



# Assemblée générale

Distr. limitée  
28 janvier 2022  
Français  
Original : anglais

---

**Commission des Nations Unies  
pour le droit commercial international  
Groupe de travail II (Règlement des différends)  
Soixante-quinzième session  
New York, 28 mars-1<sup>er</sup> avril 2022**

## **Accès à la justice et rôle du règlement des litiges en ligne**

### **Communication présentée par la Plateforme inclusive mondiale d'innovation juridique sur le règlement des litiges en ligne**

À sa cinquante-quatrième session, la Commission a prié le secrétariat d'organiser un colloque pendant la soixante-quinzième session du Groupe de travail II, afin d'approfondir l'étude des questions juridiques liées au règlement des litiges dans l'économie numérique et de déterminer la nature et la portée d'éventuels travaux législatifs. Il a été convenu que l'ordre du jour du colloque devrait inclure, entre autres, l'examen de normes juridiques qui s'appliqueraient aux plateformes en ligne dotées de mécanismes intégrés de règlement des différends et à celles dont la fonction principale était de régler les litiges.

Dans ce contexte, un résumé de la deuxième réunion de la Plateforme inclusive mondiale d'innovation juridique sur le règlement des litiges en ligne a été communiqué le 21 janvier 2022. On trouvera en annexe à la présente note la traduction du texte tel qu'il a été reçu par le secrétariat.



## Annexe

# Éventuel instrument juridique international sur l'accès à la justice et le rôle du règlement des litiges en ligne

## A. Contexte

1. En novembre 2020, le Ministère de la justice de la Région administrative spéciale de Hong Kong de la République populaire de Chine (la « RAS de Hong Kong ») a créé un Bureau de projet pour la collaboration avec la CNUDCI (le « Bureau de projet de Hong Kong ») dans la RAS de Hong Kong<sup>1</sup>.
2. La première initiative du Bureau de projet de Hong Kong a été de créer la Plateforme inclusive mondiale d'innovation juridique sur le règlement des litiges en ligne, afin de suivre les faits nouveaux survenant dans ce domaine et de déterminer les travaux qui pourraient être menés à ce sujet. La Plateforme regroupe 26 experts du monde entier<sup>2</sup> issus de traditions juridiques diverses, y compris des universitaires, des praticiens et d'autres professionnels de la résolution des litiges possédant un large éventail d'expériences et de compétences.
3. La première réunion de la Plateforme, organisée le 18 mars 2021 par le Bureau de projet de Hong Kong en collaboration avec le secrétariat de la CNUDCI, visait à faire le point sur les dernières évolutions internationales en matière de règlement des litiges en ligne. Elle a donné lieu à deux tables rondes, l'une concernant les plateformes de commerce international en général et leur lien avec la résolution des litiges, l'autre portant spécifiquement sur les plateformes en ligne consacrées au règlement des litiges<sup>3</sup>. Un large consensus s'est dégagé sur la nécessité de mener des travaux supplémentaires à ce sujet au niveau international.
4. À sa cinquante-quatrième session, en juillet 2021, la Commission s'est déclarée favorable à la poursuite de la collaboration entre son secrétariat et le Ministère de la justice de la RAS de Hong Kong<sup>4</sup>. Le secrétariat devrait donc continuer de participer à la Plateforme inclusive mondiale d'innovation juridique sur le règlement des litiges en ligne, afin de tirer parti des compétences, des ressources et des contacts que celle-ci lui offre pour promouvoir et faire mieux connaître le règlement des litiges en ligne et renforcer les capacités dans ce domaine.
5. Le 24 novembre 2021, la deuxième réunion de la Plateforme inclusive mondiale d'innovation juridique sur le règlement des litiges en ligne s'est tenue sous les auspices du Bureau de projet de Hong Kong, dans le cadre d'une collaboration avec le secrétariat de la CNUDCI. Elle avait pour objet d'examiner les dernières évolutions en matière de règlement des litiges en ligne et de réfléchir à un éventuel instrument juridique international sur l'accès à la justice et le rôle du règlement des litiges en ligne.

---

<sup>1</sup> Voir la section III de la note du secrétariat intitulée « Questions juridiques liées à l'économie numérique – règlement des litiges dans l'économie numérique » (A/CN.9/1064/Add.4).

<sup>2</sup> Les pays représentés en son sein sont les suivants : Australie, Chili, Colombie, Égypte, Espagne, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Japon, Nouvelle-Zélande, République de Corée, République populaire de Chine (Chine continentale et RAS de Hong Kong), République tchèque, Royaume-Uni, Suède et Thaïlande.

<sup>3</sup> Pour un résumé des débats de la première réunion, voir *supra* note 1.

<sup>4</sup> Voir *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-seizième session, Supplément n° 17 (A/76/17)*, par. 230.

## **B. Nécessité d'un éventuel instrument juridique international sur l'accès à la justice et le rôle du règlement des litiges en ligne**

6. Le monde technologique et l'économie numérique évoluent rapidement. L'interconnexion accrue et le volume élevé du commerce et des opérations internationales, conjugués aux perturbations sans précédent que la pandémie de COVID-19 a causées aux systèmes judiciaires et aux modes alternatifs de règlement des litiges en face à face, ont créé pour les consommateurs et les entreprises, surtout pour les particuliers et les micro-, petites et moyennes entreprises, un besoin urgent de voir leurs litiges réglés par d'autres moyens qui soient à la fois rapides et économiques. Par conséquent, les efforts entrepris au niveau mondial se sont tournés vers les utilisations novatrices des technologies pour le règlement des litiges. Le règlement des litiges en ligne est devenu pour les parties un moyen important de résoudre leurs différends, et il est urgent de traiter les questions qui s'y rapportent. C'est aussi ce qui ressort des débats menés récemment sur le sujet par la CNUDCI, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et l'Association de coopération économique Asie-Pacifique (APEC).

7. Bien que le règlement des litiges en ligne soit déjà utilisé, il convient de remédier aux problèmes liés à l'insuffisance de moyens ou de capacités qui se posent, par exemple, dans les pays en développement et dans les groupes ayant des besoins particuliers, et d'assurer la compréhension et l'application générales de normes essentielles minimales aux niveaux national et international, afin de ne pas créer d'obstacle majeur au recours à ce mode de règlement, tant sur le plan interne qu'à l'échelle internationale. La disponibilité de technologies appropriées et suffisantes pour le règlement des litiges en ligne est devenue une condition essentielle pour assurer un accès égal et universel à la justice. Par conséquent, il est nécessaire d'envisager l'élaboration d'un instrument juridique international qui pourrait faciliter l'accès à la justice grâce à l'utilisation du règlement des litiges en ligne au niveau international et définir des normes essentielles minimales qui s'appliqueraient aux procédures, aux prestataires de services et aux plateformes de règlement des litiges en ligne.

## **C. Examen d'un éventuel instrument juridique international**

### **Objet de l'instrument**

8. Les experts de la Plateforme ont estimé qu'un éventuel instrument pourrait viser à faciliter l'accès à la justice grâce à l'utilisation du règlement des litiges en ligne au niveau international, en prévoyant notamment la fourniture d'un accès approprié et suffisant aux technologies et infrastructures de base, ainsi que de tout autre appui nécessaire à l'utilisation de ce mode de règlement. Il a été dit que l'instrument devrait également couvrir les principales caractéristiques du règlement des litiges, telles que l'équité, l'impartialité et la neutralité.

### **Champ d'application de l'instrument**

9. Par ailleurs, les experts ont fait observer qu'un éventuel instrument pourrait couvrir un large éventail de litiges civils et commerciaux ou s'y appliquer (sous réserve de toute exclusion dont pourrait décider l'État concerné), par exemple, les litiges internationaux en matière civile ou commerciale découlant d'opérations entre entreprises et d'opérations entre entreprises et consommateurs portant sur la vente de biens et de services. Pour ce qui est du sens à donner aux termes « civil » et

« commercial », on pourrait se référer aux textes de la CNUDCI<sup>5</sup> et à d'autres instruments internationaux<sup>6</sup>.

10. Les Notes techniques de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne (les « Notes techniques ») indiquent que le règlement des litiges en ligne peut être particulièrement utile pour les litiges découlant tant d'opérations entre entreprises que d'opérations entre entreprises et consommateurs, et pour ceux découlant de contrats de vente ou de service (par. 22 et 23). S'agissant du Cadre de collaboration de l'APEC pour le règlement en ligne des litiges transfrontières entre entreprises (le « Cadre de collaboration de l'APEC pour le règlement des litiges en ligne »), l'article premier des règles de procédure types prévoit que celles-ci s'appliquent uniquement aux litiges entre entreprises lorsque les parties à un contrat de vente ou de service sont convenues que les litiges portant sur l'opération en question seraient tranchés conformément aux règles, et ne s'appliquent pas aux opérations impliquant des consommateurs.

11. Il a été estimé que l'instrument serait peut-être plus efficace si son champ d'application pouvait englober un large éventail de litiges civils et commerciaux, sans établir de distinctions et d'exclusions inutiles. Plus particulièrement, compte tenu de la difficulté croissante à distinguer « consommateurs » et « entreprises », il ne serait peut-être pas nécessaire ni réaliste d'établir une distinction entre les deux pour définir le champ d'application de l'instrument.

12. Les experts se sont également demandé si l'instrument devait donner une définition du règlement des litiges en ligne, ce qui, le cas échéant, ne devrait toutefois pas avoir pour effet de limiter le potentiel et les possibilités offerts par ce mode de règlement et les technologies connexes. Si une telle définition devait figurer dans l'instrument, elle devrait être formulée en termes généraux, afin que sa portée soit la plus large possible. À cet égard, il a été fait référence à la définition du terme « règlement des litiges en ligne » figurant dans les Notes techniques<sup>7</sup>, et l'on s'est demandé si celle-ci intégrait déjà le concept d'intelligence artificielle (« IA »). Il a été signalé que le secrétariat examinait les questions relatives à l'IA, ce qui pourrait éclairer les travaux futurs sur l'instrument.

13. En outre, les experts ont réfléchi à la question de savoir si l'instrument ne devrait couvrir que les décisions issues de procédures administrées par des prestataires privés de services de règlement des litiges en ligne, ou s'il faudrait en étendre la portée pour qu'il s'applique également aux décisions rendues par des tribunaux au moyen de ce mode de règlement.

<sup>5</sup> Voir, par exemple, la note de bas de page 2 de la Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international, qui se lit comme suit : « Le terme "commercial" devrait être interprété au sens large, afin de désigner les questions issues de toute relation de caractère commercial, contractuelle ou non contractuelle. Les relations de nature commerciale comprennent, sans y être limitées, les transactions suivantes : toute transaction commerciale portant sur la fourniture ou l'échange de marchandises ou de services ; accord de distribution ; représentation commerciale ; affacturage ; crédit-bail ; construction d'usines ; services consultatifs ; ingénierie ; licences ; investissements ; financement ; transactions bancaires ; assurance ; accords d'exploitation ou concessions ; coentreprises et autres formes de coopération industrielle ou commerciale ; transport de marchandises ou de passagers par voie aérienne, maritime, ferroviaire ou routière. »

<sup>6</sup> Par exemple, la Convention sur la reconnaissance et l'exécution des jugements étrangers en matière civile ou commerciale, adoptée le 2 juillet 2019 par la Conférence de La Haye de droit international privé, s'applique en matière civile et commerciale en général, mais un certain nombre de sujets sont exclus de son champ d'application, par exemple les matières du droit de la famille, et les testaments et les successions, entre autres.

<sup>7</sup> Voir Notes techniques, par. 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 il peut évoluer avec le temps. »

### **Création d'une plateforme d'échange**

14. Les experts ont débattu de l'utilité pour les États de créer une plateforme destinée à l'échange de données d'expérience sur le règlement des litiges en ligne et à l'apport de conseils ou d'une assistance en la matière. De plus, les États ont été encouragés à collaborer afin de promouvoir et de faciliter le recours à ce mode de règlement au niveau international. Il a été dit qu'une plateforme de ce type favoriserait une meilleure communication et une plus grande coopération entre les États et entre les prestataires de services de règlement des litiges en ligne, et permettrait de fournir tout appui stratégique nécessaire.

15. Il a été souligné que la plateforme envisagée ne devrait pas être fermée, mais plutôt encourager différents prestataires de services de règlement des litiges en ligne compétents à faire part de leur expérience, notamment aux États dans lesquels la prestation de ce type de services en était encore aux premiers stades de développement. Aux fins de l'échange et du partage de données d'expérience, l'instrument pourrait identifier les prestataires de services de règlement des litiges en ligne compétents.

16. Les experts se sont également demandé si la plateforme devrait fournir des informations sur les mesures ou réglementations adoptées par les gouvernements au sujet des prestataires de services de règlement des litiges en ligne. Il a été indiqué que les approches réglementaires suivies dans d'autres projets récents ou en cours pourraient apporter des éclaircissements sur ces questions<sup>8</sup>.

### **Niveau d'assistance et de soutien appropriés et suffisants**

17. Les experts sont convenus que le processus de règlement des litiges en ligne devrait permettre à toutes les parties d'être traitées sur un pied d'égalité.

18. À cette fin, l'instrument pourrait prévoir que les États collaborent afin de veiller à ce que les parties disposent d'un accès égal aux technologies et infrastructures de base appropriées. Il pourrait également définir le niveau d'assistance et de soutien appropriés et suffisants, en indiquant, par exemple, qu'il convient de faire bénéficier les parties aux procédures de règlement des litiges en ligne : i) d'un accès à une connexion Internet stable à toutes les étapes de la procédure ; ii) d'un matériel suffisant et fonctionnel et de tout autre appui nécessaire au bon déroulement de la procédure ; iii) d'activités de renforcement des capacités, notamment pour ce qui est des micro-, petites et moyennes entreprises et des consommateurs. En outre, dans le cas des parties locales qui, faute de connaissances ou de moyens suffisants, ne sont pas en mesure de recourir au règlement des litiges en ligne, l'appui et l'assistance pourraient consister, par exemple : i) à fournir des installations et du matériel

<sup>8</sup> Il pourrait être tenu compte des approches adoptées dans le Cadre de collaboration de l'APEC pour le règlement en ligne des litiges et de celles suivies pour le projet en cours de l'ISO sur l'élaboration de la norme « ISO/TC 321 – Assurance des transactions de commerce électronique » (le « projet de l'ISO sur le commerce électronique »). Pour ce qui est du Cadre de collaboration de l'APEC, les prestataires de services de règlement des litiges en ligne des pays de l'APEC participants qui sont affiliés au Cadre acceptent d'utiliser les règles de procédure types qui s'y rapportent (les « règles de procédure types de l'APEC »). En outre, le secrétariat de l'APEC tient sur le site Web du Comité économique une liste des prestataires de services de règlement des litiges en ligne des pays de l'APEC participants qui ont accepté de traiter les demandes conformément aux règles de procédure types de l'APEC. De son côté, le projet de l'ISO sur le commerce électronique, en cours d'examen, vise à établir un système d'assurance-qualité dans lequel des spécialistes ou des experts vérifieraient si les prestataires de services de règlement des litiges en ligne ont respecté la norme ISO pour exécuter les sentences arbitrales rendues à l'issue du processus de règlement des litiges en ligne. Il est également prévu, dans le cadre du projet, de décrire les principes fondamentaux du règlement des litiges en ligne, d'énoncer des conditions techniques portant notamment sur le respect de la vie privée et la sécurité, et d'élaborer un jeu de manuels d'exploitation servant à vérifier la qualité des services fournis par les prestataires de services de règlement des litiges en ligne.

techniques librement accessibles pour la conduite des procédures<sup>9</sup> ; et ii) à faire bénéficier les tiers neutres et les utilisateurs locaux potentiels de la formation et de l'appui dont ils ont besoin<sup>10</sup>. L'assistance et l'appui des États pourraient aussi être particulièrement importants pour les parties locales.

19. Outre l'accès aux infrastructures et au matériel essentiels, l'instrument pourrait également mentionner l'exploitation équitable du système de règlement des litiges en ligne comme élément fondamental pour ce qui est de faciliter l'accès à la justice des parties à des litiges soumis à ce mode de règlement.

### **Normes essentielles minimales applicables au processus de règlement des litiges en ligne**

20. Les experts ont réfléchi à l'adoption d'un ensemble de normes essentielles minimales qui s'appliqueraient au niveau international aux procédures, aux prestataires de services et aux plateformes de règlement des litiges en ligne, l'objectif étant de garantir l'accès à la justice dans le contexte de ce mode de règlement. En outre, ces normes pourraient orienter et encourager la mise en place de systèmes de règlement des litiges en ligne dans différents pays.

21. Il a été proposé de définir dans l'instrument des normes essentielles minimales à respecter. Il pourrait également y être précisé que ces normes présentent un caractère évolutif, afin qu'il soit possible de les étoffer et/ou de les réviser pour tenir compte de nouvelles évolutions, de nouvelles technologies ou de nouveaux besoins liés au fonctionnement du règlement des litiges en ligne.

22. Des normes essentielles minimales pourraient inclure la fourniture d'une gamme complète de services de règlement des litiges en ligne<sup>11</sup>, l'accessibilité et l'efficacité<sup>12</sup>, l'efficacité<sup>13</sup>, la compétence<sup>14</sup>, l'impartialité<sup>15</sup>, la sécurité<sup>16</sup>, la confidentialité<sup>17</sup> et le caractère exécutoire<sup>18</sup>. Des questions comme celles du niveau d'exigence trop élevé que pourrait représenter pour les prestataires de services la

<sup>9</sup> Il pourrait être mis à disposition des ordinateurs munis d'une fonction de visioconférence, des microphones et des enceintes, une connexion Internet stable, des scanners et d'autres articles de matériel nécessaires qui pourraient être installés dans un lieu librement accessible au public.

<sup>10</sup> Il pourrait s'agir, par exemple, d'activités de renforcement des capacités et de lignes directrices rédigées dans leur langue.

<sup>11</sup> Les procédures de règlement des litiges en ligne doivent, sous réserve de l'autonomie des parties, comprendre plusieurs étapes, à savoir : 1) les négociations ; 2) le règlement/la médiation ; et 3) l'arbitrage.

<sup>12</sup> Les plateformes de règlement des litiges en ligne doivent offrir aux parties (y compris celles ayant des besoins particuliers) une interface conviviale et une accessibilité numérique pour le déroulement de la procédure, ainsi que des processus qui facilitent concrètement cette dernière.

<sup>13</sup> Les prestataires de services de règlement des litiges en ligne doivent assurer un fonctionnement ininterrompu de leurs plateformes tout au long de l'année, afin de garantir l'efficacité des procédures.

<sup>14</sup> Les prestataires de services de règlement des litiges en ligne doivent faire preuve de compétence pour la fourniture d'un appui technologique et de tout autre appui nécessaire au bon déroulement de la procédure.

<sup>15</sup> Les prestataires de services et les exploitants de plateformes de règlement des litiges en ligne doivent exercer leurs activités avec indépendance, neutralité et impartialité.

<sup>16</sup> Les prestataires de services et les exploitants de plateformes de règlement des litiges en ligne doivent assurer la protection et la sécurité des données, notamment en procédant comme il convient à leur conservation, à leur communication et à leur suppression.

<sup>17</sup> Les exploitants de plateformes de règlement des litiges en ligne doivent traiter l'ensemble des informations communiquées par les parties comme confidentielles, et la conception et l'exploitation des plateformes doivent garantir que l'ensemble des informations relatives à la procédure soient accessibles uniquement aux parties, aux éventuels tiers neutres participants et aux membres du personnel de la plateforme qui en ont besoin.

<sup>18</sup> La décision rendue à l'issue du processus de règlement des litiges en ligne doit être définitive et exécutoire en vertu du droit interne et de la convention ou de l'accord international applicable, par exemple, de la Convention des Nations Unies sur les accords de règlement internationaux issus de la médiation (la Convention de Singapour sur la médiation) ou de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères (la Convention de New York).

fourniture d'une gamme complète de services de règlement des litiges en ligne, de la définition des concepts d'impartialité et d'indépendance, et du caractère exécutoire des décisions rendues à l'issue du processus, devraient être examinées plus avant.

23. Les experts ont également relevé la nécessité de tenir compte, pour élaborer ces normes essentielles, de la diversité des systèmes juridiques ainsi que des principes d'autonomie des parties, de neutralité technologique, d'équité et d'intégrité. En outre, il a été jugé important de se demander quelles normes essentielles minimales étaient propres au règlement des litiges en ligne, par opposition à celles qui s'appliqueraient aux modes alternatifs de règlement des litiges en général.

#### **Forme de l'instrument**

24. En ce qui concerne la forme de l'éventuel instrument, il pourrait s'agir d'une convention, d'une loi type, de principes ou d'un guide pratique, options dont certaines pourraient être proposées aux États pour adoption. Compte tenu du caractère évolutif des technologies et des besoins liés au règlement des litiges en ligne, l'instrument pourrait encourager les États à se réunir régulièrement pour débattre de son application. Afin d'améliorer l'instrument, les États pourraient proposer des modifications à y apporter ou élaborer des protocoles s'y rapportant ou d'autres instruments supplémentaires.

### **D. Conclusion**

25. Il pourrait être utile de poursuivre les débats concernant l'élaboration d'un instrument international sur l'accès à la justice et le rôle du règlement des litiges en ligne pendant le colloque, car cela pourrait éclairer les travaux que les experts de la Plateforme inclusive mondiale d'innovation juridique sur le règlement des litiges en ligne mènent en collaboration avec le secrétariat de la CNUDCI.