

CNUDCI

Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne



Pour obtenir des informations complémentaires, s'adresser à:
Secrétariat de la CNUDCI, Centre international de Vienne,
Boîte postale 500, 1400 Vienne (Autriche)
Téléphone: (+43-1) 26060-4060 Fax: (+43-1) 26060-5813
Site Web: www.uncitral.org Courrier électronique: uncitral@uncitral.org

COMMISSION DES NATIONS UNIES POUR
LE DROIT COMMERCIAL INTERNATIONAL

Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne



NATIONS UNIES
New York, 2017

© Nations Unies: Commission des Nations Unies pour le droit commercial international. Mai 2017. Tous droits réservés pour tous pays.

Cette publication n'a pas fait l'objet d'une mise au point rédactionnelle.

Production éditoriale: Section des publications, de la bibliothèque et des services en anglais, Office des Nations Unies à Vienne.

Préface

Constatant la forte progression des opérations internationales de commerce électronique et la nécessité en découlant de disposer de mécanismes pour régler les litiges naissant dans ce contexte, la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) est convenue, à sa quarante-troisième session¹, d'entreprendre des travaux dans le domaine du règlement des litiges en ligne.

La CNUDCI a finalisé et adopté les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne à sa quarante-neuvième session, en 2016. Il s'agit d'un document non contraignant de nature descriptive, qui reflète les divers éléments du processus de règlement des litiges en ligne.

Outre les représentants des 60 États membres de la CNUDCI, des représentants de nombreux autres États et d'organisations internationales ont participé aux délibérations. Pour établir les Notes techniques, le Secrétariat a consulté des experts représentant différents systèmes juridiques, organismes nationaux et internationaux dans les domaines techniques pertinents, et associations professionnelles internationales.

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

Table des matières

Pages

Préface. *iii*

**Résolution adoptée par l'Assemblée générale le
13 décembre 2016.** *vii*

**Décision de la Commission des Nations Unies pour le
droit commercial international portant adoption des
Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne** *x*

Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne **1**

Partie I. Introduction. 1

Partie II. Principes. 2

Partie III. Étapes d'une procédure de règlement des litiges
en ligne 3

Partie IV. Portée du règlement des litiges en ligne 4

Partie V. Règlement des litiges en ligne: définitions, rôles
et responsabilités, et communications 4

Partie VI. Ouverture de la procédure de règlement des litiges
en ligne 6

Partie VII. Négociation 7

Partie VIII. Règlement assisté. 7

Partie IX. Dernière étape 8

Partie X. Nomination, pouvoirs et fonctions du tiers neutre . . 8

Partie XI. Langue. 10

Partie XII. Gouvernance. 10

Résolution adoptée par l'Assemblée générale le 13 décembre 2016

[sur la base du rapport de la Sixième Commission (A/71/507)]

71/138. Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international

L'Assemblée générale,

Rappelant sa résolution 2205 (XXI) du 17 décembre 1966, portant création de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international et donnant à celle-ci pour mandat d'encourager l'harmonisation et l'unification progressives du droit commercial international et, ce faisant, de prendre en considération les intérêts de tous les peuples, et particulièrement ceux des pays en développement, en favorisant un large développement du commerce international,

Considérant que la forte progression des opérations internationales de commerce électronique a fait apparaître la nécessité de disposer de mécanismes pour régler les litiges découlant de ces opérations, et considérant également que l'un de ces mécanismes est le règlement des litiges en ligne,

Notant que le règlement des litiges en ligne peut aider les parties à régler leur litige de manière simple, rapide, souple et sûre, sans qu'elles doivent être physiquement présentes à une réunion ou à une audience,

Notant également que le règlement des litiges en ligne offre aux acheteurs et aux vendeurs effectuant 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,

Rappelant qu'à sa quarante-troisième session, en 2010, la Commission a convenu de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux sur le règlement des litiges en ligne et qu'à sa quarante-huitième session, en 2015, elle a décidé que ces travaux devraient prendre la forme d'un document descriptif non

contraignant reflétant les divers éléments du processus de règlement des litiges en ligne²,

Notant que les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne³ sont un document descriptif et non contraignant qui consacre les principes d'impartialité, d'indépendance, d'efficacité, d'efficacé, de respect des garanties procédurales, d'équité, de responsabilité et de transparence,

Notant également que les Notes techniques devraient contribuer sensiblement au développement de systèmes permettant de régler les litiges découlant de contrats internationaux de vente ou de service portant sur de faibles montants et conclus au moyen de communications électroniques,

Convaincue que les Notes techniques aideront considérablement tous les États, en particulier les pays en développement et les États à économie en transition, les administrateurs, les plateformes, les tiers neutres et les parties à ce type de procédure, à mettre au point et à utiliser des systèmes de règlement des litiges en ligne,

Notant avec satisfaction que l'ensemble des États et des organisations internationales intéressées ont été invités à participer à l'élaboration des Notes techniques en qualité de membres ou d'observateurs de la quarante-quatrième à la quarante-neuvième session de la Commission, et notamment que le texte du projet de Notes techniques a été distribué pour commentaire à tous les États et aux organisations internationales invitées à assister aux sessions de la Commission en qualité d'observateurs,

Notant que l'élaboration des Notes techniques a fait l'objet des délibérations voulues au sein de la Commission et que le projet de texte a bénéficié de consultations avec les gouvernements et les organisations intergouvernementales et non gouvernementales internationales intéressées,

² Ibid., soixante-dixième session, Supplément n° 17 (A/70/17), par. 352.

³ Ibid., soixante et onzième session, Supplément n° 17 (A/71/17), annexe I.

1. *Remercie* la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international d'avoir élaboré et adopté les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne qui figurent en annexe de son rapport sur les travaux de sa quarante-neuvième session⁴;

2. *Prie* le Secrétaire général de publier le texte des Notes techniques par tous les moyens appropriés, notamment sous forme électronique, dans les six langues officielles de l'Organisation des Nations Unies, et d'en assurer une large diffusion auprès des gouvernements et des organismes intéressés;

3. *Recommande* à tous les États et autres parties prenantes d'utiliser les Notes techniques pour concevoir et mettre en œuvre des systèmes de règlement des litiges en ligne pour les opérations commerciales internationales;

4. *Prie* tous les États d'apporter leur soutien à la promotion et à l'utilisation des Notes techniques.

62^e séance plénière
13 décembre 2016

⁴ *Ibid.*, soixante et onzième session, Supplément n° 17 (A/71/17).

Décision de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international portant adoption des Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne⁵

La Commission des Nations Unies pour le droit commercial international,

Rappelant que, dans sa résolution 2205 (XXI) du 17 décembre 1966, l'Assemblée générale lui a donné pour mandat d'encourager l'harmonisation et l'unification progressives du droit commercial international et, ce faisant, de prendre en considération l'intérêt qu'ont tous les peuples, particulièrement ceux des pays en développement, à voir le commerce international se développer largement,

Notant que la forte progression des opérations internationales de commerce électronique a fait apparaître la nécessité de disposer de mécanismes pour régler les litiges découlant de ces opérations, l'un de ces mécanismes étant le règlement des litiges en ligne,

Observant que le règlement des litiges en ligne peut aider les parties à régler leur litige de manière simple, rapide, souple et sûre, sans que celles-ci aient besoin d'être physiquement présentes à une réunion ou à une audience,

Observant également que le règlement des litiges en ligne offre 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,

Rappelant qu'à sa quarante-troisième session, en 2010, elle est convenue de créer un groupe de travail chargé d'entreprendre des travaux dans le domaine du règlement des litiges en ligne⁶,

Remerciant le Groupe de travail III (Règlement des litiges en ligne) d'avoir élaboré le projet de Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne,

⁵ Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante et onzième session, Supplément n° 17 (A/71/17), par. 217.

⁶ Ibid., soixante-cinquième session, Supplément n° 17 (A/65/17), par. 257.

Notant que les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne sont un document descriptif non contraignant qui consacre les principes d'impartialité, d'indépendance, d'efficacité, de respect des garanties procédurales, d'équité, de responsabilité et de transparence,

Notant également que les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne devraient sensiblement contribuer au développement de systèmes permettant de régler les litiges découlant de contrats internationaux de vente ou de service portant sur de faibles montants, conclus au moyen de communications électroniques,

Convaincue que les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne aideront considérablement tous les États, en particulier les pays en développement et les pays à économie en transition, les administrateurs, les plates-formes, les tiers neutres et les parties à ce type de procédure, à mettre au point et à utiliser des systèmes de règlement des litiges en ligne,

1. *Adopte* les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne telles qu'elles figurent à l'annexe I du rapport de la CNUDCI sur les travaux de sa quarante-neuvième session;

2. *Prie* le Secrétaire général de publier le texte des Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne, notamment sous forme électronique, dans les six langues officielles de l'Organisation des Nations Unies, et d'en assurer une large diffusion, y compris par voie électronique, auprès des gouvernements et des organismes intéressés;

3. *Recommande* à tous les États et autres parties prenantes d'utiliser les Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne pour concevoir et mettre en œuvre des systèmes de règlement des litiges en ligne pour les opérations commerciales internationales; et

4. *Prie* tous les États d'apporter leur soutien à la promotion et à l'utilisation des Notes techniques sur le règlement des litiges en ligne.

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*), 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.

* 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 finance-ment privé* (2001), disponible à l'adresse: 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.

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, 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.

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. 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 plateforme; 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 qu'une procédure de règlement des litiges en ligne puisse être ouverte, 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 plateforme.

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 plateforme 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, comme prévu au paragraphe 46 ci-après.

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 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 en matière de confidentialité et de procédure que celles qui s'appliquent aux procédures de règlement des litiges dans un contexte hors ligne, en particulier en ce qui concerne l'indépendance, la neutralité et l'impartialité.

