



Assemblée générale

Distr. générale
19 novembre 2012
Français
Original: anglais

**Commission des Nations Unies
pour le droit commercial international**
Quarante-sixième session
Vienne, 8-26 juillet 2013

Rapport du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) sur les travaux de sa vingt-sixième session (Vienne, 5-9 novembre 2012)

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction	1-4	2
II. Organisation de la session	5-11	3
III. Délibérations et décisions	12	4
IV. Résolution des litiges en ligne dans les opérations électroniques internationales: projet de règlement de procédure	13-81	4
A. Remarques générales	13-24	4
B. Notes sur le projet de règlement de procédure	25-81	6
6. Décision du tiers neutre (A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1, projet d'article 9)	25-67	6
7. Autres dispositions (A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1, projets d'articles 10 à 13 ..	68-81	12
V. Travaux futurs	82	15
Annexe		16



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, notamment les opérations entre entreprises et les opérations entre entreprises et consommateurs¹. Il a également été convenu que la forme de la norme juridique à élaborer serait arrêtée une fois que la question aurait été examinée plus avant.

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 le règlement en ligne des litiges relatifs aux opérations électroniques internationales, entre entreprises et entre entreprises et consommateurs². Elle a décidé que le Groupe de travail devait être libre de considérer que ce mandat recouvre 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 à leur protection. Elle a aussi 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 session³.

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 portant sur de faibles montants et de gros volumes, 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 possible⁴. Il a été convenu également que le Groupe de travail devrait examiner la manière dont le projet de règlement répond 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 des pays en développement, développés et en situation d'après-conflit⁵.

4. On trouvera dans le document A/CN.9/WG.III/WP.116, 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-sixième session, Supplément n° 17 (A/66/17)*, par. 218.

³ *Ibid.*, par. 218.

⁴ *Ibid.*, *soixante-septième session, Supplément n° 17 (A/67/17)*, par. 79.

⁵ *Ibid.*, par. 79.

II. Organisation de la session

5. Le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), composé de tous les États membres de la Commission, a tenu sa vingt-sixième session à Vienne, du 5 au 9 novembre 2012. Ont assisté à cette session les représentants des États membres suivants: Allemagne, Autriche, Bolivie (État plurinational de), Brésil, Canada, Chine, Colombie, El Salvador, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Honduras, Israël, Japon, Kenya, Mexique, Pakistan, Philippines, République de Corée, République tchèque, Sénégal, Singapour, Thaïlande, Turquie, Ukraine et Venezuela (République bolivarienne du).

6. Ont également assisté à la session des observateurs des États suivants: Bélarus, Belgique, Chypre, Équateur, Finlande, Hongrie, Indonésie, Panama, Pays-Bas, Pologne, Portugal et République dominicaine.

7. Ont également assisté à la session des observateurs de la Palestine et de l'Union européenne.

8. Ont en outre assisté à la session des observateurs des organisations internationales suivantes:

a) *Organisations intergouvernementales*: Ligue des États arabes;

b) *Organisations internationales non gouvernementales*: Association du barreau de l'État de New York, Center for International Legal Education (CILE), Construction Industry Arbitration Council (CIAC), Cour d'arbitrage de Madrid, Institut de droit et de technologie (Université Masaryk), Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (ILCE), National Center for Technology and Dispute Resolution (NCTDR).

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

Président: M. Augustín MADRID PARRA (Espagne)

Rapporteure: M^{me} Olga KOSTYSHYNA (Ukraine)

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

a) Ordre du jour provisoire annoté (A/CN.9/WG.III/WP.116);

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.117 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) Proposition du Gouvernement canadien sur les 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 (CILE): analyse et 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 (A/CN.9/WG.III/WP.115).

11. 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

12. Le Groupe de travail a repris ses travaux sur le point 4 de l'ordre du jour en se fondant sur les notes établies par le Secrétariat (A/CN.9/WG.III/WP.117 et son additif; 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 de ses délibérations et décisions sur ce point au chapitre IV.

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

A. Remarques générales

13. Au début de la vingt-sixième session du Groupe de travail, il a été proposé que celui-ci s'interrompe et tienne des consultations informelles pour tenter de s'accorder sur certaines questions clefs concernant lesquelles les avis, a-t-on dit, étaient partagés en son sein. Il a été largement convenu que de telles consultations pourraient être productives en ce qu'elles feraient progresser l'examen général du Règlement.

14. L'après-midi du premier jour de la session, une délégation a brièvement rendu compte de l'avancement des consultations informelles au nom de ceux qui y avaient participé. Il a été dit que pour l'essentiel deux points de vue avaient été exprimés: i) celui des pays dont les lois disposaient que les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige ne liaient pas les consommateurs, et ii) celui des pays n'ayant pas de telles lois. Il a été dit que la présence d'une phase d'arbitrage dans le Règlement pourrait poser problème dans les pays où de telles conventions n'étaient pas considérées comme contraignantes.

15. Pour surmonter cette difficulté, il a été suggéré d'envisager un système de résolution des litiges en ligne "à deux voies", l'une comprenant les phases de négociation, de médiation et d'arbitrage et l'autre sans phase d'arbitrage. Il a été dit que cela pourrait se faire en élaborant des clauses ou dispositions en vertu desquelles les parties à une opération pourraient convenir d'utiliser le Règlement

sur la résolution des litiges en ligne et d'autres clauses prévoyant l'application d'une autre "voie". Il a été dit qu'il existait un consensus sur la nécessité d'une certaine souplesse dans le Règlement, permettant (notamment) une telle solution à deux voies.

16. À cet égard, un lien a été fait avec le projet d'article 8-1 *bis*, qui traite du passage à une phase d'arbitrage si les parties ne parviennent pas à un accord. La question concernait l'exigence dans certains pays d'un accord du consommateur après la naissance du litige pour passer à une phase d'arbitrage et, corollairement, le moment où cet accord (ou "deuxième clic") devrait intervenir dans la procédure. Il a été dit que de nouvelles consultations informelles permettraient de progresser sur ce point et le Groupe de travail est donc convenu de procéder de la sorte.

17. Selon plusieurs délégations, la résolution des litiges en ligne devait comporter une phase d'arbitrage aboutissant à une issue légalement contraignante, en particulier dans les pays en développement où, a-t-on dit, elle donnait aux consommateurs et aux petites entreprises effectuant des transactions un degré de protection dont ils ne bénéficiaient pas actuellement. Selon plusieurs autres délégations, tous les pays avaient intérêt à disposer d'un système mondial de résolution des litiges efficace, rapide et économique, et il fallait décider quel type de solutions résulterait d'un tel système. Il a été précisé que les consultations informelles étaient un exercice de réflexion visant à dégager une vue commune et qu'on ne pouvait considérer qu'elles avaient abouti à des conclusions liant les participants.

18. Il a été décidé que même si les consultations informelles n'aboutissaient pas à un accord formel, elles étaient utiles pour obtenir une meilleure concordance de vues sur certaines questions, notamment le fait que le Règlement devrait permettre deux approches de la résolution des litiges en ligne, l'une avec phase d'arbitrage et l'autre sans. Plusieurs délégations ont déclaré que toute phase d'arbitrage devrait tenir compte des préoccupations concernant la protection des consommateurs exprimées par les délégations des pays dont les lois prévoyaient que les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance du litige ne liaient pas les consommateurs.

19. Il était largement entendu que le Règlement devrait permettre que des conventions d'arbitrage soient conclues avant la naissance du litige entre les pays dont la loi autorisait qu'elles lient l'ensemble des parties. Il a également été convenu que la protection du consommateur était une préoccupation commune pouvant se manifester différemment selon les contextes et systèmes nationaux. Il a été convenu en outre que le Groupe de travail reprendrait l'examen du projet de règlement au projet d'article 9 étant entendu que cet article ne s'appliquerait pas à la voie "sans arbitrage" de tout compromis éventuel.

20. Il a été dit que le système à deux voies examiné par le Groupe de travail ne tenait peut-être pas suffisamment compte de la possibilité d'une troisième voie, à savoir la décision d'un tiers neutre qui ne constituerait pas une décision arbitrale formelle mais serait soumise à des mécanismes d'exécution privés. Il a été dit aussi que cette troisième option n'écarterait pas la possibilité d'un arbitrage formel. Il a été dit enfin que la Commission avait expressément chargé le Groupe de travail d'examiner l'option de l'exécution privée dans son rapport de 2012 (A/67/17), plus précisément au paragraphe 79 c). Cette suggestion a été appuyée par le Groupe de travail.

Proposition

21. Un document a été produit afin de préciser les deux voies que les délégations avaient examinées informellement tout au long de la semaine et de proposer un libellé pour les articles pertinents du Règlement; ce document, qui n'a pas été formellement adopté par le Groupe de travail, et dont le texte n'a pas été examiné à la présente session, est joint en annexe au présent rapport. De nombreuses délégations se sont félicitées de la collaboration qui avait permis d'établir ce document et se sont dites confiantes qu'une approche à deux voies tenant compte de deux points de vue distincts au sein du Groupe de travail concernant l'application du Règlement pourrait servir de base pour la suite de l'examen du texte. Cependant, a-t-il été dit, ce document ne devait en aucun cas être considéré comme écartant d'autres voies, notamment une voie prévoyant un éventuel mécanisme d'exécution autre que l'arbitrage, ni la possibilité de concevoir le Règlement de manière à permettre l'existence d'un tel mécanisme.

22. Il a également été précisé que le premier point de vue mentionné dans ce document supposait que le Règlement sur la résolution des litiges en ligne soit conçu de manière à ne pas imposer un passage automatique à une phase d'arbitrage, en particulier en ce qui concerne les consommateurs de pays dont les lois disposent que les conventions d'arbitrage conclues avant la naissance d'un litige ne les lient pas et ceux n'ayant pas convenu après la naissance du litige en ligne de soumettre celui-ci à l'arbitrage.

23. Il a été dit que même si des progrès avaient été faits lors de l'élaboration de ce document, il existait un risque que le marché, en évoluant, ôte aux travaux du Groupe de travail leur pertinence. Il a été dit que ceux qui avaient le plus besoin de processus efficaces de résolution des litiges en ligne étaient les consommateurs et que veiller à ce que le Règlement reste simple et accessible devrait être un objectif primordial.

24. D'autres délégations ont invité le Groupe de travail à proposer en vue de la prochaine session des textes concrets concernant des articles précis et reflétant les positions juridiques des délégations, de manière à améliorer la progression du Règlement et l'efficacité des travaux. Il a également été dit que le document pourrait constituer la base d'une nouvelle mouture du Règlement que le Groupe de travail examinerait à sa vingt-septième session.

B. Notes sur le projet de règlement de procédure

6. Décision du tiers neutre

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

25. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 9 figurant au paragraphe 44 du document A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1.

Paragraphe 1

“Sentence” ou “décision”

26. Plusieurs délégations ont dit préférer ici le mot “sentence” au mot “décision”, au motif qu'il faisait écho aux textes des systèmes juridiques nationaux portant sur

l'issue d'un litige de fond et au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI. Il a été dit que ce terme ne serait pas en contradiction avec la "première voie" décrite plus haut au paragraphe 15.

27. Il a également été dit que le mot "sentence" favoriserait l'harmonisation de la terminologie juridique et qu'il avait toujours été utilisé dans le contexte de l'arbitrage traditionnel. Il a été dit enfin qu'il importait de progresser dans l'examen du Règlement, ce que le Groupe de travail ferait en supprimant les crochets, même si cela ne préjugerait pas de son opinion définitive sur la question.

28. Plusieurs délégations ont dit préférer que les mots "décision" et "sentence" au paragraphe 1 soient maintenus entre crochets jusqu'à ce que le Groupe de travail ait mieux défini l'intégration dans le Règlement des "deux voies" envisagées et pour indiquer qu'il subsistait des divergences sur ces deux mots. Il a également été dit que d'autres moyens d'exécution, tels que des mécanismes d'exécution privés, pourraient nécessiter des solutions non fondées sur l'arbitrage et qu'il serait donc préférable de ne pas limiter à ce stade la terminologie du paragraphe 1.

29. En réponse à la question de savoir s'il existait une différence entre "décision" et "sentence", il a été dit i) qu'il y avait une différence du point de vue de la procédure, la sentence portant sur le fond et la décision sur les questions de procédure et les mesures provisoires; et ii) que dans le contexte de la médiation, il n'y aurait ni sentence ni décision, alors que l'issue d'un arbitrage serait invariablement une "sentence".

30. Il a été suggéré de préciser dans le commentaire i) qu'une "sentence" ne s'appliquerait qu'à l'arbitrage; ii) que le Règlement devrait résoudre des questions liées à l'interdiction existant dans plusieurs pays de conclure une convention d'arbitrage contraignante avant un litige; et iii) que le Règlement reconnaîtrait l'existence d'autres voies que l'arbitrage, telles que la médiation seule ou l'adjudication (issue de la négociation assistée par un tiers).

Délais

31. Le paragraphe 1, tel qu'il figure au paragraphe 44 du document A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1, exige que le tiers neutre rende sa décision ou sa sentence dans les sept jours calendaires, ce délai pouvant être prorogé de sept jours calendaires.

32. Selon certaines délégations, un délai de sept jours calendaires (plus la prolongation de sept jours, actuellement entre crochets) suffirait au tiers neutre pour rendre une décision, sachant que les litiges concerneraient des opérations portant sur de faibles montants et de gros volumes, et permettrait une résolution rapide et économique des litiges. D'autres délégations estimaient que sept jours ne suffiraient pas, mais n'ont pas proposé d'autre libellé.

33. Il a également été proposé que le délai pour rendre une décision ou une sentence courre à compter du jour où le tiers neutre reçoit les conclusions finales et non de celui où les parties les soumettent.

34. Il a été dit que deux positions claires s'étaient fait jour à propos du paragraphe 1: i) certaines délégations estimaient qu'il fallait conserver les crochets au paragraphe 1; et ii) d'autres délégations penchaient pour leur suppression, en conservant le mot "sentence" et en supprimant le mot "décision" du début à la fin.

35. Malgré l'appui en faveur du maintien des crochets au paragraphe 1, l'avis qui a prévalu concernant ce paragraphe était qu'il convenait de supprimer les crochets, de conserver le mot "sentence" et de supprimer le mot "décision".

36. Certaines délégations ont demandé qu'il soit pris acte de leur objection à cette conclusion, qui selon elles était prématurée et pouvait nuire à l'examen ultérieur de ce paragraphe. Il a aussi été précisé que le paragraphe 1 ne concernait qu'une éventuelle voie d'arbitrage et qu'en tout état de cause il serait réexaminé lors d'une lecture ultérieure du Règlement par le Groupe de travail.

37. Il a en outre été convenu de supprimer tous les autres crochets du paragraphe 1, notamment ceux entourant les mots "ce délai pouvant être prorogé de sept (7) jours calendaires" et les mots "sans délai", de manière à conserver cette expression, et de supprimer le mot "rapidement".

Paragraphe 2

Brièvement motivée

38. Il a été largement convenu de conserver au paragraphe 2 le libellé indiquant que le tiers neutre doit brièvement motiver sa décision, notamment par souci de cohérence avec l'article 34-3 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI de 2010 (le "Règlement d'arbitrage de la CNUDCI"). Il a donc été convenu de supprimer les crochets au paragraphe 2.

39. Il a été dit en outre que l'obligation pour le tiers neutre de motiver brièvement sa décision devrait également figurer dans les documents complémentaires qui seraient établis à une session ultérieure, tels que les lignes directrices à l'intention des prestataires de services de résolution des litiges en ligne et des tiers neutres.

Lieu de l'arbitrage et identité des parties

40. Plusieurs délégations se sont dites favorables à l'idée d'inclure au paragraphe 2 une exigence selon laquelle, outre la date, la sentence rendue en vertu de ce paragraphe devrait aussi porter mention a) du lieu où la sentence était rendue et b) de l'identité des parties au litige.

41. Pour ce qui est du point a), une distinction a été faite entre déterminer le lieu de l'arbitrage et le mentionner dans la sentence. Il a été convenu que le paragraphe 2 était le bon endroit pour exprimer l'exigence concernant la mention du lieu mais non celle concernant le lieu même, qui devrait être traitée ailleurs dans le Règlement.

42. Pour ce qui est du point b), la suggestion selon laquelle la disposition devrait exiger que la sentence porte mention de l'identité des parties n'a pas été appuyée, aux motifs que: i) il allait de soi que l'identité des parties figurerait dans une sentence et il n'y avait pas lieu de le préciser expressément; et ii) une telle indication serait inhabituelle et ne correspondrait pas aux textes existants de la CNUDCI.

43. Il a donc été convenu qu'en plus d'exiger qu'une sentence porte la date à laquelle elle a été rendue, le paragraphe 2 contiendrait aussi un libellé exigeant qu'elle porte mention du lieu de l'arbitrage, mais qu'aucune exigence expresse de nommer les parties n'y serait ajoutée.

“Rendue par écrit et signée par le tiers neutre”

44. Il a été dit que le mot “écrit” dans le contexte d’une procédure électronique était clair, compte tenu de l’existence du projet de définition de ce mot dans le projet d’article 2-9 du règlement, mais qu’une telle définition n’existait pas dans le Règlement pour le mot “signature”. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat d’inclure dans le projet de Règlement une définition du mot “signature” fondée sur les normes existantes de la CNUDCI dans le domaine du commerce électronique.

Publication

45. Il a été proposé que le Règlement tente d’exiger la publication des sentences, sous réserve d’en supprimer les informations sensibles, notamment l’identité des parties. Certaines délégations ont appuyé cette proposition aux motifs: i) qu’elle introduirait de la transparence dans le système de résolution des litiges en ligne et fournirait un moyen de contrôle étant donné l’absence probable de contrôle judiciaire; ii) que fournir ce type d’information au public (notamment aux consommateurs) pourrait avoir une fonction pédagogique; et iii) que la tendance actuelle en matière d’arbitrage était de promouvoir la transparence, comme le faisaient le Groupe de travail II de la CNUDCI et l’arbitrage sportif. Il a été dit qu’une manière d’inclure cette proposition dans le Règlement serait d’insérer une disposition rendant la publication obligatoire “à moins que les parties n’en conviennent autrement”.

46. D’autres délégations se sont opposées à cette proposition aux motifs: i) que l’arbitrage était par nature confidentiel et que les questions de transparence dans l’arbitrage entre investisseurs et États et dans la lutte antidopage n’avaient aucune pertinence pour ce qui est de la résolution de litiges en ligne de faible valeur; ii) que pour permettre la publication, il faudrait introduire toute une série de règles supplémentaires complexes, notamment sur la protection des informations confidentielles; iii) que le volume des litiges en ligne envisagé dans le Règlement rendrait toute publication impossible; et iv) que le mécanisme de contrôle évoqué par les partisans de la proposition pourrait être obtenu en agrégeant les statistiques et les données des prestataires de services de résolution des litiges en ligne.

47. Il a été convenu de poursuivre l’examen de la question à une session ultérieure du Groupe de travail et, pour faciliter la discussion, d’insérer entre crochets, dans la prochaine mouture du Règlement, une disposition reflétant le contenu de l’article 34-5 du Règlement d’arbitrage de la CNUDCI.

Paragraphe 3

48. En ce qui concerne le paragraphe 3, il a été proposé: i) de supprimer les crochets qui entourent le paragraphe; et ii) de conserver le terme “sentence” plutôt que “décision”, par souci de cohérence avec la terminologie du projet d’article 9-1. Il a également été proposé de conserver à la deuxième ligne l’expression “sans délai” plutôt que le mot “rapidement” par souci de cohérence avec le Règlement d’arbitrage de la CNUDCI. Une proposition d’utiliser le mot “rapidement” plutôt que les mots “sans délai” n’a pas recueilli de soutien.

49. Il a également été proposé que le paragraphe 2 dispose que le tiers neutre fixe aux parties un délai pour exécuter la sentence.

50. Il a été proposé d'inclure dans le Règlement un libellé selon lequel la sentence ne serait pas contraignante si le consommateur participe à une procédure de résolution en ligne en raison d'une convention d'arbitrage préalable au litige visant à le priver de son droit de s'adresser à un tribunal pour résoudre ce litige, si la législation du pays où il se trouve garantit ce droit. Cette proposition a été appuyée par plusieurs délégations.

51. Cette proposition (ou son inclusion au paragraphe 3) a suscité des doutes aux motifs qu'elle serait inapplicable, qu'elle concernait la convention d'arbitrage et non la sentence, et qu'elle compromettrait la simplicité souhaitée du Règlement. Il a également été dit que, puisque le Groupe de travail envisageait une approche à deux voies, il restait à voir si une telle disposition pourrait trouver sa place dans le Règlement et à quel endroit.

52. À l'issue de la discussion, il a été décidé: i) que les crochets entourant le paragraphe 3 seraient supprimés et que le paragraphe se lirait comme suit: "La sentence est définitive et s'impose aux parties. Les parties exécutent la sentence sans délai."; et ii) en ce qui concerne le libellé supplémentaire proposé ci-dessus au paragraphe 50, compte tenu de l'appui à l'avis selon lequel il soulevait une question d'importance, que ce libellé serait placé entre crochets pour examen à une réunion ultérieure, notamment en ce qui concerne l'endroit où il conviendrait de le placer dans le Règlement compte tenu de l'approche à deux voies qui pourrait y être adoptée.

Paragraphe 4

53. Il a été proposé de conserver le terme "sentence", de supprimer le terme "décision" et de supprimer tous les crochets restants de ce paragraphe.

54. Après discussion, il a été convenu de modifier le paragraphe en conséquence.

55. Certaines délégations ont aussi exprimé l'avis que i) le tiers neutre devrait être autorisé à corriger la sentence de sa propre initiative; et ii) il conviendrait d'insérer une disposition sur l'interprétation de la sentence, semblable à celle de l'article 37 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI.

56. Le Groupe de travail a prié le Secrétariat d'insérer ces dispositions supplémentaires dans la prochaine mouture du Règlement et, pour éviter de trop compliquer le paragraphe 4, de les placer entre crochets dans un nouvel article 9 *bis*, qui sera examiné à une prochaine lecture.

57. Le Groupe de travail a ensuite examiné les délais fixés au paragraphe 4 et plus spécifiquement la question de savoir s'il convenait d'y fixer des délais et la longueur de la période, ou s'il serait préférable d'avoir dans le Règlement une disposition générale permettant au tiers neutre de proroger tout délai avec l'accord des parties. À cet égard, le Groupe de travail a prié le Secrétariat de lui fournir à sa prochaine session une liste des divers délais figurant dans l'ensemble du Règlement et suggéré que cette liste soit examinée à l'une de ses sessions ultérieures, en même temps qu'une disposition générale sur la modification ou la prorogation des délais avec consentement des parties.

Paragraphe 5

58. Certaines délégations ont exprimé l'avis que le paragraphe 5, portant manifestement sur le droit applicable, ne traitait pas adéquatement ni complètement cette question de fond. Il a été suggéré d'ôter ce paragraphe du projet d'article 9 et de le verser dans la section du Règlement qui traiterait du droit applicable, par exemple dans une annexe au Règlement portant sur les principes juridiques de fond du règlement des litiges, visée au paragraphe 2 c) du préambule (l'"annexe concernant les principes juridiques de fond"). Il a été dit que le paragraphe 5 pourrait incorporer expressément une telle annexe, par exemple au moyen d'un renvoi placé dans ce paragraphe ou à un autre endroit du Règlement, précisant que le tiers neutre se prononce sur les litiges conformément aux principes énoncés dans cette annexe.

59. Selon un autre avis, le projet de règlement devait dans la mesure du possible concorder avec le Règlement d'arbitrage de la CNUDCI et la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international, qui précisaient tous deux que les litiges sont tranchés conformément aux stipulations du contrat et à l'usage du commerce applicable. Même si ce dernier pouvait s'appliquer ou non aux litiges concernant les consommateurs, la sentence devrait tenir compte des termes du contrat. Il a été dit en outre que le Règlement devrait énoncer clairement les principaux éléments requis pour aboutir à la sentence. À l'appui de cet avis, il a été dit que le paragraphe 5 devrait rester en l'état, à son emplacement actuel.

60. Il a été répondu à cela i) qu'il pourrait y avoir quelque difficulté à opérer une sélection dans les dispositions des textes existants de la CNUDCI, généralement conçus comme un tout; et ii) qu'une référence à l'usage du commerce ne convenait pas dans le contexte de plaintes de consommateurs portant sur de faibles montants.

61. Compte tenu de la divergence de vues au sein du Groupe de travail, il a été convenu qu'aucune décision définitive ne serait prise concernant le paragraphe 5 et que celui-ci serait réexaminé lors d'une lecture ultérieure du Règlement.

Paragraphe 6

Emplacement

62. L'avis selon lequel le paragraphe 6 devrait être déplacé du projet d'article 9 du Règlement a été appuyé. L'idée de le verser au projet d'article 4A a été appuyée, de même que des suggestions selon lesquelles il pourrait être versé dans l'annexe concernant les principes juridiques de fond, mentionnée ci-dessus au paragraphe 58.

Contenu

63. En ce qui concerne le contenu du paragraphe 6, l'avis a été exprimé que la disposition sur la charge de la preuve devrait suivre d'aussi près que possible celle énoncée à l'article 27 du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI.

64. Il a également été suggéré de préciser dans le commentaire que la preuve exigée dans le Règlement devrait être de nature simple, par exemple la présentation d'une facture comme preuve d'un achat de marchandises. Certaines délégations ont indiqué qu'apporter une preuve pourrait poser problème, en particulier aux consommateurs dans un contexte électronique. Des exemples ont été donnés de la difficulté à prouver en ligne qu'un article n'avait pas été livré ou était endommagé.

Il a donc été dit que les dispositions concernant la preuve ne pouvaient être simplement transposées de règles d'arbitrage visant uniquement les opérations entre entreprises, mais devaient tenir compte à la fois du caractère électronique des procédures de résolution des litiges en ligne et du fait que dans beaucoup de cas les parties cherchant à apporter une preuve étaient de simples consommateurs, agissant généralement sans bénéficier d'un conseil juridique.

65. Il a été suggéré d'énoncer les exigences de la preuve propres à chaque type ou catégorie de réclamation, en précisant à chaque fois comment une partie pourrait dans la pratique apporter la preuve nécessaire. Cette suggestion a recueilli un certain appui.

66. Il a été proposé d'inclure dans le Règlement une disposition permettant de renverser la charge de la preuve dans les situations où la partie à laquelle celle-ci incombe n'est pas en possession des éléments nécessaires ou ne pourrait les obtenir rapidement ou aisément. Il s'agirait d'une exception pouvant être invoquée lorsque les faits de l'espèce l'exigent. Cette proposition a recueilli un certain appui et il a été suggéré de la traiter dans le commentaire du Règlement ou dans un document énonçant les lignes directrices et exigences minimales à l'intention des tiers neutres (les "lignes directrices à l'intention des tiers neutres"; voir par. 2 b) du préambule, au paragraphe 7 du document A/CN.9/WG.III/WP.117).

Conclusion

67. À l'issue de la discussion, il a été décidé que le paragraphe traitait d'une question importante mais n'avait pas sa place dans le projet d'article 9, et qu'il conviendrait de le déplacer provisoirement au projet d'article 4A, en le laissant entre crochets. Il a été convenu également que la proposition concernant le renversement de la charge de la preuve, énoncée au paragraphe 66 ci-dessus, devrait également être incluse entre crochets pour examen ultérieur.

7. Autres dispositions

Projet d'article 10 (Langue de la procédure)

68. Le Groupe de travail a examiné le projet d'article 10 figurant au paragraphe 53 du document A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1.

69. Plusieurs délégations se sont déclarées favorables à ce que le Règlement contienne une disposition sur la langue, notamment parce que le simple fait qu'un consommateur peut effectuer des opérations dans une langue ne signifie pas qu'il soit à même d'engager une procédure de résolution de litige en ligne dans cette langue, et qu'il fallait donc que le Règlement prévoie une protection à cet égard.

70. Il a été dit d'une part que le Règlement d'arbitrage et la Loi type de la CNUDCI constituaient une bonne base pour déterminer la langue de la procédure: sous réserve de l'accord des parties, c'est le tiers neutre qui décide. D'autres délégations en revanche ont dit que les considérations intervenant dans l'arbitrage commercial en vertu de ces instruments de la CNUDCI, comme le fait que les arbitres sont choisis par les parties, que la clause d'arbitrage est négociée individuellement et que les parties peuvent avoir accès à des ressources telles que la traduction, rendaient ces normes inapplicables aux litiges en ligne touchant des consommateurs.

71. Afin de tenir compte des problèmes linguistiques rencontrés par les consommateurs dans les opérations internationales, d'autres délégations ont appuyé à divers degrés les propositions suivantes: i) inclure le texte du paragraphe 59 du document A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1 dans l'article 10 ou dans les lignes directrices à l'intention des tiers neutres, une délégation proposant d'utiliser un langage moins fort (par exemple, "peut veiller" et "mettre" au lieu de "veille" et "met"); ii) préciser dans le commentaire ou les lignes directrices qu'il serait préférable que chaque partie utilise sa propre langue; et iii) tenir compte du fait qu'un accord sur la langue conclu avant le litige peut être moins convaincant qu'un accord survenant après celui-ci, puisque les consommateurs risquent, avant la naissance du litige, de ne pas faire particulièrement attention au choix des langues dans une clause de règlement des différends d'une convention en ligne.

"À moins que le tiers neutre n'en décide autrement"

72. Plusieurs délégations ont appuyé l'idée d'accorder au tiers neutre un pouvoir résiduel de déterminer la langue de la procédure si les parties ne l'avaient pas fait.

73. D'autres délégations ont déclaré qu'il pourrait être problématique qu'un tiers neutre puisse primer l'accord des parties, à la fois pour des raisons d'inviolabilité des contrats et parce que le tiers neutre pourrait ne pas partager la langue des parties.

74. Il a été dit que le projet d'article 7 1 *bis*, qui donne au tiers neutre le pouvoir général de conduire la procédure de manière à éviter les retards et les dépenses inutiles et à assurer un règlement équitable et efficace du litige, pourrait suffire à lever les inquiétudes liées à la surprescription d'une langue dans le Règlement lui-même, en particulier s'il est complété ultérieurement par un document contenant des lignes directrices et des exigences minimales à l'intention des tiers neutres.

Proposition de nouveau projet d'article 10

75. Il a été proposé de remplacer le projet d'article 10 par le libellé suivant:

"Article 10

Paragraphe 1

La procédure de résolution du litige en ligne est conduite dans la ou les langues dont les parties conviennent à l'ouverture de la procédure.

Paragraphe 2

Au cas où les parties ne peuvent s'entendre sur la ou les langues de la procédure, le tiers neutre tranche en tenant compte du droit des parties à une procédure régulière en vertu de l'article [x].

Paragraphe 3

Le choix d'une ou plusieurs langues visé au paragraphe 2 s'applique à toutes les communications échangées au cours de la procédure de résolution des litiges en ligne.

Paragraphe 4

Un prestataire de services de résolution des litiges en ligne traitant avec des parties utilisant des langues différentes veille à ce que ses systèmes, règles et tiers neutres tiennent compte de ces différences et met en place des mécanismes pour répondre aux besoins des parties à cet égard.”

76. Cette proposition a été largement appuyée. Il a été suggéré de la modifier de manière à ce que son paragraphe 2 renvoie non pas à un article restant à déterminer mais au pouvoir que l'article 7-1 *bis* confère au tiers neutre d'assurer un règlement équitable et efficace du litige. Il a également été dit à propos du paragraphe 2 qu'un libellé pourrait être ajouté afin de protéger les consommateurs au cas où la langue qu'ils ont convenu d'utiliser n'est en fait pas une langue qu'ils comprennent.

77. À propos du paragraphe 4 de cette proposition, il a aussi été dit que cette exigence semblait imposer aux prestataires de service de résolution des litiges en ligne des responsabilités qu'il vaudrait mieux traiter dans les lignes directrices qui seront jointes en annexe au Règlement.

78. Il a été dit en outre, à propos du troisième paragraphe de la proposition, qu'il faudrait ajouter un libellé précisant que des preuves pourraient être présentées en langue originale, accompagnées d'une traduction.

79. Compte tenu de cette suggestion, il a été proposé d'ajouter à la proposition présentée ci-dessus au paragraphe 75 les deux paragraphes suivants:

“Paragraphe 5

Tous les documents joints aux communications et tous les documents ou pièces complémentaires peuvent être produits au cours de la procédure de résolution des litiges en ligne dans leur langue originale, à condition que leur contenu ne soit pas contesté.

Paragraphe 6

Si une demande se fonde sur un document ou sur une pièce dont le contenu est contesté, le tiers neutre peut enjoindre à la partie produisant ce document ou cette pièce d'en fournir la traduction dans une langue que l'autre partie comprend.”

80. Le nouveau paragraphe 5 proposé a recueilli un certain appui. En ce qui concerne le nouveau paragraphe 6 proposé, plusieurs délégations se sont dites préoccupées de ce qu'il pourrait engendrer un coût et une charge disproportionnés pour les consommateurs. Il a été convenu d'examiner le paragraphe 6 plus avant lors d'une lecture ultérieure du Règlement.

81. De l'avis général, le texte actuel du projet d'article 10, figurant dans le paragraphe 53 du document A/CN.9/WG.III/WP.117/Add.1, devait être remplacé par les paragraphes 1 à 6 proposés ci-dessus aux paragraphes 71 à 75, avec les modifications mineures que le Secrétariat jugerait nécessaires, et entre crochets en vue d'un examen futur.

V. Travaux futurs

82. Le Groupe de travail a noté que sa vingt-septième session se tiendrait à New York du 20 au 24 mai 2013.

Annexe

Note du Secrétariat

Au cours de la vingt-sixième session du Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne), plusieurs délégations ont soumis au Secrétariat le texte suivant, examiné dans le cadre de consultations informelles tenues en parallèle avec cette session.

Le texte est reproduit ici sous la forme sous laquelle il a été reçu par le Secrétariat.

Vue d'ensemble des règles permettant plusieurs voies de résolution des litiges en ligne

À l'issue de consultations informelles ayant permis à plusieurs délégations d'exprimer des positions divergentes sur les processus à appliquer à la résolution des litiges en ligne, la délégation de la République tchèque souhaite présenter le texte qui suit comme base pour la poursuite des discussions.

Dans cette optique, il est reconnu qu'une question se pose à propos de l'incidence que les conventions d'arbitrage préalables au litige ont sur la conception du Règlement sur la résolution des litiges en ligne en ce qui concerne les acheteurs. Deux points de vue ont été émis sur la manière de prendre en compte cette préoccupation:

Point de vue 1

Il est suggéré ce qui suit: à l'endroit approprié du texte générique du Règlement, il faut ajouter une disposition prévoyant une procédure qui ménage la possibilité de conventions d'arbitrage préalables au litige contraignantes, tout en veillant à ce que le processus de résolution des litiges en ligne ne passe pas – sans le consentement de l'acheteur – à l'arbitrage si l'acheteur réside dans le pays selon les lois duquel les conventions en question ne le lient pas.

Point de vue 2

Il est suggéré ce qui suit: à l'endroit approprié du texte générique du Règlement, il faut prévoir une procédure ménageant la possibilité de conventions d'arbitrage préalables au litige contraignantes sans imposer les sentences découlant de ces conventions aux acheteurs qui ne seraient pas autorisés à conclure de telles conventions en vertu du droit applicable auquel les parties ne peuvent déroger.

Procédure de résolution des litiges en ligne

Projet d'article A (Négociation et accord)

1. Après réception de la réponse et, le cas échéant, de la demande reconventionnelle visée [au(x) paragraphe(s) de l'article XX] sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne et notification de celle-ci au demandeur, les parties s'efforcent 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.

2. Si le défendeur ne soumet pas de réponse au prestataire de services de résolution des litiges en ligne dans les sept (7) jours calendaires de [...], il est présumé avoir refusé de négocier et la procédure de résolution des litiges en ligne passe automatiquement à la forme de résolution par un tiers choisie dans la convention de résolution des litiges en ligne, le prestataire de résolution des litiges en ligne procédant alors rapidement à la nomination du tiers neutre conformément à l'article XX (Nomination du tiers neutre).

3. Si les parties n'ont pas résolu leur litige par voie de négociation dans les dix (10) jours calendaires de [...], la procédure de résolution des litiges en ligne passe automatiquement à la phase ou aux phases de résolution par un tiers choisies dans la convention de résolution des litiges en ligne.

4. Disposition concernant la prorogation.

5. Si un accord est conclu durant la phase de négociation, les termes de cet accord sont consignés sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne et la procédure de résolution des litiges en ligne prend automatiquement fin.

Projet d'article B (Résolution par un tiers neutre)

1. Le ou les processus de résolution des litiges utilisés pour la résolution par un tiers neutre sont déterminés par la clause de résolution des litiges en ligne convenue entre le demandeur et le défendeur, et peuvent consister en: a) médiation; b) arbitrage; c) médiation suivie en cas d'échec par un arbitrage; ou d) médiation suivie en cas d'échec par une adjudication ou une recommandation.

2. Médiation: Si la clause de résolution des litiges en ligne prévoit la médiation, le tiers neutre évalue le litige sur la base des informations présentées et communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord.

a) Si la clause de résolution des litiges en ligne prévoit l'arbitrage ou une adjudication ou recommandation, le tiers neutre peut donner aux parties la possibilité d'entamer une médiation avant ce stade de la procédure de résolution des litiges en ligne.

3. Si les parties parviennent à un accord, celui-ci est consigné sur la plate-forme de résolution des litiges en ligne et, sous réserve du paragraphe 5 de l'article 7, la procédure de résolution des litiges en ligne prend automatiquement fin.

4. Si les parties ne parviennent pas à un accord dans les dix (10) jours calendaires et si la clause de résolution des litiges en ligne prévoit l'arbitrage ou la décision ou recommandation, les parties passent à la phase d'arbitrage ou de décision ou recommandation de la procédure de résolution des litiges en ligne. Si la clause de résolution des litiges en ligne ne prévoit pas l'arbitrage ni l'adjudication ou recommandation, la procédure de résolution des litiges en ligne prend automatiquement fin sauf si les deux parties conviennent par un écrit soumis à la plate-forme de résolution des litiges en ligne de passer à l'arbitrage ou à la phase de décision ou recommandation.

a) En cas d'arbitrage, le tiers neutre rend une sentence en application de [l'article 9].

b) En cas d'adjudication ou recommandation, le tiers neutre rend une décision conformément aux termes de la clause de résolution des litiges en ligne.

5. [Impossibilité pour le tiers neutre de demeurer impartial ou indépendant.]
