nombreux cas, en particulier aux premiers stades de la résolution des litiges en ligne. Il a été ajouté que pour être efficaces, tous les mécanismes d'exécution avaient besoin d'une sentence définitive et exécutoire, même s'il a été estimé, par ailleurs, que des mécanismes d'exécution privés pouvaient être efficaces en l'absence d'une décision exécutoire, en particulier lorsque de tels mécanismes existaient. Il a également été estimé que les mécanismes d'exécution publics et privés ne s'excluaient pas mutuellement et que, sans décision exécutoire, le processus ne serait pas efficace et son intégrité ne pourrait pas être assurée.

121. Il a été précisé que le texte qui figure entre crochets dans ce paragraphe avait pour but de déterminer si, après l'échec d'une médiation, la procédure devait automatiquement passer à la phase finale ou si les parties devaient avoir la possibilité de passer à la phase suivante.

122. Il a été estimé que le passage à la phase suivante ne devait pas être automatique si le résultat final pouvait être une décision contraignante.

123. L'avis selon lequel il fallait qu'il y ait un accord ou une nécessité supplémentaire pour passer à la phase suivante, dans la mesure où cet accord équivaldrait à une convention d'arbitrage postérieur à la naissance du litige, a bénéficié d'un certain soutien.

124. Selon un avis, même si une sentence rendue contre un consommateur pouvait être annulée, un consommateur qui chercherait à obtenir cette annulation subirait un préjudice, y compris des frais qu'il serait incapable de recouvrer. À l'inverse, il a été estimé qu'il y avait peu de risques, pour un consommateur, d'être affecté par une sentence invalide rendue contre lui.

125. Des craintes ont été exprimées au sujet du mot "évaluer", quant au fait de savoir si, à ce stade de la procédure, c'était la fonction du tiers neutre; dans la négative, il pourrait être envisagé d'utiliser un autre mot.

126. Il a été rappelé que ce paragraphe était étroitement lié à la question traitée dans le projet d'article premier, s'agissant du déroulement par phases de la procédure de résolution des litiges en ligne.

127. On s'est en outre interrogé sur le fait de savoir si, lorsqu'un accord était conclu et non exécuté, on pourrait ajouter à ce paragraphe un texte semblable à celui proposé pour l'article 5-5 (réintroduction de procédure en cas de non-exécution d'un accord) afin de permettre, dans ces cas, une telle réintroduction. Il a été répondu qu'une solution pourrait consister à inclure, dans l'annexe, une option de "non-règlement d'un accord" comme motif d'action.

128. Le Groupe de travail est convenu que la résolution des litiges en ligne était un processus qui comportait trois phases, et que celle de décision par un tiers neutre en faisait partie. Il a noté qu'il n'avait pas encore été décidé de la manière de passer de la deuxième à la troisième phase ni, effectivement, du fait de savoir si les deuxième et troisième phases pouvaient être fusionnées.

129. Il a en outre été rappelé que la grande majorité des affaires de faible montant et d'important volume se réglaient au stade de la négociation ou de la médiation.

130. Il a été rappelé que le Règlement est un règlement contractuel qui n'a pas vocation à remplacer le droit des consommateurs au niveau national.

V. Examen de l'incidence des délibérations du Groupe de travail sur la protection du consommateur; rapport à la Commission

131. Le Groupe de travail a rappelé la demande qu'avait formulée la Commission à sa quarante-quatrième session, à savoir "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 prochaine session"³.

³ *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-sixième session, Supplément n° 17 (A/66/17), par. 218.*

132. Le Groupe de travail a rappelé les échanges de vues qu'il avait eus lors de précédentes sessions au sujet de la protection du consommateur, comme cela était récapitulé aux paragraphes 15 et 16 du document A/CN.9/WG.III/WP.113 et exprimé les points suivants:

a) La résolution des litiges en ligne aurait une incidence sur les consommateurs non seulement en tant que demandeurs mais aussi, potentiellement, en tant que défendeurs;

b) Tout au long de ses délibérations, le Groupe de travail avait été particulièrement conscient des questions relatives à la protection du consommateur et s'était employé très activement à examiner diverses possibilités pour tenir compte de cette protection; et

c) La protection du consommateur était un domaine d'ampleur non seulement locale mais aussi régionale et internationale, dans lequel la résolution des litiges en ligne pouvait jouer un rôle favorable en encourageant les interactions et la croissance économique au sein même des régions, y compris dans les pays sortant d'un conflit et les pays en développement.

VI. Travaux futurs

133. Le Groupe de travail a noté que sa vingt-sixième session se tiendrait à Vienne du 10 au 14 décembre 2012.