

**Assemblée générale**

Distr. générale  
11 avril 2016  
Français  
Original: anglais

---

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international**  
Quarante-neuvième session  
New York, 27 juin-15 juillet 2016

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

**Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne**

**Note du Secrétariat**

Table des matières


|                                                                 | <i>Paragraphes</i> | <i>Page</i> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|
| I. Introduction .....                                           | 1-6                | 2           |
| II. Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne..... | 1-53               | 3           |

---

\* Nouveau tirage pour raisons techniques le 10 mai 2016.

V.16-02130 (F)



Merci de recycler 

## I. Introduction

1. À sa quarante-troisième session (New York, 21 juin-9 juillet 2010), la Commission est convenue de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux dans le domaine du règlement des litiges en ligne dans les opérations internationales de commerce électronique.
2. À sa quarante-quatrième session (Vienne, 27 juin-8 juillet 2011), la Commission a confirmé que les travaux devraient porter sur les opérations entre entreprises et entre entreprises et consommateurs<sup>1</sup>, et tenir compte des questions de protection du consommateur<sup>2</sup>.
3. À sa quarante-cinquième session (New York, 25 juin-6 juillet 2012), la Commission est convenue que le Groupe de travail devrait également examiner la manière dont le projet de règlement répondrait aux besoins des pays en développement et de ceux en situation d'après-conflit<sup>3</sup>. Par ailleurs, elle a demandé au Groupe de travail de continuer d'étudier divers moyens de faire en sorte que l'issue des procédures de règlement des litiges en ligne soit suivie d'effet, notamment en ce qui concerne l'arbitrage et d'autres modes de règlement possibles<sup>4</sup>.
4. À sa quarante-huitième session (Vienne, 29 juin-16 juillet 2015)<sup>5</sup>, la Commission a chargé le Groupe de travail III d'élaborer un document descriptif non contraignant qui reprenne les éléments d'une procédure de règlement des litiges en ligne sur lesquels il était parvenu à un consensus, en excluant la question de la nature de l'étape finale de la procédure (arbitrage ou non). Il a également été convenu que le Groupe de travail ne devrait pas consacrer plus de deux autres sessions à cette tâche.
5. À ses trente-deuxième et trente-troisième sessions (Vienne, 30 novembre-4 décembre 2015 et New York, 29 février-4 mars 2016)<sup>6</sup>, le Groupe de travail a poursuivi et achevé son examen d'un projet de texte intitulé "Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne", conformément aux instructions de la Commission.
6. On trouvera ci-après les "Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne" que le Groupe de travail soumet à la Commission pour examen et adoption éventuelle (A/CN.9/868, par. 87).

---

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

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid., *soixante-dixième session, Supplément n° 17* (A/70/17), par. 352.

<sup>6</sup> A/CN.9/862 et A/CN.9/868.

## II. Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne

### Partie I – Introduction

#### Généralités sur le règlement des litiges en ligne

1. Face à la forte progression des opérations internationales de commerce électronique est apparu le besoin de mécanismes pour régler les litiges découlant de ces opérations.
2. L'un de ces mécanismes est le règlement des litiges en ligne, qui peut aider les parties à régler leur litige de manière simple, rapide, souple et sûre, sans que ces dernières aient besoin d'être physiquement présentes à une réunion ou à une audience. Le règlement des litiges en ligne englobe une grande diversité d'approches et de modes (qui comprennent, sans s'y limiter, l'ombudsman, les commissions d'examen des plaintes, la négociation, la conciliation, la médiation, le règlement assisté (*facilitated settlement*) et l'arbitrage)<sup>7</sup>, et permet de recourir à des procédures hybrides combinant des éléments en ligne et hors ligne. Il offre donc aux acheteurs et aux vendeurs qui effectuent des opérations commerciales internationales de nombreuses possibilités d'accéder à des moyens de règlement des litiges, tant dans les pays développés que dans les pays en développement.

#### Objet des Notes techniques

3. Les Notes techniques ont pour objet de favoriser le développement du règlement des litiges en ligne et d'aider les administrateurs, les plates-formes, les tiers neutres et les parties à ce type de procédure.
4. Les Notes techniques s'inspirent de conceptions des systèmes de règlement des litiges en ligne qui consacrent les principes d'impartialité, d'indépendance, d'efficacité, d'efficacités, de respect des garanties procédurales, d'équité, de responsabilité et de transparence.
5. Les Notes techniques sont destinées à être utilisées dans le cadre de litiges découlant de contrats internationaux de vente ou de service qui portent sur de faibles montants et sont conclus au moyen de communications électroniques. Elles n'ont pas vocation à promouvoir telle ou telle pratique en matière de règlement des litiges en ligne comme étant la meilleure.

---

<sup>7</sup> Les approches ou modes de règlement énumérés dans la liste entre parenthèses sont classés par ordre croissant de formalisme, ce qui correspond à l'ordre suivi dans la description des modes de règlement courants qui figure dans le Guide législatif de la CNUDCI sur les projets d'infrastructure à financement privé (2001), disponible à l'adresse <http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/procurem/pfip/guide/pfip-f.pdf>. En outre, la terminologie employée ici ne l'est qu'à titre indicatif, le formalisme associé à chaque mode de règlement peut varier d'un système à l'autre, et les dispositifs applicables dans certains pays peuvent être connus sous plusieurs des dénominations figurant dans la liste.

### **Caractère non contraignant des Notes techniques**

6. Les Notes techniques sont un document descriptif. Elles ne prétendent pas être exhaustives ou exclusives, et ne sauraient non plus faire office de règlement de procédure. Elles n'énoncent aucune exigence légale s'imposant aux parties ou à toute personne et/ou entité qui administre ou permet de conduire une procédure en ligne, et n'emportent aucune modification du règlement de procédure que les parties peuvent avoir choisi d'appliquer au règlement de leur litige en ligne.

### **Partie II – Principes**

7. Les principes qui sous-tendent tout processus de règlement des litiges en ligne comprennent l'équité, la transparence, le respect des garanties procédurales et la responsabilité.

8. Le règlement des litiges en ligne peut aider à faire face à une difficulté découlant des opérations internationales de commerce électronique, à savoir que les mécanismes de recours judiciaires classiques n'offrent pas nécessairement de solution adéquate pour les litiges survenant dans le cadre de telles opérations.

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

#### **Transparence**

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

11. L'administrateur peut souhaiter publier des données ou des statistiques anonymisées sur l'issue des procédures de règlement des litiges en ligne, de façon à permettre aux parties d'évaluer sa performance générale, conformément aux principes de confidentialité applicables.

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

#### **Indépendance**

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

14. Il est utile que l'administrateur adopte des règles concernant la détection et le traitement des conflits d'intérêts.

### **Compétences**

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

16. Un dispositif interne de contrôle ou d'assurance qualité pourrait aider l'administrateur à garantir que les tiers neutres se conforment aux normes qu'il a établies pour lui-même.

### **Consentement**

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

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

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

19. La procédure peut commencer lorsqu'un demandeur notifie sa demande à l'administrateur par l'intermédiaire de la plate-forme de règlement des litiges en ligne (voir Partie VI ci-après). L'administrateur informe le défendeur de l'existence de la demande et le demandeur de la réponse. La première étape de la procédure - négociation conduite au moyen d'outils technologiques - commence, au cours de laquelle le demandeur et le défendeur négocient directement par l'intermédiaire de la plate-forme.

20. Si la négociation échoue (c'est-à-dire qu'elle ne permet pas de régler le litige), la deuxième étape, le règlement assisté (voir par. 40 à 44 ci-après), peut commencer. Dans cette étape de la procédure de règlement du litige en ligne, l'administrateur nomme un tiers neutre (voir par. 25 ci-après), qui communique avec les parties pour tenter de parvenir à un accord.

21. Si le règlement assisté échoue, une troisième et dernière étape peut commencer, auquel cas l'administrateur ou le tiers neutre peut informer les parties de la nature de cette étape.

## **Partie IV – Portée du règlement des litiges en ligne**

22. Le règlement des litiges en ligne peut être particulièrement utile pour les litiges nés d'opérations internationales de commerce électronique portant sur de faibles montants. Il peut s'appliquer aux litiges découlant tant d'opérations entre entreprises que d'opérations entre entreprises et consommateurs.

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

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

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

25. Au sens des présentes Notes techniques, le “demandeur” est la partie qui engage la procédure de règlement du litige en ligne et le “défendeur” la partie à laquelle la demande est notifiée, conformément à la nomenclature traditionnelle des modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne. Le “tiers neutre” est la personne physique qui aide les parties à résoudre leur litige.

26. Le règlement des litiges en ligne requiert un intermédiaire technologique. En d’autres termes, à la différence des modes alternatifs de règlement des litiges hors ligne, il ne saurait être une procédure *ad hoc* faisant intervenir uniquement les parties au litige et un tiers neutre (c’est-à-dire sans administrateur). Au contraire, afin qu’il soit possible d’utiliser les technologies pour pouvoir résoudre un litige, le règlement des litiges en ligne nécessite un système permettant de créer, de transmettre, de recevoir, de conserver, d’échanger ou de traiter de toute autre manière des communications d’une façon qui garantisse la sécurité des données. Un tel système est désigné dans les présentes Notes techniques par le terme “plate-forme de règlement des litiges en ligne” ou “plate-forme”.

27. La plate-forme de règlement des litiges en ligne devrait être administrée et coordonnée. L’entité chargée de l’administration et de la coordination est désignée dans les présentes Notes techniques par le terme “administrateur de procédures de règlement des litiges en ligne” ou “administrateur”. Cet administrateur peut être une entité distincte de la plate-forme ou en faire partie.

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

29. Les communications susceptibles d’avoir lieu au cours de la procédure s’entendent de “toutes les communications (notamment toutes mentions, déclarations, mises en demeure, demandes, réponses, conclusions, notifications ou requêtes) effectuées à l’aide d’informations créées, transmises, reçues ou conservées par des moyens électroniques, magnétiques ou optiques ou des moyens analogues”.

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

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

a) Accuser réception de toute communication par la plate-forme de règlement des litiges en ligne;

b) Notifier aux parties la disponibilité de toute communication reçue par la plate-forme; et

c) Informer les parties du début et de la fin des différentes étapes de la procédure.

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

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

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

a) Le nom et l'adresse électronique du demandeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte au cours de la procédure de règlement du litige en ligne;

b) Le nom et l'adresse électronique du défendeur et de son représentant (le cas échéant) tels que connus du demandeur;

c) Les motifs sur lesquels se fonde la demande;

d) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;

e) La langue que le demandeur préfère utiliser au cours de la procédure; et

f) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du demandeur et/ou de son représentant.

34. La procédure de règlement du litige en ligne peut être réputée avoir commencé lorsque, après la communication de la demande à l'administrateur, ce dernier notifie aux parties la disponibilité de cette demande sur la plate-forme.

35. Il est souhaitable que le défendeur communique sa réponse à l'administrateur dans un délai raisonnable après avoir été avisé de la disponibilité de la demande sur la plate-forme et que cette réponse contienne les éléments suivants:

a) Le nom et l'adresse électronique du défendeur et de son représentant (le cas échéant) autorisé à agir pour son compte au cours de la procédure de règlement du litige en ligne;

b) Une réponse aux motifs sur lesquels se fonde la demande;

c) Les solutions éventuellement proposées pour régler le litige;

d) La signature ou tout autre moyen d'identification et d'authentification du défendeur et/ou de son représentant; et

e) La notification de toute demande reconventionnelle indiquant les motifs sur lesquels elle se fonde.

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

### **Partie VII – Négociation**

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

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

a) La notification de cette réponse au demandeur; ou

b) En l'absence de réponse, à l'expiration d'un délai raisonnable suivant la notification de la demande au défendeur.

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

### **Partie VIII – Règlement assisté**

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

41. Cette étape peut commencer si la négociation par l'intermédiaire de la plate-forme échoue pour quelque raison que ce soit (y compris en raison de la non-participation d'une partie ou du fait que les parties ne parviennent pas à un accord dans un délai raisonnable), ou si une ou les deux parties au litige exigent de passer directement à l'étape suivante de la procédure.

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

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

44. Si le règlement assisté ne permet pas de résoudre le litige dans un délai raisonnable, la dernière étape de la procédure peut commencer.

### **Partie IX – Dernière étape**

45. Si le tiers neutre n'est pas parvenu à aider les parties à résoudre leur litige, il est souhaitable que l'administrateur ou le tiers neutre lui-même informe les parties de la nature de la dernière étape, et de la forme qu'elle pourrait prendre.



## Partie X – Nomination, pouvoirs et fonctions du tiers neutre

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Sous réserve de tout règlement de procédure applicable, le tiers neutre soit autorisé à conduire la procédure de la manière qu'il juge appropriée;

b) Le tiers neutre soit tenu d'éviter tout retard ou dépense inutile dans la conduite de la procédure;

c) Le tiers neutre soit tenu d'assurer un règlement équitable et efficace du litige;

- d) Le tiers neutre soit tenu de rester indépendant et impartial et de traiter les deux parties sur un pied d'égalité tout au long de la procédure;
- e) Le tiers neutre soit tenu de conduire la procédure en se fondant sur les communications qui lui sont présentées pendant cette procédure;
- f) Le tiers neutre puisse permettre aux parties de fournir des informations supplémentaires en relation avec la procédure; et
- g) Le tiers neutre puisse proroger, pour une période raisonnable, les délais prévus dans tout règlement de procédure applicable.

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

## **Partie XI – Langue**

51. Les outils technologiques disponibles dans le cadre du règlement des litiges en ligne peuvent offrir une grande souplesse en ce qui concerne la langue utilisée dans la procédure. Nonobstant toute mention, dans une convention des parties ou dans un règlement de procédure relatifs au règlement du litige en ligne, de la langue devant être utilisée durant la procédure, il est souhaitable qu'une partie puisse indiquer dans la demande ou la réponse si elle souhaite utiliser une autre langue, afin que l'administrateur puisse identifier d'autres options linguistiques susceptibles d'être choisies par les parties.

## **Partie XII – Gouvernance**

52. Il est souhaitable de prévoir des principes généraux (et/ou des règles minimales) de conduite pour les plates-formes et les administrateurs.

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