

**Non classifié**

**DSTI/IND/PME(2002)7/ANN/FINAL**



Organisation de Coopération et de Développement Economiques  
Organisation for Economic Co-operation and Development

**01-Jun-2004**

**Français - Or. Anglais**

**DIRECTION DE LA SCIENCE, DE LA TECHNOLOGIE ET DE L'INDUSTRIE  
COMITE DE L'INDUSTRIE ET DE L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE**

**DSTI/IND/PME(2002)7/ANN/FINAL  
Non classifié**

### **Groupe de travail sur les petites et moyennes entreprises et l'entrepreneuriat**

#### **MECANISMES ALTERNATIFS DE REGLEMENT DES LITIGES (MARL) EN LIGNE APPLICABLES AUX DIFFERENDS TRANSFRONTIERES ENTRE PME**

**Processus de Bologne de l'OCDE - Deuxième conférence ministérielle de l'OCDE sur les PME consacrée au thème "Promouvoir l'entrepreneuriat et les PME innovantes dans une économie mondialisée - Vers une mondialisation plus responsable et fédératrice", organisée conjointement par l'OCDE et le ministère turc de l'Industrie et du Commerce.**

**Cette Conférence aura lieu à Istanbul, Turquie, du 3 au 5 juin 2004.**

**JT00165177**

**Document complet disponible sur OLIS dans son format d'origine  
Complete document available on OLIS in its original format**

**Français - Or. Anglais**

## AVANT PROPOS

Lors de la première Conférence ministérielle de l'OCDE sur les PME, accueillie par le gouvernement italien à Bologne (Italie) en juin 2000, les ministres de près de 50 pays Membres et non membres de l'Organisation ont adopté la Charte de Bologne sur les politiques à l'égard des PME. Pour eux, la Conférence de Bologne a marqué le début d'un dialogue sur les politiques impliquant à la fois des pays Membres de l'OCDE et des économies non membres, et devait donner lieu à un suivi continu dans le cadre de la mise en œuvre de la Charte de Bologne. Ce dialogue et ce suivi sont aujourd'hui désignés par l'appellation « Processus de Bologne de l'OCDE ». La seconde Conférence ministérielle de l'OCDE sur les PME, accueillie par le ministère turc de l'Industrie et du Commerce, que les Ministres avaient envisagée à Bologne, est une occasion d'évaluer l'impact sur les PME de la nouvelle donne que crée la mondialisation.

Le présent rapport est l'un des dix documents de référence rédigés pour la Conférence ministérielle d'Istanbul, consacrés chacun à un thème qui fera l'objet d'un atelier spécifique lors de la Conférence ministérielle. Le Groupe de travail sur l'économie de l'information a mené cette étude en étroite coopération avec le Groupe de travail sur les PME et l'entrepreneuriat. Les versions antérieures du présent rapport ont été révisées par les deux groupes de travail, dont les commentaires ont été ensuite inclus dans le rapport. Les économies non membres participant au Processus de Bologne de l'OCDE ont eu elles aussi la possibilité de formuler des commentaires sur une version antérieure. Ce rapport final énonce en outre les messages et les recommandations qui se sont dégagés des travaux préparatoires entrepris au sein des deux groupes de travail. En raison du caractère très disparate du développement économique, des dispositifs institutionnels et du contexte politique que l'on rencontre dans les économies participant au Processus de Bologne, désormais au nombre de 80, les composantes de telle ou telle politique ou de tel ou tel programme ne sont pas toujours adaptées à l'ensemble des protagonistes. Néanmoins, les pouvoirs publics peuvent s'inspirer des messages et recommandations formulés ci-dessous, qui, dans leurs grandes lignes, traduisent dans les faits les thèmes de la Charte de Bologne, pour œuvrer en faveur des PME innovantes dans une économie mondiale. Les ministres les prendront en considération, ainsi que d'autres recommandations, dans leurs délibérations lors de la Conférence d'Istanbul.

Le présent document a été élaboré par Fabien Gélinas, Professeur de droit à l'Université de droit à l'Université McGill, Canada, en étroite coopération avec le Secrétariat de l'OCDE (Direction de la Science, Technologie et l'Industrie). Ce rapport a été réalisé grâce à la contribution financière du gouvernement des Etats-Unis (Department of Commerce e-Business Facilitation Initiative at the OECD).

Le présent rapport est diffusé sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les vues exprimées sont celles de ses auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Organisation ou de ses pays Membres.

Les rapports de référence préparés pour la 2<sup>ème</sup> Conférence Ministérielle de l'OCDE sur les PME sont disponible in extenso sur les sites Internet suivants :

Site Internet de l'unité PME : <http://www.oecd.org/sti/smes>

Site Internet de la Conférence : <http://www.oecd-istanbul.sme2004.org>

Copyright OCDE, 2004.

Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction totale ou partielle de cette publication doit être adressée : Chef des services des publications, OCDE, 2 rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.

## TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS .....	2
NOTE DE SYNTHÈSE.....	6
Introduction.....	7
1. LES MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES ET LES PME : DÉFINITION DES PROBLÈMES ET DES BESOINS .....	9
Incertitudes juridiques.....	9
Mécanismes alternatifs de règlement des litiges.....	13
2. INVENTAIRE DES DISPOSITIFS ET MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES .....	26
Méthodologie et aperçu général.....	26
Évaluation.....	29
3. ENCOURAGER LES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE POUR LES PME.....	34
Lignes directrices pour les mécanismes alternatifs de règlement des litiges.....	34
Questions à examiner.....	37
<i>Annexe I</i> INVENTAIRE DES MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS ET ENTRE CONSOMMATEURS ÉTABLI PAR LA CCI.....	45
Résumé des conclusions.....	45
Formules proposées pour les services de règlement des litiges.....	45
Portée des services offerts.....	46
Introduction d'une demande de règlement de litige.....	47
Conclusions des affaires traitées.....	47
Conditions à remplir par les médiateurs, les arbitres ou les personnes neutres.....	48
Sécurité, détails techniques et protection de la vie privée.....	48
Coût des services.....	48
Information sur les sociétés.....	48
<i>Annexe II</i> INVENTAIRE DES PROGRAMMES DE RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS ÉTABLI PAR CONSUMERS INTERNATIONAL.....	65
<i>Annexe III</i> TABLEAU GÉNÉRAL DES INITIATIVES DE RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE.....	91

<i>Annexe IV</i> INSTRUMENT DE SENSIBILISATION AU RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES À L'INTENTION DES PME - RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : FAIRE LE BON CHOIX EN MATIÈRE DE RÉCLAMATIONS DE CONSOUMMATEURS .....	94
Introduction .....	94
1. Comment créer un système de traitement des réclamations ? .....	95
2. Quels mécanismes alternatifs de règlement des litiges en ligne existe-t-il ? .....	96
3. Comment choisir une forme particulière de règlement alternatif des litiges ? .....	96
4. Comment choisir un prestataire de services ou un programme de règlement alternatif des litiges ? .....	97
5. Comment trouver des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges répondant à vos besoins ? .....	98
6. Et si le règlement alternatif des litiges n'est pas la solution ? .....	98
<i>Annexe V</i> PROJET D'INSTRUMENT DE SENSIBILISATION AU RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES À L'INTENTION DES PME — RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : FAIRE LE BON CHOIX EN MATIÈRE DE DIFFÉRENDS COMMERCIAUX .....	99
Introduction .....	99
1. Quel est le mode de fonctionnement du règlement alternatif des litiges ? .....	100
2. Quels types de mécanismes alternatifs de règlement des litiges existe-t-il ? .....	101
3. Comment choisir une forme particulière de règlement alternatif des litiges ? .....	102
4. Comment choisir un prestataire ou un programme de règlement alternatif des litiges ? .....	104
5. Où trouver des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges répondant à mes besoins ? .....	105

## **Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges (MARL) en ligne applicables aux différends transfrontières entre PME**

### **NOTE DE SYNTHÈSE**

Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges (MARL) suscitent un intérêt croissant parmi les PME. Grâce aux TIC, les marchés mondiaux sont à portée des PME, mais les obstacles et les incertitudes juridiques en matière de commerce transfrontière nuisent à l'effort d'harmonisation internationale et ont un coût élevé pour les entreprises qui doivent les surmonter.

Encourager la mise en place de mécanismes alternatifs de règlement des litiges plus rapides et plus économiques devrait améliorer la situation des PME et leur permettre de développer une activité transfrontière et donc de profiter de l'extension de leurs marchés. Les modes de règlement des litiges en ligne semblent offrir une solution rapide et peu onéreuse pour les litiges transfrontières portant sur de faibles montants. Ces mécanismes sont particulièrement nécessaires pour les PME.

#### ***Projets de recommandations***

L'information, la communication et la sensibilisation semblent se prêter à des mesures de soutien plus directes des PME et une étude plus approfondie devrait montrer si le recours aux partenariats public-privé est une solution judicieuse pour encourager la mise au point de produits et services dans le domaine du règlement des litiges en ligne. Dans la perspective d'une présentation lors de la deuxième Conférence ministérielle de l'OCDE sur les PME qui devrait avoir lieu en 2004 à Istanbul, **les conclusions du présent rapport permettent de formuler les recommandations suivantes :**

- Veiller à ce que les problèmes au centre des politiques en faveur des PME (et, si possible, une contribution des PME) soient pris en considération dans tous les travaux en cours et futurs.
- Encourager et faciliter le développement d'un marché international du règlement alternatif des litiges en ligne afin de répondre aux besoins des PME dans ce domaine.
- Adopter et diffuser un instrument pédagogique concernant les modes alternatifs de règlement des litiges qui permette aux PME de retenir les options qui leur conviennent en la matière lorsqu'elles envisagent d'offrir une gamme de produits ou de services aux consommateurs par delà les frontières.
- Adopter et diffuser un instrument pédagogique sur les modes alternatifs de règlement des litiges qui permette aux PME de retenir les options qui leur conviennent en la matière lorsqu'elles envisagent de réaliser des transactions transfrontières entre entreprises dans le domaine du commerce électronique.
- Mettre en place des moyens de diffusion comme le Réseau international des PME (RIPME) pour les instruments pédagogiques sur les modes alternatifs de règlement des litiges et d'autres informations connexes utiles aux PME.
- Rechercher des partenariats avec des organismes de défense des consommateurs et d'autres organisations internationales, en vue de créer, gérer et rendre accessibles aux PME, à l'échelle mondiale, d'autres informations pratiques sur les législations en matière de protection des consommateurs et les programmes et mécanismes alternatifs de règlement des litiges.
- Réaliser une étude de faisabilité sur la possibilité d'avoir recours aux partenariats public/privé pour encourager et stimuler le développement du marché mondial des MARL en ligne applicables aux PME.

Comme le montrent de toute évidence les inventaires de programmes en place, le règlement des litiges en ligne en est à ses balbutiements. Aujourd'hui comme hier, les initiatives de co-régulation ou d'autorégulation favorisent son développement, mais il est indispensable que des modèles d'entreprise viables voient le jour et offrent des garde-fous pour garantir les principes d'indépendance et d'impartialité, entre autres. Dans l'ensemble, les principes et les lignes directrices régissant les modes alternatifs de règlement des litiges ou le règlement des litiges en ligne, issus de nombreuses initiatives d'autorégulation et de co-régulation, sont aujourd'hui largement acceptés. Toutefois, comme pour de nombreux autres produits qui visent à renforcer la confiance dans le commerce électronique, il est difficile de savoir si le règlement des litiges en ligne peut s'affirmer en tant que secteur d'activité sans une plus grande implication des pouvoirs publics, du moins dans la phase initiale.

Il reste encore de nombreux problèmes à résoudre. On peut citer, par exemple, l'application des lignes directrices régissant les modes alternatifs de règlement des litiges, la surveillance des systèmes de règlement alternatif des litiges, la standardisation des formulaires, l'interopérabilité des systèmes et l'harmonisation juridique. Même s'il est indispensable de continuer à prendre en compte ces questions au niveau des politiques internationales, beaucoup d'entre elles dépassent le cadre des politiques en faveur des PME et à ce stade il serait certainement plus efficace de les traiter dans d'autres contextes et instances.

## **Introduction**

### *Contexte*

Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges (MARL) suscitent un intérêt croissant parmi les PME. De plus en plus, l'absence de mécanismes de règlement adaptés concernant les litiges transfrontières, en particulier avec des consommateurs, est perçue comme un obstacle à l'adoption du commerce électronique par les PME. Celles-ci ne peuvent ni encourir les coûts d'un règlement judiciaire des litiges par des instances étrangères, ni recourir aux mécanismes classiques de règlement des litiges tels que l'arbitrage pour des raisons de temps, de coût et de complexité juridique. Encourager la mise au point de mécanismes alternatifs plus rapides et plus économiques devrait améliorer la situation des PME et leur permettre de développer leur activité transfrontière et de profiter d'une extension de leurs marchés.

### *Objectifs et méthodologie*

Garantir des voies de recours aux utilisateurs pour les opérations transfrontières électroniques en leur donnant accès à des modes alternatifs efficaces de règlement des litiges fait partie du programme de l'OCDE qui vise à renforcer la confiance dans le commerce électronique. Les travaux de l'OCDE se concentrent sur des mécanismes souples accessibles en ligne pour les litiges entre entreprises et consommateurs et accordent une importance particulière à la protection du consommateur. Le présent rapport met l'accent sur les besoins spécifiques des PME en matière de règlement des litiges avec des consommateurs.

Le présent rapport examine également succinctement le problème des relations en ligne entre entreprises et évoque à ce sujet la question des relations en ligne entre entreprises et administration. Il étudie enfin les possibilités de resserrer la coopération entre les pouvoirs publics et le secteur privé afin de trouver des solutions efficaces au niveau mondial. Il tente d'identifier les meilleures pratiques pour le règlement des litiges entre les PME et les consommateurs et propose destiné à l'intention des PME un instrument de sensibilisation aux modes alternatifs de règlement des litiges.

***Définition du règlement alternatif des litiges***

L'expression « règlement alternatif des litiges » renvoie à un large éventail de mécanismes et de procédures destinés à aider les parties à régler leurs différends par des voies extrajudiciaires. Les formes alternatives les plus courantes sont la négociation, la facilitation ou conciliation, la médiation et l'arbitrage. Les modes alternatifs de règlement des litiges, des plus souples aux plus formels, diffèrent en fonction des règles de procédure, du rôle de la tierce partie neutre qui facilite le règlement ou tranche le litige, du caractère contraignant ou non du règlement pour toutes les parties ou l'une d'entre elles, et de la nature de l'accord qui, le cas échéant, le rend contraignant<sup>1</sup>.

Le règlement alternatif des litiges implique l'intervention d'un prestataire extérieur auprès duquel la réclamation est normalement introduite. Le prestataire informe l'autre partie de la réclamation. Les parties participent ensuite à des échanges plus ou moins formels en vue de régler le litige, avec, le cas échéant, l'intervention d'une tierce partie neutre. La tierce partie qui est généralement un médiateur ou un arbitre pourrait être remplacée par une panoplie d'outils informatiques conçus pour faciliter le compromis.

Dans la présente analyse, l'expression « mécanisme alternatif de règlement des litiges » englobe l'ensemble des mécanismes mentionnés. Les MARL en ligne englobent toutes les formes alternatives de règlement des litiges impliquant une utilisation des TIC, du courrier électronique à l'utilisation intensive d'applications de logiciels spécialisés, sans exclure les formes hybrides qui sont en cours de développement.



## **Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges (MARL) en ligne applicables aux différends transfrontières entre PME**

### **1. LES MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES ET LES PME : DÉFINITION DES PROBLÈMES ET DES BESOINS**

Les possibilités qu'offre le commerce électronique demeurent en grande partie inexploitées et les PME restent à la traîne dans la course qui s'est engagée pour profiter pleinement de ce potentiel. Cette situation s'explique par le fait que les PME n'ont pas encore surmonté certains obstacles à l'adoption du commerce électronique comme l'inadéquation perçue de ce support pour l'entreprise, le niveau des compétences en matière de TIC au sein de l'entreprise, le coût d'investissement et d'exploitation du système de vente en ligne et le coût des transactions commerciales transfrontières.

Les incertitudes juridiques liées aux transactions électroniques représentent un élément important du coût global des transactions commerciales transfrontières. Elles constituent un obstacle général, ressenti comme tel non seulement par les PME mais aussi par les éventuelles parties à des transactions, qu'il s'agisse de consommateurs ou d'autres clients potentiels. Les incertitudes juridiques ont un effet négatif direct sur la perception des avantages potentiels du commerce électronique évalués par rapport aux coûts d'autres obstacles à l'adoption du commerce électronique. Elles sont un frein à la dernière phase de l'adoption du commerce électronique, c'est-à-dire la vente sur l'Internet. Le premier chapitre décrit ces incertitudes et leur impact sur les PME et présente le règlement alternatif des litiges comme une solution prometteuse.

#### **Incertitudes juridiques**

Il est notoire que les entreprises qui effectuent des transactions électroniques transfrontières opèrent sur un terrain juridique miné<sup>2</sup>. Les incertitudes juridiques et les risques qui en résultent sont réels et très difficiles à gérer, en l'absence d'un cadre juridique harmonisé fixant des normes en matière de compétence judiciaire et de droit applicable, d'une part, et d'un mécanisme international garantissant l'exécution des jugements par-delà les frontières, d'autre part.

#### ***Compétence et droit applicable***

Concernant les questions de la compétence et du droit applicable aux transactions effectuées sur l'Internet, la polarisation du débat sur deux approches, celle du « pays d'origine » et celle du « pays de destination » est sans doute la principale pierre d'achoppement de l'harmonisation<sup>3</sup>. Dans les discussions multilatérales engagées entre les organisations d'entreprises et les associations de consommateurs, cette polarisation s'est manifestée à deux niveaux : la situation juridique par défaut d'une transaction commerciale électronique transfrontière, et la validité des clauses de choix du droit et de la juridiction dans le contexte des transactions sur l'Internet.

Pour ce qui est de la situation juridique par défaut d'une transaction commerciale électronique transfrontière, en termes généraux le principe du pays d'origine attribue la compétence au pays d'où émane

la transmission et le droit applicable est en général celui de ce pays. Le principe du pays de destination attribue la compétence au pays, quel qu'il soit, dans lequel les informations, biens ou services ont été reçus, et le droit applicable est en général celui de cette même juridiction. De crainte de ne pouvoir localiser les clients avec certitude et de mettre en cause l'efficacité des techniques de blocage, les entreprises plaident pour le principe du pays d'origine car elles redoutent d'être poursuivies par plusieurs tribunaux appliquant des normes disparates<sup>4</sup>. Le problème de la diversité des législations et des cadres juridiques est lié à la prolifération actuelle des textes de loi et de la jurisprudence concernant l'Internet dans de nombreux pays. En revanche, le principe du pays de destination garantit une meilleure protection aux consommateurs puisqu'il permet à l'acheteur de porter l'affaire devant ses tribunaux et de bénéficier dans la plupart des cas de l'application du droit de son pays. Le principal problème pour les associations de consommateurs est que l'application du principe du pays d'origine entraînerait *de facto* l'adoption à l'échelle mondiale du plus petit dénominateur commun en termes de protection des consommateurs. Au-delà des relations contractuelles, on peut élargir le débat à la question de la compétence et du droit applicable dans des domaines extrêmement importants dans le contexte de l'Internet, notamment la propriété intellectuelle, la diffamation, l'atteinte à l'honneur, l'obscénité, la protection de la vie privée, le racisme et la liberté d'expression.

Outre l'option retenue concernant la situation juridique par défaut des opérations sur Internet, le deuxième point sur lequel le débat s'est cristallisé concerne la liberté laissée aux parties de déroger à ces dispositions. En effet, les clauses de choix du droit et de la juridiction le permettent. Ces clauses sont très courantes dans les contrats entre entreprises et presque universellement reconnues<sup>5</sup>. Mais dans le cas des transactions avec des consommateurs, les systèmes juridiques ont des points de vue différents sur le degré de protection des consommateurs que doivent garantir les pouvoirs publics. Ce n'est pas un secret que, sur l'Internet, les clauses de choix du droit et de la juridiction avantagent en fait la partie qui propose et impose, dans la plupart des cas, les conditions et modalités de la transaction. Devant la crainte d'importantes difficultés en ce qui concerne la réalité du consentement du consommateur, une version « stricte » du principe du pays de destination rend obligatoire la situation juridique par défaut – ce qui exclut toute dérogation – dans le cas des transactions entre entreprises et consommateurs.

Pour ce qui est de la compétence, la version stricte du principe du pays de destination se traduit par des systèmes juridiques qui autorisent le consommateur à engager une action en justice devant un tribunal de son pays, normalement le pays de destination, ou dans certains cas du pays d'origine, tandis que l'autre partie ne peut engager une action en justice que dans le pays de destination. Les conventions qui dérogent à cette règle ne sont souvent valides que si elles s'ajoutent aux options retenues par le consommateur<sup>6</sup>. En ce qui concerne le droit applicable aux transactions avec des consommateurs, la version stricte du principe du pays de destination apparaît dans les systèmes juridiques qui n'autorisent les clauses de choix du droit que si elles n'ont pas pour effet de priver le consommateur de la protection que lui confère la législation en vigueur dans son pays, notamment en matière de protection des consommateurs<sup>7</sup>.

La version stricte du principe du pays de destination a été examinée au niveau mondial dans le cadre des négociations de la Convention sur les jugements organisée par la Conférence de La Haye de droit international privé. Cette dernière s'est attelée, en vain, à la tâche délicate de trouver une solution intermédiaire, acceptable par le plus grand nombre, en matière de compétence<sup>8</sup>. En même temps, la situation juridique demeure incertaine dans de nombreux pays<sup>9</sup> et la compétence en cas de recours judiciaire est le plus souvent attribuée, par commodité, au pays de destination<sup>10</sup>. Dans de nombreux pays, le débat se poursuit sur l'option à retenir, non seulement à l'égard des autres pays mais aussi, dans les systèmes fédéraux, entre les instances d'un même pays<sup>11</sup>. Pour ce qui est du droit applicable, le principe du pays de destination est abordé sous l'angle de l'action des pouvoirs publics et de la protection des consommateurs, ce qui limite la validité des clauses relatives au choix du droit. Là aussi, dans de nombreux pays un débat est ouvert sur l'attitude à adopter en la matière<sup>12</sup>.

### *Exécution des décisions*

Outre la question du droit applicable et de la compétence, l'absence de mécanismes fiables garantissant l'exécution des jugements par-delà les frontières est un autre élément majeur qui contribue à l'incertitude de l'environnement juridique sur l'Internet. Seuls des instruments bilatéraux et régionaux remplissent efficacement cette fonction. Le seul instrument multilatéral ouvert qui pourrait servir de fondement, au sens large, à l'exécution transfrontière est la Convention sur les jugements, dont la négociation a été suspendue. Pour le moment, la situation demeure telle que, même si une juridiction appropriée a été trouvée et que la loi appliquée est la bonne, rien ne garantit que les décisions seront exécutées dans un pays autre que celui de la juridiction.

#### **Encadré 1. Assurance de protection juridique**

Dans un contexte juridique international extrêmement incertain, les PME et les consommateurs pourraient considérer que la couverture des risques juridiques, de plus en plus importants, relève de la protection juridique. L'assurance de protection juridique se développe mais reste une solution partielle, loin d'être répandue.

En ce qui concerne les **relations entre entreprises**, les assureurs spécialisés dans la protection juridique proposent des produits généraux d'assistance juridique et pas une couverture des frais juridiques. Ces programmes d'assistance juridique recommandent de plus en plus souvent le recours aux modes alternatifs de règlement des litiges. Certains assureurs s'engagent à assurer une couverture spécifique sur la base d'une évaluation ponctuelle des risques juridiques encourus, prestation qui peut être réservée aux grandes entreprises. Les dispositions habituelles en matière de responsabilité civile, couverture très répandue, ne concernent que les cas de négligence, exclusivement du côté de la défense.

En ce qui concerne les **relations entre entreprises et consommateurs**, domaine où il est peut-être plus facile de répartir les risques, les assureurs ont développé leur activité. Trustedshops.com, par exemple, propose un service d'achats en ligne « en toute sécurité » par l'intermédiaire d'un site Internet regroupant exclusivement des fournisseurs répondant à certaines exigences de sécurité, de respect de la vie privée et de transparence. Leur application est assurée par un ensemble de garanties comme la garantie « satisfait ou remboursé » du Gerling Credit Insurance Group. Fia-net est un produit d'assurance destiné à protéger les transactions en ligne des consommateurs. Ce produit, créé en collaboration avec AXA Juridica, protège les consommateurs et les cybermarchands contre l'utilisation frauduleuse de cartes bancaires.

L'absence de mécanisme d'exécution transfrontière des jugements est un élément important dans les transactions entre entreprises car elle constitue le maillon faible d'une chaîne qui fonctionne correctement par ailleurs. Les clauses de choix du droit et de la juridiction sont admises en général dans le domaine des transactions entre entreprises, de sorte que le jugement susceptible d'être obtenu est relativement prévisible. Mais si l'exécution du jugement n'est pas volontaire le résultat final peut être très décevant. Dans le contexte des relations entre consommateurs et entreprises, l'absence de mécanisme exécutoire signifie que les consommateurs résidant dans le pays doté du système de protection le plus étendu, qui bénéficient de cette réglementation du fait que les poursuites judiciaires à l'encontre de commerçants étrangers sont engagées dans leur pays, peuvent obtenir des jugements valables mais peut-être inapplicables dans le pays où est situé le commerçant. Mais il ne faut pas accorder en réalité une grande importance à cet aspect puisque, vu le montant d'une transaction habituelle avec un consommateur, il serait soit peu judicieux de sa part, soit financièrement impossible, de payer les frais d'exécution transfrontière dans le cas où ce dispositif existerait. Cette dernière remarque peut conduire à rechercher des solutions qui ne requièrent aucun mécanisme d'exécution judiciaire.

### *Conséquences pour les PME*

Pour avoir une idée de la complexité du contexte juridique dans lequel évolue une PME qui décide d'opérer en ligne, on peut prendre l'exemple de l'Union européenne qui constitue l'une des architectures transfrontières dont l'harmonisation est la plus avancée. La législation de l'Union comprend environ 150 textes de loi, proposés ou en vigueur, sur la « société de l'information » que toute entreprise est censée connaître. Ce chiffre n'inclut ni les instruments nationaux au sein de l'Union, ni la législation et la jurisprudence des autres pays dans lesquels le site Internet d'une entreprise est accessible ou utilisé. Le complexe paysage réglementaire mondial est en perpétuelle mutation. Toute entreprise qui décide d'opérer en ligne doit définir un mode de fonctionnement adapté et donc réaliser un investissement initial important pour se doter des moyens juridiques nécessaires et suivre en permanence les changements rapides de la réglementation. Ce coût est sans doute trop lourd pour une grande partie des PME.

La plupart des études utilisées pour recenser les obstacles à l'adoption du commerce électronique ne citent pas d'autres problèmes juridiques ou réglementaires que la sécurité, la protection de la vie privée et la confidentialité. Toutefois, les quelques données que l'on peut recueillir portent à penser que l'incertitude juridique est un facteur important. D'après une enquête réalisée auprès des entreprises dans les pays nordiques, l'incertitude liée aux contrats ou aux garanties est un obstacle considérable à l'adoption du commerce électronique pour 18 % des entreprises au Danemark, 15 % en Finlande, 14 % en Norvège et 20 % en Suède<sup>13</sup>.

Parmi les PME, en particulier, un pourcentage important d'entreprises indiquent que les incertitudes juridiques entourant les contrats, conditions de livraison et garanties ont été un obstacle majeur à l'adoption du commerce électronique dans le domaine de l'approvisionnement au cours de l'année écoulée : 40 % des PME en Espagne, 37 % en Italie, 24 % au Royaume-Uni et 20 % en Autriche<sup>14</sup>. Ce facteur a eu également une forte incidence négative sur l'adoption du commerce électronique dans la distribution des biens ou services. Les statistiques d'Eurostat montrent clairement que les incertitudes juridiques sont, dans certains pays au moins, un obstacle important à l'adoption du commerce électronique par les PME<sup>15</sup>. Il ressort de cette même étude sur les PME que le problème spécifique des différences entre pays dans le domaine de la protection des consommateurs n'est la principale raison de l'absence de recours à l'Internet que parmi les petites entreprises (de 10 à 49 salariés, dans l'enquête), probablement peu susceptibles de participer à des transactions commerciales transfrontières, alors que les entreprises moyennes (de 50 à 249 salariés dans l'enquête) ont plus de chances d'être dotées des moyens nécessaires pour affronter la complexité des problèmes juridiques inhérents à une activité commerciale transfrontière.

Par ailleurs, d'après une procédure de consultation ouverte sur les questions de confiance entre entreprises conduite par la Direction des entreprises de la Commission européenne entre mars et mai 2002, plus de 50 % des entreprises tant dans le domaine de la distribution que des achats considèrent « le règlement des litiges » comme l'un des principaux obstacles à la confiance parmi les PME dans le contexte des marchés électroniques. La majeure partie des participants à cette consultation appartenaient aux pays de l'Union européenne mais d'autres répondants faisaient partie de pays du processus de Bologne, notamment la Roumanie (9,4 % des répondants), Israël (1,6 %) et les États-Unis (1,6 %), ou d'autres pays tels que l'Iran (1,6 %) et la Lituanie (3,1 %)<sup>16</sup>.

Si on considère le point de vue de l'ensemble des internautes, et notamment des consommateurs, il semble que la crainte d'être dépourvu de voies de recours satisfaisantes contre l'autre partie à la transaction n'a pas diminué au fil des années.

**Tableau 1. Causes de la réticence à effectuer des achats en ligne**

	Internautes en 1998 (4 415)	Internautes en 1999 (5 951)	Internautes en 2000 (7 408)
Difficultés à disposer de voies de recours satisfaisantes	58%	59%	60%
Incapacité de vérifier les références du vendeur	54%	54%	50%

Source: A.C. Nielsen, Consumer Behavior on the Internet, janvier 2001.

La crainte en particulier de ne pas disposer de voies de recours satisfaisantes est accentuée dans la plupart des cas par le fait que l'internaute n'a aucune possibilité de vérifier les références du vendeur, et c'est aussi l'un des motifs le plus souvent invoqués pour expliquer la réticence à effectuer des achats en ligne. Bien sûr, cet aspect ne concerne guère les grandes entreprises dont les marques commerciales sont très connues ; l'internaute qui connaît une grande entreprise à travers sa marque commerciale n'a pas besoin d'une confirmation de ses références et il est encore moins vraisemblable qu'il se soucie des voies de recours à sa disposition. De fait, il s'agit d'instaurer la confiance, domaine dans lequel les PME sont nettement désavantagées par rapport aux grands groupes multinationaux, surtout au niveau mondial<sup>17</sup>.

C'est pourquoi il est particulièrement urgent pour les PME de trouver une solution qui permette de surmonter les difficultés juridiques décrites plus haut. Un large consensus s'est dégagé parmi les parties intéressées sur la nécessité de rechercher d'autres solutions tandis que se poursuivent les efforts officiels dans le sens d'une harmonisation juridique internationale. « Une harmonisation internationale complète des législations en vigueur et des accords internationaux en matière de compétence serait sans doute la solution idéale, mais il est illusoire de croire que l'on puisse y parvenir concrètement »<sup>18</sup>, au moins dans un avenir prévisible. En réalité, ces deux solutions ne sont pas complètement indépendantes l'une de l'autre car les délibérations sur certaines mesures législatives nationales, ou à d'autres niveaux, dépendent, au moins partiellement, du développement de solutions de rechange à la réglementation<sup>19</sup>. On s'accorde également à penser que les mécanismes alternatifs de règlement des litiges, notamment en ligne, permettront de surmonter nombre des difficultés juridiques qui continuent à faire obstacle à l'adoption du commerce électronique.

### **Mécanismes alternatifs de règlement des litiges**

L'avantage le plus immédiat du règlement alternatif des litiges dans le contexte du commerce électronique transfrontière est de trouver un règlement extrajudiciaire à un nombre des litiges aussi important que possible et donc de réduire globalement les frais juridiques découlant des litiges transfrontières. Au niveau macroéconomique, l'avantage est de limiter le coût économique de l'effet dissuasif que semblent avoir les incertitudes en matière de compétence et de droit applicable. Nombreux sont ceux qui considèrent que les mécanismes alternatifs de règlement des litiges peuvent devenir une voie de recours équitable et efficace contribuant à développer un esprit de confiance entre des cybermarchands et d'autres internautes, principalement des consommateurs, ce qui favorisera la croissance du commerce électronique<sup>20</sup>.

### *Le règlement alternatif des litiges entre entreprises*

Lorsque les PME ont commencé peu à peu à sortir de leurs marchés nationaux, dans le sillage de la mondialisation et du commerce électronique, elles se sont tournées tout naturellement vers le modèle prédominant utilisé par les entreprises internationales. Les raisons pour lesquelles les entreprises internationales traditionnelles ont recours habituellement au règlement alternatif des litiges sont bien connues. Elles tiennent à des avantages tels que la rapidité, l'économie, la souplesse, la neutralité et la confidentialité. Les voies alternatives de règlement des litiges sont perçues comme une solution plus rapide et plus économique qu'une procédure judiciaire, en général ; elles sont considérées comme plus souples car il est possible d'adapter leur mise en place aux besoins et attentes particulières des parties issues de pays et cultures différentes ; elles sont plus neutres car les règles de procédure peuvent être indépendantes de toute tradition juridique particulière et les médiateurs ou décideurs peuvent être recrutés dans des pays avec lesquels les parties n'entretiennent aucune relation ; elles peuvent être confidentielles, selon les besoins de la situation.

Pour les entreprises internationales traditionnelles, l'arbitrage, qui est le mécanisme alternatif de règlement des litiges le plus normatif, présente en outre les avantages suivants : caractère contraignant du choix du droit applicable, absence de recours contre la décision finale, enfin, et surtout, application au niveau international facilitée dans 135 pays par un cadre multilatéral qui a fait ses preuves, la Convention de New York de 1958 sur la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères. La Convention de New York ratifiée par tous les pays signataires de la Charte de Bologne sans exception est applicable dans tous les pays de l'APEC, sauf en Papouasie-Nouvelle-Guinée. Sa reconnaissance immédiate et sa force exécutoire font de l'arbitrage le seul mécanisme alternatif de règlement des litiges capable de se substituer à une action en justice si l'affaire doit être jugée sur le fond parce que les parties ne parviennent pas à trouver un compromis. C'est pourquoi l'arbitrage est devenu la forme de justice privée préférée des entreprises internationales traditionnelles. Même lorsque des dispositions prévoient que les parties à un contrat doivent recourir à d'autres formes alternatives de règlement des litiges comme la médiation, la clause d'arbitrage reste nécessaire si l'on veut avoir l'assurance d'un règlement extrajudiciaire.

Compte tenu des avantages que présente le règlement alternatif des litiges, il est relativement facile de comprendre qu'ils sont encore plus déterminants lorsqu'il s'agit des litiges concernant des transactions transfrontières de faible montant dans le contexte du commerce électronique. Il était donc logique que les PME s'orientent vers ce modèle. Mais elles ont rapidement constaté que ce modèle avait été élaboré par les grandes entreprises multinationales pour des transactions internationales importantes. Les systèmes d'arbitrage traditionnels ont été mis en place pour trancher des litiges transfrontières, mais non des litiges portant sur des montants modestes et certainement pas des litiges avec des consommateurs. Le coût du recours à ce type de dispositif ainsi que le délai nécessaire pour obtenir une décision, rarement inférieur à neuf mois dans le cas d'une sentence arbitrale, en sont la preuve.

Les prestataires traditionnels de services de règlement des litiges ont mis en place ces derniers temps des procédures express pour les petites créances. Néanmoins, chaque établissement a sa propre appréciation des petites réclamations et leur applique un traitement différent. Les différences ne sont pas négligeables et sont liées à la mission et situation de chaque établissement, et notamment aux affaires généralement traitées. Par exemple, la Cour d'arbitrage internationale de la CCI considère comme petits litiges les affaires qui portent sur un montant inférieur à 200 000 dollars US mais ne dispose pas de procédure spéciale dans ces cas. L'American Arbitration Association a mis en place une procédure express pour les dossiers d'un montant inférieur à 75 000 dollars US. Le CCAC, centre canadien de règlement des litiges, et le CEPANI, centre d'arbitrage belge, ont mis en place des procédures spécifiques pour les créances inférieures à 35 000 et 11 000 dollars US, respectivement. Le but recherché est d'alléger et d'accélérer les procédures mais toutes les institutions ne parviennent pas à réduire sensiblement le coût des

procédures. Ainsi, la procédure express mise en place par la Chambre de commerce de Stockholm simplifie les modalités de l'arbitrage mais ne modifie guère le barème des commissions applicables.

**Tableau 2. Coût des systèmes d'arbitrage traditionnels pour les « petits » litiges**

Frais administratifs et commissions d'arbitrage	Contentieux de 7 500 dollars US	Contentieux de 15 000 dollars US	Contentieux de 75 000 dollars US
American Arbitration Association (AAA)	3 695	4 688	7 163
Chambre de commerce internationale (CCI)	5 000	5 025	10 500
London Court of International Arbitration (LCIA)	5 978	6 721	9 196

Le calcul est établi sur la base d'une procédure requérant un seul arbitre qui passe au total 22,5 heures sur chaque dossier.

AAA.: Les commissions d'arbitrage sont calculées sur la base des mêmes fourchettes que pour LCIA.

LCIA: Frais administratifs calculés sur la base suivante : droits d'inscription 2 142 USD, greffier 213 USD/h et secrétariat 107 USD x 4 h. Commissions d'arbitrage fixées à 142 USD/h, 175 USD/h et 285 USD/h.

CCI : Commission moyenne correspondant aux fourchettes de commissions d'arbitrage publiées.

### Encadré 2. Exemple de commission d'arbitrage

Un contentieux oppose une société canadienne et une société australienne. Une clause du contrat conclu entre les parties précise que les litiges doivent être tranchés par un arbitre conformément aux règles d'arbitrage de la CCI. Le montant total du contentieux s'élève à 15 000 dollars US. L'avance sur frais, censée couvrir toute la procédure, se décompose comme suit :

- Frais administratifs (de la CCI) 2 500 USD
- Commission d'arbitrage 2 550 USD
- Total 5 550 USD

Le coût minimum de la procédure d'arbitrage représente 33 % du montant de la créance qui fait l'objet du litige. Le pourcentage des frais serait de 66% pour une créance litigieuse d'un montant de 7 500 USD, et de 12 % pour une créance de 75 000 USD.

Ces calculs ne tiennent pas compte des dépenses accessoires. Il s'agit normalement des frais de représentation juridique, des dépenses pour les salles d'audience et des frais de déplacement. Leur prise en compte dans l'exemple cité implique que le coût total de la procédure dépasserait probablement le montant de la créance litigieuse.

Les institutions traditionnelles proposent aussi d'autres services alternatifs de règlement des litiges que l'arbitrage. La médiation, qui est la technique la plus courante parmi les mécanismes alternatifs les moins normatifs, est un service proposé par la plupart des organisations spécialisées en matière de règlement des litiges. Elle fait intervenir une tierce partie neutre qui contribue à identifier les solutions

envisageables. La conciliation est une autre technique, une sorte de « négociation assistée », dans laquelle une tierce partie neutre apporte une aide aux parties de manière plus passive. L'efficacité et le coût de ces services ou d'autres services alternatifs de règlement des litiges sont extrêmement difficiles à évaluer. Il est possible d'affirmer que, dans le cas des litiges entre entreprises, les commissions facturées par les prestataires spécialisés ne sont pas sensiblement inférieures aux commissions d'arbitrage des institutions spécialisées et qu'elles correspondent approximativement au tarif facturé pour les prestations des associés dans les cabinets juridiques internationaux.

Lorsqu'elles ont envisagé de réaliser des opérations transfrontières, les PME se sont naturellement tournées vers un modèle de règlement alternatif des litiges conçu pour trancher des litiges entre grandes entreprises, mais ce modèle pourrait répondre aux besoins des PME à condition d'être dûment adapté et avec toutes les précautions requises. Le règlement alternatif des litiges étant contractuel par définition, il est possible de concevoir des procédures plus économiques. Décider qu'un seul arbitre tranchera le litige au lieu de trois, par exemple, est un bon début. Si on envisage, en fonction des litiges, de mettre en place des procédures sans audience, il est possible d'économiser une partie considérable des coûts d'arbitrage. Les déplacements nécessaires dans les procédures internationales sont particulièrement onéreux et fastidieux. Il est donc impératif pour les PME de s'intéresser de près au règlement en ligne des litiges. Évidemment, les institutions traditionnelles et les autres prestataires de services de règlement des litiges ont commencé à procéder, à des degrés divers, à une transposition du modèle dans l'environnement en ligne, qui paraît extrêmement prometteuse dans la mesure où les coûts seraient ramenés à un niveau raisonnable par rapport au montant du contentieux. L'augmentation des échanges transfrontières des PME et la baisse des coûts de transaction initiaux ont pour effet de réduire considérablement le montant moyen des litiges découlant de transactions commerciales électroniques comparé au montant moyen des litiges survenus dans le passé dans le commerce international.

### **Encadré 3. Le règlement alternatif des litiges et les pouvoirs publics**

En matière des litiges entre des entreprises internationales et les pouvoirs publics, depuis les années 60 on constate une augmentation du recours aux mécanismes alternatifs au niveau mondial. L'arbitrage entre investisseurs et pouvoirs publics s'est imposé dans des centaines de traités d'investissement bilatéraux qui ont été conclus avant (ou après) son institutionnalisation par la Banque mondiale avec la création du Centre international pour le règlement des différends relatifs aux investissements. Il apparaît également dans le contexte de l'intégration ou des investissements au niveau de l'ALENA, du MERCOSUR ou du Traité sur la charte de l'énergie, par exemple. Dans les transactions commerciales internationales conclues entre des États ou des sociétés parapubliques et des entreprises privées, le recours à l'arbitrage est devenu de plus en plus fréquent, dès lors que les obstacles juridiques liés à la participation de l'État n'ont plus d'importance particulière.

L'évolution n'a pas été aussi rapide au niveau national dans le domaine des litiges opposant des organismes publics à des entreprises privées, même si beaucoup d'administrations se montrent de plus en plus disposées à recourir à des mécanismes extrajudiciaires. Le droit administratif australien (conformément à la loi de 1975 intitulée « Commonwealth Administrative Appeals Tribunal Act »), par exemple, a recours depuis longtemps aux conférences de conciliation ou à la médiation concernant les décisions administratives qui portent sur des entreprises.

### ***Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges entre entreprises et consommateurs***

Les possibilités de développement du commerce électronique entre entreprises et consommateurs ne se concrétiseront pleinement que si les consommateurs sont convaincus qu'ils disposent d'un mécanisme de recours satisfaisant en cas de litige. La situation juridique internationale actuelle est si complexe et incertaine que, du point de vue des PME, les transactions internationales avec des



consommateurs peuvent sembler impossibles à gérer. Il convient de rappeler que nombreux sont ceux qui considèrent que le règlement des litiges en ligne est une solution économique, équitable, efficace et capable d'assurer la croissance du commerce électronique avec la participation pleine et entière des PME.

### *Le règlement alternatif des litiges et la protection des consommateurs*

Si l'utilisation par les PME du modèle traditionnel de règlement alternatif des litiges dans le domaine des transactions internationales suppose une adaptation et une dose de prudence, c'est le cas plus encore des transactions entre des PME et des consommateurs. Dans le contexte inter-entreprises, les hypothèses du modèle traditionnel de règlement alternatif des litiges sont les suivantes :

- Les parties peuvent à tout moment restreindre leur droit d'engager une action en justice ou y renoncer, au profit de l'arbitrage ou d'autres procédures.
- Les parties en litige prennent en charge à parts égales les frais du règlement alternatif du litige, sauf si elles conviennent d'autres dispositions ou si une décision juridique comme une sentence arbitrale ordonne une autre répartition.
- Les parties sont égales devant la loi et liées par le contrat qu'elles ont conclu.
- Les parties à un compromis sont assurées qu'il est exécutoire.

Ces hypothèses contiennent les contraintes qui doivent être présentes à l'esprit lorsque des mécanismes alternatifs de règlement des litiges sont mis au point dans le contexte de transactions transfrontières avec des consommateurs.

L'hypothèse relative à la liberté des parties de restreindre ou de renoncer à tout moment à leur droit d'ester en justice comprend deux aspects dans le contexte des transactions effectuées avec des consommateurs. Le premier concerne la possibilité pour le consommateur de conclure une convention d'arbitrage valable, renonçant ainsi à son droit d'engager une procédure judiciaire. Il n'existe pas de réponse universelle à cette question. Il existe des réglementations qui laissent la possibilité aux consommateurs de conclure des accords préalables d'arbitrage à condition que la nature et le coût de la procédure ne rendent pas l'accord fondamentalement inéquitable et abusif<sup>21</sup> ; d'autres réglementations ordonnent que l'arbitrage ou la conciliation soit organisée pour le consommateur par des organismes administratifs ou mixtes conformément à des instruments législatifs<sup>22</sup> ; enfin des réglementations rendent toutes dispositions en matière d'arbitrage invalides ou sans effet pour le consommateur, sauf si celui-ci accepte l'arbitrage lorsqu'un litige survient<sup>23</sup>. Le second aspect de cette hypothèse concerne la validité et l'opportunité des accords qui prévoient la participation à une procédure de règlement alternatif des litiges comme condition préalable à une action en justice. Là non plus, il n'existe pas de réponse juridique précise et générale. Sur le plan de la politique à suivre, il convient de signaler qu'il n'existe aucun accord entre les parties intéressées sur l'opportunité de telles dispositions<sup>24</sup>. Cette question devrait inquiéter les PME pour la simple raison que, globalement, les frais juridiques liés au commerce électronique augmenteront de façon inversement proportionnelle au nombre des litiges réglés par des procédures extrajudiciaires.

L'hypothèse relative à la prise en charge des frais de procédure à parts égales par les parties en litige, sauf si celles-ci conviennent d'autres dispositions (ou qu'une décision juridique comme une sentence arbitrale ordonne une autre répartition) n'apparaît pas pertinente dans le contexte du règlement alternatif des litiges avec des consommateurs. Les déclarations de principe dans ce domaine partent de l'idée que les procédures alternatives de règlement des litiges devraient être gratuites pour le consommateur ou impliquer une faible contribution du consommateur aux frais de procédure. « L'autre partie » à la transaction devrait

en toute logique prendre en charge la différence. Du point de vue des grandes entreprises, ce point est aisément acceptable et il existe des précédents. Il est arrivé souvent que pour éviter une réglementation, de grandes organisations professionnelles mettent en place des systèmes gratuits de règlement alternatif des litiges pour les consommateurs. Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada en est un bon exemple<sup>25</sup>. Toutefois, la situation des PME, qui ne disposent ni de moyens similaires ni d'une capacité d'organisation comparable, est très différente, surtout à l'échelle mondiale. Même si l'on présume que le coût de ce type de dispositif doit être, d'une façon ou d'une autre, à la charge des PME (pour être finalement intégré au prix de vente des biens et services concernés) il subsiste apparemment un vide considérable sur le plan organisationnel. Parmi les PME, aucune adhésion massive à un modèle organisationnel ou à une technique de règlement alternatif des litiges ne s'est dessinée jusqu'ici.

L'hypothèse empruntée au contexte des relations inter-entreprises, selon laquelle les parties sont égales devant la loi et liées par le contrat conclu, ne s'applique qu'en partie aux relations entreprises-consommateurs. Comme il a déjà été précisé, certaines dispositions juridiques d'un contrat conclu entre un consommateur et une entreprise, notamment la clause de choix du droit, peuvent ne pas être applicables au consommateur en raison de la politique poursuivie par les pouvoirs publics. L'hypothèse posée par les pouvoirs publics est qu'il existe une disparité de pouvoir entre le consommateur et l'entreprise, hypothèse que le commerce électronique pourrait peut-être rendre un peu moins convaincante. Les PME sont soumises aux mêmes règles que les grandes entreprises en la matière. Ces éléments devraient par conséquent encourager le recours à des techniques alternatives de règlement des litiges qui permettraient de tenir compte des intérêts en cause et pas uniquement des droits conférés par la loi. Pour donner un exemple simple, il n'y a pas de raison qu'un mécanisme alternatif de règlement des litiges ne puisse accorder à un consommateur, qui est en droit d'obtenir une compensation financière, une réparation en nature plus intéressante pour le consommateur et moins onéreuse pour l'entreprise que la compensation financière. Les droits conférés par la loi doivent rester un facteur de la médiation comme cela a toujours été le cas dans la négociation. Mais ils ne doivent pas être un élément restrictif dans la recherche de solutions plus avantageuses pour les parties selon leur propre appréciation.

L'hypothèse concernant le caractère contraignant des compromis doit être maniée avec prudence dans le contexte du règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs. Il convient tout d'abord de prendre en compte le fait que, comme tout autre accord, un compromis peut être rejeté s'il est contraire à la législation en vigueur en matière de protection des consommateurs. Cela reflète l'effet utile, non pas du contrat original, mais du résultat du mécanisme alternatif de règlement des litiges. Comme il a été indiqué plus haut, les conclusions, même dans le cas d'un arbitrage, peuvent ne pas être définitives si l'une des parties est un consommateur ; cela vaut également pour le compromis. Deuxièmement, il faut aussi garder présent à l'esprit le fait que contrairement à la sentence arbitrale, le compromis – en dépit de son caractère contraignant – n'a guère de chances d'être applicable par-delà les frontières. L'arbitrage permet aboutit à une décision qui peut être immédiatement applicable en vertu d'un instrument international. Mais, dans le cas du compromis, aucun instrument international ne produit le même effet. Les compromis peuvent être enregistrés, dans certains cas, auprès de tribunaux locaux pour être exécutoires au niveau local. Mais en général, les compromis ne sont rien d'autre que des contrats qui, en cas de non-respect, doivent faire l'objet d'une procédure judiciaire ou arbitrale pour qu'une réparation soit ordonnée et exécutée. Cet aspect revêt peut-être une importance particulière pour les PME puisque le seul fait que le compromis puisse ne pas être respecté implique un risque juridique international que les PME ont nécessairement plus de difficultés à assumer que les grandes entreprises, compte tenu des économies d'échelle que ces dernières réalisent au niveau des services juridiques.

#### **Encadré 4. Étude de cas : transaction entre entreprise et consommateur**

Un consommateur situé à Paris achète un agenda électronique par l'intermédiaire d'un site Internet géré par une PME texane. Peu de temps après la livraison, l'appareil s'avère défectueux.

##### **Conditions de vente**

- Prix : 400 USD
- Loi applicable : État de New York (États-Unis)
- Tribunal compétent : Texas

Après avoir tenté de traiter avec le service clientèle en utilisant les informations fournies par le site Internet, le consommateur a au moins les possibilités de recours suivantes à l'encontre de la PME :

- Engager des poursuites en France en application de la loi de l'État de New York, puis tenter éventuellement de faire appliquer le jugement rendu en France au Texas ;
- Engager des poursuites en France en application de la loi française, puis tenter éventuellement de faire appliquer le jugement rendu en France au Texas ;
- Engager des poursuites au Texas en application, à tout le moins, de la loi de l'État de New York.

La situation est insatisfaisante pour toutes les parties concernées parce que la PME n'est pas en mesure d'assurer une gestion efficace de ses obligations et que les poursuites sont beaucoup trop onéreuses pour le consommateur au regard de la somme en jeu.

#### *Autonomie des mécanismes et programmes alternatifs de règlement des litiges*

L'inventaire des différentes hypothèses et contraintes du règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs permet de tirer plusieurs conclusions sur les orientations apparemment les plus prometteuses à court terme au niveau mondial. Ces conclusions renvoient directement aux divergences de principe qui pourraient subsister entre les parties prenantes concernant l'utilisation des mécanismes alternatifs de règlement des litiges. « Il est évident que le débat doit être poursuivi entre les parties prenantes dans trois domaines. Tout d'abord, les acteurs ne sont pas d'accord sur la question de savoir si dans certaines situations les consommateurs doivent obligatoirement introduire une procédure alternative de règlement du litige avant d'engager une action en justice. Deuxièmement, les avis divergent aussi sur la question de savoir si les conclusions d'une procédure alternative de règlement du litige en ligne doivent, ou même peuvent, être imposées aux parties. Troisièmement, les parties prenantes doivent examiner de façon plus approfondie quels sont les moyens les plus efficaces pour assurer le respect et l'exécution des procédures et des décisions en matière de règlement alternatif des litiges. »<sup>26</sup> Dans la mesure où des démarches différentes peuvent répondre à des situations et des contextes différents, il convient de donner une portée générale aux conclusions formulées dans le présent rapport.

Premièrement, bien qu'il soit possible de recourir à l'arbitrage obligatoire dans le contexte des transactions transfrontières entre entreprises et consommateurs, les contraintes dictées par les pouvoirs publics (et l'incertitude de leurs répercussions dans chaque situation) limitent considérablement l'intérêt de ce type de mécanisme, sauf si sa mise en place n'a de caractère contraignant que pour l'entreprise. Il semble que les programmes qui portent atteinte au droit du consommateur d'engager des poursuites en cas de litige n'ont guère de chances de se développer dans le contexte juridique international actuel. Deuxièmement, les questions relatives au droit applicable se heurtent aux mêmes difficultés et les clauses de choix du droit ont des effets incertains et limités qui dépendent du scénario de droit international privé qui est retenu. Par conséquent, des mécanismes tels que la médiation ou la négociation assistée, qui ne sont pas exclusivement fondés sur des éléments découlant des droits conférés par la loi, semblent être plus prometteurs. Troisièmement, le souci de rendre obligatoires et exécutoires, au sens juridique traditionnel, les conclusions d'une procédure alternative de règlement de litige sera vain en réalité dans la plupart des

cas qui concerneront des consommateurs. En effet, soit le résultat de la procédure alternative de règlement des litiges est un compromis, et il n'existe aucun cadre d'exécution transfrontière, soit il s'agit d'une sentence arbitrale qui serait exécutoire au niveau international si le montant des dommages-intérêts pouvait justifier les dépenses occasionnées. Le montant moyen d'une transaction électronique entre une entreprise et un consommateur ne permet pas de couvrir le coût moyen de l'exécution d'une sentence arbitrale – ou d'un jugement – par delà les frontières. Il faut donc encourager la recherche de programmes de règlement alternatif des litiges qui ne s'appuient pas sur les tribunaux au stade de l'application. Il convient d'indiquer à cet égard que les solutions auxquelles aboutissent la négociation ou la médiation – impliquant une entente entre les deux parties – ont vraisemblablement plus de chances d'être exécutées volontairement. Dans un souci de juste équilibre, on peut concevoir qu'un programme de règlement alternatif des litiges intègre des incitations pour que les entreprises respectent les décisions rendues et devienne ainsi un mécanisme « auto-exécutoire ».

Les observations ci-dessus n'excluent aucune forme de règlement alternatif des litiges concernant les litiges transfrontières entre entreprises et consommateurs ; elles montrent uniquement que les voies alternatives les plus prometteuses sont celles qui peuvent être appliquées immédiatement à l'échelle mondiale sans se heurter aux difficultés juridiques qui ont été décrites. Ces voies alternatives de règlement des litiges laissent intacts la plupart ou la totalité des droits des consommateurs avant, pendant et après la procédure et présentent un tel intérêt pour le consommateur qu'elles font quasiment disparaître le risque pour l'entreprise que le consommateur engage des poursuites contre elle. Bien sûr, la première mesure à prendre en ce sens serait de mettre en place un système interne performant de traitement des réclamations afin d'éviter les litiges. Les PME peuvent avoir besoin d'aide à cet effet. Le mécanisme de règlement alternatif des litiges aurait alors pour unique fonction de trancher les différends qui ne seraient pas réglés par le système de traitement des réclamations. Le choix ou la mise en place de systèmes externes de règlement alternatif des litiges est un autre domaine où les PME peuvent avoir besoin d'un soutien.

### *Les PME et le règlement alternatif des litiges en ligne*

Une caractéristique importante du dispositif alternatif de règlement des litiges, évidemment prisée par le consommateur, est de donner l'assurance que la décision résultant de la procédure sera exécutée. Cette assurance peut évidemment être donnée de plusieurs façons : sanctions organisées par des pairs, suppression de certification, système d'assurance. Les possibilités envisageables, qui sont déjà nombreuses dans un environnement traditionnel, sont multipliées dans un environnement en ligne. Non seulement la procédure alternative de règlement du litige peut se dérouler en ligne, tout comme la transaction, mais un programme ou un réseau de labellisation peut être organisé dans ce même environnement et inclure un dispositif alternatif de règlement des litiges. Il est manifeste que les voies alternatives de règlement des litiges ou le règlement des litiges en ligne offrent des solutions intéressantes aux PME incapables de faire face au coût des autres voies de recours. Le coût proportionné du règlement des litiges transfrontières par rapport au montant en jeu est un atout décisif en faveur des procédures en ligne.

Un grand nombre de possibilités, d'idées prometteuses ou de projets ont vu le jour ces dernières années mais il reste à voir apparaître des modèles commerciaux ou d'autres modèles pour la prestation de services de règlement des litiges en ligne. Pour pouvoir mettre en place ces modèles, il faut trouver des solutions de financement mais aussi garantir l'indépendance et l'impartialité des dispositifs, l'application de ces principes, théoriquement indiscutables et universels, posant nécessairement certaines difficultés dans la réalité. Il faut préciser que la conception de logiciels de règlement des litiges en ligne demande des moyens financiers considérables et que la réduction de coûts qu'impliquera le recours à des techniques de règlement alternatif des litiges utilisant les TIC suppose un investissement initial important<sup>27</sup>. Les prestataires de services privés de règlement des litiges, qui peuvent être eux-mêmes des PME, risquent

d'avoir des difficultés à mettre en place un système « durable » si elles ne bénéficient pas d'un certain appui des entreprises, ce qui soulève la question de leur indépendance et de leur impartialité.

### **Encadré 5. Avantages et inconvénients du règlement des litiges en ligne**

#### **Avantages**

- Facilité d'accès à partir du site sur lequel la transaction a été opérée
- Coût modeste
- Convivialité
- Rapidité de la communication
- Efficacité de la communication (pas de "chassé-croisé téléphonique" ni d'attente téléphonique)
- Commodité pour les parties
- Moins de place laissée à l'émotion que dans des entretiens en face à face
- Enregistrement des procédures facilitant le suivi du dossier
- Égalité entre les parties du fait qu'elles sont « présentes » en ligne
- Influence des technologies sur l'amélioration des procédures (coût modeste de la visioconférence, traduction instantanée des rubriques essentielles, transcription automatique, conférence en temps réel en utilisant les commandes du clavier, négociation assistée par ordinateur ; base de données étayant les décisions, etc.)

#### **Inconvénients**

- Compatibilité du matériel et des logiciels utilisés
- Absence de signaux visuels ou oraux dans la communication
- Moins de pression en vue d'aboutir à un règlement
- Difficulté de traiter les litiges concernant des consommateurs ayant des problèmes de lecture ou d'écriture
- Nécessité de sécuriser les communications et documents confidentiels
- Nécessité de disposer de systèmes d'authentification permettant d'identifier les parties
- Risque d'avoir un volume important de réclamations fantaisistes
- Difficulté de trouver un juste équilibre entre l'accessibilité financière, la qualité et l'éthique d'un « modèle d'activité commerciale »

De l'avis général, les efforts déployés pour mettre au point des mécanismes alternatifs de règlement des litiges doivent prendre en compte l'intérêt de toutes les parties prenantes. Les lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique indiquent que « [l]es entreprises, les représentants des consommateurs et les gouvernements devraient œuvrer ensemble pour continuer à utiliser et à mettre au point des politiques et procédures d'autorégulation et autres, qui soient équitables, efficaces et transparentes, notamment des mécanismes alternatifs de règlement des litiges, pour traiter les réclamations des consommateurs et résoudre les litiges suscités par le commerce électronique entre entreprises et consommateurs, en prêtant une attention particulière aux transactions transfrontières»<sup>28</sup>.

Toutefois, les initiatives des professionnels observées depuis la publication des lignes directrices, et soumises à l'examen critique des associations de consommateurs grâce aux initiatives gouvernementales facilitant l'autorégulation, indiquent que la représentation des PME est souvent insuffisante<sup>29</sup>. Le secteur des PME n'est pas suffisamment organisé pour faire entendre sa voix comme partie prenante dans le processus en cours. Renforcer la confiance n'est pas objectivement un sujet qui revêt la même importance pour les PME que pour les grandes entreprises qui ont été dans bien des cas à l'origine d'initiatives d'autorégulation en matière de règlement extrajudiciaire des litiges. Il serait légitime de se demander, par exemple, si les grandes entreprises aux marques commerciales mondialement connues ne profitent pas en réalité du manque de confiance ambiant. Ce « déficit de confiance » leur confère objectivement un avantage concurrentiel sur les PME puisque le consommateur, incapable de vérifier s'il peut faire confiance au « petit » cybermarchand, privilégie évidemment la grande multinationale qu'il connaît déjà. Comme le précisent les lignes directrices, il est indispensable que les pouvoirs publics participent à l'élaboration de modèles de règlement alternatif des litiges, leur rôle étant de veiller à ce que les intérêts des PME soient pris en compte dans les cadres et dispositifs qui vont finalement s'imposer et régiront les voies de recours offertes aux consommateurs dans le commerce électronique.

## NOTES

- <sup>1</sup> « Établir la confiance dans l'environnement en ligne », Compte rendu de la Conférence conjointe de l'OCDE, de la CODIP et de la CCI, paragraphes 162-165, disponible à l'adresse : [http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/hague-adr-report.pdf](http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf)
- <sup>2</sup> Landwell/Pricewaterhouse Coopers, *Time for Law and Order*, 2001, disponible à l'adresse [www.ebcenter.org](http://www.ebcenter.org).
- <sup>3</sup> Ces notions générales permettent de schématiser une réalité politique et juridique extrêmement complexe.
- <sup>4</sup> Cf.: Chambre de Commerce internationale, « La compétence et le droit applicable dans le commerce électronique » (6 juin 2001), exposé de sa politique à l'adresse <http://www.iccwbo.org/>.
- <sup>5</sup> Notons toutefois que de nombreuses juridictions nationales sont confrontées à des obstacles considérables pour faire reconnaître les clauses relatives au tribunal compétent. Dans "Choice-of-court agreements in international litigation: Their use and legal problems to which they give rise in the context of the Interim Text", document préliminaire 18, février 2002, à l'attention de la Commission sur les Affaires générales et politique de la Conférence, Avril D. Haines présente une enquête internationale sur le sujet.
- <sup>6</sup> C'est la position européenne, en général, qui est adoptée par d'autres pays comme la Suisse et le Québec. Pour l'UE, cf. Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, J.O. L 12/1, art. 5, 16 ( entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2002) (Règlement de Bruxelles). 319/9, articles 16 et 17. Pour la Suisse cf. Loi fédérale sur le droit international privé, article 114. Pour le Québec, cf. Code civil, article 3149.
- <sup>7</sup> On peut citer en exemple les mêmes pays. Pour l'UE, voir la Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles (1980) J.O. L 266,9.10. 1980, p. 1, art. 5 (2). La directive de 1997 sur les contrats à distance a confirmé la possibilité d'appliquer cette réglementation aux transactions électroniques indépendamment du lieu où est située l'autre partie (Directive 97//CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance J.O. L 144, 04/06/1997 p. 0019). Le choix européen en faveur de la version « stricte » du principe du pays de destination est contrebalancé, dans une certaine mesure, par la Directive sur le commerce électronique plus récente (Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment le commerce électronique, dans

le marché intérieur) qui adopte le principe du pays d'origine concernant la « protection des objectifs d'intérêt général » (Préambule 22 : « Le contrôle des services de la société de l'information doit se faire à la source de l'activité pour assurer une protection efficace des objectifs d'intérêt général. Pour cela, il est nécessaire de garantir que l'autorité compétente assure cette protection non seulement pour les citoyens de son propre pays, mais aussi pour l'ensemble des citoyens de la Communauté. Pour améliorer la confiance mutuelle entre les États membres, il est indispensable de préciser clairement cette responsabilité de l'Etat membre d'origine des services. En outre, afin d'assurer efficacement la libre prestation des services et une sécurité juridique pour les prestataires et leurs destinataires, ces services de la société de l'information doivent être soumis en principe au régime juridique de l'Etat membre dans lequel le prestataire est établi. » Mais la Directive apparemment n'affecte pas le niveau de protection existant des intérêts des consommateurs (article 1(3) : « La présente directive complète le droit communautaire applicable aux services de la société de l'information sans préjudice du niveau de protection, notamment en matière de santé publique et des intérêts des consommateurs, établi par les instruments communautaires et la législation nationale les mettant en œuvre dans la mesure où cela ne restreint pas la libre prestation de services de la société de l'information. » Pour la Suisse, cf. : Loi fédérale sur le droit international privé, article 120. Pour le Québec, cf. Code civil, article 3117.

<sup>8</sup> Voir Bureau de la Conférence de La Haye de droit international privé, « L'impact d'Internet sur les jugements : nouvelles pistes de réflexion », Avril D. Haines, document préliminaire 17 de février 2002 pour la Commission spéciale d'avril 2002 sur Affaires générales et politique de la Conférence, disponible à l'adresse <http://www.cptech.org/ecom/hague/hague17feb2002-ah-internet.rtf>. La Conférence de La Haye a recentré ses efforts sur l'élaboration et la négociation d'une convention de portée limitée, sur la reconnaissance des accords relatifs au tribunal compétent.

<sup>9</sup> Le Japon est un exemple parmi beaucoup d'autres. Voir Yoshihisa Hayakawa & Dai Yokomizo, « E-commerce and Private International Law in Japan », document communiqué lors de IST 2000 Event, novembre 2000, disponible à l'adresse <http://2000.istevent.cec.eu.int/en/index.htm>.

<sup>10</sup> Concernant la compétence en matière d'infractions aux droits d'auteur en Chine, voir Supreme People's Court Interpretation on the Law Application in the Trial of Internet Copyright Disputes, disponible à l'adresse <http://www.lawinfochina.com/LegalForum/ChineseLawInterpreted>; concernant la compétence en matière de diffamation en Australie (Victoria), cf Gutnick c. Dow Jones, [2001] VSC 305 (autorisation spéciale de déposer un pourvoi devant la Haute Cour délivrée le 14 décembre 2002).

<sup>11</sup> Aux États-Unis, par exemple, les principes juridictionnels concernant l'Internet sont différents d'un Etat à l'autre et évoluent rapidement. Dans un premier temps, la compétence pour les affaires concernant l'Internet était très imprévisible (voir par exemple Inset Systems Inc. c. Instruction Set Inc., 937 F. Supp. 161 (D. Conn. 1996), où il était présumé que la compétence dépendait des informations mises à disposition, accessibles dans la juridiction, et Bensusan Restaurant Corporation c. King, 937 F. Supp. 295 (S.D.N.Y. 1996), décision précisant que « le simple fait qu'une personne puisse obtenir des informations sur le produit qui est présumé enfreindre la loi ne peut être assimilé à l'action d'une personne qui fait de la publicité, de la promotion, qui vend ou s'efforce autrement d'atteindre une cible de clientèle pour le produit en question à New York ». L'année suivante, le Tribunal de District de Pennsylvanie avec l'affaire Zippo Manufacturing Co. c. Zippo Dot Com Inc., 952 F. Supp. 1119 (W.D. Pa. 1997) a établi un nouveau critère sur la question de la compétence concernant l'Internet, le « Zippo continuum » : plus un site Internet est « actif » dans une juridiction spécifique, plus la probabilité est grande que la compétence soit attribuée à un tribunal civil. L'affaire Zippo a été utilisée comme référence pendant deux ans. On constate ensuite une évolution vers une approche plus générale qui insiste davantage sur les conséquences réelles que sur les caractéristiques du site Internet et son impact possible (voir, par exemple, Adventure Apparel, 2001 WL 286728 (S.D.N.Y. 2001), et Blakey c. Continental Airlines, Inc., 751 A.2d 538 (2000). L'évolution a été comparable pour les jugements de droit commun au Canada. Voir de manière générale Michael Geist, « "Is There a There There?": Towards Greater Certainty for Internet Jurisdiction » 16 (2001) Berkeley Tech Law Journal, disponible à l'adresse: [http://www.law.berkeley.edu/journals/btlj/articles/16\\_3/geist/geist.pdf](http://www.law.berkeley.edu/journals/btlj/articles/16_3/geist/geist.pdf).

- 12 Le fondement classique d'une politique rigoureuse de protection des consommateurs pose comme hypothèse une disparité de pouvoir entre le consommateur et l'entreprise qui pourrait être revue, selon certains observateurs, dans le contexte du commerce électronique puisque la taille moyenne des entreprises y est vraisemblablement moins importante (Cf. Henry H. Perritt, Jr., « Economic and Other Barriers to Electronic Commerce », (2000) 21 U. Pa. J. Int'l Econ. L. 563) et que le consommateur moyen est mieux informé. La capacité du consommateur bien informé à faire un choix valable en ce qui concerne le droit applicable et la juridiction est un point essentiel du débat.
- 13 Statistics Norway, *Use of ICT in Nordic Enterprises 1999/2000, 2001*, p. 20.
- 14 Commission européenne, « Benchmarking National and Regional E Business Policies (Stage 1 – Synthesis Report) », février 2001 (chiffres issus de l'enquête Eurostat).
- 15 Idem.
- 16 Commission européenne (2002), *Document de travail des services de la commission : Commerce électronique inter-entreprises : opportunités et obstacles pour les PME – Première évaluation*, SEC(2002) 1227.
- 17 OCDE (2001) « The Internet and Business Performance », Business and Industry Policy Forum, Report on Proceedings, p. 25. <http://www.oecd.org/pdf/M00023000/M00023758.pdf>
- 18 Global Business Dialogue on Electronic Commerce, « Consumer Confidence: Alternative Dispute Resolution », septembre 2001, at [www.gbde.com](http://www.gbde.com).
- 19 OCDE, Premier rapport sur les initiatives des pouvoirs publics et du secteur privé pour promouvoir et mettre en œuvre les lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique.
- 20 « Établir la confiance dans l'environnement en ligne », Compte rendu de la Conférence conjointe de l'OCDE, de la CODIP et de la CCI, à l'adresse [http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/hague-adr-report.pdf](http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf).
- 21 Par exemple, en République populaire de Chine ou aux États-Unis. Concernant la Chine, cf. Consumer Rights and Interests Protection Law, 4th Session of the Standing Committee of the 8<sup>th</sup> National People's Congress, 1993, articles 24 and 34(4), disponible à l'adresse: <http://www.ciroap.org/apcl>. Concernant les États-Unis, voir Supreme Court decision in *Green Tree Financial Corp. Alabama et al. v. Randolph*, 178 F. 3d 1149 (2000) et National Consumer Disputes Advisory Committee, Consumer Due Process Protocol: Statement of Principles, 1998, disponible à l'adresse : <http://www.adr.org>.
- 22 Par exemple en Indonésie et au Japon. Concernant l'Indonésie, cf. Law No 8 of 1999 concerning Consumer Protection, article 52. Concernant le Japon, voir de manière générale Norihiko Maeda, ADR in Japan, Japan Commercial Arbitration Association, disponible à l'adresse <http://www.jcaa.or.jp>.
- 23 Par exemple en Suède. Cf. Loi sur l'arbitrage (SFS 1999: 116), article 6. C'est probablement le cas dans toute l'Union européenne. Cf. : Directive du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, 93/13/CEE, article 3(1) : « Une clause d'un contrat n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle est considérée comme abusive lorsque, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat »; article 3(3) : « L'annexe contient une liste indicative et non exhaustive de clauses qui peuvent être déclarées abusives »; annexe, (q) : « (de) supprimer ou (d')entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales, en limitant indûment les moyens de preuves à la disposition du consommateur ou en imposant à celui-ci une charge de preuve qui, en vertu du droit applicable, devrait revenir normalement à une autre partie au



contrat. » Disponible à l'adresse :  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/dist\\_sell/dist01\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/dist_sell/dist01_en.pdf).

24 « Établir la confiance dans l'environnement en ligne », Compte rendu de la Conférence conjointe de l'OCDE, de la CODIP et de la CCI, disponible à l'adresse  
[http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/hague-adr-report.pdf](http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf).

25 Voir <http://www.camvap.ca/index.html>. Dans le cadre de ce programme, le consommateur choisit entre la procédure judiciaire ou arbitrale dès lors qu'il y a litige.

26 « Établir la confiance dans l'environnement en ligne », Rapport de la Conférence conjointe de l'OCDE, de la CODIP et de la CCI, disponible à l'adresse [http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/hague-adr-report.pdf](http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf).

27 Commission européenne (2001), « Business Process Models and Technical Requirements for Online Dispute Resolution », Workshop Report, Joint Research Centre, Ispra, Italie.

28 OCDE, Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique.

29 Voir la liste des initiatives mentionnée dans : OCDE (2001) Premier rapport sur les initiatives des pouvoirs publics et du secteur privé pour promouvoir et mettre en œuvre les lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, pp. 9-10 (février 2001) disponible à l'adresse [http://www.oecd.org/olis/2000doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP\(2000\)7-FINAL](http://www.oecd.org/olis/2000doc.nsf/LinkTo/DSTI-CP(2000)7-FINAL)

## **2. INVENTAIRE DES DISPOSITIFS ET MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES**

Partant de l'avis généralement admis au niveau international selon lequel « les entreprises, les représentants des consommateurs et les gouvernements devraient œuvrer ensemble pour continuer à utiliser et à mettre au point des politiques et procédures d'autorégulation et autres, qui soient équitables, efficaces et transparentes, notamment des mécanismes alternatifs de règlement des litiges, pour traiter les réclamations des consommateurs et résoudre les litiges survenus dans le contexte du commerce électronique entre entreprises et consommateurs, en prêtant une attention particulière aux transactions transfrontières »<sup>30</sup>, les dispositifs et mécanismes alternatifs de règlement des litiges n'ont cessé d'augmenter en nombre ces dernières années. Le présent chapitre dresse un rapide inventaire des progrès accomplis dans la mise en place de nouveaux dispositifs à la portée des PME en matière de règlement alternatif des litiges.

Plusieurs inventaires des dispositifs et mécanismes alternatifs de règlement des litiges ont été publiés depuis que le règlement alternatif des litiges figure à l'ordre du jour dans le domaine du commerce électronique international. Le premier en date a été publié au début de 2000 par le Dialogue mondial des affaires sur le commerce électronique. Il concernait principalement le règlement des litiges en ligne et examinait neuf initiatives<sup>31</sup>. L'inventaire suivant, publié tout d'abord par Consumers International vers la fin de 2000, recensait et analysait 32 initiatives de règlement des litiges en ligne<sup>32</sup>. En septembre 2000, la Chambre de commerce internationale a elle aussi publié un inventaire des initiatives de règlement des litiges en ligne qui en recensait quarante<sup>33</sup> et qui a été mis à jour en décembre en coopération avec l'OCDE<sup>34</sup>.

Une mise à jour de l'inventaire de Consumers International a été publiée à la fin de 2001 ; elle recensait 29 initiatives dont 13 jugées « intéressantes pour le consommateur » par l'organisation<sup>35</sup>. Un inventaire plus récent publié par la Chambre de commerce internationale a été établi sur la base d'un questionnaire destiné aux prestataires de services alternatifs de règlement des litiges et mis au point en partenariat avec l'OCDE<sup>36</sup>. Les deux derniers inventaires cités, qui ont servi de base à la présente analyse, sont reproduits en partie à l'annexe I et à l'annexe II du présent rapport pour des raisons de commodité. Un tableau général complet des initiatives de règlement des litiges en ligne, incluant les initiatives relatives aux transactions entre entreprises et s'appuyant sur des données extraites d'une étude menée en mars 2003 par le ministère de la Justice de l'État de Victoria (Australie), est également présenté à l'annexe III du présent rapport<sup>37</sup>.

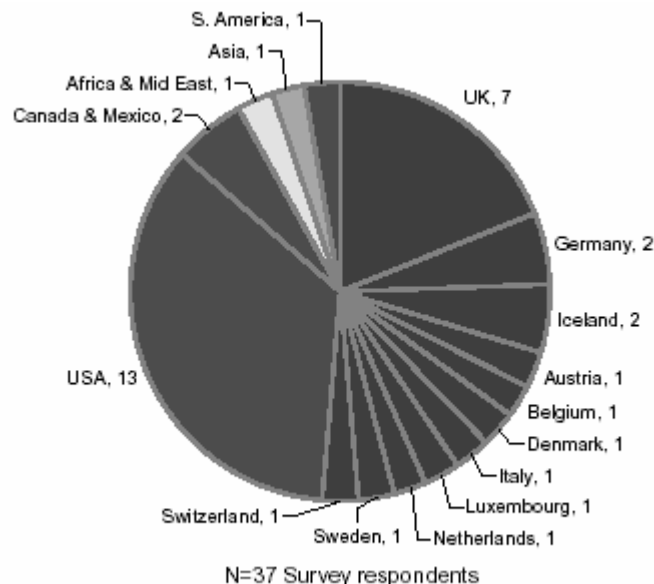
### **Méthodologie et aperçu général**

Pour ce qui est de la méthode, l'étude de la Chambre de commerce internationale et l'étude de Consumers International reposent sur une vaste enquête internationale préliminaire concernant les organisations existantes dans le domaine du règlement alternatif des litiges, suivie de l'envoi d'un questionnaire aux organisations ainsi identifiées. L'étude de l'État de Victoria s'est limitée à une consultation des sites pertinents. Dans le cas de Consumers International, une analyse plus approfondie des sites Internet a été réalisée et une évaluation a été effectuée sur la base des principes directeurs de l'organisation en matière de règlement des litiges en ligne. A la suite des enquêtes, des inventaires ont été

dressés pour aider les éventuels utilisateurs à choisir le prestataire de services le plus adapté à leurs besoins particuliers.

Ces différentes études se distinguent essentiellement par leur portée. Les études de la Chambre de commerce internationale et de Consumers International portent sur les services alternatifs de règlement des litiges résultant de transactions en ligne avec un consommateur (entre une entreprise et un consommateur ou entre consommateurs)<sup>38</sup>. Mais, tandis que l'étude de la CCI prend en compte les services alternatifs hors ligne, celle de Consumers International se limite au règlement des litiges en ligne. Cette distinction explique au moins en partie le fait que la répartition géographique des répondants identifiés dans les deux études soit extrêmement différente. Sur les 29 prestataires de services identifiés dans l'étude de Consumers International, 24 sont situés en Amérique du Nord (22 aux États-Unis et 2 au Canada) et les cinq autres en Europe. Par contre, l'étude de la CCI a identifié 37 organisations situées dans 16 pays d'Amérique, d'Europe, d'Asie, du Moyen-Orient et d'Afrique. Il n'en demeure pas moins que même si les prestataires de services alternatifs de règlement des litiges hors ligne sont pris en compte, comme dans l'étude de la CCI, plus des quatre cinquièmes des organisations dont les services concernent des transactions en ligne entre entreprises et consommateurs et entre consommateurs sont situées aux États-Unis et en Europe. En ce qui concerne l'étude faite de l'État de Victoria, l'inventaire inclut des initiatives conduites dans le passé, en cours ou prévues, concernant notamment des transactions entre entreprises, entre entreprises et consommateurs ou entre consommateurs, des services de traitement de réclamations par courrier électronique et des techniques d'introduction d'affaires ou d'arbitrage en ligne. Au total, 76 sites ont été retenus pour réaliser cette analyse. Quarante-trois étaient situés aux États-Unis, 20 en Europe, 4 au Canada, 4 en Australie et 4 dans le reste du monde.

Graphique 1: Répartition géographique des répondants à l'enquête de la CCI



**Traduction des pays :** Amérique du Sud ; Asie ; Afrique et Moyen-Orient ; Canada et Mexique ; États-Unis ; Suisse ; Suède ; Pays-Bas ; Luxembourg ; Italie ; Danemark ; Belgique ; Autriche ; Islande ; Allemagne ; Royaume-Uni ; **et de la légende :** N= 37 répondants à l'enquête

Concernant les services offerts, les résultats statistiques de l'enquête menée par Consumers International ont été les suivants :

- Douze prestataires sur vingt-neuf offrent des services de négociation automatique. Plusieurs d'entre eux ne traitent que des affaires d'assurances ou de dommages corporels. Six n'offrent que des services automatiques et quatre proposent ces services parmi un éventail de services plus large.
- Cinq d'entre eux offrent des services d'assistance en matière de réclamations, dont un qui ne fournit que ce type de services.
- Sept d'entre eux offrent des services de facilitation de la négociation, associés en général à la médiation ou à l'arbitrage.
- Dix-sept d'entre eux offrent des services de médiation. Trois d'entre eux ne proposent que la médiation.
- Onze d'entre eux offrent des services d'arbitrage. Deux d'entre eux ne proposent que des services d'arbitrage. Huit d'entre eux proposent des services d'arbitrage ayant ou non un caractère obligatoire tandis que trois n'offrent que des services d'arbitrage qui ne sont pas obligatoires (sous la forme de procès virtuels pour l'un d'entre eux).

L'étude de la CCI a établi une distinction entre quatre catégories de services alternatifs de règlement des litiges (l'arbitrage, la médiation, la négociation assistée et la négociation automatique) et entre les services assurés en ligne et hors ligne. Dans le groupe des répondants à l'enquête de la CCI, les services hors ligne étaient plus répandus que les services en ligne. Dans la catégorie des services en ligne, la négociation assistée était le service le plus fréquemment offert : 54 % des répondants offraient ce service. La négociation automatique n'était proposée que par 27 % des répondants. Dans la catégorie des services hors ligne, la médiation était le service le plus fréquemment proposé : 70 % des répondants offraient ce service.

**Tableau 3 – Répartition des services proposés par les prestataires  
(étude de la CCI ; N=37)**

	Services proposés en ligne	Services proposés hors ligne
Arbitrage	35%	57%
Médiation	41%	70%
Négociation assistée	54%	68%
Négociation automatique	27%	16%

Sur les 29 prestataires de services qui ont fait l'objet de l'étude de Consumers International, 21 proposaient des services en anglais exclusivement, trois prestataires offraient des services en anglais et dans une autre langue, un prestataire proposait des services en anglais et dans deux autres langues et quatre prestataires proposaient plusieurs autres langues que l'anglais. L'enquête de la CCI concluait également que l'anglais était la langue la plus prisée dans ce domaine. Plusieurs répondants, principalement des organes officiels de protection du consommateur offrant des services de règlement des litiges, ne proposaient leurs prestations que dans leur langue nationale. Les prestataires européens offraient très souvent leurs services dans plusieurs langues, dont l'anglais, le français et l'allemand, en général. Plusieurs prestataires de services situés hors d'Asie proposaient des services en chinois et en japonais. Un grand nombre de prestataires situés aux États-Unis n'offraient leurs services qu'en anglais. Quelques prestataires

seulement proposaient leurs services dans plus de cinq langues. L'étude réalisée par l'État de Victoria a montré que 49 initiatives sur les 76 examinées n'offraient que des services en anglais.

Au niveau du financement, les prestataires de services qui ont fait l'objet de l'étude de Consumers International étaient en grande majorité (23 sur 29) des affaires privées à but lucratif qui dépendaient principalement des commissions d'utilisation facturées. Six d'entre eux étaient financés par des frais de souscription ou d'adhésion, complétant parfois les commissions d'utilisation facturées. Deux d'entre eux étaient financés par des organisations de consommateurs et des subventions gouvernementales et trois d'entre eux par des institutions publiques ou des fondations privées. L'étude de la CCI a montré que les organes officiels (publics ou quasi-publics) de règlement des litiges étaient financés par des fonds publics et que de nombreuses sociétés privées bénéficiaient de subventions publiques. Tous les prestataires bénéficiant d'un financement externe privé qui ont indiqué ne pas recevoir de subventions publiques étaient situés aux États-Unis.

## Évaluation

Même si aucune distinction particulière concernant les PME n'était introduite au niveau de la méthodologie, les résultats des enquêtes qui sont résumés dans le présent rapport donnent une bonne vue d'ensemble des dispositifs et mécanismes alternatifs de règlement des litiges existants auxquels les PME peuvent avoir recours dans le contexte de transactions transfrontières avec des consommateurs. On constate tout d'abord une relative pénurie de prestataires de services, même si l'on prend en compte des dispositifs publics hors ligne de protection du consommateur en matière de règlement alternatif des litiges (comme dans l'étude de la CCI) ou des projets pilotes en place pour une durée déterminée (comme ECODIR - Electronic Consumer Dispute Resolution - qui a fait partie de l'enquête menée par Consumers International et a été examiné dans le rapport de l'État de Victoria). Ces chiffres sont à prendre en considération dans la problématique du modèle commercial et expliquent également bon nombre d'autres caractéristiques de la situation du « marché » des mécanismes alternatifs de règlement des litiges à l'intention du consommateur. Au-delà de cette remarque préliminaire, il convient de mettre en exergue quatre points qui relativisent et complètent les résultats des enquêtes.

Le premier point concerne la forte concentration de prestataires en Amérique du Nord et en Europe et, partant, la pénurie de services disponibles dans d'autres langues que l'anglais. Cet élément revêt une importance particulière dans le cas du règlement alternatif des litiges qui a souvent pour fondement juridique des dispositions contractuelles considérées comme invalides dans de nombreux pays si elles ne sont pas formulées dans la langue du consommateur. Il est donc possible d'affirmer que la situation des PME est à cet égard entièrement différente de celle des grandes sociétés multinationales qui ont un site Internet dans tous les pays où elles sont présentes. Il semblerait que les PME aient besoin, dans les autres pays, de mécanismes et de services qui les aident à se rapprocher du consommateur grâce à des dispositifs alternatifs de règlement des litiges qui remédient au problème de la langue au-delà de la transaction elle-même et que les consommateurs sont souvent prêts à utiliser dans n'importe quelle langue qu'ils comprennent à peu près.

Outre le problème de la langue, la forte concentration des prestataires en Amérique du Nord et en Europe pourrait également révéler une certaine inadéquation entre l'éventail de l'offre de services et une demande analysée dans une optique plus internationale. Les services d'enchères à l'aveugle qui existent aux États-Unis, par exemple, peuvent être considérés comme une réponse aux besoins spécifiques du secteur de l'assurance sur ce marché.

Le deuxième point n'a pas été signalé dans la section Méthodologie et aperçu général. Il s'agit de la question des coûts et du barème des commissions. L'enquête de Consumers International ne fournissait

pas d'indications utiles pour les PME en la matière puisqu'elle se concentrait sur la question des coûts à la charge du consommateur. Toutefois le rapport pose la question du financement et mentionne les formes de financement suivantes : systèmes d'abonnement d'entreprises, frais d'adhésion d'entreprises, financement par des organisations de consommateurs et des sociétés du secteur public ou privé ou des apports en capital lors de la création. Il n'y a pas eu de stabilisation du marché dans ce domaine, et les différences de prix sont donc considérables. L'étude de la CCI, qui ne s'est pas penchée sur la question des coûts du point de vue d'un protagoniste en particulier, précise qu'il n'a pas été possible d'obtenir des renseignements fiables sur les prix de la part de la majorité des répondants. C'est également ce qui ressort de l'étude réalisée par l'État de Victoria qui pour la plupart des initiatives indique la mention « inconnu » ou « aucun renseignement obtenu » dans la rubrique « Barème des commissions ».

Le troisième point concerne les systèmes internes de gestion des réclamations qui n'entrent pas dans le champ des études réalisées et peuvent avoir une influence importante sur le rôle qui joueront finalement les dispositifs alternatifs de règlement des litiges dans un contexte plus large. De l'avis général, dans un premier temps le consommateur doit toujours tenter de régler son problème directement avec le commerçant. La démarche traditionnelle consiste en général à contacter le vendeur en utilisant l'adresse électronique ou le numéro de téléphone indiqués sur le site Internet. Des grandes entreprises du secteur des services financiers, en particulier, ont mis en place récemment à titre expérimental des systèmes multimédia de gestion partiellement informatisée des réclamations qui sont intégrés à leur stratégie de gestion des relations clientèle (et utilisent des « agents intelligents »). Ces avancées stimulent le secteur des logiciels de gestion des relations clientèle qui devrait enregistrer un taux de croissance de 27 % par an ce qui devrait faire passer son chiffre d'affaires global de 9,4 milliards de dollars US en 2000 à 72,6 milliards en 2005<sup>39</sup>. Cette expansion pourrait conduire à la « reprise » d'une partie importante du marché du règlement alternatif des litiges ou du règlement des litiges en ligne par les fournisseurs de logiciels et de services de gestion de relations clientèle et à l'utilisation ultérieure par les PME d'outils avancés, multilingues et bon marché de gestion des relations clientèle qui leur permettraient de régler presque tous les problèmes liés aux relations avec le consommateur.

Le quatrième et dernier point, négligé le plus souvent dans les études citées, concerne les relations entre les prestataires de services alternatifs de règlement des litiges et les autres protagonistes du marché des services visant à renforcer la confiance. Assurer une bonne compréhension des modalités des services alternatifs de règlement des litiges devrait ou pourrait faire partie du domaine du commerce électronique, et dans les transactions avec les consommateurs en particulier, il est nécessaire d'avoir une conception plus large des dispositifs visant à renforcer la confiance. Cela nous amène à la problématique du modèle d'activité.

Le chapitre I du présent rapport indique qu'on ne voit pas encore apparaître un modèle bien défini d'activité, commerciale ou autre, dans le domaine des prestations de service de règlement des litiges en ligne, et précise à cet égard qu'il est difficile de trouver les moyens permettant de financer ces services tout en instaurant des garde-fous garantissant l'indépendance et l'impartialité des prestations. Il mentionne que la conception de logiciels de règlement des litiges en ligne requiert des ressources importantes et que la réduction des coûts du règlement alternatif des litiges liée aux TIC suppose un investissement initial considérable<sup>40</sup>. Les prestataires privés de services alternatifs de règlement des litiges, susceptibles comme il est précisé d'être eux-mêmes des PME, estiment qu'il est difficile d'inscrire leur activité dans la durée sans aucune forme de parrainage d'entreprises. Cette solution n'est ni idéale, car elle risque de poser le problème de l'indépendance et de l'impartialité des services, ni facile à obtenir. De toute façon, son adoption est très lente, car elle nécessite un degré relativement élevé de confiance préalable entre les deux parties.

Revenons brièvement sur les enquêtes citées qui permettent d'éclairer la situation. Les conclusions de l'enquête de Consumers International, qui remontent à deux ans, font apparaître une

extrême instabilité du marché par rapport à la situation actuelle. Le site des prestataires de services de règlement des litiges en ligne figurant sur la liste du rapport d'enquête a été consulté le 1<sup>er</sup> novembre 2003 pour les besoins du présent rapport. Sur 29 prestataires, neuf ont complètement disparu de l'Internet, deux ont fusionné, l'un affiche sur sa page d'accueil « à vendre » et trois autres sont connus de l'auteur du présent rapport pour garder une vitrine sans avoir aucun employé à temps plein. Sur les 87 initiatives mentionnées dans l'inventaire de l'État de Victoria, 27 n'ont pas été poursuivies et beaucoup d'autres ne représentent guère plus qu'un site Internet.

Le Rapport final du Groupe de travail de l'American Bar Association sur le commerce électronique et le règlement alternatif des litiges, qui fait état d'une réduction du nombre des prestataires, contient les observations suivantes qui méritent d'être citées ici<sup>41</sup> :

- Le domaine du règlement des litiges en ligne, à bien des égards, n'en est encore qu'à ses balbutiements et manque d'une importante base de données en termes d'expérience, d'information ou d'analyse.
- Aucune association professionnelle solide ou notoire n'a vu le jour, permettant de regrouper le milieu du règlement des litiges en ligne, surtout au niveau mondial.
- Actuellement, le consommateur dans le monde entier est peu sensibilisé au fait qu'il existe des modes de règlement électronique des litiges survenus en ligne ou hors ligne. Par conséquent, il n'intègre pas dans ses décisions la possibilité de recourir à une transaction en ligne ou à un site de transaction en ligne partant du fait que des mécanismes de règlement électronique des litiges sont disponibles.
- Parmi les prestataires de service de règlement des litiges en ligne, il existe des sociétés créées de longue date, réputées et financièrement solides, et des entreprises récentes qui n'ont pas fait leurs preuves et n'ont pas une assise financière aussi robuste. Actuellement, le secteur du règlement des litiges en ligne est en pleine effervescence et certains prestataires finiront par disparaître comme c'est le cas sur n'importe quel nouveau marché.
- Tous les membres du secteur du règlement des litiges en ligne, qu'il s'agisse d'entités à but lucratif ou non lucratif, doivent faire face à toutes sortes de pressions exercées par le marché ainsi qu'aux réalités commerciales et financières et réagissent sans doute à ces pressions et réalités comme n'importe quelle entité commerciale.
- Le règlement des litiges en ligne dans le domaine des transactions entre entreprises et consommateurs relève par définition de la compétence de différents systèmes juridiques et est de ce fait extrêmement complexe, alors que sur le plan financier il est soumis à des limites strictes. Étant donné que de nombreux litiges entre entreprises et consommateurs portent sur des montants relativement modestes, le problème pour les prestataires de services de règlement des litiges en ligne est d'assurer ces services en dégageant un bénéfice.
- Aucune ligne directrice ou norme en matière de règlement des litiges en ligne n'a vu le jour et ne prévaut comme code de bonnes pratiques dans ce secteur.

Toutefois, le problème de la viabilité et de la stabilité du marché du règlement des litiges en ligne ne se limite pas simplement aux prestations fournies par des prestataires aux utilisateurs mais concerne la question plus générale de ce qu'on pourrait appeler « l'économie de la confiance ». Le succès remporté par les labels, système régi par les lois du marché très souvent présenté comme le contexte privilégié du règlement alternatif des litiges, n'a pas été à la hauteur des attentes. Le modèle de l'assurance commence à

peine à voir le jour, sur des bases qu'on pourrait qualifier d'expérimentales, et les prestataires de services alternatifs de règlement des litiges continuent de déployer tous leurs efforts pour concevoir des modèles qui maintiennent un juste équilibre entre les besoins de financement de l'entreprise et les impératifs d'impartialité et d'indépendance. S'agissant du règlement alternatif des litiges relatifs à des transactions effectuées avec des consommateurs, il n'est pas certain que les mécanismes de marché et l'autorégulation suffisent à eux seuls à répondre aux besoins de toutes les parties intéressées et à instaurer la confiance au-delà du domaine de la législation et des tribunaux.

La question se pose donc de savoir si le règlement alternatif des litiges concernant des transactions transfrontières avec des consommateurs ne relève pas purement et simplement de cette sphère dans laquelle des défaillances du marché résultant d'une configuration particulière des forces du marché et de paramètres complexes font obstacle à l'émergence d'un marché où les intérêts privés coïncident en grande partie avec l'intérêt général. Cette hypothèse est actuellement examinée par le Groupe de travail de l'OCDE sur la sécurité de l'information et la vie privée dans le contexte plus large des produits destinés à renforcer la confiance dans les relations et les transactions entre entreprises et consommateurs<sup>42</sup>. Le Groupe de travail de l'American Bar Association sur le commerce électronique et le règlement alternatif des litiges reconnaît également certaines défaillances du marché dans un contexte plus général et s'est senti obligé d'indiquer en conclusion, au-delà de la question du règlement alternatif des litiges, « que d'autres outils destinés à aider le consommateur lors de transactions électroniques ne sont pas encore en place » et « qu'il existe effectivement des carences structurelles dans les réponses apportées aux préoccupations justifiées du consommateur au niveau mondial »<sup>43</sup>. Il a été proposé que l'OCDE effectue une analyse de faisabilité en vue de la mise en place de partenariats public-privé pour la mise en œuvre de politiques visant à renforcer la confiance. Le règlement des litiges en ligne est un thème qui figure dans cette proposition, de même que les outils visant à renforcer la protection de la vie privée<sup>44</sup>.

<sup>30</sup> OCDE, Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique.

<sup>31</sup> Ce document est disponible à l'adresse : <http://consumerconfidence.gbde.org/adrinventory.pdf>.

<sup>32</sup> "Disputes in Cyberspace – online dispute resolution for consumers in crossborder disputes: Executive Summary, Conclusions, Recommendations and Summaries of Online Alternative Dispute Resolution Services". Disponible à l'adresse : <http://www.consumersinternational.org/campaigns/index.html#electronic>.

<sup>33</sup> "Out-of-court Settlement of Disputes Concerning E-commerce Consumer Transactions: An Inventory of Current Approaches", septembre 2000.

<sup>34</sup> OCDE (2001d), "Inventory of Online ADR Mechanisms", DSTI/ICCP/REG/CP(2001)2, disponible à l'adresse [http://www1.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/documents.htm](http://www1.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/documents.htm).

<sup>35</sup> "Disputes in Cyberspace 2001: Update of Online Dispute Resolution for Consumers in Cross-border Disputes".

<sup>36</sup> Chambre de commerce internationale, *Business-to-Consumer and Consumer-to-Consumer Alternative Dispute Resolution (ADR) Inventory Project: Summary Report*, Paris, juillet 2002.

<sup>37</sup> Conley Tyler, Melissa & D. Bretherton, "Research into Online Alternative Dispute Resolution", rapport rédigé pour le ministère de la Justice, Victoria (21 mars 2003).



- 38 D'autres différences sont moins importantes. Premièrement, l'étude de Consumers International a pour cible le règlement des litiges transfrontières alors que l'étude de la CCI inclut des prestataires de services qui ne sont pas transfrontières. Deuxièmement, l'étude de Consumers International a pour cible le règlement des litiges concernant des transactions entre entreprises et consommateurs mais, elle examine les services de SquareTrade concernant des transactions entre consommateurs.
- 39 Gartner Group, "CRM Spending to reach \$76.3 Billion in 2005", communiqué de presse, 7 mars 2001, disponible à l'adresse : <http://www3.gartner.com>.
- 40 Commission européenne (2001), "Business Process Models and Technical Requirements for Online Dispute Resolution", Workshop Report, Joint Research Centre, Ispra, Italie. Le prestataire de services en ligne aujourd'hui disparu, eResolution, société à laquelle l'auteur du rapport a participé, avait investi plus d'un million de dollars US dans la mise au point de la première génération de logiciels de règlement des litiges en ligne. Lorsque l'investissement en capital-risque a été épuisé, le chiffre d'affaires s'est révélé insuffisant pour assurer la viabilité de l'entreprise.
- 41 American Bar Association (Task Force on Ecommerce and ADR) (2002), *Addressing Disputes in Electronic Commerce: Final Recommendations and Report*, août 2002, p. 18.
- 42 OCDE (2002d), *Trust-Enhancing Policies: Public-Private Partnerships – Proposal for a Feasibility Study*, DSTI/ICCP/REG/RD(2002) 5 octobre 2002.
- 43 American Bar Association (Task Force on Ecommerce and ADR) (2002), *Addressing Disputes in Electronic Commerce: Final Recommendations and Report*, août 2002, p. 19.
- 44 OCDE (2002d), *Trust-Enhancing Policies: Public-Private Partnerships – Proposal for a Feasibility Study*, DSTI/ICCP/REG/RD(2002)5, octobre 2002.

### **3. ENCOURAGER LES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE POUR LES PME**

Partant des pratiques, recommandations et lignes directrices existantes en matière de règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs, ce chapitre met en lumière les principaux points sur lesquels il existe une convergence de vues ainsi que les domaines où il faut renforcer l'action des pouvoirs publics ou s'employer à dégager un consensus. L'analyse couvre tout d'abord les lignes directrices concernant les mécanismes et programmes alternatifs de règlement des litiges et aborde ensuite les autres domaines où il semble nécessaire que les pouvoirs publics accordent une attention particulière aux besoins spécifiques des PME. L'information et la sensibilisation font partie des questions les plus urgentes, aussi un instrument de sensibilisation destiné à aider les PME dans leurs décisions et choix en matière de règlement alternatif des litiges dans les relations entre entreprises et consommateurs est présenté pour adoption (voir annexe III). Lors de la réunion de Genève qui a eu lieu en juin 2002, il a été également recommandé d'élaborer un outil de sensibilisation comparable concernant les modes alternatifs de règlement des litiges pour les transactions entre entreprises.

#### **Lignes directrices pour les mécanismes alternatifs de règlement des litiges**

L'OCDE a été parmi les premiers et les plus efficaces acteurs dans l'élaboration de normes internationales pour les transactions de commerce électronique. En 1997, l'Organisation a souligné la nécessité d'une coopération internationale non seulement entre les gouvernements mais aussi entre toutes les parties intéressées<sup>45</sup>. Peu après, la Déclaration commune de l'UE et des États-Unis sur le commerce électronique a favorisé un dialogue international ouvert entre les pouvoirs publics et le secteur privé en vue de créer un environnement juridique et commercial prévisible sur l'Internet. Cette Déclaration reconnaissait le rôle des pouvoirs publics en matière de protection du consommateur et dans d'autres domaines relevant de l'intérêt général et le rôle de l'autorégulation pour l'élaboration de mécanismes tels que les codes de bonne conduite et les lignes directrices<sup>46</sup>.

En 1998, le Comité de l'OCDE chargé de la politique à l'égard des consommateurs a commencé de travailler à l'élaboration de lignes directrices en coopération avec des représentants d'entreprises et de consommateurs. En décembre 1999, le Conseil a adopté les lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique. Elles indiquent que les consommateurs doivent disposer « d'un accès effectif à des voies alternatives de règlement des litiges et de recours, sans charge ni coût indu » et que « des procédures d'autorégulation et autres (...) efficaces et transparentes » doivent résulter d'une collaboration entre les représentants des entreprises et des consommateurs et les pouvoirs publics.

Les lignes directrices de l'OCDE ont été avalisées par le G-8 dans la charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information de 2000 qui indique que le recours aux modes alternatifs de règlement des litiges est un moyen de réduire les difficultés auxquelles le consommateur est confronté dans les litiges transfrontières, et que même si « le secteur privé joue un rôle moteur dans le développement des réseaux d'information et de communication dans la société de l'information, il appartient aux pouvoirs publics de mettre en place l'environnement réglementaire et le cadre d'action prévisibles, transparents et non discriminatoires nécessaires à la société de l'information »<sup>47</sup>.

Lors du sommet de décembre 2000, l'Union européenne et les États-Unis ont rappelé leur adhésion aux lignes directrices de l'OCDE. La déclaration commune qu'ils ont faite à cette occasion reconnaît clairement les avantages que présente le règlement alternatif des litiges, équitable et efficace surtout dans le cas de procédures en ligne, ainsi que l'importance qu'il faut accorder à sa promotion. L'équité et l'efficacité du règlement alternatif des litiges sont également liées aux principes d'impartialité, d'accessibilité, de gratuité ou de coût réduit pour le consommateur, de transparence et de rapidité du recours<sup>48</sup>.

Outre les actions multilatérales citées plus haut, les pouvoirs publics et les organisations privées ont contribué à des initiatives importantes en matière de normes. Parmi les premières initiatives, on peut citer les exemples suivants :

- Le modèle australien des meilleures pratiques pour les entreprises<sup>49</sup> ;
- Les Principes sur la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique – un cadre de fonctionnement canadien<sup>50</sup> ;
- “Disputes in Cyberspace” de Consumers International<sup>51</sup> ;
- Le Modèle de code de bonne conduite néerlandais<sup>52</sup> ;
- Le Dialogue mondial des affaires sur le commerce électronique - Recommandations en matière de règlement alternatif des litiges<sup>53</sup> ;
- Le Modèle néo-zélandais de code de protection des consommateurs dans le commerce électronique<sup>54</sup> ;
- La recommandation européenne concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>55</sup> ;
- Le « Règlement alternatif des litiges dans le contexte du commerce électronique » du TransAtlantic Consumer Dialogue<sup>56</sup>.

**Tableau 3 – Exemples de principes de règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs cités dans des instruments normatifs “souples”**

<b>Principe Source</b>	Indépendance	Impartialité	Accessibilité	Transparence	Gratuité ou coût réduit	Rapidité
“Consensus OCDE”	X	X	X	X	X	X
Australie	X		X			
Canada			X	X	X	X
Nouvelle-Zélande	X		X			
Consumers International	X	X	X	X	X	X
GBDe		X	X	X	X	X
Trans Atlantic Consumer Dialogue	X		X	X	X	X
American Bar Association		X	X	X	X	X

En décembre 2000, l'OCDE, la Conférence de la Haye de droit international privé et la Chambre de commerce internationale ont tenu une conférence commune qui a réuni un nombre impressionnant de

parties intéressées. Cette conférence a permis de dégager un large consensus sur la nécessité de respecter les principes suivants lors de la mise en place de mécanismes et programmes alternatifs de règlement des litiges concernant des transactions effectuées avec des consommateurs : indépendance et impartialité<sup>57</sup>, accessibilité, transparence, gratuité ou coût réduit pour le consommateur et rapidité. Toutefois, il n'a pas été possible jusqu'ici de dégager un consensus international sur tous les aspects des questions qui concernent l'interface entre le règlement alternatif des litiges et le droit (obligation de tenter de régler un litige par une voie alternative comme condition préalable à tout autre recours, caractère contraignant des conclusions et moyens d'exécution, par exemple)<sup>58</sup>.

Depuis la Conférence conjointe de l'OCDE, de la CODIP et de la CCI en décembre 2000, l'American Bar Association a accompli un effort de rationalisation remarquable en publiant en août 2002 un guide intitulé Meilleures pratiques recommandées aux prestataires de services de règlement des litiges en ligne<sup>59</sup>. Le but était d'aider non seulement les prestataires de services de règlement des litiges en ligne mais surtout les utilisateurs de ces services, qu'il s'agisse de consommateurs ou d'entreprises. Les Meilleures pratiques recommandées reconnaissent que le marché du règlement des litiges en ligne en est encore à ses balbutiements et éludent les questions épineuses de la mise en application et de la surveillance. Elles mettent l'accent sur les obligations d'information et sont ainsi des lignes directrices « souples » pour les prestataires de services alternatifs de règlement des litiges et un guide pour l'utilisateur concernant les éléments auxquels il doit être attentif dans sa relation avec un prestataire. Cela mène indirectement, mais de manière délibérée, à donner corps aux principes qui font globalement l'objet d'un consensus en laissant entendre que les vraies questions sont posées concernant les domaines où il n'a pas été possible d'aboutir à une convergence de vues (questions à l'interface entre le droit et le règlement alternatif des litiges).

Faisant preuve d'un certain réalisme eu égard au caractère embryonnaire du marché du règlement des litiges en ligne et aux disparités entre prestataires au niveau du ciblage et des ressources, les Meilleures pratiques recommandées définissent les informations minimales à communiquer, qui sont les suivantes :

- Coordonnées et renseignements sur l'organisation, notamment adresse du siège, adresse électronique et tribunal compétent concernant la constitution ou l'enregistrement de la société ;
- Conditions et clauses limitatives de responsabilité ;
- Présentation des services ou procédures alternatives de règlement des litiges qui sont proposés et indication pour chacun d'entre eux des normes et procédures applicables, de leur nature, du caractère contraignant pour chacune des parties, des conséquences juridiques des conclusions et exposé des autres recours juridiques possibles ;
- Définition de tout service (avis, conseil, défense juridique), affiliation ou activité juridique et définition de la méthode employée pour établir une distinction entre les services neutres et les services juridiques et éviter les conflits d'intérêt ;
- Confirmation que les procédures alternatives de règlement des litiges satisfont aux règles de procédure élémentaires : entre autres, une information adéquate des parties, la possibilité pour les parties d'être entendues, le droit d'être représenté et de consulter un conseiller juridique à n'importe quelle étape de la procédure et, dans le cas de l'arbitrage, une décision objective fondée sur les informations enregistrées ;
- Toutes les conditions préalables à remplir pour accéder au service, en matière d'adhésion, de localisation géographique ou de lieu de résidence ;
- Le cas échéant, montant minimum du litige requis pour introduire une demande de règlement.

La liste ci-dessus donne des exemples de questions pouvant faire l'objet de lignes directrices plus précises ou de principes régissant les prestations de services de règlement des litiges en ligne. Les obligations d'information proposées par le groupe de travail de l'American Bar Association concernent les mêmes questions que celles que doivent se poser les utilisateurs, notamment les PME, au moment où ils envisagent d'opter pour le règlement des litiges en ligne, et c'est ce qui fait leur intérêt. Laissant de côté les questions de mise en application et de surveillance (prématurées pour le moment), elles se bornent à indiquer aux utilisateurs quelles informations ils doivent obtenir et obligent dans une certaine mesure les prestataires de services de règlement des litiges en ligne à approfondir certaines questions de fond sur lesquelles ils sont censés être entièrement transparents.

La conclusion du présent rapport est qu'il est en effet trop tôt pour mettre en place des mécanismes d'application et de surveillance concernant les lignes directrices et les principes régissant le règlement des litiges en ligne, autres que des mesures concernant la transparence ou l'information. Il est clair que dans le domaine du règlement des litiges en ligne l'information constitue un besoin beaucoup plus urgent que les mécanismes normatifs d'application et de surveillance. Pour les questions qui n'ont pas permis d'aboutir jusqu'ici à un consensus (interface entre le droit et le règlement alternatif des litiges), certains des problèmes juridiques exposés au chapitre 1 devront peut-être être résolus à un niveau multilatéral entre gouvernements. Dans cette attente, le champ d'expérimentation peut être aussi étendu que le permet le nombre de configurations juridiques possibles évoquées au chapitre 1. Les incertitudes juridiques qui règnent actuellement privilégieront les mécanismes qui mettent l'accent sur les domaines de consensus (et qui épargnent la plupart ou la totalité des droits du consommateur avant, pendant et parfois après la procédure alternative de règlement des litiges.

### Questions à examiner

Dans le domaine du règlement alternatif des litiges, la plupart des questions qui demandent un examen de fond approfondi sortent du champ d'application des politiques en faveur des PME et seraient certainement traitées avec une plus grande efficacité dans d'autres contextes ou instances (notamment, à l'OCDE, le Comité de la politique à l'égard des consommateurs et le Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée). Il pourrait s'agir finalement de questions qui concernent par exemple l'application des lignes directrices régissant les voies alternatives de règlement des litiges et la surveillance des systèmes alternatifs de règlement des litiges, lorsque le marché aura atteint une certaine maturité.

La question de la normalisation des formulaires de réclamations du consommateur ferait partie des questions à examiner au niveau des politiques à mettre en oeuvre. La Commission européenne a élaboré un formulaire type de réclamation pour le consommateur qui est disponible dans toutes les langues de l'UE<sup>60</sup> et qui a servi de modèle pour le formulaire électronique utilisé actuellement par le Réseau extrajudiciaire européen<sup>61</sup>. L'US Federal Trade Commission a également élaboré un formulaire de réclamation qui est disponible sur Internet et permet aux consommateurs du monde entier d'introduire des réclamations<sup>62</sup>. Sur le plan technique, l'interopérabilité des systèmes de règlement des litiges en ligne et des langues est un domaine sur lequel le Centre de recherche commun de la Commission européenne a commencé de travailler en utilisant une application XML pour le règlement des litiges en ligne qui est une variante de XML permettant à différents prestataires de services de se référer à d'autres affaires et d'échanger des informations sur des dossiers, indépendamment du système qu'ils ont mis en place<sup>63</sup>. Une plus grande coordination sera nécessaire dans ce domaine.

En ce qui concerne les aspects de l'action publique à examiner en liaison avec la législation en matière de protection du consommateur, et les incertitudes juridiques générales concernant le droit applicable et la compétence en matière de commerce électronique transfrontière, il ne fait aucun doute que

l'effort international d'harmonisation doit être poursuivi parallèlement aux initiatives de corégulation et d'autorégulation en matière de règlement alternatif des litiges.

Enfin, les questions liées à la viabilité des modèles d'activité en matière de règlement des litiges en ligne, qui sont peut-être plus proches des problèmes au centre des politiques en faveur des PME (ne serait-ce que parce que les PME prédominent jusqu'ici dans le secteur du règlement des litiges en ligne), demandent également à être examinées sur le fond. Comme le souligne le présent rapport le succès remporté par les labels, système régi par les lois du marché très souvent présenté comme le contexte privilégié du règlement alternatif des litiges, n'a pas été à la hauteur des attentes. Le modèle de l'assurance commence à peine à voir le jour et les prestataires de services alternatifs de règlement des litiges continuent de déployer tous leurs efforts pour concevoir des modèles qui maintiennent un juste équilibre entre les besoins de financement de l'entreprise et les impératifs d'impartialité et d'indépendance. Avant qu'une industrie robuste du règlement des litiges en ligne puisse émerger et prendre forme, les pouvoirs publics devront peut-être explorer d'autres voies, notamment des « partenariats public-privé », pour créer les incitations apparemment nécessaires afin de permettre le décollage du « marché de la confiance », dont fait partie le marché du règlement des litiges en ligne.

La communication, l'information et la sensibilisation semblent se prêter à des mesures plus directes en faveur des PME. C'est donc dans ce domaine que le Groupe de travail est en mesure d'envisager une action.

Premièrement, il est manifeste qu'en matière de communication les pouvoirs publics doivent d'une certaine manière participer à la mise en place des modèles alternatifs de règlement des litiges. A cet effet, ils doivent veiller à ce que les intérêts des PME soient pris en considération dans les cadres et systèmes qui finiront par apparaître pour régir les voies de recours du consommateur dans le commerce électronique. Cet aspect est déjà traité à l'OCDE, mais il convient d'approfondir ce travail et d'améliorer la communication pour veiller à ce que les problèmes relevant de la politique en faveur des PME (avec dans la mesure du possible une contribution des PME) soient pris en compte dans les travaux en cours et futurs sur le règlement alternatif des litiges.

Deuxièmement, en matière d'accès à l'information et de ressources juridiques, les PME sont souvent à peine mieux loties que les consommateurs. Un des besoins les plus urgents est donc de fournir des outils qui contribueront à guider les PME dans leurs choix en matière de règlement alternatif des litiges lorsqu'elles envisageront de lancer une offre transfrontière aux consommateurs. Le présent rapport, qui s'inscrit dans la ligne de travaux comparables entrepris par l'OCDE en faveur des consommateurs envisageant d'effectuer des achats en ligne ou confrontés à un problème lié à un achat de ce type, présente pour adoption un instrument de sensibilisation aux mécanismes alternatifs de règlement des litiges pour les PME concernant les transactions entre entreprises et consommateurs (voir l'ANNEXE IV).

En suivant le même raisonnement selon lequel les PME sont souvent à peine mieux loties que les consommateurs en ce qui concerne l'accès à l'information et les ressources juridiques, un besoin tout aussi urgent a été identifié concernant la fourniture d'outils destinés à guider les PME dans leurs choix en matière de règlement alternatif des litiges lorsqu'elles envisagent d'effectuer des transactions transfrontières entre entreprises dans le domaine du commerce électronique. Comme il a été recommandé lors de la réunion de Genève de juin 2002, un instrument de sensibilisation comparable concernant les modes alternatifs de règlement des litiges a été préparé pour les PME dans le contexte des transactions entre entreprises (voir l'ANNEXE V).

Troisièmement, il serait certainement bénéfique pour les PME d'avoir un meilleur accès à l'information pratique sur les législations en matière de protection des consommateurs et sur les dispositifs et mécanismes alternatifs de règlement des litiges. Les pouvoirs publics devront veiller dans le futur,

comme ils le font aujourd'hui, à ce que ces informations soient accessibles aux PME. Toutefois, pour optimiser les possibilités qu'offrent ces informations de faciliter les décisions des PME en matière de commerce électronique transfrontière, il semble souhaitable d'opter pour un dispositif de portée mondiale et d'accès centralisé. Le problème n'est pas nouveau. Il est déjà particulièrement difficile d'établir des contacts et de diffuser de l'information aux PME au niveau national. La tâche à surmonter est encore plus ardue s'il s'agit d'établir des contacts à un niveau multinational ou mondial. Mis à part les problèmes évidents que posent les langues et le coût de production, de mise à jour, d'hébergement et de diffusion des informations, le défi à relever sera toujours d'atteindre les PME qui sont le moins connectées à des réseaux (défi comparable à celui du « dernier kilomètre » ou du « dernier mile » dans le secteur traditionnel des télécommunications).

Bien qu'il n'y ait pas lieu d'approfondir ici la question, la proposition faite par le groupe de travail de l'American Bar Association sur le commerce électronique et le règlement alternatif des litiges concernant la création d'un centre international du règlement alternatif des litiges mérite peut-être d'être mentionnée. Sous sa forme la plus simple, l'« iADR Center » ainsi proposé mettrait à jour les recommandations, codes et rapports gouvernementaux sur les meilleures pratiques concernant les prestataires de services de règlement des litiges en ligne et les cybermarchands, recommanderait et publierait les meilleures pratiques préconisées par des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges ainsi que les commentaires afférents, et produirait et diffuserait des informations sur les voies alternatives de règlement des litiges ou le règlement des litiges en ligne. Selon la proposition, le Centre devrait bénéficier de plusieurs sources de financement et représenter tous les groupes intéressés<sup>64</sup>. Pour avoir la moindre de prendre corps, cette idée devrait être reprise par un organisme plus représentatif. Elle n'est mentionnée ici que pour faire état du besoin qui a été identifié.

Il convient de mentionner une autre initiative, à savoir la proposition de l'APEC concernant un portail servant de plate-forme pour les PME, qui a fait l'objet d'un accord de principe lors de la réunion ministérielle de l'APEC sur les PME en 2002. Cette proposition prévoit la mise en place d'une plate-forme qui offrirait aux PME en expansion un meilleur accès aux informations, conseils et services qui sont intéressants pour elles. Même si le type d'informations diffusées grâce à ce portail n'est toujours pas clairement défini, il va de soi que ce moyen de diffusion sera adapté à la tâche décrite plus haut. Cette proposition est également mentionnée pour souligner le besoin qui a été identifié.

Enfin, le site Internet Asia Pacific Consumer Law (APCL) mérite d'être cité en exemple, il s'agit d'une initiative destinée à mettre à disposition des informations sur les législations en matière de protection des consommateurs<sup>65</sup>. Il est hébergé et géré par le Bureau régional pour l'Asie et le Pacifique de Consumers International et couvre une quinzaine de pays de la région. L'objectif de l'initiative est de fournir une information immédiatement disponible sur :

- Les lois et règlements concernant la protection du consommateur ;
- Les commentaires relatifs à ces textes de loi et les points essentiels des interprétations novatrices ;
- Les mises à jour concernant l'évolution de la législation à l'égard du consommateur, notamment les amendements de lois et la jurisprudence,
- Les mises à jour concernant les mécanismes alternatifs de recours.

Les échanges d'expériences concernant l'application transfrontière de la législation à l'égard du consommateur font également partie des informations que l'ACPL souhaite diffuser. Cette initiative est mentionnée ici pour mettre en évidence non pas le besoin de cette information, mais la possibilité de la

centraliser et de la diffuser. A une plus grande échelle, ces informations pourraient être fournies et mises à jour par les administrations, dans de nombreux cas à partir de documents existants et en utilisant les moyens en place. L'OCDE elle-même a publié les résultats d'une enquête sur les dispositions légales en vigueur dans les pays de l'OCDE en matière de règlement alternatif des litiges entre les entreprises et les consommateurs, dans l'optique de la protection des consommateurs et de la vie privée, ainsi qu'un Inventaire des lois, politiques et pratiques régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, qui sont disponibles sur son site Internet<sup>66</sup>. Le site Internet « [econsumer.gov](http://econsumer.gov) » contient lui aussi des informations sur les MARL et les lois régissant la protection des consommateurs. La conclusion du présent rapport est que les PME ont besoin de ce type d'informations pratiques et doivent pouvoir les obtenir sur un site centralisé. Il faut envisager des mesures de coopération dans ce domaine étant donné la similitude des besoins d'information des PME et des consommateurs en la matière.

Dans le contexte de l'OCDE, si l'on exclut les questions de coordination, qui doivent être examinées, le Réseau international des PME (RIPME) offre un moyen judicieux d'établir des relations avec les PME, de leur communiquer des informations et de les sensibiliser aux mécanismes alternatifs de règlement des litiges. Il n'est pas question de fournir des services de règlement des litiges par le biais de ce réseau international, mais de profiter de ce moyen de communication avec les PME qu'est le site du RIPME pour leur transmettre des informations et des supports de sensibilisation.

<sup>45</sup> OCDE (1997) *Commerce électronique entre entreprises et consommateurs : état de la situation et problèmes en suspens*, DSTI/ GD(1997)219.

<sup>46</sup> Déclaration conjointe de l'UE et des États-Unis sur le commerce électronique, 5 décembre 1997.

<sup>47</sup> *Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information*, Réunion au sommet du G8 qui a eu lieu à Kyushu-Okinawa en 2000.

<sup>48</sup> Statement of the European Union and the United States on Building Consumer Confidence in e-Commerce and the Role of Alternative Dispute Resolution, EU – US Summit, Washington, 18 décembre 2000, [http://europa.eu.int/comm/external\\_relations/us/summit12\\_00/e\\_commerce.htm](http://europa.eu.int/comm/external_relations/us/summit12_00/e_commerce.htm).

<sup>49</sup> <http://www.e-commerce.treasury.gov.au/html/e-commerce.htm>.

<sup>50</sup> <http://strategis.ic.gc.ca/SSG/ca01182e.html>.

<sup>51</sup> <http://www.consumersinternational.org>. Voir également la note <sup>57</sup> ci-dessous.

<sup>52</sup> <http://www.ecp.nl/ENGLISH/index.html>.

<sup>53</sup> <http://consumerconfidence.gbde.org>. Voir également la note <sup>57</sup> ci-dessous.

<sup>54</sup> [http://www.consumer-ministry.govt.nz/dp\\_e-commerce\\_statusreport.htm](http://www.consumer-ministry.govt.nz/dp_e-commerce_statusreport.htm).

<sup>55</sup> Recommandation de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (1998/257/CE). Voir également : Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 sur les principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (2001/310/EC).

<sup>56</sup> <http://www.tacd.org>.



- 57 Il convient de noter qu'en dépit d'une certaine confusion concernant la terminologie appropriée, l'impartialité est considérée par la majorité comme le véritable objectif, l'indépendance n'étant qu'un moyen pour l'atteindre. Consulter par exemple le document *Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce*, de novembre 2003 : Global Business Dialogue on Electronic Commerce (2003).
- 58 "Renforcer la confiance dans l'environnement en ligne", rapport de la Conférence conjointe de l'OCDE, de la CODIP et de la CCI disponible à l'adresse : [http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/hague-adr-report.pdf](http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf).
- 59 Le groupe de travail était composé exclusivement de praticiens et d'universitaires des États-Unis, mais il a réalisé une vaste consultation internationale bien organisée. <http://www.aba.net>.
- 60 Voir <http://europa.eu.int/comm/dg24>.
- 61 Voir <http://www.eej-net.org.uk>. Outre les pays de l'UE, la Norvège et l'Islande participent à ce projet pilote. Pour une présentation du contexte et une vue d'ensemble du EEJ-NET et des projets connexes, voir Julia Hörnle, "The European Extra-Judicial Network – Overcoming the Obstacles", ADR Online Monthly, disponible à l'adresse <http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-hornle.html>.
- 62 Voir <http://www.econsumer.gov>.
- 63 Voir <http://econfidence.jrc.it>.
- 64 American Bar Association (Task Force on Ecommerce and ADR) (2002), *Addressing Disputes in Electronic Commerce: Final Recommendations and Report*, août 2002, pp. 33-34.
- 65 [http://www.ciroap.org/apcl/about\\_us.html](http://www.ciroap.org/apcl/about_us.html). Les pays que couvre l'initiative sont l'Australie, le Cambodge, la Chine, la Corée du Sud, les îles Fidji, Hong Kong, l'Inde, l'Indonésie, le Japon, Macao, la Malaisie, la Mongolie, le Népal, la Nouvelle-Zélande, le Pakistan, les Philippines, le Sri Lanka et la Thaïlande.
- 66 OCDE (2002)c, Dispositions juridiques liées au règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs relatifs à la vie privée et à la protection des consommateurs, DSTI/ICCP/REG/CP(2002)1/FINAL ; OCDE (2002b), Inventaire des lois, politiques et pratiques régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, DSTI/CP(2000)5/FINAL. Il convient en outre de mentionner : EPIC, *The Consumer Law Sourcebook 2000: Electronic Commerce and the Global Economy*, 2000.

## BIBLIOGRAPHIE

- American Bar Association (Task Force on Ecommerce and ADR) (2002), *Addressing Disputes in Electronic Commerce: Final Recommendations and Report*, août 2002.
- Conley Tyler, Melissa & D. Bretherton, “Research into Online Alternative Dispute Resolution”, rapport rédigé pour le ministère de la Justice, Victoria (21 mars 2003).
- Consumers International (2001), *Should I buy? Shopping Online 2001: An international comparative study of electronic commerce Consumers International*, Londres.
- Consumers International (2001), *Disputes in Cyberspace 2001: Update of online dispute resolution for consumers in cross-border disputes*, Londres.
- Dennis, William J, Jr. (2000), *Small business, problems and priorities*, Senior Research Fellow, NFIB Education Foundation, États-Unis.
- Résolution des conflits pour les consommateurs, Rapport final sur le projet ECODIR, 30 septembre 2003.
- EPIC, *The Consumer Law Sourcebook 2000: Electronic Commerce and the Global Economy*, 2000.
- Commission européenne (2002a), *Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial*, Bruxelles, 19.04.2002 COM(2002) 196 final.
- Commission européenne (2002b), *Commission Staff Working Paper on B2B Internet Trading Platform: Opportunities and Barriers for SMEs –A First Assessment*, SEC(2002) 1227.
- Commission européenne (2001a), *Benchmarking National and Regional E Business Policies* (Stage 1– Synthesis Report), février 2001 (Chiffres tirés d’une étude Eurostat).
- Commission européenne (2001b), “Business Process Models and Technical Requirements for Online Dispute Resolution”, Workshop Report, Centre commun de recherche, Ispra, Italie.
- Geist, Michael (2001), *Is There a There There?: Towards Greater Certainty for Internet Jurisdiction* 16 (2001) Berkeley Tech Law Journal, disponible à l’adresse : [http://www.law.berkeley.edu/journals/btlj/articles/16\\_3/geist/geist.pdf](http://www.law.berkeley.edu/journals/btlj/articles/16_3/geist/geist.pdf).
- Global Business Dialogue on Electronic Commerce (2001), *Consumer Confidence: Alternative Dispute Resolution*, septembre 2001, disponible à l’adresse [www.gbde.com](http://www.gbde.com).
- Global Business Dialogue on Electronic Commerce (2003), *Alternative Dispute Resolution Guidelines: Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce* (novembre 2003), disponible à l’adresse [www.gbde.com](http://www.gbde.com).

- Haines, Avril D. (2002a), *Choice-of-court agreements in international litigations: Their use and legal problems to which they give rise in the context of the Interim Text*, Bureau de la Conférence de La Haye de droit international privé, document préliminaire 18 de février 2002 pour la Commission I sur les Affaires générales et la politique de la Conférence.
- Haines, Avril D. (2002b), *The Impact of the Internet on the Judgements Project: Thoughts for the Future* Bureau de la Conférence de La Haye de droit international privé, document préliminaire 17 de février 2002 pour la commission spéciale d'avril 2002 sur les Affaires générales et la politique de la Conférence.
- Hayakawa, Yoshihisa & Yokomizo, Dai (2000), *E-commerce and Private International Law in Japan*, Document présenté à l'IST 2000 Event, novembre 2000, disponible à l'adresse <http://2000.istevent.cec.eu.int/en/index.htm>.
- Chambre de commerce internationale,(2001), *La compétence et la loi applicable dans le commerce électronique*, 6 juin 2001, Paris.
- Landwell/Pricewaterhouse Coopers (2001), *Time for Law and Order*, disponible à l'adresse [www.ebcenter.org](http://www.ebcenter.org).
- Lunati, Mariarosita (2001), *ICT and Electronic Commerce Strategies*, OCDE, Paris.
- Norihiko, Maeda, *ADR in Japan*, publié par Japan Commercial Arbitration Association, disponible à l'adresse <http://www.jcaa.or.jp>, Japon.
- OCDE (1997) *Commerce électronique entre entreprises et consommateurs : état de la situation et problèmes en suspens*, DSTI/GD(1997)219.
- OCDE (2000a), Premier rapport sur les initiatives des pouvoirs publics et du secteur privé pour promouvoir et mettre en œuvre les lignes directrices de l'OCDE régissant la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique, DSTI/CP(2000)7/FINAL, Paris.
- OCDE (2000b), Inventaire des lois, politiques et pratiques régissant la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique, DSTI/CP(2000)5/FINAL
- OCDE (2001a), Le commerce électronique et les petites et moyennes entreprises, DSTI/IND/(2001)7, Paris.
- OCDE (2001b), Inventaire des mécanismes de règlement alternatif des litiges en ligne, DSTI/ICCP/REG/CP(2001)2
- OCDE (2001c) *The Internet and Business Performance*, Forum de la politique de l'entreprise et de l'industrie, Actes p. 25, disponible à l'adresse <http://www.oecd.org/pdf/M00023000/M00023758.pdf>, Paris.
- OCDE (2001d) Tableau de bord de l'OCDE de la science, de la technologie et de l'industrie – *Vers une économie fondée sur le savoir*, Paris.
- OCDE(2002a), Perspectives des technologies de l'information 2002, DSTI/ICCP/IE(2001), Paris.
- OCDE (2002b), Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, DSTI/CP(2002)3, Paris.

OCDE (2002c), Dispositions juridiques liées au règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs relatifs à la vie privée et à la protection des consommateurs, DSTI/ICCP/REG/CP(2002)1/FINAL, Paris.

OCDE (2002d), *Trust-Enhancing Policies: Public-Private Partnerships – Proposal for a Feasibility Study*, DSTI/ICCP/REG/RD(2002)5, Paris.

OCDE, CODIP et CCI, Compte rendu de la Conférence conjointe (2000), *Établir la confiance dans l'environnement en ligne*, DSTI/ICCP/REG/CP(2001)2 disponible à l'adresse [http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online\\_trust/hague-adr-report.pdf](http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf), La Haye.

Perritt, Henry H Jr.(2000), *Economic and Other Barriers to Electronic Commerce*, (2000) 21 U. Pa. J. Int'l Econ. L. 563, États-Unis.

Statistics Norway (2001), *Use of ICT in Nordic Enterprises 1999/2000*, p. 20, Norvège.

Statistical Report 1999/2000, Bulletin de la Cour internationale d'arbitrage de la CCI

CNUCED, Rapport sur le commerce électronique et le développement, 2003, UNCTAD/SDTE/ECB/2003/1.

*Annexe I*

**INVENTAIRE DES MÉCANISMES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE  
ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS ET ENTRE CONSOMMATEURS  
ÉTABLI PAR LA CCI**

**© ICC – Autorisation de reproduction. Résumé des conclusions tiré du document  
“Business-to Consumer and Consumer-to-Consumer Alternative Dispute Resolution (ADR)  
Inventory Project: Summary Report” disponible sur le site Internet, [www.iccwbo.org](http://www.iccwbo.org),  
copié le 1<sup>er</sup> novembre 2002.**

**Résumé des conclusions**

Cette section reprend les points marquants d'une analyse préliminaire des synthèses communiquées par des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges du monde entier. Les conclusions sont présentées sous une forme concise et sont censées fournir un aperçu des grandes tendances et des résultats importants qui ont été identifiés.

Il convient de mentionner que les tendances et résultats présentés dans cette section ne correspondent vraisemblablement pas aux caractéristiques de l'ensemble des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges dans le monde. Aucun effort particulier n'a été effectué pour constituer un échantillon statistiquement significatif, mais nous avons essayé d'étendre l'enquête à une population aussi importante que possible. Les réponses que nous avons reçues correspondent à un groupe auto-sélectionné qui n'est pas obligatoirement représentatif de l'échantillon plus large des prestataires contactés pour l'enquête ni du secteur des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges au niveau mondial. Les résultats qui sont présentés donnent une idée de l'éventail et de la portée des services actuellement offerts dans le monde mais ne constituent pas une analyse définitive de la situation du secteur des services alternatifs de règlement des litiges dans le contexte des transactions entre entreprises et consommateurs et entre consommateurs.

Plus de la moitié des répondants à l'enquête proposaient la négociation assistée et deux prestataires sur cinq offraient des services de médiation en ligne. Puisque la disponibilité de services en ligne de ce type s'accroît, il peut s'avérer particulièrement nécessaire de contribuer à la mise en place de lignes directrices et de normes pour la fourniture de ces services.

**Formules proposées pour les services de règlement des litiges**

*Formules proposées pour les services en ligne et hors ligne*

On demandait aux répondants de cocher les services qu'ils proposaient en ligne et hors ligne parmi les quatre grandes catégories de services de règlement des litiges que sont : l'arbitrage, la médiation, la négociation assistée et la négociation automatique. Il est à noter que la majorité des répondants à

l'enquête proposaient différents services en ligne et hors ligne. Cette indication laisse supposer qu'un nombre croissant de prestataires traditionnels de services alternatifs de règlement des litiges commence à proposer des services en ligne pour compléter les mécanismes hors ligne existants. La Consumers Association of Iceland qui propose des services d'arbitrage et de négociation assistée hors ligne, par exemple, commence à offrir des services de négociation assistée en ligne. La chambre nationale et internationale d'arbitrage de Milan a ajouté la médiation en ligne à sa gamme de services traditionnels d'arbitrage et de médiation hors ligne. Seuls 6 répondants sur 37 n'offraient que des services en ligne, alors que 9 répondants n'offraient aucun service en ligne.

Le tableau ci-dessous donne une indication de la fréquence de l'offre des différents services de règlement des litiges. Parmi les répondants, il était plus fréquent que les prestataires offrent des services hors ligne qu'en ligne. La négociation assistée, proposée par 54 % des répondants, était le service en ligne le plus fréquemment offert. La négociation automatique, qui ne nécessite aucun intermédiaire et ne repose que sur une procédure informatique, était le service en ligne le moins prisé, et n'était proposée que par 27 % des prestataires. Parmi les services hors ligne, la médiation, proposée par 70 % des répondants, était le service le plus prisé. Les répondants avaient également la possibilité de citer d'autres services qui n'appartenaient pas aux quatre catégories proposées. Parmi ceux qui ont été mentionnés figurent la conciliation, l'évaluation neutre au stade initial et les avis d'expert sans caractère contraignant.

**Tableau 1. Pourcentage de prestataires offrant des services alternatifs de règlement des litiges (N=37)**

	Services offerts en ligne	Services offerts hors ligne
Arbitrage	35%	57%
Médiation	41%	70%
Négociation assistée	54%	68%
Négociation automatique	27%	16%

### *Litiges transfrontières*

Les répondants à l'enquête ont indiqué en grande majorité que leurs services pouvaient s'appliquer à des litiges transfrontières. Seuls 2 des 13 répondants aux États-Unis n'offraient pas de services pour les litiges transfrontières, par exemple. Aucune indication précise sur la fréquence des affaires introduites concernant des litiges transfrontières n'est disponible.

### **Portée des services offerts**

#### *Types de litige le plus fréquemment traités*

Les répondants ont énuméré un grand nombre des litiges fréquemment traités comme les retards de livraison, les erreurs dans les caractéristiques des produits, les surcoûts imprévus et la non-livraison des marchandises.

### *Langue utilisée*

L'anglais, langue la plus prisée, était proposé par tous les répondants, à quelques exceptions près. Plusieurs répondants, principalement des organismes publics de protection du consommateur, n'offraient des services que dans la langue officielle de leur pays. De nombreux prestataires européens offrent leurs services dans plus d'une langue, habituellement en anglais, français, allemand, espagnol ou italien, entre autres. De nombreux prestataires aux États-Unis n'offrent leurs services qu'en anglais, ou à la fois en

anglais et en français ou en espagnol. Des services en japonais ou en chinois étaient proposés par plusieurs prestataires situés en dehors de l'Asie. Plusieurs prestataires ont indiqué qu'ils étaient capables de fournir des services dans plusieurs langues mais qu'ils n'ont en fait jamais été amenés à utiliser certaines d'entre elles. Les seuls prestataires qui offraient des services dans plus de cinq langues étaient Eurochambres (pour toute l'Europe), NovaForum (Canada), WIPO Arbitration and Mediation Center (Suisse), et SquareTrade (États-Unis). Les tableaux qui suivent mentionnent un choix de langues proposées qui correspond à celui des documents disponibles en ligne.

### ***Domaine d'application géographique des services proposés***

De nombreux organismes publics ou quasi-publics de protection du consommateur offrent des services de règlement des litiges qui sont le plus souvent destinés aux consommateurs et entreprises de leur pays respectif. Parmi les initiatives privées, le champ d'application possible des services semble rarement limité sur le plan géographique. En réalité, la majorité des prestataires se concentre le plus souvent sur sa région d'origine, le règlement des litiges internationaux se heurtant à des problèmes de langue et d'autres questions pratiques. NovaForum (Canada) offre ses services au niveau international, mais son activité se concentre sur les États-Unis, le Canada et l'Europe occidentale. Le Cibertribunal (Pérou) offre ses services hors ligne principalement au Pérou mais peut fournir des services en ligne dans le monde entier. ADR Group (Royaume-Uni) a pour cible le Royaume-Uni et l'Europe mais propose aussi ses services presque partout dans le monde.

### **Introduction d'une demande de règlement de litige**

#### ***Montant habituel des transactions litigieuses***

Le montant habituel des transactions litigieuses traitées par les prestataires de services alternatifs de règlement des litiges est très variable et peut être considérable. Dans le cas de Mediation Arbitration Resolution Services (États-Unis), le montant des transactions litigieuses traitées en ligne est habituellement compris entre 100 dollars et 50 000 dollars US. En ce qui concerne les modes alternatifs traditionnels de règlement des litiges, le montant des transactions est compris en général dans une fourchette qui va de 5 000 dollars à 1 000 000 dollars US ou plus. Dans le cas de Consensus Mediation (RU), presque tous les litiges traités concernant des consommateurs portent sur des transactions de moins de 5 000 livres sterling. SquareTrade (États-Unis) a traité des litiges qui concernaient des transactions allant jusqu'à 1 000 000 dollars US, mais le montant moyen des transactions litigieuses est inférieur à 1 000 dollars.

### **Conclusions des affaires traitées**

Dans le domaine du règlement alternatif des litiges, les décisions varient beaucoup d'un prestataire à l'autre. Les décisions du médiateur de l'Internet en Autriche ou de l'Agence nationale des consommateurs au Danemark, par exemple, ne sont pas juridiquement contraignantes pour les parties. En revanche, les accords facilités par ADR Group au Royaume-Uni sont considérés comme ayant un caractère obligatoire pour les deux parties. Des différences liées au contexte juridique peuvent également influencer sur l'application des décisions prises en matière de règlement alternatif des litiges. En Italie, par exemple, les tribunaux peuvent faire exécuter des décisions arbitrales prises par la Chambre nationale et internationale d'arbitrage de Milan. En Islande, ni la Commission de recours concernant la vente de biens et de services ni l'Association des consommateurs n'ont prévu de dispositions d'application des décisions rendues dans le domaine du règlement alternatif des litiges.

### **Conditions à remplir par les médiateurs, les arbitres ou les personnes neutres**

Presque tous les répondants ont indiqué qu'ils avaient défini des conditions à remplir par les médiateurs, les arbitres ou des personnes neutres. La plupart des répondants ont fourni des informations précises sur les conditions à remplir en niveau de la formation et de l'expérience.

### **Sécurité, détails techniques et protection de la vie privée**

Chez ces prestataires de services en ligne, le courrier électronique et les formulaires électroniques sont les outils de communication électronique le plus souvent mentionnés. Pour ce qui est de la sécurité, presque tous les prestataires de services en ligne ont généralement pris le temps de formuler des réponses précises concernant le recours au chiffrement ainsi que d'autres mesures de protection des données et de la vie privée.

### **Coût des services**

Les indications de prix fournies par une grande partie des répondants à l'enquête ne sont pas fiables. En règle générale, les répondants ont indiqué que les commissions initiales et les commissions de service variaient en fonction de l'importance du litige. Les services peuvent être gratuits comme dans le cas de plusieurs organismes associatifs ou publics ou donner lieu à la facturation de commissions de plusieurs milliers de dollars US. Le fichier Excel joint intitulé ADR\_Survey.xls contient des indications de prix générales pour les répondants qui ont fourni des informations dans ce domaine.

### **Information sur les sociétés**

Il existe des différences importantes entre pays concernant la certification des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges. Dans de nombreux cas, une certification sous une forme quelconque a été délivrée aux prestataires par un organisme national. Aucun organisme international particulier n'a vu le jour en tant qu'organisme central de certification ou d'organe directeur régissant cette branche d'activité.

Les principales sources de financement sont également très différentes d'une organisation à l'autre. À côté des revenus générés par l'activité commerciale, de nombreux organismes publics ou quasi-publics comme l'Agence nationale danoise de protection des consommateurs, la Commission nationale suédoise chargée des réclamations des consommateurs ou les Eurochambres recevaient des fonds publics. Plusieurs entreprises privées comme NovaForum au Canada et ACB Conflict Management for Commerce and Industry aux Pays-Bas ont également indiqué qu'elles recevaient des fonds publics. Parmi les entreprises ayant bénéficié de financements externes privés figuraient plusieurs prestataires de règlement des litiges basés sur l'Internet comme Cybersettle, SquareTrade et Online Resolution, tous situés aux États-Unis.



**[Liste et inventaire des sites Internet]****Autriche**

<b>Internet Ombudsman</b>				
<b>Adresse :</b> ÖIAT (Institut autrichien des télécommunications appliquées) Margaretenstrasse 70 A-1050 Vienne Autriche				
<b>Téléphone :</b> 01/595 21 12 - 95				
<b>Fax :</b> 01/595 21 12 - 99				
<b>Mél. :</b> kontakt@ombudsmann.at				
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.ombudsmann.at/">http://www.ombudsmann.at/</a>				
<b>Langues de travail :</b> allemand, anglais				
<b>Services transfrontières :</b> oui				
<b>Secteurs ciblés :</b> toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne				
<b>Services de règlement alternatif des litiges proposés :</b>				
	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	X	X	X	
<b>Hors ligne</b>	X	X	X	

**Belgique**

<b>Eurochambres</b>				
<b>Adresse :</b> Rue Archimède 5 BP 4, B-1000 Bruxelles Belgique				
<b>Téléphone :</b> +32.2.2820867				
<b>Fax:</b> +32.2.2300038				
<b>Mél. :</b> eurochambres@eurochambres.be				
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.eurochambres.be/">http://www.eurochambres.be/</a>				
<b>Langues de travail :</b> anglais, allemand, français, italien, espagnol, suédois, néerlandais				
<b>Services transfrontières :</b> oui				
<b>Secteurs ciblés :</b> toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne				
<b>Services de règlement alternatif des litiges proposés :</b>				
	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>			X	
<b>Hors ligne</b>				

## Canada

**NovaForum**

**Adresse :** 1670 Bayview Avenue, Suite 310  
Toronto, Ontario M4G 3C2  
Canada

**Téléphone :** 416.481.6682

**Fax:** 416.486.9069

**Mél. :** info@novaforum.com

**Site Internet :** [www.novaforum.com](http://www.novaforum.com)

**Langues de travail :** anglais, français, italien, espagnol, allemand, chinois

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	X	X	X	X
<b>Hors ligne</b>	X	X	X	X

## Chine

**Hong Kong International Arbitration Centre**

**Adresse :** 38th Floor Two Exchange Square  
8 Connaught Place  
Hong Kong S.A.R.  
Chine

**Téléphone :** 011-852 2525-2381

**Fax:** 011-852 2524-2171

**Mél. :** adr@hkiac.org

**Site Internet :** <http://www.hkiac.org/>

**Langues de travail :** anglais, chinois

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** distribution de détail en ligne et services financiers en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	X			
<b>Hors ligne</b>	X	X		

## Danemark

<b>Agence danoise des consommateurs - Forbrugerstyrelsen</b>				
<b>Adresse :</b> Amager Faelledvej 56 - DK- 2300 Kobenhavn S Danemark				
<b>Téléphone :</b> 00 45 3266 9000				
<b>Fax:</b>				
<b>Mél. :</b> fs@fs.dk				
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.fs.dk/">http://www.fs.dk/</a>				
<b>Langues de travail:</b> danois				
<b>Services transfrontières :</b> oui				
<b>Secteurs ciblés :</b> toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne				
<b>Services de règlement alternatif des litiges proposés :</b>				
	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>			

## Égypte

<b>Cairo Regional Centre for International Commercial Arbitration</b>				
<b>Adresse :</b> Al-Saleh Ayoub St. Zamalek, Cairo Egypte				
<b>Téléphone :</b> (20) 2-340-1333				
<b>Fax:</b> (20) 2-340-1336				
<b>Mél. :</b> crcica@idscl.gov.eg				
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.crcica.org.eg">www.crcica.org.eg</a>				
<b>Langues de travail :</b> anglais, français, arabe				
<b>Services transfrontières :</b> oui				
<b>Secteurs ciblés :</b> tous les aspects de la protection du consommateur				
<b>Services de règlement alternatif des litiges proposés :</b>				
	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

## Allemagne

### **gwmk (Gesellschaft fuer Wirtschaftsmediation und Konfliktmanagement e.V.)**

**Adresse :** Brienner Strasse 9  
D-80333 Munich  
Allemagne  
**Téléphone :** 49 89 290970  
**Fax:** 49 89 29097200  
**Mél. :** mediation@gwmk.org  
**Site Internet :** <http://www.gwmk.org/>

**Langues de travail :** allemand, anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

#### **Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	

### **Trusted Shops GmbH**

**Adresse :** Im MediaPark 8 / KölnTurm  
50670 Cologne  
Allemagne  
**Téléphone :** 49 221 77 53 66  
**Fax:** ++40 221 77 53 689  
**Mél. :** service@trustedshops.com  
**Site Internet :** <http://www.trustedshops.org/>

**Langues de travail :** allemand, anglais, français

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

#### **Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

## Islande

**Appeals Committee on the Sale of Goods and Services**

**Adresse :** Arnarhvoli  
Reykjavík  
Islande  
**Téléphone :** (354) 5609070  
**Fax:** (354) 5621289  
**Mél. :** postur@ivr.stjr.is  
**Site web :** <http://www.raduneyti.is/>

**Langues de travail :** islandais

**Services transfrontières :** non

**Secteurs ciblés :** distribution de détail en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>				

**Neytendasamtökin (Association islandaise des consommateurs)**

**Adresse :** Síðumúla 13  
108 Reykjavík  
Islande  
**Téléphone :** (354) 545 1200  
**Fax:** (354) 545 1212  
**Mél. :** ns@ns.is  
**Site Internet :** <http://www.ns.is/>

**Langues de travail :** islandais, anglais

**Services transfrontières :** non

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>			<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	

## Israël

<b>Israeli Institute of Commercial Arbitration</b>				
<b>Adresse :</b> Haihashruouaim St. 84- Tel Aviv 67132 Israël				
<b>Téléphone :</b> (972) 3 5631052				
<b>Fax:</b> (972) 3 5619027				
<b>Mél. :</b> michall@the-chamber.org.il				
<b>Site Internet :</b>				
<b>Langues de travail :</b> hébreu, anglais				
<b>Services transfrontières :</b> oui				
<b>Secteurs ciblés :</b>				
<b>Services de règlement alternatif des litiges proposés :</b>				
	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		

## Italie

<b>Camera Arbitrale di Milano</b>				
<b>Adresse :</b> Piazza Affari 6 Milano Italie				
<b>Téléphone :</b> 39285154536				
<b>Fax:</b> 39285154531				
<b>Mél. :</b> camera.arbitrale@mi.camcom.it				
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.camera-arbitrale.com">www.camera-arbitrale.com</a>				
<b>Langues de travail :</b> italien, anglais, français				
<b>Services transfrontières :</b> oui				
<b>Secteurs ciblés :</b> toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne				
<b>Services de règlement alternatif des litiges proposés :</b>				
	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>		<b>X</b>		
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		

## Luxembourg

### Centre Européen des Consommateurs – Luxembourg

**Adresse :** 55, rue des bruyères  
L-1274 Howald  
Luxembourg  
**Téléphone :** (352) 496022-1, 496022-403, 496022-404  
**Fax:** 494957  
**Mél. :** info@euroguichet.lu  
**Site Internet :** <http://www.euroguichet.lu/>

**Langues de travail :** français, allemand

**Services transfrontières :** non

**Secteurs ciblés :**

#### Services de règlement alternatif des litiges proposés :

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>			<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	

## Pays-Bas

### ACB Conflict Management for Business and Industry

**Adresse :** Beznidenhouteseweg 12  
Postbus 93002, 2509 AA  
La Haye  
Pays-Bas  
**Téléphone :** (31) 70-3490 493  
**Fax:** (31) 70-3490 295  
**Mél. :** acb@vno-ncw.nl  
**Site Internet :**

**Langues de travail :** néerlandais, anglais, allemand, français

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

#### Services de règlement alternatif des litiges proposés :

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>			<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	

## Pérou

### Cibertribunal Peruano

**Adresse :** Av. Santa Cruz 937  
Lima 18  
Pérou

**Téléphone :**

**Fax:**

**Mél. :** ajacy-w@amauta.rcp.net.pe

**Site Internet :** <http://www.cibertribunalperuano.org/>

**Langues de travail :** anglais, espagnol

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

#### Services de règlement alternatif des litiges proposés :

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	X			
<b>Hors ligne</b>	X	X	X	

## Suède

### National Board for Consumer Complaints

**Adresse :** PO Box 174  
101 23 Stockholm  
Suède

**Téléphone :** 46 8 783 17 00

**Fax:** 46 8 783 17 01

**Mél. :** arn@arn.se

**Site Internet :** [www.arn.se](http://www.arn.se)

**Langues de travail :** suédois

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

#### Services de règlement alternatif des litiges proposés :

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>	X			

## Suisse

### WIPO Arbitration and Mediation Center



**Adresse :** 34, chemin des Colombettes  
P.O. Box 18  
1211 Genève 20  
Suisse

**Téléphone :** (41-22) 338 9111

**Fax:** (41-22) 740 3700

**Mél. :** [arbiter.mail@wipo.int](mailto:arbiter.mail@wipo.int)

**Site Internet :** [arbiter.wipo.int/center/index.html](http://arbiter.wipo.int/center/index.html)

**Langues de travail :** anglais, français, allemand, japonais, coréen, portugais, espagnol

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

## Royaume-Uni

**A Commercial Initiative for Dispute Resolution**

**Adresse :** 3 Verulam Buildings  
Gray's Inn  
Londres WC1R 5NT  
Royaume-Uni

**Téléphone :** 44 (0)20 7269 1169

**Fax:** 44 (0)20 7269 1186

**Mél. :** [admin@aci-adr.com](mailto:admin@aci-adr.com)

**Site Internet :** <http://www.aci-adr.com/>

**Langues de travail :** anglais, espagnol, français, portugais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	<b>X</b>			
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

**ADR Group**

**Adresse :** Grove House  
Grove Road  
Bristol BS6 6UN  
Royaume-Uni  
**Téléphone :** 0117 946 7180  
**Fax:** 0117 946 7181  
**Mél. :** info@adrgroup.co.uk  
**Site Internet :** <http://www.adrgroup.co.uk/>

**Langues de travail :** anglais, espagnol

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** Toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>		X	X	

**Association of British Travel Agents**

**Adresse :** 68-71 Newman Street ,  
Londres , W1T 3AH  
Royaume-Uni  
**Téléphone :** 44 (0)20 7637 2444  
**Fax:** 44 (0)20 7637 0713  
**Mél. :** abta@abta.co.uk  
**Site Internet :** <http://www.abta.com/>

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** tourisme

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	X		X	
<b>Hors ligne</b>	X		X	

**Centre for Dispute Resolution (CEDR)**

**Adresse :** Princes House  
95 Gresham Street  
Londres EC2V 7NA  
Royaume-Uni  
**Téléphone :** 011-44-20 7600-0500  
**Fax:** 011-44-20 7600-0501  
**Mél. :** mediate@cedr.co.uk  
**Site Internet :** [www.cedr.co.uk](http://www.cedr.co.uk)

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :**

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	

**Consensus Mediation**

**Adresse :** York House  
89 York Street  
Norwich NR2 2AP  
Royaume-Uni  
**Téléphone :** 01603 665845  
**Fax:** 01603 633996  
**Mél. :** mediate@consensusmediation.com  
**Site Internet :** <http://www.consensus.uk.com/>

**Langues de travail :** anglais, suédois, espagnol

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

## États-Unis

### Council of Better Business Bureaus Dispute Resolution Division

**Adresse :** 4200 Wilson Blvd.  
Suite 800  
Arlington, VA 22203-1838  
Etats-Unis

**Téléphone :** 703.276.0100

**Fax:** 703.525.8277

**Mél. :**

**Site Internet :** [www.bbb.org/complaints/aboutResolution.asp](http://www.bbb.org/complaints/aboutResolution.asp)

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

### Cybersettle

**Adresse :** 105 South Bedford Rd.  
Mount Kisco, NY 10549  
Etats-Unis

**Téléphone :** 914-244-7000

**Fax:** 914-244-1010

**Mél. :** [info@cybersettle.com](mailto:info@cybersettle.com)

**Site Internet :** [www.cybersettle.com](http://www.cybersettle.com)

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** non

**Secteurs ciblés :** assurances, services juridiques

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				
<b>Hors ligne</b>				<b>X</b>

**Internet Neutral Mediation Services**

**Adresse :** 33626 Rising Tide Court  
Dana Point, CA 92629  
Etats-Unis

**Téléphone :**

**Fax:**

**Mél. :** mediator@internetneutral.com

**Site Internet :** <http://www.internetneutral.com/>

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>				

**Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)**

**Adresse :** 22817 Ventura Blvd. Suite 488  
Woodland Hills, CA 91364  
Etats-Unis

**Téléphone :** 1-888-769-6277

**Fax:**

**Mél. :** info@resolvemydispute.com

**Site Internet :** <http://www.resolvemydispute.com/>

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

**National Arbitration Forum**

**Adresse :** P.O. Box 50191  
Minneapolis, MN 55405-0191  
Etats-Unis  
**Téléphone :** (800) 474 2371 en Amérique du Nord, (651) 631 1105  
**Fax:** (651) 631 0802  
**Mél. :** Infor@arb-forum.com  
**Site Internet :** [www.arbitration-forum.com/](http://www.arbitration-forum.com/)

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

**Online Resolution**

**Adresse :** One Broadway, Suite 600  
Cambridge, MA 02142  
Etats-Unis  
**Téléphone :** (617) 475-1515, (866) 324-7111  
**Fax:** (413) 215-0002  
**Mél. :** sales@onlineresolution.com  
**Site Internet :** <http://www.onlineresolution.com/>

**Langues de travail :** anglais, français, espagnol

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Hors ligne</b>				

**SquareTrade**

**Adresse :** 50 First Street, Suite 600  
San Francisco, California 94105  
Etats-Unis

**Téléphone :**

**Fax:**

**Mél. :**

**Site Internet :** [www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com)

**Langues de travail :** anglais, français, allemand, italien, russe, espagnol, portugais, japonais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>				

**TRUSTe**

**Adresse :** 1180 Coleman Avenue, Suite 202  
San Jose, CA 95110  
Etats-Unis

**Téléphone :** (408) 494-4950

**Fax:** (408) 494-4960

**Mél. :**

**Site Internet :** [www.truste.org/users/users\\_watchdog\\_intro.html](http://www.truste.org/users/users_watchdog_intro.html)

**Langues de travail :** anglais, japonais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** questions liées à la protection de la vie privée

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>			<b>X</b>	
<b>Hors ligne</b>			<b>X</b>	

**USsettle.com**

**Adresse :** U.S. Settlement Corporation  
 21 Tenby Court  
 Baltimore, MD 21093-1872  
 Etats-Unis

**Téléphone :** 410.321.4700

**Fax:** 410.321.4780

**Mél. :** info@ussettle.com

**Site Internet :** [www.ussettle.com/](http://www.ussettle.com/)

**Langues de travail :** anglais

**Services transfrontières :** oui

**Secteurs ciblés :** toute la distribution de détail en ligne et tous les services en ligne

**Services de règlement alternatif des litiges proposés :**

	Arbitrage	Médiation	Négociation assistée	Négociation automatique
<b>En ligne</b>				<b>X</b>
<b>Hors ligne</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>



*Annexe II***INVENTAIRE DES PROGRAMMES DE RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS ÉTABLI PAR CONSUMERS INTERNATIONAL**

© Consumers International – Inventaire critique extrait et reproduit avec autorisation à partir de :  
 “Disputes in Cyberspace 2001: Update of Online Dispute Resolution for Consumers  
 in Cross-border Disputes”

**1-2-3 Settle.com (<http://www.123settle.com>)***Négociation automatique, médiation, arbitrage, évaluation des réclamations ; commissions d'utilisation*

123Settle.com est un service en ligne de règlement alternatif des litiges implanté aux États-Unis, il est détenu et géré par des avocats. Il a été mis en place à la fin de 1999. Il s'agit d'une entreprise privée qui tire ses revenus des commissions d'utilisation facturées. Elle propose des services de négociation automatique, de médiation, d'évaluation et d'arbitrage pour des litiges en ligne et hors ligne. Les parties décident du caractère obligatoire ou non des conclusions du règlement automatique, de la médiation ou de l'arbitrage. 123Settle.com ne se charge pas de leur exécution et n'est partie à aucun accord en la matière. Les parties peuvent abandonner à tout moment la procédure de règlement alternatif des litiges. Pour le moment, les services de 123Settle.com ne sont offerts qu'en anglais. Le site Internet est facilement accessible et simple d'utilisation. Différents moyens de communication sont utilisés durant la procédure : communications sur Internet, courrier électronique sécurisé, fax et téléphone. Le service de négociation automatique est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les parties acceptent à l'avance de participer à une procédure et doivent payer à l'avance une commission de 200 dollars US (montant global, pas par partie) indépendamment du fait qu'un règlement soit trouvé ou non. Chaque partie fait des propositions confidentielles en vue d'un règlement, lors d'enchères successives. D'après les paramètres par défaut, si l'offre correspond à 80 % au moins du montant demandé, le litige est tranché et le montant de l'offre est retenu. Si, lors d'une enchère, l'offre est supérieure au montant demandé, le litige est tranché pour le montant demandé. Les parties peuvent fixer leurs propres paramètres. Elles sont informées du règlement (ou de l'absence de règlement) dans les 24 heures qui suivent le début des négociations. Les médiations ont lieu par courrier électronique ou par l'intermédiaire du site Internet de 123Settle.com, les échanges de courrier électronique sont illimités durant trois jours consécutifs. Les courriers électroniques peuvent être sécurisés sur demande. Les services d'arbitrage et d'évaluation nécessitent la transmission d'informations (documents, pièces justificatives, argumentaire, etc.) par courrier électronique à l'arbitre qui doit établir les responsabilités et, le cas échéant, évaluer les dommages. Les motifs de la décision rendue sont exposés. La commission facturée en cas de médiation, arbitrage ou évaluation est de 600 dollars US minimum (montant global, pas par partie). Les parties sont informées à l'avance si le montant des commissions facturées dépasse 600 dollars US. 123Settle.com a recours à des médiateurs et arbitres professionnels (essentiellement des juges à la retraite ou d'anciens membres de l'administration judiciaire), qui lui sont proposés par un tiers qui est un prestataire de services de ce type. La désignation du médiateur ou de l'arbitre pour chaque litige est opérée selon un mode aléatoire. Les conclusions des affaires traitées ne sont pas publiées.

## **EVALUATION**

Le service de négociation automatique de 123Settle.com n'est intéressant que pour les litiges de consommation portant sur des montants importants à condition que l'aspect monétaire soit le seul problème en cause et que le vendeur accepte de négocier de cette manière. Le service de négociation et d'arbitrage de 123Settle.com est également trop onéreux pour être une solution envisageable pour des consommateurs, sauf si le vendeur prend en charge les frais. Ces services répondent aux exigences d'indépendance, de convivialité, de rapidité et de régularité de la procédure, mais la transparence pourrait être améliorée par la publication des décisions d'arbitrage.

### **AllSettle.com (<http://www.allsettle.com>)**

*Négociation automatique réservée aux réclamations en matière d'assurances ; gratuit pour le requérant ; commission payée par la société d'assurances*

AllSettle.com est un service de règlement alternatif des litiges implanté aux États-Unis qui est en place depuis le début de 1999. Il ne traite que des réclamations relatives à des indemnisations d'assurances concernant principalement des dommages corporels. Cette initiative privée a été mise en place par des spécialistes de l'Internet, des assurés auteurs de réclamations et des inspecteurs d'assurances. La société est financée par des investisseurs privés et les commissions d'utilisation. Pour garder son indépendance, elle n'accepte pas les financements provenant du secteur des assurances. Les services de AllSettle.com sont gratuits pour les requérants et les juristes. Si un arrangement est trouvé, AllSettle.com facture une commission forfaitaire de 200 dollars US à la société d'assurances. Le règlement des réclamations n'est soumis à aucune limitation dans la durée, sauf accord entre les parties à ce sujet. Pour faciliter la procédure, plusieurs moyens de communication sont utilisés, parmi lesquels les communications sur Internet, le courrier électronique et le téléphone (pour les personnes ne disposant pas d'un ordinateur). Toutes les propositions restent confidentielles et ne sont pas communiquées à la partie adverse. Si les offres et les demandes se recoupent en incluant une marge d'un tiers, le litige est tranché pour un montant qui correspond à la moyenne des deux propositions. Après l'introduction de la demande, le requérant est informé du plus faible montant possible de l'arrangement avant de finaliser son offre. Après introduction de l'offre, les inspecteurs d'assurance sont informés du montant le plus élevé possible de l'arrangement avant de finaliser leur offre. Si l'écart entre l'offre et la demande dépasse une marge d'un tiers, la réclamation n'est pas tranchée. Si l'offre est égale ou supérieure à la demande du requérant, le litige est réglé pour le montant demandé. Les parties peuvent abandonner à tout moment la procédure avant qu'un arrangement soit trouvé. Les utilisateurs du service acceptent d'être liés par l'arrangement ainsi trouvé dans leur affaire mais n'abandonnent pas leur droit d'ester en justice. Le site de AllSettle.com est facile à trouver et les services sont simples à utiliser. Ce service n'est actuellement disponible qu'en anglais, mais AllSettle.com a réservé des adresses URL dans plusieurs autres langues afin de proposer ses services en français, en allemand et en espagnol. Les conclusions des affaires ne sont pas publiées ni rendues accessibles au public, mais AllSettle.com se réserve le droit de les publier dans le l'avenir.

## **EVALUATION**

AllSettle.com a un champ d'application très limité dans le domaine des transactions entre entreprises et consommateurs puisque ce service ne concerne que des réclamations en matière d'assurances. Néanmoins, il est bien classé pour sa transparence, sa convivialité, son accessibilité financière, sa rapidité et la régularité de la procédure. A la différence d'autres services de règlement automatique des litiges, il a été mis en place pour être proposé gratuitement aux requérants (consommateurs). Le fait que ce service soit payant pour les sociétés d'assurances risque toutefois d'avoir

une incidence sur l'indépendance du service – peut-être pas concrètement, mais au moins en ce qui concerne son indépendance perçue .

### **BBB et BBBOnline Complaint System (<http://www.bbbonline.org>)**

*Service d'assistance en matière de réclamations et d'information des consommateurs ; gratuit pour le consommateur ; commission d'adhésion pour les entreprises*

Le système BBB à but non lucratif implanté en Amérique du Nord comprend près de 150 bureaux appelés Better Business Bureaus (BBB) qui regroupent plus de 270 000 entreprises locales adhérentes et plus de 300 grands groupes membres qui sont tenus de respecter les normes BBB. BBB a pour mission « de promouvoir l'éthique dans les relations entre les entreprises et le public grâce à l'autorégulation volontaire, l'information des consommateurs et des entreprises et l'excellence du service ». Les bureaux BBB sont des points d'information bien connus des consommateurs qui publient des enquêtes concernant principalement le traitement des réclamations par les entreprises locales, adhérentes ou non. La plupart des enquêtes BBB et des informations sur les réclamations sont disponibles en ligne sur le site du Bureau Information System ([www.bbb.org](http://www.bbb.org)) en cliquant sur "Check out a Company". Depuis sa mise en place il y a plusieurs décennies, le système BBB propose des services de règlement des litiges hors ligne, incluant la médiation assurée par un médiateur ainsi que différentes procédures d'arbitrage des litiges de consommateurs avec des entreprises adhérentes. BBBOnline met au point actuellement un système en ligne de règlement alternatif des litiges qui proposera des services de négociation automatique, de médiation et d'arbitrage. BBBOnline utilise actuellement trois programmes de labellisation, Reliability, Privacy et Children's Privacy, qui ont chacun un sceau spécifique. Le programme en ligne de labellisation relatif à la protection de la vie privée inclut une procédure particulière de règlement alternatif des litiges qui concerne toutes les réclamations sur des pratiques ayant trait à la protection de la vie privée, s'agissant d'entreprises qui affichent ou non le label. Toutes les autres réclamations concernant des membres du programme Reliability de BBBOnline, entre autres, peuvent être introduites en ligne sur le site Internet de BBBOnline. BBB ne traite pas les réclamations anonymes ni les affaires déjà contentieuses. Les réclamations en ligne qui ne concernent pas la protection de la vie privée sont transmises au bureau local compétent, identifié par le code postal de l'entreprise concernée (qui doit être précisé par l'auteur de la réclamation). Le bureau local BBB adresse ensuite la réclamation à l'entreprise concernée pour qu'elle apporte une réponse. Comme la majorité des entreprises ne veulent pas nuire à leur réputation, l'intervention de BBB permet souvent de régler le litige. Si l'entreprise ne coopère pas, BBB en prend note et diffuse l'information auprès des consommateurs qui se renseignent sur la société. Si nécessaire, BBB soumet l'affaire concernant la société en question aux organismes chargés de faire appliquer la loi. En 2000, le système BBB dans son ensemble est intervenu dans 2 285 000 affaires pour fournir des conseils ou faire suivre des dossiers. Dans 60 % des cas environ, les réclamations ont été introduites en ligne. En sept mois, entre octobre 2000 et avril 2001, BBBOnline a reçu quelque 600 réclamations en ligne concernant des entreprises américaines ou canadiennes faites par des consommateurs situés dans dix autres pays que les États-Unis et le Canada. Parmi celles-ci, 245 venaient d'Europe et 355 d'autres pays (les dix principaux pays d'origine de ces réclamations étaient le Royaume-Uni (70), l'Australie (50), la Russie (35), l'Allemagne (31), le Japon (29), Israël (26), le Mexique (25), la Suisse (21), la Nouvelle-Zélande (16) et la Hongrie (14).)

### **EVALUATION**

Les services de règlement des litiges en ligne de BBBOnline concernant d'autres domaines que la protection de la vie privée se limitent actuellement au dépôt de réclamations et ne présentent donc qu'un intérêt limité pour le commerce électronique. Le rôle des bureaux locaux dans le processus de règlement

alternatif des litiges de BBBOnline limite le champ d'application géographique de ce service de médiation. Les principaux atouts du service fourni par le système BBB sont la gratuité et l'accessibilité pour le consommateur (langage simple, simplicité d'utilisation), la disponibilité d'informations sur les entreprises pour le consommateur et l'existence d'un organe de surveillance (BBB) qui encourage le respect des normes. Autre avantage, la majorité des informations sont disponibles en ligne. Toutefois, le fait que BBBOnline est une association professionnelle, tributaire des organes qu'elle contrôle et responsable envers eux, soulève la question de sa capacité à être véritablement indépendante. L'utilisation exclusive de l'anglais comme langue de travail limite certainement la disponibilité de ce service.

**ClaimChoice.com (<http://www.claimchoice.com>)**

*Facilitation de la négociation; assistance en matière de réclamations*

ClaimChoice.com est un service privé de règlement des litiges en ligne qui a été mis en place en 1999 par eLegius Inc. Les fondateurs sont principalement des juristes et des professionnels des technologies utilisées. Le site a pour but d'aider les requérants et de faciliter les négociations concernant des réclamations en matière d'assurances. Il ne fournit pas de services de médiation, d'arbitrage ni aucun autre service de règlement des litiges en ligne. Claimchoice.com ne bénéficie d'aucun financement externe. Claimchoice.com offre un forum électronique aux auteurs de réclamations qui facilite la constitution de leur dossier de réclamation, leur apporte des renseignements sur les informations à fournir et la présentation des documents. Le requérant obtient également des indications qui l'aident à fixer le montant de sa réclamation. Il introduit ensuite sa réclamation en ligne sur le site. La société d'assurances peut se connecter et consulter toutes les réclamations introduites et faire ensuite une contre-proposition. Le requérant peut accepter ou refuser celle-ci et poursuivre la procédure. ClaimChoice.com estime que la durée de la procédure peut aller jusqu'à 90 jours. L'atout essentiel est que le requérant puisse présenter sa demande à une société d'assurances située dans un autre lieu. Le requérant et l'assureur continuent à mener eux-mêmes les négociations. Si le requérant estime à un certain moment qu'il a besoin d'un représentant juridique, ClaimChoice.com lui propose son assistance dans la recherche d'un avocat. Des renseignements sur la réclamation (n'indiquant pas le nom du requérant) sont communiqués et des avocats peuvent faire des propositions sur la manière de traiter le dossier et les coûts encourus. Le requérant peut choisir un de ces avocats ou un avocat de ClaimChoice.com. Aucune commission n'est perçue lors de l'introduction de l'affaire et si l'affaire n'aboutit pas le requérant ne verse aucune commission. Si l'affaire est tranchée, ClaimChoice.com reçoit 5 % du montant du règlement, la commission étant plafonnée à 5000 dollars US. Les sociétés d'assurances et les avocats qui utilisent le site doivent payer une commission.

**EVALUATION**

ClaimChoice.com ne concerne pas les litiges ordinaires entre entreprises et consommateurs, mais exclusivement les litiges portant sur des réclamations en matière d'assurances et plus particulièrement des indemnisations de dommages corporels. Néanmoins, le modèle est intéressant en ce sens qu'il ne comporte pas de commission initiale pour le requérant qui introduit une affaire ni aucune commission si l'affaire n'aboutit pas.

**ClaimResolver/ClaimNegotiator (<http://www.claimresolver.com>)*****Négociation automatique, facilitation de la négociation***

ClaimResolver.com est un site de règlement en ligne de réclamations en matière d'assurances implanté aux États-Unis. Il s'agit d'une société privée financée par Ernst and Young ainsi que par les commissions d'utilisation facturées. Elle propose aux participants trois options pour le règlement des litiges en ligne, sauf dans le cas de la négociation automatique type, qui sont le choix des paramètres de la négociation, le choix de l'arrangement minimum/ maximum et l'option d'arrangement rapide. Chaque option est décrite avec précision dans les conditions de vente présentées sur le site Internet. ClaimResolver.com facture une commission minimum de 1000 dollars aux parties pour l'accès à ses programmes de règlement des litiges en ligne. Une commission standard de 35 dollars est facturée par réclamation à la partie qui l'introduit. Si la réclamation est tranchée pour un montant égal ou inférieur à 10 000 dollars, la commission facturée est de 250 dollars. Si le montant du règlement est supérieur à 10 000 dollars, la commission est de 350 dollars. En cas d'issue positive, la commission est entièrement à la charge du défendeur mais, elle peut être partagée entre les deux parties si celles-ci le souhaitent. La pratique habituelle est qu'une des parties dépose une offre confidentielle et la partie adverse une demande confidentielle. Si l'écart entre les deux n'est pas supérieur à 10 %, le litige est tranché et la décision a un caractère contraignant. Les paramètres de négociation peuvent être fixés par l'une ou l'autre des parties, ce qui permet aux participants de se mettre d'accord sur la modification du pourcentage de la différence admise pour trancher le litige. Si cette option est retenue et permet d'aboutir à un règlement du litige, une commission de 175 dollars est facturée. Le programme minimum/maximum est du même type, mais il s'agit de montants en dollars et pas d'un pourcentage. Aucune commission n'est facturée si aucun arrangement n'est conclu. Le programme de règlement rapide prévoit l'introduction de trois offres par chacune des parties. Le programme compare l'offre la plus basse du requérant à l'offre du défendeur, les deux offres intermédiaires et ensuite l'offre la plus élevée du requérant et l'offre la plus basse du défendeur. Si à un moment l'écart est de 10 % au plus, le litige est tranché. Les parties peuvent abandonner la procédure à tout moment. ClaimResolver.com ne publie aucune information sur les litiges quels qu'ils soient. ClaimResolver.com a lancé récemment ClaimNegotiator.com, un outil de médiation basé sur l'Internet. Il permet aux parties de participer à une téléconférence, de partager et d'éditer des documents, etc. Des formulaires spéciaux sont prévus pour résumer les accords conclus lors de chaque conférence. Le programme fournit également un système d'offre et de demande confidentielles en temps réel qui peut être utilisé si les parties ont engagé une négociation en direct. La commission initiale pour une conférence est de 18 dollars. Pour la section qui concerne les données, une commission de 0,25 dollar par minute est facturée par participant. La commission de téléconférence varie en fonction du niveau de service requis. Les deux services sont proposés en anglais.

***EVALUATION***

Ce service concerne les réclamations en matière d'assurances d'un montant minimum de 1 000 dollars, il ne s'applique donc pas aux litiges entre entreprises et consommateurs, en général. Par ailleurs, le barème des commissions ne permet pas de l'appliquer aux litiges typiques entre entreprises et consommateurs.

**ClickNsettle.com (<http://www.ClickNsettle.com>)**

*Négociation automatique*

ClickNsettle.com est un prestataire international de services de règlement alternatif des litiges qui exerce son activité depuis juin 1999. Le service de négociation automatique de ClickNsettle.com qui peut être utilisé pour toutes sortes de litiges monétaires s'adresse à une clientèle d'entreprises ; 10 % seulement des affaires traitées jusqu'ici concernaient des consommateurs et il s'agissait principalement de litiges portant sur des dommages corporels. ClickNsettle.com utilise une procédure d'enchères à l'aveugle en temps réel entièrement interactive basée sur l'échange de courrier électronique. Les parties peuvent introduire des offres et des demandes confidentielles (les « enchères ») pendant une période de négociation de 60 jours. Si les propositions se rapprochent pour se situer dans une marge de 30 % l'une de l'autre, le litige est tranché pour un montant égal à la moyenne des deux propositions. Si à toutes les enchères la demande est inférieure à l'offre, le litige est tranché pour le montant demandé. La partie qui introduit le litige verse une commission initiale de 15 dollars US. Chaque enchère faite durant les 20 premiers jours coûte 10 dollars US, durant les 20 jours suivants 15 dollars par partie et durant les 20 derniers jours de la procédure 20 dollars par partie. En cas d'issue positive, chaque partie paie une commission de règlement de 100 dollars (200 dollars US pour les règlements de plus de 10 000 dollars). Toutes les commissions sont exigibles au moment du règlement ou à l'expiration de la procédure. Les entreprises des États-Unis qui sont clientes peuvent ouvrir un compte, les autres doivent fournir des données concernant une carte de crédit au moment où ils introduisent l'affaire ou fournissent une réponse dans une affaire en cours. Avant le début de la négociation, les parties signent un accord qui confère un caractère contraignant à la décision en cas d'issue positive. Toutefois, les parties peuvent abandonner la procédure à tout moment avant qu'un règlement soit trouvé. Les conclusions des affaires traitées ne sont pas publiées. Le site Internet de clickNsettle.com est facilement accessible à partir des principaux moteurs de recherche de l'Internet, le site est bien documenté et simple d'utilisation. 2000 affaires portant sur des transactions entre entreprises ont été introduites jusqu'ici, mais clickNsettle.com n'a traité aucune affaire concernant une entreprise et un consommateur durant l'année écoulée.

**EVALUATION**

Comme d'autres services de négociation automatique, ClickNsettle.com peut être utile pour des litiges de consommation portant sur des montants importants si le seul objet de la négociation est le montant à payer et que le vendeur accepte ce type de négociation. En revanche, ce service présente peu d'intérêt pour les petits litiges de consommation en raison du barème de commissions appliqué (comme le montre l'absence d'affaires entre entreprises et consommateurs traitées grâce à ce service).

**Cybersettle.com (<http://www.Cybersettle.com>)**

*Négociation automatique*

Cybersettle.com est un service en ligne de règlement automatique de réclamations implanté en Amérique du Nord qui est en place depuis juin 1998. Il s'agit d'une société privée indépendante financée par les commissions d'utilisation facturées. Cybersettle.com fait de la publicité pour des services concernant les « litiges d'assurances, dommages corporels, dommages portant sur des biens, et autres litiges » et une grande majorité des affaires traitées portent sur des dommages corporels. Après qu'une partie a introduit les données dans le système concernant la recherche d'un arrangement, la partie adverse reçoit un numéro de dossier de Cybersettle.com, un mot de passe et différentes informations par fax ou courrier électronique. Chaque partie dépose trois enchères confidentielles, en double aveugle. Si l'offre et

la demande se situent à l'intérieur d'une marge acceptable, l'affaire est tranchée immédiatement pour un montant égal à la moyenne des deux propositions. Les offres et les demandes ne sont comparées que lors d'une enchère donnée. L'offre de la première enchère, par exemple, n'est comparée qu'à la demande de la première enchère. Les négociations se poursuivent pendant un nombre de jours fixé par la partie qui a introduit la réclamation. La confidentialité de toutes les communications durant la procédure de règlement est protégée par le système Cybersettle.com qui utilise le code de chiffrement Secure Socket Layer le plus récent et des mots de passe individuels. Cybersettle.com ne voit jamais les offres ou demandes introduites en vue d'un accord. En cas d'issue positive, seul le montant du règlement est publié. Les offres et demandes qui ne permettent pas d'aboutir expirent sans autre intervention de la part de l'une ou l'autre des parties, mais celles-ci peuvent introduire une nouvelle affaire. Les parties peuvent renoncer à la procédure à tout moment avant qu'un règlement soit trouvé. Néanmoins, elles s'engagent à l'avance à donner un caractère obligatoire à tout règlement. Les sociétés d'assurances paient une commission forfaitaire par réclamation téléchargée, calculée en fonction du volume et de la durée de l'engagement. Les avocats ne paient une commission qu'en cas d'issue positive ; la commission est comprise entre 100 et 200 dollars US pour les règlements d'un montant allant jusqu'à 20 000 dollars US. La commission augmente par paliers de 50 dollars jusqu'à 1000 dollars pour les règlements de plus de 250 000 dollars. Cybersettle.com est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le site Internet, le courrier électronique et le fax sont les outils de communication utilisés pour régler les litiges. Le site Internet de Cybersettle.com est simple d'utilisation et accessible à partir des principaux moteurs de recherche de l'Internet. Les conclusions des affaires ne sont pas accessibles au public.

## ***EVALUATION***

Comme d'autres services de négociation automatique, Cybersettle.com présente un intérêt limité pour les litiges de consommation du commerce électronique, puisqu'il traite principalement des réclamations en matière d'assurances, qu'il a un barème de commissions élevé et qu'il nécessite la coopération du vendeur. La transparence doit être améliorée car le site Internet ne fournit pas une information complète sur la procédure.

## **ECODIR (<http://www.ecodir.org>)**

### ***Facilitation de la négociation; médiation; arbitrage non contraignant ; gratuit pour les consommateurs; réservé aux litiges en ligne***

ECODIR est un nouveau projet pilote qui a pour objet le règlement électronique des litiges entre consommateurs et cybermarchands. Il a été lancé par une université et financé par la Commission européenne. ECODIR a été présenté en octobre 2001 et fournira jusqu'en juin 2002 des services en ligne de règlement des litiges, le projet sera ensuite évalué afin d'encourager le maintien des services mis en place. ECODIR a créé un groupement de « partenaires » européens et nord-américains issus des milieux universitaire et professionnel du règlement des litiges. ECODIR propose une procédure de règlement des litiges qui comprend trois stades. 1. La facilitation de la négociation : ECODIR offre aux parties une plateforme de négociation en ligne sûre et confidentielle. Après l'ouverture par la première partie d'un compte d'utilisateur, les parties ont 18 jours pour négocier et échanger autant de propositions qu'elles le souhaitent. 2. La médiation : si les parties ne parviennent pas à régler elles-mêmes leur litige, elles peuvent demander une médiation. Dans ce cas, le secrétariat d'ECODIR désigne un médiateur qui a accès au site sécurisé et étudie les informations échangées durant la phase de négociation. Le médiateur invite les parties à poursuivre leurs échanges et peut proposer des solutions. Si les parties acceptent une solution proposée, le médiateur établit l'accord en bonne et due forme. 3. Recommandation : si les parties n'ont pas opté pour une solution commune dans un délai de 15 jours à partir du début de la médiation, la « phase de

recommandation » est ouverte. Dans un délai de 4 jours après le commencement de cette phase, le médiateur présente une recommandation dont il explique les raisons. Cette recommandation n'est juridiquement pas contraignante, sauf si les parties ont conclu un accord préalable valable en vertu duquel elles sont liées par la recommandation finale du médiateur. Si les parties n'approuvent pas la recommandation dans un délai de sept jours, l'affaire est classée.

**e-Mediator.co.uk (<http://www.e-Mediator.co.uk>)**

### *Médiation*

e-Mediator.co.uk, (initialement appelé "CyberSolve"), est un service de médiation en ligne implanté au Royaume-Uni qui a été mis en place en février 2000. Il s'agit de la branche d'activité en ligne d'un prestataire de services de médiation hors ligne ("Consensus Mediation") qui exerce son activité sur tout le territoire du Royaume-Uni. Il n'a traité qu'un nombre limité d'affaires concernant des entreprises et des consommateurs. e-Mediator.co.uk a recours à des médiateurs professionnels dont le degré de qualification et d'expérience peut varier, du stagiaire au médiateur confirmé. Ils sont désignés en fonction de la complexité de l'affaire et du montant en jeu. Les commissions facturées dépendent du médiateur choisi mais correspondent en général à la moitié du montant des commissions facturées pour une médiation en face-à-face, soit 75 livres sterling pour un médiateur stagiaire, par exemple, ou 150 livres sterling (hors TVA) pour un consultant s'il s'agit d'une réclamation portant sur un montant inférieur à 5 000 livres sterling. Les commissions sont payables d'avance par chaque partie (à parts égales). e-Mediator.co.uk ne propose ses services qu'en anglais. Son site Internet est facilement accessible par tous les grands moteurs de recherche de l'Internet. Le site lui-même est convivial et a été mis à jour dernièrement pour fournir un grand nombre d'informations sur la médiation et d'autres techniques de règlement des litiges. Différents outils de communication, courrier électronique, téléphone et vidéoconférence, entre autres, peuvent être utilisés pour faciliter la procédure de médiation. e-Mediator.co.uk utilise le courrier électronique chiffré pour garantir l'identification, la sécurité et l'exécution des accords conclus. Tous les sujets de discussion entre les parties durant la médiation gardent un caractère privé. Si les parties optent pour une action en justice après l'ouverture d'une médiation, les médiateurs ne peuvent pas être tenus de fournir des éléments de preuve concernant la médiation. Les affaires traitées par e-Mediator.co.uk sont souvent réglées dans un délai d'une semaine. Les parties peuvent abandonner la procédure à tout moment. L'issue de chaque litige est confidentielle, les résultats ne sont pas publiés. La représentation par un avocat n'est pas indispensable, mais Consensus Mediation recommande aux parties de demander un avis juridique avant l'ouverture d'une procédure de négociation. Des liens vers des annuaires de services juridiques et d'autres ressources juridiques sont proposés sur le site Internet. e-Mediator.co.uk affiche un taux de réussite d'environ 60 à 70 %.

### **EVALUATION**

Le service de e-Mediator.co.uk obtient de bons résultats sur le plan de l'indépendance, de la convivialité, de la transparence du service et surtout de la régularité de la procédure. La décomposition en plusieurs stades du service améliore son accessibilité financière. Toutefois, en raison des commissions facturées ce service n'est pas applicable aux litiges entre entreprises et consommateur, qui sont généralement de faible montant. Comme c'est le cas de la médiation en règle générale, la confidentialité des conclusions ne permet pas de fournir de renseignements pertinents sur ce marché.



**eResolution.ca (<http://www.eResolution.ca>)**

***Médiation/arbitrage***

eResolution.ca est un service alternatif de règlement des litiges implanté au Canada qui doit être lancé prochainement. Il propose des services en ligne de règlement des litiges portant sur des noms de domaine depuis janvier 2000. A partir de l'automne 2001, il commencera à offrir des services en ligne de médiation et d'arbitrage pour des litiges commerciaux entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. eResolution.ca est une société privée qui ne bénéficie d'aucun financement public. Elle propose ses services en anglais et en français. Elle utilisera différents moyens de communication dans le cadre du règlement des litiges : communications sur Internet, « chat » en temps réel, courrier électronique et téléphone, entre autres. eResolution.ca ne publiera pas les conclusions des affaires traitées, sauf sous la forme de statistiques non nominatives. La procédure fixera un délai au cours duquel le litige devra être tranché. Le barème des commissions prévoit une commission forfaitaire et indique pour les affaires plus importantes un pourcentage calculé sur le montant du litige. Le processus de règlement des litiges en ligne de eResolution.ca comprendra trois procédures distinctes, la négociation, la médiation et l'arbitrage, utilisées conjointement ou séparément selon l'affaire traitée. Après qu'une partie a introduit une demande en ligne de services de règlement des litiges en ligne, le premier stade consiste normalement à rechercher une solution par l'intermédiaire d'un forum de discussion en ligne qui permet aux parties de procéder en toute confidentialité à des échanges de vues et de documents et de présenter ensuite des propositions de règlement. Si les négociations échouent, les parties peuvent avoir recours aux services en ligne d'un médiateur professionnel, spécialiste du domaine du litige. Rappelons que la procédure est confidentielle et volontaire ; les parties peuvent y renoncer à tout moment. Enfin, si les parties le souhaitent, elles peuvent faire appel aux services d'un arbitre professionnel pour obtenir une décision définitive. eResolution.ca appliquera différentes pratiques actuellement utilisées pour le règlement des litiges concernant les noms de domaine aux services de médiation et d'arbitrage en général. Des arbitres et médiateurs compétents continueront d'être choisis par l'« Arbitrators Council » de eResolution.ca, par exemple, et seront désignés pour traiter des litiges en fonction de leur expérience dans les domaines en question, du lieu où sont situées les parties et des langues utilisées par les parties dans leurs échanges. Avant d'être chargés d'une affaire, les médiateurs et arbitres de eResolution.ca doivent signer une déclaration attestant leur indépendance et leur impartialité. Les commissions n'ont pas encore été déterminées.

***EVALUATION***

Étant donné que la mise en place des services de eResolution.ca concernant des litiges entre entreprises et consommateurs n'est pas achevée, nous ne pouvons pas apprécier l'intérêt qu'ils présentent pour le consommateur.

**i-Courthouse.com (<http://i-courthouse.com>)**

***Arbitrage non contraignant sous la forme d'un jugement rendu par un jury fictif***

i-Courthouse.com est un prestataire de services alternatifs de règlement des litiges en ligne qui exerce son activité aux États-Unis depuis novembre 1999. Cette entreprise privée a été créée pour mettre en place un tribunal virtuel permettant à un jury de rendre des décisions en matière civile dans un délai bien inférieur à celui qui est nécessaire au système judiciaire traditionnel. i-Courthouse.com ne bénéficie d'aucun financement externe. Le service fonctionne comme un forum de discussion qui devient un tribunal virtuel et s'apparente à un arbitrage non contraignant (mais les parties ont la possibilité de donner un caractère contraignant au jugement virtuel). i-Courthouse.com ne propose ses services qu'en anglais pour

le moment mais devrait les offrir également en français et en espagnol dans le futur. La présentation des affaires s'effectue par l'Internet et les décisions sont rendues par des jurys. Dans le cas d'affaires publiques, le jury est composé d'un nombre illimité de jurés volontaires. Dans les affaires privées, appelées « JurySmart cases », un nombre restreint de jurés est invité à prendre connaissance de l'affaire et à se prononcer confidentiellement, ces jurés restant ensuite à la disposition des parties pour répondre à des questions et fournir des explications supplémentaires. Les affaires publiques sur i-Courthouse.com sont sans frais. Dans le cas des « JurySmart cases » qui comprennent un rapport écrit détaillé indiquant la répartition des réponses des jurés par groupe de population, une commission de 329 dollars est facturée. Toutes les communications se font par l'intermédiaire du site Internet i-Courthouse.com. Aucune indication concernant l'identité des personnes (nom, prénom, adresses, par exemple) n'est exigée, ni aucun renseignement à caractère racial, ethnique ou religieux. Le service utilise des mots de passe et des numéros d'enregistrement pour améliorer la sécurité mais ne garantit pas la sécurité des informations transmises par l'intermédiaire du site Internet. Dans le cas d'affaires publiques, les conclusions des affaires traitées sont accessibles au public et les personnes enregistrées comme membres de i-Courthouse.com peuvent consulter les éléments de preuve et les arguments exposés par les parties et participer à la décision en tant que jurés. L'adhésion à i-Courthouse.com est gratuite et est effectuée en moins de deux minutes. Dans les « JurySmart cases », seules les parties peuvent visualiser le dossier, les jurés qui participent à l'affaire en question ont un accès qui est limité aux documents qui ont été présentés mais ils ne peuvent pas consulter les décisions ou commentaires d'autres jurés. Les parties à une affaire publique doivent constituer un dossier électronique pour le jugement dans un délai de 72 heures à compter de l'enregistrement de l'affaire, mais aucun délai n'est fixé pour le jugement. Le requérant met un terme à la poursuite d'une affaire si les parties confèrent à une décision rendue un caractère définitif ou règlent l'affaire. Un requérant peut obtenir une décision sans la collaboration du défendeur. Si le défendeur ne répond pas à la demande qui lui est transmise par courrier électronique dans un délai de dix jours, la décision n'est prononcée qu'à partir des éléments de preuve présentés par le requérant. Le site Internet de i-Courthouse.com est facilement accessible par les principaux moteurs de recherche et simple d'utilisation tant pour le requérant que pour le juré. Plus de 600 affaires publiques et « JurySmart cases » ont été introduites sur i-Courthouse.com.

## ***EVALUATION***

i-Courthouse.com est un service en ligne intéressant, et à notre connaissance, unique en son genre. Même s'il ne règle pas nécessairement les différends, i-Courthouse.com est un instrument qui peut aider les parties d'un litige qui veulent évaluer le bien-fondé de leur requête et peut-être faire pression sur l'autre partie pour trouver un arrangement. Il s'agit en effet d'un des rares services de règlement des litiges en ligne qui propose une assistance au consommateur même si le vendeur ne coopère pas. Néanmoins, la commission d'utilisation de 329 dollars facturée pour les « JurySmart cases » limite l'accessibilité financière de ce service.

## **InternetNeutral.com (<http://InternetNeutral.com>)**

### ***Médiation***

InternetNeutral.com est un prestataire indépendant de services de médiation en ligne implanté aux États-Unis. Cette société privée exerce son activité depuis 1997 et doit traiter toutes sortes de litiges commerciaux en ligne. Le courrier électronique, les messages instantanés, les « chat rooms » et la vidéoconférence sont les moyens de communication proposés. InternetNeutral.com est en place depuis 1997 mais n'a encore réglé aucun litige. L'explication fournie est que la plupart des parties en litige ne sont pas encore compétents ou suffisamment à l'aise pour utiliser les technologies de médiation en ligne,

notamment la vidéoconférence. La situation devrait évoluer avec le temps. Si la médiation n'est effectuée que par courrier électronique (ce qui est possible si les parties ne doivent pas être présentes en même temps ou s'il n'est pas nécessaire d'examiner des documents importants), InternetNeutral.com facture une commission à la minute (pour le temps passé à examiner les courriers électroniques et préparer les réponses) qui est comprise entre 1 et 6 dollars selon l'importance du litige (1 dollar la minute pour les litiges portant sur un montant de plus de 100 dollars ; 2 dollars la minute pour les litiges portant sur un montant compris entre 100 dollars et 1 000 dollars). Lorsque d'autres moyens de communication que le courrier électronique sont utilisés, une commission minimale de 250 dollars est facturée par partie et par demi-journée. Elle comprend deux heures de médiation et deux heures de lecture et travail de préparation. Les services supplémentaires sont facturés 125 dollars l'heure. Les commissions sont majorées de 50 % si le service est utilisé en dehors du créneau 7 heures - 19 heures (heure locale). Les services InternetNeutral.com sont facilement accessibles par les principaux moteurs de recherche. Le site Internet est bien documenté. Les parties doivent s'engager à respecter certaines normes avant d'utiliser le service. Aucun délai n'est fixé. La procédure se poursuit jusqu'à la conclusion d'un accord ou la décision d'une des parties d'abandonner la médiation. Toutes les communications durant la médiation sont strictement confidentielles et ne peuvent être utilisées dans le cadre d'une procédure judiciaire. Les conclusions des affaires traitées ne sont pas publiées. Les médiateurs auxquels InternetNeutral.com fait appel doivent avoir une bonne connaissance de l'Internet, une formation et une expérience dans la médiation et des compétences en droit commercial. Ils doivent également appliquer le code de bonne conduite des médiateurs approuvé par l'American Bar Association. InternetNeutral.com propose une clause type de médiation obligatoire pouvant figurer dans les contrats commerciaux. Cette clause oblige la partie qui conteste une transaction effectuée sur l'Internet à engager une procédure de médiation avec le vendeur par l'intermédiaire de InternetNeutral.com, si le problème ne peut être résolu par une procédure interne.

## ***EVALUATION***

InternetNeutral.com obtient un excellent classement pour son indépendance, sa transparence et la régularité de ses procédures. Comme c'est le cas en général pour les services de médiation, la confidentialité des résultats ne permet pas de communiquer des informations intéressantes sur le marché. Un système progressif de services et commissions a été mis en place pour favoriser les petits litiges, mais l'intérêt que présente InternetNeutral.com pour les litiges de consommation reste limité en raison de son coût et des technologies qu'il nécessite.

### **InternetOmbudsmann (<http://InternetOmbudsmann.at>)**

#### ***Assistance en matière de réclamations/médiation/arbitrage***

InternetOmbudsmann.at est un prestataire autrichien de services alternatifs de règlement des litiges en ligne qui exerce son activité depuis décembre 1999. Cette société sans but lucratif a été créée conjointement par l'Institut autrichien des télécommunications appliquées (Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation, OIAT) et l'Association autrichienne pour l'information des consommateurs (Verein für Konsumenteninformation, VKI) avec l'aide financière de la Communauté européenne. L'OIAT a bénéficié de financements d'entreprises pour la mise en place de cette plate-forme technologique (mais aucun financement provenant d'entreprises opérant dans le domaine du commerce électronique avec des consommateurs n'a été accepté), et le VKI s'occupe des aspects information du consommateur et traitement des réclamations dans les prestations offertes. InternetOmbudsmann.at propose actuellement une assistance en matière de réclamations (information du consommateur) des services de médiation et d'arbitrage en ligne et, depuis l'automne 2001, une protection juridique pour les consommateurs en cas d'issue négative du règlement des litiges en ligne. Il traite les litiges entre

entreprises, entre entreprises et consommateurs et entre consommateurs. Différents moyens de communication sont utilisés dans le cadre du règlement des litiges, notamment le courrier électronique, le fax et le téléphone. Ce service est gratuit pour toutes les parties. La protection juridique est proposée dans le cadre d'un programme d'adhésion. Ce service est offert en allemand et en anglais. Le site Internet de InternetOmbudsmann.at est facilement accessible par tous les principaux moteurs de recherche et simple d'utilisation. InternetOmbudsmann.at ne fixe pas de délai pour le règlement des litiges, mais ils sont résolus en général en une semaine. L'une ou l'autre des parties peut abandonner la procédure à tout moment, sauf dans le cas de l'arbitrage à caractère contraignant. Les parties peuvent convenir au préalable que l'arbitrage aura un caractère contraignant. Toutefois, à aucun moment les consommateurs ne renoncent à leur droit d'ester en justice. Les décisions d'arbitrage s'inspirent du droit local en matière de protection du consommateur et des lignes directrices internationales en la matière. Les motifs des sentences arbitrales sont communiqués aux parties. Les conclusions des affaires traitées sont publiées dans des journaux autrichiens et certains médias en ligne. Plus de 300 médias en ligne font référence aux comptes-rendus de InternetOmbudsmann.at. Les médiateurs et les arbitres qui travaillent pour InternetOmbudsmann.at doivent posséder différentes compétences. Ils doivent avoir une bonne connaissance de la protection du consommateur, du commerce électronique et du droit commercial et être familiarisés avec les conventions internationales. Ils doivent avoir une expérience de la médiation et du règlement des litiges ainsi qu'une expérience dans le domaine du journalisme et de la recherche. Les médiateurs et les arbitres sont désignés pour traiter des affaires particulières en fonction de leur expertise. Jusqu'ici, 1400 affaires ont été soumises à InternetOmbudsmann.at ; 92,6 % ont été réglées en 2000.

## ***EVALUATION***

InternetOmbudsmann.at obtient un excellent classement pour son indépendance, sa transparence, son efficacité, la régularité de ses procédures et la légalité/liberté laissée à l'utilisateur. Son expansion rapide durant l'année passée est la preuve de son utilité pour le consommateur. Toutefois, ce service a une portée limitée dans la mesure où il est proposé à des requérants autrichiens (la publicité est assurée par des médias autrichiens, par exemple) et n'est offert qu'en allemand et en anglais.

## **MARS (<http://www.resolvemydispute.com>)**

### ***Négociation automatique /médiation/arbitrage***

Mediation Arbitration Resolution Services (MARS) est un prestataire de services alternatifs de règlement des litiges en ligne implanté aux États-Unis qui exerce son activité depuis octobre 1999. Cette société privée est financée par les commissions d'utilisation facturées mais recherche également des financements externes. Elle a lancé récemment un programme intitulé MARS Merchant Seal Program destiné au marché du commerce électronique de consommation. MARS traite toutes sortes de litiges. MARS offre quatre services particuliers de règlement des litiges qui sont présentés ci-dessous. Pour chacun de ces services, la commission initiale payable d'avance par chacune des parties est de 25 dollars US ; elle est déduite ultérieurement du total des commissions ou remboursable si la réclamation n'est pas acceptée. Le principal service proposé dans le domaine des litiges de consommation est le service de médiation en ligne, "Fair & Square", qui concerne exclusivement les litiges liés au commerce électronique. La procédure ne dure pas plus d'une semaine en général, et comme dans toutes les médiations les parties conservent leur droit d'ester en justice. Les commissions facturées pour ce service sont réparties entre les parties à parts égales sauf dans certains cas où le commerçant paie 75 % des commissions. Le barème des commissions est établi en fonction du montant de la réclamation : 50 dollars pour les réclamations comprises entre 100 et 250 dollars, 75 dollars entre 251 et 500 dollars, 100 dollars entre 501 et 1000 dollars et 15 % du montant du règlement (150 dollars minimum) si celui-ci est supérieur à 1000 dollars. Le

montant minimum du litige doit être de 100 dollars et la transaction en question doit avoir été effectuée au cours des 60 derniers jours. Le MARS Merchant Seal program exige des commerçants qu'ils fournissent des renseignements commerciaux et des références pour pouvoir participer au programme et qu'ils adhèrent aux pratiques commerciales recommandées par le ECommerce and Consumer Protection Group. Le commerçant doit accepter qu'une procédure de règlement du litige en ligne soit assurée par un tiers dans le cas où la procédure interne de son Service clients ne permet pas de résoudre un problème ou un litige, et il doit accepter de payer la totalité ou une partie des frais de la procédure de règlement des litiges en ligne. Enfin, tandis que le commerçant accepte d'être lié par les conclusions de la négociation ou par une médiation à caractère contraignant, le consommateur peut utiliser d'autres voies de recours. MARS offre également un service de négociation automatique "SuperSettle" qui repose sur des enchères à l'aveugle. Les parties s'engagent à l'avance à rendre définitif et obligatoire le règlement ainsi obtenu. Des demandes et offres confidentielles sont communiquées par téléphone ou par l'Internet jusqu'à ce que la dernière offre du répondant se rapproche suffisamment de la dernière demande du requérant pour se situer dans une marge de 10 %, auquel cas l'affaire est tranchée. Les parties ont 30 jours pour régler leur différend grâce à SuperSettle. Le barème des commissions facturées à chacune des parties est établi en fonction du montant du litige et inclut une commission d'enregistrement et une commission de règlement et, pour les réclamations plus importantes, une commission par enchère (50 dollars et 75 dollars respectivement pour les réclamations comprises entre 1 000 et 5 000 dollars). Les services de médiation et d'arbitrage de MARS concernent aussi en général toutes sortes de litiges. Les moyens de communication utilisés sont, entre autres, la téléconférence, l'Internet et la vidéoconférence (moyennant une commission supplémentaire). MARS ne fait appel qu'à des médiateurs et arbitres expérimentés et les choisit en fonction des litiges et de leur expertise dans le domaine concerné. Le délai de règlement du litige est de 30 jours. Les commissions facturées pour ce service sont payables à parts égales par chacune des parties, elles incluent une commission initiale de consultation ou mise en contact des parties de 150 dollars, une commission pour deux heures de médiation ou d'arbitrage de 225 dollars et une commission d'une heure d'arbitrage (au moment de la médiation) de 125 dollars. Les commissions de médiation et d'arbitrage sont en général de 500 dollars pour la procédure rapide et de 600 dollars pour la procédure complète. MARS ne publie pas les conclusions des affaires traitées. MARS demande aux participants de s'engager au préalable à ne pas divulguer l'issue de l'affaire ou toute information y relative à des tiers. MARS propose un service d'encaissement dans le but d'aider l'exécution des règlements monétaires. Le site Internet de MARS, facilement accessible et simple d'utilisation, fournit une présentation pertinente du service. Actuellement, les services de MARS ne sont disponibles qu'en anglais mais ils doivent également être proposés en espagnol, en français et éventuellement en chinois.

## ***EVALUATION***

Étant donné les commissions facturées, il est peu vraisemblable que des consommateurs aient recours aux services de négociation automatique ou aux services courants de médiation ou d'arbitrage de MARS. Bien que MARS ait mis en place un service destiné en particulier aux petits litiges de consommation ("Fair&Square"), avec un barème de commissions progressif, le fait que les commissions soient comprises entre 50 dollars et 50 % du montant du litige continue de limiter son accessibilité financière pour les consommateurs dans le cas de petits litiges. Au-delà de cet aspect, les services de MARS semblent satisfaire aux principales exigences d'indépendance, de transparence, de rapidité et de convivialité, entre autres. Le MARS Merchant Seal program offre une valeur ajoutée à ce service. Toutefois, l'interdiction de publier les conclusions des affaires traitées qui est imposée par MARS nuit à la transparence, ce qui implique que ce service ne peut pas fournir d'informations pertinentes sur ce marché.

**MediationAmerica.com (<http://www.mediationamerica.com>)**

***Médiation en ligne, négociation***

MediationAmerica.com est un site de règlement des litiges en ligne implanté aux États-Unis concernant principalement des réclamations dans le domaine des assurances et des litiges entre entreprises, mais aussi entre entreprises et consommateurs. Au-delà des services de médiation, les parties qui utilisent ce site ont accès à de nombreux outils, parmi lesquels la vidéoconférence interactive entre plusieurs parties et le partage de documents. Cette société privée exerce son activité depuis 2000. Elle se finance au moyen des commissions d'utilisation facturées et n'accepte aucun financement accordé par des sociétés d'assurances. Elle exerce son activité en partenariat avec une société de création de sites et un cabinet juridique de Boston. MediationAmerica.com offre les services de médiateurs neutres et met en place des portails électroniques qui permettent aux parties d'avoir accès à des outils tels que la médiation avec la vidéoconférence, la négociation entre plusieurs parties ou la visualisation simultanée de documents (et enfin la transmission électronique de documents). Le site permet également de tenir des réunions privées, le médiateur ayant la possibilité de mener des discussions en groupe ou d'exclure certaines parties pour conduire des discussions privées avec d'autres parties (l'exclusion de la conférence s'opère par un simple « clic »). Les parties peuvent également utiliser le courrier électronique ordinaire. Pour la vidéoconférence, les participants doivent avoir une liaison ADSL à haut débit et un ordinateur avec un processeur Pentium de 450MHz à 700MHz, une mémoire de 256 MB RAM et une carte vidéo de 24bit, équipé d'une caméra et d'un microphone. Toutes les vidéos sont de qualité radiodiffusion et les données sont encryptées pour toutes les conférences audio ou vidéo. Les commissions facturées sont de 200 dollars l'heure, réparties à parts égales entre les parties. Les arrangements conclus par l'intermédiaire de MediationAmerica.com peuvent avoir un caractère contraignant ou non selon l'accord conclu entre les parties ou les normes juridictionnelles. Aucun montant contentieux minimum n'est fixé pour l'accès au site.

***EVALUATION***

Le service de vidéoconférence de MediationAmerica.com (comme celui de Internet Neutral) a peu de chances d'être utilisé pour des litiges entre entreprises et consommateurs, actuellement du moins, à cause de son coût pour le consommateur et de l'utilisation d'une technologie informatique sophistiquée. Les commissions appliquées seront également un obstacle à son utilisation pour les petits litiges entre entreprises et consommateurs.

**NovaForum.com (<http://NovaForum.com>)**

***Médiation/arbitrage/facilitation de la négociation***

NovaForum.com est un service alternatif de règlement des litiges en ligne implanté au Canada qui a été lancé en juin 2000. Il s'agit d'une société privée financée par des commissions d'adhésion (d'entreprises exclusivement). NovaForum.com offre un éventail complet de services de règlement des litiges aux entreprises adhérentes : facilitation de la négociation, médiation et arbitrage à caractère contraignant, en particulier. Le site offre des services de règlement des litiges aux entreprises qui, moyennant une commission annuelle d'adhésion, peuvent utiliser le label NovaForum.com et avoir accès à toutes les ressources de NovaForum qui ont pour but d'éviter les litiges (avis juridique sur les clauses contractuelles, par exemple). NovaForum.com propose également ses services aux médiateurs du secteur privé et public, aux services de traitement de réclamations et aux organes qui rendent des décisions. Il appartient aux organisations adhérentes de décider si elles facturent une commission d'utilisation aux consommateurs. Dans le cas contraire, chaque partie en litige paie la même commission forfaitaire pour

l'utilisation de "The Electronic Courthouse". L'arrangement ou la sentence arbitrale peuvent prévoir une restitution des commissions payées à la partie qui obtient gain de cause. NovaForum.com propose des services concernant les litiges entre entreprises et entre entreprises et consommateurs mais n'a traité qu'une « vingtaine » d'affaires entre entreprises et consommateurs durant les 21 derniers mois. De nombreux moyens de communications (courrier électronique, fax, conférence en ligne et vidéoconférence) peuvent être utilisés. Un service multilingue est disponible au niveau international et une traduction simultanée sera proposée à l'automne 2001. Des professionnels du règlement des litiges de NovaForum.com sont en mesure d'assurer leurs prestations en anglais, français, portugais, allemand, mandarin, cantonais, polonais, russe et ukrainien. Ce service est disponible 24 heures sur 24. Toutefois, il est difficile de savoir combien de litiges entre entreprises et consommateurs ont été effectivement traités grâce à ce service. NovaForum.com n'accepte de traiter une affaire que si toutes les voies de recours internes à la société ont été épuisées. Les affaires portant sur des montants importants sont confiées à des professionnels neutres, spécialistes du domaine en question, qui sont agréés ou ont une expérience suffisante des techniques alternatives de règlement des litiges et adhèrent à un code de bonne conduite strict. Le règlement des litiges de consommation portant sur des montants peu importants est confié à des professionnels compétents qui ont des tarifs moins élevés. Les décisions ou arrangements conclus grâce à NovaForum.com peuvent avoir un caractère contraignant si les parties le décident. NovaForum.com aide ses adhérents à formuler des clauses de règlement des litiges qui prévoient l'obligation pour le consommateur de recourir aux services alternatifs de règlement des litiges de NovaForum.com avant ou à la place de tout recours judiciaire. Les arbitres de NovaForum.com rendent leur décision en s'appuyant sur un raisonnement logique ou sur le droit applicable le plus pertinent. Même si les parties sont libres de publier les conclusions de n'importe quel règlement de litige obtenu grâce à NovaForum.com, toutes les communications relatives aux affaires traitées par NovaForum.com sont considérées comme privées et confidentielles et ne sont divulguées à aucun tiers par NovaForum.com. Des résumés d'affaires traitées sont mis à la disposition des adhérents et font partie du service offert. Des statistiques présentant des données agrégées sur des points tels que la fréquence des décisions en faveur des requérants et des défendeurs sont établies pour assurer un suivi qui a pour but de garantir l'impartialité du service. Le service de NovaForum.com devrait profiter de la publicité faite par ses adhérents. La convivialité de son site Internet et des services doit être mentionnée.

## ***EVALUATION***

L'option de la commission d'adhésion qui a été retenue par NovaForum.com présente l'avantage d'être gratuite pour le consommateur. Toutefois, elle pose le problème de l'indépendance, que NovaForum devrait résoudre grâce à une instance dirigeante clairement impartiale, mais aussi au suivi et à la publication de statistiques globales. Toutefois, NovaForum.com obtient un excellent classement concernant la garantie de l'indépendance des professionnels du règlement des litiges auxquels elle fait appel, son service multilingue et l'efficacité de ses prestations en matière de règlement des litiges. La transparence pourrait être améliorée au moins par la publication des conclusions des sentences arbitrales. Comme c'est le cas pour la médiation en général, la confidentialité des conclusions des affaires traitées ne permet pas à ce service de fournir des informations pertinentes sur ce marché. Dans la mesure où NovaForum.com encourage l'utilisation de clauses d'arbitrage obligatoire dans les contrats conclus avec des consommateurs, elle porte atteinte au droit du consommateur d'ester en justice et enfreint ainsi un principe essentiel de la protection des consommateurs.

**OnlineResolution.com (<http://OnlineResolution.com>)**

***Médiation; commissions d'utilisation***

OnlineResolution.com est un prestataire de services de règlement des litiges en ligne, implanté aux États-Unis, qui a lancé ses services en janvier 2000. Il s'agit d'une extension de l'activité de Mediate.com qui diffuse des informations sur le règlement des litiges et oriente les clients vers des médiateurs. OnlineResolution.com traite toutes sortes de litiges. Le site propose l'arbitrage, la médiation, la négociation automatique ainsi que des services d'évaluation d'expert, et le fonctionnement de chaque mécanisme est présenté de manière détaillée sur plusieurs pages. Les requérants introduisent leurs litiges en utilisant un formulaire mentionné sur la page d'accueil du site. Aucun délai n'est fixé pour les procédures de règlement des litiges. Les parties peuvent décider de rendre obligatoires les conclusions d'une procédure. Les services ne sont offerts qu'en anglais mais plusieurs experts parlent couramment d'autres langues. La procédure de règlement des litiges est menée dans un environnement en ligne sécurisé appelé « chambre de règlement ». Ces chambres permettent aux parties d'examiner leurs problèmes, de partager des fichiers, de fixer des dates de réunions et de rédiger conjointement des documents. Les litiges d'un montant inférieur à 500 dollars coûtent à la partie requérante une commission unique de 15 à 25 dollars. Elle inclut la conversation électronique et le partage de fichiers ainsi que l'intervention en toute bonne foi d'un médiateur compétent, mais aucun délai n'est garanti. Pour les litiges de plus de 500 dollars la commission facturée à chaque partie est de 100 dollars pour des services de médiation d'une durée maximale de deux heures. Au-delà de cette durée minimale de deux heures, une commission de 50 dollars l'heure est facturée à chacune des parties. Les commissions sont calculées sur ces bases en fonction du montant du litige. Tous les experts auxquels ce service fait appel possèdent une formation et une expérience et doivent adhérer au code de bonne conduite des médiateurs de l'ABA, de la SPIDR et de l'AAA. Des renseignements sur chaque médiateur sont disponibles en ligne. Toutes les informations communiquées au cours de toute la procédure de médiation sont confidentielles et les conclusions des affaires traitées ne sont pas publiées. Les parties se réservent le droit d'ester en justice à tout moment ; dans ce cas aucun témoignage ni aucune pièce justificative concernant la médiation ne peuvent être demandés au médiateur. La politique suivie en matière de protection de la vie privée est présentée sur le site Internet d'OnlineResolution.com. A la date du présent rapport, OnlineResolution.com a traité environ 25 litiges entre des entreprises et des consommateurs dont cinq litiges transfrontières.

***EVALUATION***

Les services courants de médiation de OnlineResolution.com sont de toute évidence trop onéreux pour être utilisés en général pour des litiges entre entreprises et consommateurs. Toutefois, le service à tarification réduite concernant les petits litiges vise le marché des litiges entre entreprises et consommateurs. Le service d'OnlineResolution.com semble satisfaire aux exigences d'indépendance, de compétence et de convivialité. Les renseignements précis fournis sur les employés et les médiateurs améliorent la transparence, mais il faut mentionner l'absence d'informations sur l'organisation elle-même.

**Online Ombuds Office (<http://Ombuds.org>)**

***Service de médiation ; gratuit***

L'Online Ombuds Office, situé aux États-Unis, fournit une assistance en matière de réclamations ainsi que des services de médiation en ligne depuis juin 1996. Il s'agit d'un projet de recherche à but non lucratif mis en place par l'Université du Massachusetts à Amherst, qui a bénéficié d'un financement du National Center for Automated Information Research et de la Hewlett Foundation (fondation privée



californienne). Sa gestion est assurée par le Centre for Information Technology and Dispute Resolution de l'Université du Massachusetts, appuyé par un comité consultatif d'experts. L'Online Ombuds Office traite toutes sortes de litiges liés à des opérations en ligne. Ce service est gratuit pour les deux parties. En premier lieu, l'Online Ombuds Office offre des informations en ligne susceptibles d'aider les consommateurs à trouver eux-mêmes des solutions. Deuxièmement, il propose une assistance en matière de réclamations pour trouver les stratégies de règlement des litiges adaptées à une situation donnée. Enfin, l'Online Ombuds Office fournit des services de médiation, à la demande des deux parties. Le service de médiation d'Online Ombuds Office n'est actuellement proposé qu'en anglais. Tous ses médiateurs ont achevé leur programme de formation et sont désignés selon un mode aléatoire pour traiter les différents litiges. Aucun délai n'est fixé pour parvenir à un règlement du litige. L'Online Ombuds Office utilise différents moyens de communication, le courrier électronique et les communications par Internet, entre autres, et expérimente d'autres outils qui doivent améliorer la médiation en ligne. Les parties peuvent abandonner la médiation à tout moment et les conclusions ne sont contraignantes que si les parties en litige le décident. L'Online Ombuds Office ne publie pas les conclusions des affaires traitées et aucun résultat n'est accessible au public. Le site Internet d'Online Ombuds Office est convivial et aisément accessible par n'importe quel grand moteur de recherche. Plus de 200 affaires ont été introduites sur le site d'Online Ombuds Office et 50 % environ ont abouti à une issue positive. Ces derniers temps, un effort particulier a été accompli pour régler des litiges concernant des noms de domaine sur l'Internet.

## ***EVALUATION***

Le service d'Online Ombuds Office présente notamment l'avantage d'être gratuit pour le consommateur et de proposer une assistance face à des fournisseurs récalcitrants. Le service de médiation tire parti des technologies en ligne, ce qui peut lui permettre d'être plus efficace. L'indépendance de ce service est garantie par le fait qu'il a été mis au point par des universitaires et qu'il n'a pas été financé par les secteurs intéressés. Toutefois, ce modèle d'entreprise doit encore prouver sa viabilité. Le service offre une transparence satisfaisante même si l'absence d'information sur l'issue des affaires traitées (comme pour tous les services de médiation) implique que ce service ne peut fournir aucun renseignement au consommateur sur ce marché, en général.

### **ResolutionForum.org (<http://ResolutionForum.org>)**

#### ***Négociation assistée/médiation; commissions d'utilisation***

ResolutionForum.org est un prestataire de services alternatifs de règlement des litiges à but non lucratif implanté aux États-Unis, qui exerce son activité depuis 1997. Il a été créé par des « dirigeants d'entreprise et des responsables des milieux juridique et médical, en étroite collaboration avec le Center for Legal Responsibility du South Texas College of Law. Sa mission est d'améliorer la qualité et l'efficacité des services de règlement des litiges et d'accroître la sensibilisation du public aux modes alternatifs de règlement des litiges. » Il cherche à rendre les services alternatifs de règlement des litiges plus accessibles au public en général, sur le plan technique et financier. ResolutionForum.org utilise son propre système de conférence en ligne ("CAN-WIN") spécialement conçu pour la négociation et la médiation en ligne. Le système CAN-WIN permet d'établir des communications privées ou publiques entre les parties au niveau mondial en utilisant les logiciels de navigation standard. Grâce à CAN-WIN, ResolutionForum.org offre également un service de conférence qui précède le règlement des litiges en ligne et permet aux parties d'avoir une évaluation objective des problèmes, des risques et des coûts liés à l'affaire avant d'engager des négociations en vue d'un règlement. Les services de ResolutionForum.org sont actuellement disponibles en anglais et en espagnol. Le coût d'utilisation de ce service est de 250 dollars US l'heure pour chacune des parties. Si une partie a des moyens financiers limités, cette commission peut être minorée à l'appréciation

de ResolutionForum.org. Aucun délai n'est fixé. Toutes les informations communiquées sont confidentielles et les conclusions des affaires traitées ne sont pas publiées. La confidentialité est assurée par l'utilisation d'un mot de passe qui protège l'accès au système de conférence. Tous les médiateurs et négociateurs qui sont membres de ResolutionForum.org sont choisis pour leur expérience en matière juridique et dans le domaine du règlement alternatif des litiges. Le code de bonne conduite de l'Institute for Responsible Dispute Resolution (voir le site Internet) a été adopté et tous les membres de ResolutionForum qui conduisent des procédures de règlement des litiges en ligne y adhèrent. Les médiateurs et négociateurs sont désignés selon un mode aléatoire pour traiter les différentes affaires. Le site Internet ResolutionForum.org est facilement accessible par les principaux moteurs de recherche. 75 % des affaires traitées avec le système de conférence CAN-WIN de ResolutionForum.org, Inc ont abouti à une issue positive.

### ***EVALUATION***

Ce service semble satisfaire aux exigences d'indépendance, de convivialité et de transparence des procédures et il faut mentionner notamment la commodité d'accès qu'offre son système de conférence en ligne. Toutefois, il reste trop onéreux pour les consommateurs dans les litiges portant sur de faibles montants. Comme c'est le cas en général pour les services de médiation, la confidentialité des conclusions des affaires traitées ne permet à ce service de fournir des renseignements pertinents sur ce marché.

### **Resolveitnow.com (<http://Resolveitnow.com>)**

#### ***Négociation automatique***

Resolveitnow.com est un site de règlement des litiges en ligne fournissant des services de négociation automatique qui est implanté aux États-Unis et détenu par des actionnaires privés. Il a été mis en place par un petit groupe de juristes et de médiateurs professionnels. Il ne bénéficie d'aucun financement externe et ne perçoit que sur des commissions d'utilisation. Tous les arrangements conclus sont considérés comme étant obligatoires. Le site utilise la procédure des enchères à l'aveugle. Des instructions précises sont fournies au requérant. Le requérant introduit les renseignements qui le concernent ainsi que les montants minimum et maximum qu'il propose en vue d'un règlement. Le site informe l'autre partie qu'une réclamation a été introduite sans donner aucune indication sur les montants communiqués par le requérant. La partie adverse introduit les montants qu'elle est prête à accepter et si les fourchettes indiquées se recoupent le programme tranche l'affaire pour un montant moyen. Si deux montants indiqués sont identiques, le programme les accepte au lieu de déterminer une moyenne. S'il n'y a pas d'issue positive lors des premières enchères, la partie concernée peut élargir la fourchette qu'elle avait introduite de 50 % pour la deuxième enchère. S'il n'y a aucun arrangement à nouveau, une nouvelle fourchette ou une nouvelle réclamation peut être introduite. Aucune commission n'est facturée pour l'introduction de réclamations. Des commissions d'utilisation du site sont facturées en cas d'issue positive. Si l'arrangement porte sur un montant supérieur à 3000 dollars, chaque partie paie 150 dollars. S'il porte sur un montant inférieur à 3000 dollars, Resolveitnow.com reçoit de chacune des parties 5 % du montant du règlement.

### ***EVALUATION***

Même s'il obtient un bon classement pour sa transparence, sa commodité d'utilisation et des commissions (progressives) accessibles, ce service de règlement des litiges en ligne, comme d'autres services de négociation automatique, n'est guère applicable aux litiges entre entreprises et consommateurs si d'autres questions que le montant de l'arrangement monétaire sont en cause.

**SettleOnline.com (<http://SettleOnline.com>)***Négociation automatique*

SettleOnline.com est un service de négociation automatique implanté aux États-Unis qui a été mis en place en juin 1999. Cette société a été créée par Resolute Systems Inc., prestataire de service hors ligne de médiation, d'arbitrage, de jugements virtuels et d'autres formes de règlement alternatif des litiges. SettleOnline.com traite toutes sortes de litiges financiers ; sa clientèle est principalement composée de sociétés d'assurances, de cabinets juridiques et d'entreprises. Le service de négociation automatique de SettleOnline.com, qui repose sur des enchères à l'aveugle, est disponible 24 heures sur 24. Il utilise le courrier électronique et les communications sur Internet. Aucune commission n'est facturée pour l'introduction d'une affaire sur SettleOnline.com mais une commission de dossier de 50 dollars est facturée au requérant si la partie adverse accepte de participer à la procédure. Si le litige est tranché et que l'arrangement conclu au cours des négociations avec SettleOnline.com est égal ou inférieur à 10 000 dollars, chacune des parties paie une commission de règlement de 75 dollars (200 dollars pour les arrangements au-delà de 10 000 dollars). Les parties acceptent au préalable de rendre contraignant tout arrangement conclu. Pendant une période maximale de 90 jours, les parties soumettent des offres confidentielles au cours d'enchères successives. Si une demande est inférieure ou égale à une offre, l'affaire est tranchée pour le montant demandé. Dans le cas contraire, un arrangement est trouvé si les demandes et les offres se rapprochent suffisamment compte tenu d'une marge déterminée à l'avance. SettleOnline.com offre actuellement ses services en anglais et en espagnol mais prévoit de les proposer dans d'autres langues couramment utilisées. Le site Internet de SettleOnline.com est simple d'utilisation et accessible par tous les principaux moteurs de recherche. Toutes les informations saisies sur le site Internet sont protégées par le Net Sure Protection Plan et toutes les données sont encryptées. Plus de 2 600 affaires ont été introduites sur le site de SettleOnline.com et l'issue a été positive dans un peu plus de 50 % des cas.

**EVALUATION**

Comme d'autres services de négociation automatique, SettleOnline.com ne présente d'intérêt que pour des litiges financiers importants si les deux parties acceptent d'utiliser ce service. Son utilité pour des petits litiges entre consommateurs et commerçants est très limitée, surtout si d'autres problèmes que le règlement monétaire sont en cause. Le service est transparent, convivial et simple d'utilisation.

**SettlementOnline.com (<http://SettlementOnline.com>)***Négociation automatique*

SettlementOnline.com est un service de négociation automatique privé implanté aux États-Unis qui est en place depuis 1999 ; il s'agissait à l'origine d'un projet pilote du bureau Spokane de la Safeco Insurance Company. Comme d'autres services de négociation automatique, il vise les litiges concernant des demandes d'indemnisation d'assurances ; parmi les 21 litiges entre entreprises et consommateurs traités l'an passé, tous concernaient des indemnisations de dommages corporels. Les consommateurs ont un accès direct à ce service mais il est le plus souvent utilisé par les sociétés d'assurances lorsque des réclamations ont été introduites les mettant en cause. Des commissions ne sont facturées qu'en cas d'issue positive : 150 dollars par partie. SettlementOnline.com ne reçoit aucun financement externe d'entreprises utilisant le logiciel. La procédure utilisée est une enchère à l'aveugle en trois étapes. La partie qui a introduit la réclamation saisit trois montants en dollars qu'elle est prête à accepter et la partie adverse répond par trois contre-propositions. Les offres sont comparées lors d'enchères successives, et si elles se rapprochent suffisamment compte tenu d'une marge acceptée par les deux parties en vue d'un règlement,

l'affaire est tranchée. La décision a un caractère obligatoire. Aucun délai n'est fixé concernant le règlement d'un litige. Bien qu'il se concentre essentiellement sur le marché local ou régional de Seattle, SettlementOnline.com accepte les participants quel que soit le lieu où ils se trouvent. Les conclusions des arrangements ne sont pas publiées. Le service n'est disponible qu'en anglais.

## ***EVALUATION***

Comme c'est le cas pour d'autres services de négociation automatique, SettlementOnline.com est un service qui ne peut être appliqué que de manière limitée aux litiges entre entreprises et consommateurs, en général.

### **SquareTrade (<http://transecure.com>)**

#### ***Facilitation de la négociation, médiation, arbitrage***

SquareTrade est un prestataire de services de règlement des litiges en ligne situé aux États-Unis qui a démarré son activité en 1999 et lancé ses services en février 2000. Il traite différents litiges liés au commerce électronique et a étendu son activité à la médiation dans le domaine immobilier. Square Trade propose un label de confiance dans le cadre des services proposés aux entreprises membres qui adhèrent à ses normes. Les services de SquareTrade sont présentés en anglais mais ses médiateurs fournissent des services dans cinq autres langues. Pour le moment, Square Trade a conduit des procédures de règlement des litiges qui concernaient plus d'une centaine de pays et traite actuellement environ 10 000 affaires par mois. Cette société privée est financée par les commissions d'adhésion des titulaires du label ainsi que par les commissions d'utilisation des services de règlement des litiges. SquareTrade a passé des contrats avec différents sites d'enchères en ligne et de marchés entre entreprises ainsi qu'avec des services de paiement de facture et de certification pour assurer des services de labellisation et de règlement des litiges en ligne en cas de différends. SquareTrade travaille également avec la California Association of Realtors et assure une médiation en ligne en cas de litiges dans des opérations immobilières. La procédure de règlement des litiges de SquareTrade comprend cinq niveaux. 1) Introduction de l'affaire sur le site Internet de SquareTrade. (La partie requérante est reliée au site Internet de Square Trade à partir du marché électronique auquel elle participe.) 2) SquareTrade génère ensuite automatiquement un courrier électronique envoyé au défendeur de l'affaire introduite indiquant la marche à suivre pour adresser une réponse. L'affaire et les réponses communiquées sont affichées sur une page du site Internet de SquareTrade consacrée à l'affaire et protégée par un mot de passe. 3) Négociation directe : à partir de cette page sécurisée concernant l'affaire en question, qui est un outil automatique de communication sur Internet, les parties tentent de conclure un accord en communiquant directement entre elles. Approximativement 60 % des affaires aboutissent à un règlement à ce stade. 4) Si les parties ne peuvent pas régler l'affaire grâce à la négociation directe, elles peuvent demander l'aide d'un médiateur pour trouver une solution équitable acceptable par les deux parties. 5) Si les parties ne parviennent à trouver un arrangement acceptable pour les deux parties avec l'aide du médiateur, elles peuvent lui demander de leur recommander une solution. Dans ce cas, il expose aux deux parties l'argumentation qui conduit à l'arrangement proposé. Le service de négociation directe de SquareTrade est actuellement gratuit pour le consommateur. Les commissions facturées pour les services de médiation sont les suivantes : 20 dollars US pour le requérant et le défendeur plus 0,5 % du montant de la transaction si elle est supérieure à 1 000 dollars. Ebay prend en charge le coût de la médiation pour ses utilisateurs ce qui signifie qu'il est gratuit dans ce cas pour le consommateur. Le prix du programme de labellisation Square Trade Seal est calculé sur la base du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise, il va de 100 dollars par an si le chiffre d'affaires est inférieur à 50 000 dollars à 6 400 dollars par an si le chiffre d'affaires est supérieur à 1 milliard de dollars. Voir le barème de Square Trade pour la médiation dans le domaine immobilier. Les

litiges soumis à SquareTrade sont réglés dans un délai de 10 à 15 jours, en général, mais aucun délai n'est fixé d'avance. Les parties peuvent abandonner la procédure à tout moment. Les médiateurs de SquareTrade ont reçu une formation et ont une expérience dans leur domaine, le site Internet fournit des renseignements sur certains d'entre eux. SquareTrade ne publie pas les conclusions des affaires traitées en raison de la stricte confidentialité de la procédure.

## ***EVALUATION***

SquareTrade est de loin le service de règlement des litiges en ligne entre entreprises et consommateurs le plus dynamique, en raison principalement du partenariat réussi avec le site florissant d'enchères en ligne eBay. Le service de SquareTrade obtient un bon classement pour la transparence de ses procédures, sa convivialité, son accessibilité financière, la régularité de ses procédures et la liberté qu'il laisse à l'utilisateur. La transparence pourrait être améliorée par la publication de plus amples renseignements sur le gestionnaire du service et la fourniture d'informations générales sur tous les médiateurs. De même, la publication des conclusions des affaires traitées sur le site Internet de SquareTrade fournirait des informations au consommateur sur les pratiques dans le domaine du commerce électronique. Ce service semble garder son indépendance par rapport aux parties intéressées lorsqu'il est proposé en partenariat avec des marchés en ligne, mais il se peut arriver que ce ne soit pas le cas s'il est offert par l'intermédiaire d'entreprises adhérentes.

### **The Virtual Magistrate (<http://vmag.org>)**

#### ***Arbitrage non contraignant***

Le Virtual Magistrate est un prestataire de services alternatifs de règlement des litiges en ligne situé aux États-Unis. Le projet pilote créé en mai 1996 a été revitalisé et relancé durant l'été 2000. Ce service à but non lucratif a été mis en place par un groupe de personnes intéressées lors d'une réunion parrainée par le National Center for Automated Information Research et le Cyberspace Law Institute. Le Virtual Magistrate bénéficie d'un financement externe accordé par le Chicago-Kent College of Law. Il traite des litiges de consommateurs liés à des transactions électroniques dans le domaine des communications, de l'immobilier, de la responsabilité civile ou en matière contractuelle. Le Virtual Magistrate ne propose que des services d'arbitrage non contraignant qui utilisent le courrier électronique. Ce service est gratuit pour les deux parties. Le Virtual Magistrate tente de régler tous les litiges dans un délai de 72 heures à compter du moment où les deux parties acceptent de participer à la procédure. Les parties introduisent leur requête et réponse et les informations correspondantes sur des formulaires électroniques. Si la requête est acceptée, l'administrateur VMAG sélectionne un "magistrat" et transfère les éléments du dossier à cette personne. Une liste de diffusion et un groupe de discussion (« grist ») sont ensuite mis en place pour l'affaire en question et les participants sont invités à envoyer leurs messages à ce « grist » qui transmet automatiquement tous les messages à tous les participants. Les parties peuvent également envoyer des messages privés par courrier électronique au « magistrat ». Toutes les informations sont confidentielles durant la procédure d'arbitrage. Les parties peuvent abandonner la procédure à tout moment et gardent leur droit d'ester en justice. Les arbitres de Virtual Magistrate ("les magistrats") n'appliquent pas systématiquement le droit applicable d'un pays en particulier lorsqu'ils rendent une sentence. Au contraire, ils examinent les circonstances particulières à chaque requête, les vues des parties par rapport aux principes juridiques applicables ainsi que les conséquences possibles du règlement définitif du litige. Les magistrats motivent leurs décisions. Ils sont choisis parmi un groupe d'arbitres compétents qui ont reçu une formation, qui sont familiarisés avec les systèmes juridiques et électroniques et adhèrent au code de bonne conduite des arbitres dans les litiges commerciaux de l'American Arbitration Association. Lorsque des décisions sont prises, elles sont rendues publiques, ainsi que les requêtes et autres

propositions, par l'intermédiaire du site Internet géré par la Villanova Law School. Le site Internet de Virtual Magistrate est facilement accessible par les principaux moteurs de recherche, il est bien documenté et simple d'utilisation. Le Virtual Magistrate offre ses services en anglais mais fournit une traduction dans plusieurs langues sur demande. Un lien est établi avec l'Online Ombuds Service qui propose une assistance en ligne en matière de réclamations et des services de médiation en ligne. Toutefois, il semble que l'activité de ce service ne soit pas très importante.

### ***EVALUATION***

Le Virtual Magistrate obtient un bon classement pour toutes les grandes caractéristiques retenues : indépendance, transparence, accessibilité financière, convivialité, rapidité, régularité des procédures et liberté de l'utilisateur. Ce service est particulièrement intéressant puisqu'il est gratuit pour le consommateur et que les conclusions des affaires sont publiées. Toutefois, le financement extérieur ne sera vraisemblablement pas viable à long terme, en particulier si le service connaît un grand succès auprès du public.

### **U.S. Settle (<http://ussettle.com>)**

#### ***Négociation assistée***

U.S. Settle est un service de négociation en ligne qui est en place depuis avril 1999. Créée par un juge des États-Unis en retraite et un médiateur-arbitre professionnel, cette entreprise privée « a pour objet de régler des litiges financiers concernant les entreprises, les compagnies d'assurances, les auto-assurés, les municipalités, les agences publiques, les requérants et les avocats. » Les seules affaires entre entreprises et consommateurs qu'elle a traitées ne concernent pas plus d'une vingtaine de réclamations à propos d'erreurs médicales. Les services de U.S. Settle sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et ne sont fournis qu'en anglais. L'introduction des litiges peut être effectuée par courrier postal, courrier électronique, fax ou téléphone ainsi que par le site Internet de U.S. Settle. Dès réception des propositions des deux parties, U.S. Settle effectue immédiatement une comparaison. Si une offre est égale à 70 % au moins de la demande, les deux parties sont informées que l'affaire est tranchée pour un montant qui correspond à la moyenne des deux. (U.S. Settle utilise d'autres paramètres en cas d'accord préalable des parties). La procédure de négociation se poursuit jusqu'à ce qu'un arrangement soit trouvé ou qu'une des parties retire l'affaire. La confidentialité de toutes les offres et demandes est protégée par des mots de passe et un chiffrement. Les parties peuvent abandonner la procédure à tout moment. Il appartient aux parties de rendre les arrangements contraignants ; U.S. Settle ne semble pas exiger qu'un accord soit conclu au préalable. Une commission de 250 dollars par partie n'est facturée qu'en cas d'issue positive. Les parties peuvent procéder à autant de sessions d'offres et de demandes qu'elles le souhaitent, sans frais supplémentaires. U.S. Settle offre également des services de médiation traditionnels (frais supplémentaires) si les litiges ne peuvent pas être tranchés par la procédure de négociation en ligne. Le site Internet de U.S. Settle fournit des informations et le service est simple à utiliser. Les conclusions des affaires traitées ne sont pas publiées. U.S. Settle indique avoir un taux de réussite compris entre 40 % et 50 %.

### ***EVALUATION***

Comme les autres services de négociation automatique, U.S. Settle ne s'applique pas aux litiges courants entre entreprises et consommateurs. Il présente un intérêt pour les litiges de consommateurs d'un montant important lorsque le seul problème en cause est monétaire et que le vendeur est prêt à négocier de cette manière. Parmi les prestataires de négociation automatique, U.S. Settle est bien classé pour sa

transparence et son indépendance. Le site est convivial et simple d'utilisation. Toutefois, les commissions sont élevées.

**WebAssured.com (<http://WebAssured.com>)**

*Assistance en matière de réclamations/médiation/arbitrage/information du consommateur*

WebAssured.com est une initiative de labellisation en matière d'autoréglementation, gérée par une société privée située aux États-Unis. Elle offre un programme de labellisation aux cybermarchands (elle a actuellement plus de 4 000 adhérents dans le monde), des informations sur le marché destinées au consommateur et un système de règlement des litiges en ligne gratuit. La procédure de règlement des litiges en ligne comprend plusieurs stades : tout d'abord l'assistance automatique en matière de réclamations, puis la médiation si nécessaire, et enfin l'arbitrage. Les services de règlement des litiges de WebAssured.com peuvent être utilisés pour toutes les transactions entre entreprises, entre entreprises et consommateurs ou entre consommateurs, que les parties soient ou non adhérentes à WebAssured. En revanche, les services d'arbitrage ne sont fournis qu'aux entreprises adhérentes. Les entreprises membres de WebAssured.com doivent adhérer au code de bonne conduite qui inclut l'obligation « de déployer tous ses efforts pour régler équitablement toutes les réclamations légitimes de façon rapide », d'observer les règles du système de règlement des litiges en ligne et d'exécuter les sentences d'arbitrage rendues par le système. Les renseignements sur les entreprises qui font l'objet de réclamations légitimes non résolues sont enregistrés par WebAssured.com dans une base de données en ligne qui est accessible gratuitement par le consommateur. Lorsqu'une réclamation concernant une entreprise (membre ou non) lui est communiquée, WebAssured.com tente dans un premier temps d'utiliser son système de règlement des litiges en ligne pour aider les parties à résoudre le problème. La procédure est la suivante. 1. A la réception de la réclamation, WebAssured.com la transmet par courrier électronique à l'entreprise concernée. Si la réclamation n'est pas réglée dans les deux jours ouvrés, ce fait est mentionné dans la base de données (mais pas encore dans la base de données accessible au public), de plus amples renseignements sont alors demandés au consommateur et un deuxième courrier électronique est envoyé au cybermarchand, soulignant l'urgence du problème. Deux jours ouvrés après la réponse du consommateur au premier avis, un troisième courrier électronique est envoyé au commerçant et le consommateur est à nouveau invité à vérifier si le litige est tranché. 2. Si la réclamation n'est pas réglée après la procédure automatique qui vient d'être décrite, un représentant du service clientèle de WebAssured.com tentera de contacter le commerçant personnellement au nom du consommateur pour régler les problèmes non résolus. 3. Les réclamations non réglées concernant des entreprises membres peuvent être confiées à un « médiateur » de WebAssured.com qui, après un examen du déroulement de la procédure de réclamation, un entretien avec les deux parties et la consultation d'autres acteurs intéressés, donne son avis par écrit et indique quelle est la solution la plus raisonnable et la plus juste. Les entreprises membres s'engagent clairement à suivre ces avis et à procéder à la restitution quelle qu'elle soit mentionnée par le « médiateur » (NB : il s'agit en fait d'un arbitrage). Outre le service de règlement des litiges ci-dessus qui est gratuit pour le consommateur, WebAssured.com offre une assurance maximale de 200 dollars sur les achats réalisés auprès des entreprises membres dont le dossier ne fait apparaître aucun incident depuis six mois au moins. La compilation et la publication d'informations sur le marché constituent une part essentielle du service de WebAssured.com. Les réclamations de consommateurs font l'objet d'un suivi et les réclamations légitimes non réglées sont publiées dans ABusiness Background Reports®. Les réclamations fantaisistes ou infondées sont éliminées à l'aide de différents outils automatiques et d'évaluations effectuées par des employés de WebAssured. Outre le fait qu'ils figurent sur les Business Background Reports, les commerçants qui ont fait l'objet de plusieurs réclamations non réglées sont mis sur la « liste des entreprises à surveiller », liste d'entreprises de réputation douteuse disponible sur le site Internet de WebAssured.com. De même, WebAssured.com offre un service d'alerte automatique qui renseigne les acheteurs en ligne qui vont sur un site Internet de réputation médiocre. Le navigateur prêt à l'emploi « ShopAssured » peut être téléchargé gratuitement par

les consommateurs internautes. Pour le moment, le système de règlement des litiges en ligne WebAssured.com indique qu'il obtient un taux de réussite de règlement des litiges de 95 % avec les entreprises membres et de 79 % avec les entreprises non membres. Plus de 80 % des règlements interviennent dans les 48 heures qui suivent la notification effectuée par WebAssured.com. Il est difficile de savoir combien de litiges entre entreprises et consommateurs ont été traités grâce à ce service.

## ***EVALUATION***

Le service de règlement des litiges de WebAssured.com obtient un bon classement pour de nombreux critères tels que la disponibilité, l'accessibilité financière, la progressivité des prestations et l'application des normes. Le fait qu'il appartienne à un programme plus vaste de labellisation qui se sert de la publicité comme d'une incitation à respecter les normes et à satisfaire la clientèle et qui opte pour l'arbitrage contraignant en cas de litiges concernant des entreprises membres accroît l'efficacité du service. Toutefois, la disponibilité et la progressivité des prestations sont limitées en ce sens que l'arbitrage n'est proposé que pour des litiges concernant des entreprises membres. WebAssured.Com semble opérer de manière indépendante par rapport aux parties intéressées et de manière impartiale du fait qu'il est axé sur la satisfaction de la clientèle, mais son conseil d'administration ne comprend aucun représentant de groupements de consommateurs et il est difficile d'affirmer que tous les membres du conseil d'administration (qui sont tous des hommes d'affaires compétents) font preuve d'une véritable absence de parti pris. De même, il est difficile de savoir par quel moyen, autre que la garantie de remboursement de 200 dollars US pour les achats réalisés auprès d'entreprises membres, l'impartialité du personnel de WebAssured.Com chargé du règlement des litiges en ligne (personnel interne exclusivement) est assurée. WebAssured.Com répond aux exigences de transparence au niveau des procédures, des instances dirigeantes et des membres du conseil d'administration mais ne fournit aucun renseignement sur le personnel chargé du règlement des litiges en ligne (Amediators@). Il fait partie des rares services de règlement des litiges en ligne qui utilisent la publicité les résultats de la résolution des litiges en ligne au profit du service offert (très bon classement à ce niveau), mais l'absence de publicité des sentences arbitrales ne permet pas aux tiers d'évaluer les résultats mentionnés dans ce domaine du règlement des litiges en ligne.

## **WebMediate.com (<http://WebMediate.com>)**

### ***Négociation automatique, médiation, arbitrage***

WebMediate.com est une entreprise privée créée à l'automne 2000 et gérée par un groupe de professionnels ayant une expérience du règlement alternatif des litiges lié au commerce électronique, ainsi que des questions juridiques et de la gestion commerciale. Les services de WebMediate.com sont proposés dans un premier temps aux compagnies d'assurances et aux entreprises concernant des transactions entre entreprises, essentiellement par le biais d'abonnements avec des opérateurs de marchés en ligne. Il exclut le financement par des parties intéressées (sociétés d'assurances, par exemple). Le service de WebMediate.com n'est actuellement disponible qu'en anglais mais il est prévu de l'étendre à d'autres langues dans le futur. Deux tarifications ont été mises en place. Pour les litiges réglés par la procédure de règlement automatique 'Websettlement', la commission facturée est égale à un pourcentage de l'arrangement conclu entre les deux parties et plafonnée à 400 dollars (pour les règlements d'un montant de 5 000 dollars au moins). Pour les procédures courantes de facilitation, c'est-à-dire de médiation et d'arbitrage sur Internet avec la participation de médiateurs ou d'arbitres, la commission est de 250 dollars l'heure. Parmi la panoplie d'outils de règlement alternatif des litiges utilisés en ligne, la pièce maîtresse est le système de suivi et d'organisation des messages qui permet aux parties de communiquer avec le médiateur ou l'arbitre, ou entre elles, confidentiellement ou publiquement. Les parties sont invitées à



conclure un accord préalable en vertu duquel elles s'engagent à suivre les modalités d'utilisation et les procédures applicables. Les arbitrages peuvent avoir un caractère contraignant si un accord est conclu en ce sens. Tous les médiateurs et arbitres auxquels WebMediate.com a recours ont reçu une formation spéciale et ont été désignés compte tenu de leur expérience, de leur compétence et de leur impartialité. Des renseignements sur chaque médiateur ou arbitre sont fournis par le site Internet. WebMediate.com assure une confidentialité à toutes les parties pour toutes les affaires de litiges et ne publie pas les sentences arbitrales rendues.

### ***EVALUATION***

Ce service semble faire preuve d'une grande rigueur en matière d'indépendance, de régularité des procédures, de compétence, de simplicité d'utilisation et de transparence des procédures. Il est intéressant de noter que des renseignements sur les médiateurs figurent sur le site. Toutefois, la tarification de la procédure WebSettlement et des services d'arbitrage limite son intérêt pour les petits litiges. Comme dans le cas de la médiation en général, la confidentialité des conclusions des affaires traitées ne permet pas à ce service de fournir d'informations pertinentes sur ce marché. Il faudrait publier au moins les sentences arbitrales.

### **Wecansettle.com (<http://Wecansettle.com>)**

#### ***Négociation automatique***

Wecansettle.com est un site de règlement des litiges en ligne implanté au Royaume-Uni qui n'offre qu'un service de négociation automatique. Il ne bénéficie d'aucun financement externe et n'est financé que par les commissions d'utilisation facturées. Les accords conclus sur le site sont considérés comme obligatoires. Le système d'enchères à l'aveugle est enclenché dès que le requérant entre sur le site pour introduire les données de l'affaire en question. Il indique les coordonnées de la partie adverse et le montant qu'il souhaite obtenir. Le requérant peut également préciser s'il le souhaite que tous les frais juridiques seront à la charge de la partie adverse. Le site informe ensuite l'autre partie. Celle-ci communique le montant qu'elle est prête à verser. Si l'écart entre les deux montants est inférieur à 20 % l'affaire est tranchée pour un montant égal à la moyenne des deux. Toutefois, les participants peuvent modifier la marge dans une fourchette comprise entre 10 % et 30 %. Les enchères peuvent se poursuivre jusqu'à ce qu'un arrangement soit trouvé. Les participants ont le droit d'ester en justice quand les enchères ont lieu, mais si une décision est rendue elle est considérée comme obligatoire. Aucune commission n'est facturée à l'une ou l'autre des parties qui utilise le service de Wecansettle.com au moment où elle introduit une réclamation ou communique des offres. Toutefois, en cas d'issue positive les commissions suivantes sont facturées sur la base du montant du règlement : jusqu'à 1000 livres sterling y compris, chaque partie paie 25 livres sterling ; entre 1001 et 3 000 livres sterling y compris, 50 livres Sterling ; entre 3001 et 10 000 livres sterling y compris, 100 livres Sterling ; au-delà de 10 000 livres sterling, la commission facturée à chaque partie est de 150 livres sterling.

### ***EVALUATION***

Bien classé pour sa transparence (le site offre d'amples renseignements et de nombreuses précisions qui aident les participants à introduire leurs réclamations), Wecansettle.com, comme les autres services de négociation automatique, présente un intérêt limité pour les litiges entre entreprises et consommateurs quand d'autres questions que celle du règlement monétaire sont en cause. En outre, les commissions facturées sont trop élevées pour un grand nombre de petits litiges entre entreprises et consommateurs.

## **WebTrader (<http://Which.net>)**

### *Assistance en matière de réclamations*

WebTrader (WWT) est un programme de labellisation mis en place par l'UK Consumer's Association et utilisé aujourd'hui par un groupe d'associations de consommateurs indépendantes dans six autres pays européens : les Pays-Bas, la Belgique, l'Italie, la France, l'Espagne et le Portugal. En s'associant à des programmes comparables dans d'autres pays, les programmes WebTrader ont pour but d'aider les consommateurs à régler leurs litiges avec des cybermarchands accrédités par WebTrader dans ces autres pays. Le programme WebTrader a été lancé en juin 1999 et a bénéficié d'un soutien financier de la Commission européenne pendant deux ans. Le programme "Which? WebTrader" implanté au Royaume-Uni a traité 1 274 réclamations de consommateurs qui concernaient des opérateurs du programme WWT au cours d'une période de 12 mois entre août 2000 et août 2001. Toutes les organisations nationales appliquent le programme WebTrader un peu différemment, mais elles s'emploient autant que possible à aider le consommateur à obtenir un résultat satisfaisant grâce à un service de médiation. Le fait que les cybermarchands accrédités dans le cadre du programme WebTrader doivent adhérer au code de bonne conduite (qui prévoit un traitement efficace des réclamations) confère une plus grande autorité aux services de médiation. Un programme plus formel de règlement alternatif des litiges, incluant des services de médiation et d'arbitrage, doit compléter le service de règlement des litiges en ligne WebTrader dans le futur. Le programme du Royaume-Uni, géré par "Which? Online", prévoit que le consommateur doit essayer dans un premier temps de régler sa réclamation directement avec les cybermarchands accrédités de WebTrader. Puisque le code de bonne conduite de Which? WebTrader exige des cybermarchands qu'ils traitent les réclamations rapidement et efficacement, on s'attend à ce que la plupart des réclamations soient réglées à ce stade. Si aucun arrangement n'est trouvé, Which? contacte le cybermarchand au nom du consommateur et lui demande de contacter le consommateur pour régler la réclamation au cours d'un délai convenu. Si les consommateurs ne sont pas satisfaits de la façon dont la réclamation est traitée par Which? WebTrader, ils peuvent soumettre leur requête à TrustUK, une instance supérieure auprès de laquelle Which? WebTrader est accrédité. Comme l'indique le code de bonne conduite, le service indépendant qui est proposé est gratuit et disponible en ligne pour tous les consommateurs, où qu'ils soient. Il est simple d'utilisation et rapide, il indique des délais précis. Un rapport trimestriel sur les résultats obtenus est adressé à TrustUK. Si le consommateur ne considère pas que la réclamation a été traitée conformément à ces principes, il peut en référer à TrustUK. Les cybermarchands Which? WebTrader doivent s'engager à inviter les consommateurs de Which? Online à formuler des commentaires sur l'expérience qu'il ont des cybermarchands dans des forums Which? Online.

### ***EVALUATION***

Le service de médiation en ligne de WebTrader, même s'il se limite aux réclamations concernant des cybermarchands certifiés par WebTrader, est bien classé pour son indépendance vis-à-vis du secteur concerné et son efficacité, et surtout pour son accessibilité financière, sa simplicité d'utilisation, sa coordination transfrontière et son dispositif d'application ou ses incitations à respecter les décisions. Il est difficile de savoir si des statistiques sur les affaires traitées sont publiées de manière à accroître la transparence. La compétence des médiateurs n'est pas clairement établie. D'un autre côté, WebTrader est le seul service alternatif de règlement des litiges identifié dans le présent rapport qui possède un système de surveillance intégré, du fait de son accréditation par TrustUK. Le fait qu'il ne soit offert que dans la (les) langue(s) du pays hôte limite évidemment les possibilités d'utilisation de ce service. Les services de médiation et d'arbitrage de WebTrader ne sont pas encore opérationnels, ce qui ne permet pas d'effectuer une évaluation fiable, mais une fois en place ces services augmenteront l'intérêt du site.

*Annexe III***TABLEAU GÉNÉRAL DES INITIATIVES DE RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE**

**Tableau des initiatives établi sur la base du rapport “Recherche sur le règlement des litiges en ligne” préparé pour le ministère de la Justice, Victoria, 21 mars 2003**

<b>Initiative</b>	<b>Site Internet</b>	<b>N'est plus opérationnel</b>	<b>Aucun service en ligne détecté</b>
ACI (Initiative commerciale de règlement des litiges)	<a href="http://www.aci-adr.com">www.aci-adr.com</a>		X
ADRonline	<a href="http://www.adronline.com.au">www.adronline.com.au</a>		
AllSettle	<a href="http://www.allsettle.com">www.allsettle.com</a>	X	
American Arbitration Association WebFile	<a href="http://www.adr.org">www.adr.org</a>		
Arbitraje y Mediación (ARyME)	<a href="http://www.aryme.com">www.aryme.com</a>		
Asian Domain Name Dispute Resolution Centre	<a href="http://www.adndrc.org">www.adndrc.org</a>		
Bankers Repository Corporation	<a href="http://www.bbbonline.org">www.bbbonline.org</a>		
Beachfire		X	X
Better Business Bureau Online	<a href="http://www.cpradr.org">www.cpradr.org</a>		
Camera Arbitrale di Milano	<a href="http://www.camera-arbitrale.com">www.camera-arbitrale.com</a>		
CEDR (Centre for Dispute Resolution)			X
Chartered Institute of Arbitrators	<a href="http://www.arbitrators.org">www.arbitrators.org</a>		
Cibertribunal Peruano	<a href="http://www.cibertribunalperuano.org">www.cibertribunalperuano.org</a>		
Claim Resolver	<a href="http://www.clicknsettle.com">www.clicknsettle.com</a>	X	X
ClaimChoice	<a href="http://www.claimresolver.com">www.claimresolver.com</a>	X	X
clickNsettle	<a href="http://www.123Settle.com">www.123Settle.com</a>		
Complain.com.au	<a href="http://www.complain.com.au">www.complain.com.au</a>		
Consumers Association of Iceland	<a href="http://www.ns.is">www.ns.is</a>		
CPR Institute for Dispute Resolution	<a href="http://www.claimchoice.com">www.claimchoice.com</a>		
Cybercourt	<a href="http://www.cybercourt.org">www.cybercourt.org</a>	X	X
Cyberlaws.net	<a href="http://www.cyberarbitration.com">www.cyberarbitration.com</a>		
Cybersettle	<a href="http://www.cybersettle.com">www.cybersettle.com</a>		
CyberTribunal	<a href="http://www.cybertribunal.org">www.cybertribunal.org</a>	X	X
Dispute Manager	<a href="http://www.disputemanager.com">www.disputemanager.com</a>		

e@dr	<a href="http://www.e-adr.org.sg">www.e-adr.org.sg</a>		
E-commerce Mediation Committee of Korea	<a href="http://www.ecmc.or.kr">www.ecmc.or.kr</a>		
Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR)	<a href="http://www.ecodir.org">www.ecodir.org</a>	X	X
e-Mediator	<a href="http://www.consensusmediation.co.uk">www.consensusmediation.co.uk</a>		
eNeutral	<a href="http://www.eneutral.com">www.eneutral.com</a>		
eResolution	<a href="http://www.eresolution.ca">www.eresolution.ca</a>	X	X
e-Settle.co.uk	<a href="http://www.e-settle.co.uk">www.e-settle.co.uk</a>		
European Advertising Standards Alliance	<a href="http://www.easa-alliance.org">www.easa-alliance.org</a>		
EZResolve from Labormate		X	X
FSM	<a href="http://www.fsm.de">www.fsm.de</a>		
Global Arbitration Mediation Association (GAMA)	<a href="http://www.gama.com">www.gama.com</a>		
iCourthouse	<a href="http://www.i-courthouse.com">www.i-courthouse.com</a>		
iLevel	<a href="http://www.ilevel.com">www.ilevel.com</a>	X	X
IntelliCOURT	<a href="http://www.intellicourt.com">www.intellicourt.com</a>	X	X
Internet Ombudsman	<a href="http://www.internetombudsmann.at">www.internetombudsmann.at</a>		
Internet Ombudsman	<a href="http://www.internetombudsmannen.se">www.internetombudsmannen.se</a>		
InternetNeutral	<a href="http://www.internetneutral.com">www.internetneutral.com</a>		
Intersettle	<a href="http://www.intersettle.co.uk">www.intersettle.co.uk</a>		
IRIS Médiation	<a href="http://www.iris.sgdg.org/mediation">www.iris.sgdg.org/mediation</a>		
JAMS	<a href="http://www.jamsadr.com">www.jamsadr.com</a>		
Mediate-net	<a href="http://www.mediate-net.org">www.mediate-net.org</a>	X	X
Mediation America	<a href="http://www.mediationamerica.com">www.mediationamerica.com</a>		
Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)	<a href="http://www.resolvemydispute.com">www.resolvemydispute.com</a>		
Michigan Cybercourt	<a href="http://www.michigancybercourt.net">www.michigancybercourt.net</a>		
Mosten Mediation			X
MyClaim.com	<a href="http://www.myclaims.com">www.myclaims.com</a>	X	X
National Arbitration Forum	<a href="http://www.arbitration-forum.com">www.arbitration-forum.com</a>		
New Court City Online	<a href="http://www.newcourtcity.com">www.newcourtcity.com</a>	X	X
NotGoodEnough.com.au	<a href="http://www.notgoodenough.com.au">www.notgoodenough.com.au</a>		
Nova Forum	<a href="http://www.novaforum.com">www.novaforum.com</a>		
Ombuds Office Online	<a href="http://www.ombuds.org">www.ombuds.org</a>	X	X
Online Confidence	<a href="http://www.onlineconfidence.org">www.onlineconfidence.org</a>		
OnlineDisputes Inc.	<a href="http://www.e-arbitration-t.com">www.e-arbitration-t.com</a>	X	X
Public Disputes Online	<a href="http://www.publicdisputes.org">www.publicdisputes.org</a>		
Rent-a-Court.com	<a href="http://www.rent-a-court.com">www.rent-a-court.com</a>	X	X
Resolution Canada	<a href="http://www.resolutioncanada.ca">www.resolutioncanada.ca</a>		
Resolution Forum Inc	<a href="http://www.privatejudge.com">www.privatejudge.com</a>		
Resolution Private Judge	<a href="http://www.onlineresolution.com">www.onlineresolution.com</a>		
Resolve It Now	<a href="http://www.resolutionforum.org">www.resolutionforum.org</a>	X	X
Retail Tenancy Unit Online Mediation	<a href="http://www.retailtenancy.nsw.gov.au">www.retailtenancy.nsw.gov.au</a>		
Self-Settle.com	<a href="http://www.self-settle.com">www.self-settle.com</a>	X	X
Settlement Online	<a href="http://www.settlementnow.com">www.settlementnow.com</a>		

SettlementNOW	<a href="http://www.settleonline.com">www.settleonline.com</a>	X	X
SettleOnline	<a href="http://www.resolveitnow.com">www.resolveitnow.com</a>	X	X
SettleSmart	<a href="http://www.settlementonline.com">www.settlementonline.com</a>	X	X
SettleTheCase	<a href="http://www.settlesmart.com">www.settlesmart.com</a>		
Settlex	<a href="http://www.vnpartners.com">www.vnpartners.com</a>	X	X
SmartSettle	<a href="http://www.settlethecase.com">www.settlethecase.com</a>		
Square Trade	<a href="http://www.smartsettle.com">www.smartsettle.com</a>		
The Claim Room	<a href="http://www.theclaimroom.com">www.theclaimroom.com</a>		
The Hearing Room	<a href="http://www.auscript.com.au">www.auscript.com.au</a>	X	X
The Virtual Magistrate	<a href="http://www.squaretrade.com">www.squaretrade.com</a>		
TRUSTe	<a href="http://www.vmag.org">www.vmag.org</a>		
USSettle.com	<a href="http://www.truste.com">www.truste.com</a>	X	X
Web Dispute Resolutions		X	X
Web File	<a href="http://www.thebrc.com">www.thebrc.com</a>		
Web Trader	<a href="http://www.whichwebtrader.net">www.whichwebtrader.net</a>		
WebAssured	<a href="http://www.ussettle.com">www.ussettle.com</a>		
WEBdispute	<a href="http://www.webassured.com">www.webassured.com</a>		
WebMediate	<a href="http://www.webdispute.com">www.webdispute.com</a>		
WeCanSettle	<a href="http://www.wecansettle.com">www.wecansettle.com</a>		
Word&Bond	<a href="http://www.wordandbond.com">www.wordandbond.com</a>		
World Intellectual Property Organisation (WIPO)	<a href="http://www.wipo.int">www.wipo.int</a>		
1-2-3 Settle	<a href="http://www.123Settle.com">www.123Settle.com</a>	X	X

*Annexe IV*

**INSTRUMENT DE SENSIBILISATION AU RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES À  
L'INTENTION DES PME - RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE  
ÉLECTRONIQUE : FAIRE LE BON CHOIX EN MATIÈRE DE RÉCLAMATIONS DE  
CONSOMMATEURS**

**Introduction**

Le commerce électronique vous permet d'avoir accès au marché mondial pour un coût qui n'a jamais été aussi bas. Quelques questions d'ordre pratique se posent lorsqu'il s'agit pour vous de gagner la confiance des utilisateurs potentiels de votre site Internet et en ce qui concerne votre responsabilité selon le droit des pays où votre site Internet sera utilisé.

Pour gagner la confiance des utilisateurs potentiels de votre site Internet, la première chose à faire est de vous mettre à la place d'un utilisateur potentiel et de vous demander ce que vous chercheriez sur un site Internet. En premier lieu, vous souhaiteriez des renseignements tels qu'un numéro de téléphone ou une adresse électronique pour pouvoir contacter l'entreprise en cas de problème. Peut-être chercheriez-vous aussi des informations concernant la protection de la vie privée, les conditions générales de vente, le service des réclamations ou les garanties de remboursement. Vous voudriez peut-être aussi des informations sur la politique de l'entreprise en matière de règlement des litiges. D'ailleurs, certains cybermarchands adhèrent à des programmes qui certifient par un « sceau » ou un « label de confiance » qu'une entreprise respecte des normes minimales. En tant qu'acheteur potentiel, vous pourriez aussi rechercher un service de « compte bloqué » qui vous garantit que jusqu'à réception des biens ou services commandés votre règlement est bloqué par un tiers. D'autres sociétés proposent des systèmes d'assurance qui vous permettent d'être remboursé si vous ne recevez pas les produits ou services commandés. Tous ces éléments méritent réflexion lorsque vous envisagez d'effectuer des transactions commerciales en ligne avec des consommateurs.

Il est certain que, du point de vue du consommateur, un système interne de traitement des réclamations bien présenté et bien géré témoigne de l'application de normes de service par l'entreprise et d'une certaine fiabilité. Non seulement la présentation et le bon fonctionnement de ces systèmes ou procédures constituent un investissement qui vous permet d'acquérir ou de conserver des parts de marché, mais ils limitent aussi considérablement la probabilité de vous voir mis en cause dans des conflits juridiques transfrontières onéreux. Autre avantage, ces systèmes et procédures peuvent également améliorer votre image commerciale et vous fournir des informations intéressantes sur votre clientèle grâce auxquelles vous pourrez améliorer votre offre de produits.

Même si les systèmes et procédures internes de traitement des réclamations ont pour but d'éviter tous les litiges et parviennent le plus souvent à régler les problèmes, un jour votre entreprise sera inévitablement confrontée à un cas exceptionnel et insoluble. Même si votre système vous permet de régler quasiment tous les différends, il est utile de proposer un service externe de règlement alternatif des litiges qui mérite votre confiance comme celle du consommateur et qui vous aidera à résoudre les problèmes en suspens avec impartialité et pour un coût raisonnable. Grâce à l'évolution des technologies de

l'information et des communications, les techniques alternatives de règlement des litiges sont plus accessibles et mieux adaptées aux petites transactions transfrontières. Le règlement alternatif des litiges en ligne est une procédure neutre faisant intervenir une tierce partie, qui se caractérise par sa commodité d'utilisation à domicile (lieu où la transaction a sans doute été effectuée), qui ne nécessite aucun déplacement et dont le coût est minimal. Dans la plupart des transactions électroniques transfrontières avec un consommateur, le règlement des litiges en ligne a de grandes chances d'être une solution plus satisfaisante qu'une action en justice, tant pour le consommateur que pour votre entreprise.

Certes, le consommateur peut recourir à une procédure de règlement des litiges en ligne indépendamment du fait que vous proposiez ouvertement ou non ce service, mais n'oubliez pas que vous êtes le mieux placé pour établir une telle procédure utilisable par le client et par vous-même. Même si, dans bien des cas, le consommateur peut intenter une action à l'encontre de votre entreprise auprès des tribunaux de son pays, qui appliqueront la législation locale, le règlement des litiges en ligne a des chances de rester la solution la plus intéressante. Les frais occasionnés, les délais, la complexité et l'incertitude des procédures judiciaires font que l'action en justice est souvent une solution impraticable pour une petite créance ; dans le cas de transactions transfrontières, les difficultés à surmonter sont souvent accentuées par les questions de compétence, de droit applicable et d'exécution du jugement. Votre principal souci doit être de veiller à ce que le plus grand nombre possible de litiges soient réglés par des voies extrajudiciaires.

Pour définir votre politique, vos procédures et vos offres en matière de réclamations de consommateurs et de règlement extrajudiciaire des litiges, posez-vous les questions suivantes.

#### **Questions clés**

- 1) *Comment créer un système de traitement des réclamations ?*
- 2) *Quels mécanismes alternatifs de règlement des litiges en ligne existe-t-il ?*
- 3) *Comment choisir une forme particulière de règlement alternatif des litiges ?*
- 4) *Comment choisir un prestataire de services ou un programme spécifique de règlement alternatif des litiges ?*
- 5) *Comment trouver des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges répondant à mes besoins ?*
- 6) *Et si le règlement alternatif des litiges n'est pas la solution ?*

### **1. Comment créer un système de traitement des réclamations ?**

Bien qu'il soit impossible d'établir une liste exhaustive des facteurs à prendre en considération pour la mise en place d'un système de traitement des réclamations, plusieurs éléments sont en général considérés comme particulièrement importants :

- Établir, appliquer et diffuser des lignes de conduite qui permettent d'éviter les problèmes et garantissent une issue positive dans le cas où un problème survient.
- Spécifier et diffuser une adresse, simple et accessible, à laquelle les réclamations doivent être envoyées et accuser réception des réclamations dans les meilleurs délais.
- Instaurer des procédures d'enregistrement efficaces favorisant la souplesse dans l'attribution des tâches, le traitement, le suivi et l'analyse.

- S'assurer de la prise en considération de la version de l'affaire présentée par le consommateur et suivre l'évolution du dossier.
- Informer le consommateur durant toute la procédure et assurer un suivi en cas de règlement.
- Introduire, appliquer et diffuser tout programme disponible de règlement alternatif des litiges.

De nombreux pays ont publié des normes, des lignes directrices ou des outils concernant la mise en place de systèmes de traitement des réclamations.

## **2. Quels mécanismes alternatifs de règlement des litiges en ligne existe-t-il ?**

La médiation et l'arbitrage sont des modes de règlement déjà bien connus et d'un usage courant dans le commerce traditionnel, et ils sont de plus en plus offerts en ligne. La négociation automatique est une nouvelle forme de règlement alternatif des litiges qui tire particulièrement bien parti de l'environnement en ligne.

### ***Qu'est-ce que la médiation ?***

Dans la médiation, un tiers neutre, le médiateur, vous aide, vous-même et l'autre partie, à résoudre le problème en facilitant le dialogue. Toutefois, il appartient aux deux parties de s'entendre. On désigne par « négociation assistée », « facilitation » et « conciliation » des démarches du même type en matière de règlement alternatif des litiges.

### ***Qu'est-ce que l'arbitrage ?***

L'arbitrage est une procédure dans laquelle intervient un tiers neutre – l'arbitre – qui s'informe auprès de vous et de l'autre partie et rend une décision (sentence). Sa décision a souvent force exécutoire.

### ***Qu'est-ce que la négociation automatique ?***

Il s'agit d'une procédure informatisée qui a pour principal objectif de résoudre les litiges portant sur des sommes d'argent. Elle repose souvent sur un système d'enchères à l'aveugle dans lequel l'ordinateur propose automatiquement un arrangement lorsque les offres secrètes faites par les parties se rapprochent à l'intérieur d'une fourchette convenue au préalable.

## **3. Comment choisir une forme particulière de règlement alternatif des litiges ?**

En tant que cybermarchand, vous pouvez indiquer dans vos conditions générales qu'une forme particulière de règlement alternatif pourra être utilisée ou sera utilisée en cas de litige. Pour choisir la forme de règlement alternatif des litiges la plus adaptée à votre activité, posez-vous les questions suivantes.

### ***Quel rôle doit jouer le tiers ?***

Dans l'arbitrage, le tiers prend la décision. Dans la médiation, le rôle du tiers peut varier, mais votre participation active est essentielle car elle consiste à proposer des compromis et trouver des solutions. Dans la négociation automatique, un programme informatique génère une solution en fonction des paramètres que vous devez déterminer avec le consommateur au début de la procédure.



***Le tiers doit-il avoir des qualifications ou une expertise particulières ?***

Les arbitres et les médiateurs ont parfois des qualifications officielles. Si votre activité ou votre offre de produits ou de services sont extrêmement techniques ou nécessitent une expertise particulière, veillez à ce que le tiers ait l'expertise suffisante dans le domaine pertinent. S'il s'agit d'un litige simple dans lequel, par exemple, le consommateur et vous-même êtes en désaccord sur les faits, des qualifications officielles sont généralement moins nécessaires. Dans l'un ou l'autre cas, il peut être utile que le tiers ait une certaine expérience du domaine sur lequel porte le litige.

***Est-ce que je souhaite que la décision ait un caractère contraignant ?***

Vous pouvez être lié par une décision arbitrale. Toutefois, dans de nombreux cas, les consommateurs ne peuvent légalement renoncer à leur droit d'ester en justice. Lorsqu'ils le peuvent, leur choix doit être éclairé et opéré de plein gré, et il doit parfois être fait après l'apparition du litige. Demandez-vous si vous êtes disposé à accepter l'issue d'une procédure qui ne serait contraignante que pour vous.

**4. Comment choisir un prestataire de services ou un programme de règlement alternatif des litiges ?**

Il est généralement admis que les mécanismes et programmes de règlement alternatif des litiges doivent présenter les caractéristiques minimales suivantes : impartialité, accessibilité, transparence, faible coût pour le consommateur et rapidité. Ces critères sont les premiers qu'il vous faut prendre en considération. Vous pouvez en outre vérifier les points suivants :

***Le prestataire adhère-t-il à un code de conduite ou à des lignes directrices ?***

Le prestataire de services alternatifs de règlement des litiges peut se référer à un ensemble de lignes directrices ou un code de conduite. Cela signifie généralement qu'il s'est volontairement engagé à respecter certaines règles. Le site Internet du prestataire vous renseignera sur ce type de mesures. Le système de règlement alternatif des litiges peut faire partie d'un programme plus vaste validé par un « sceau » ou un « label ».

***Combien coûte ce programme alternatif de règlement des litiges ?***

Certains programmes sont gratuits pour les consommateurs, ce qui implique que l'intégralité du coût est le plus souvent à la charge de l'autre partie, l'entreprise. D'autres prestataires facturent une commission forfaitaire ou un pourcentage en fonction des capacités financières du consommateur. Certains programmes sont facturés aux entreprises sur la base d'un abonnement. Veillez à ce que votre contrat avec le prestataire de services alternatifs de règlement des litiges ou l'entité qui gère le programme ne compromette pas l'intégrité, l'indépendance, l'impartialité ou la représentation du tiers neutre qui doit assurer la médiation ou rendre la décision.

***Quelle sera la durée de la procédure ?***

Elle est variable. Le règlement alternatif des litiges est souvent beaucoup plus rapide qu'une action en justice. Le règlement en ligne est même plus rapide que les modes traditionnels de règlement alternatifs des litiges.

### ***Quel choix de langues ?***

Il est probable que vous ne serez pas en mesure de proposer un règlement des litiges dans toutes les langues. Veillez à ce que le mode alternatif de règlement des litiges que vous choisissez permette au consommateur d'utiliser la langue dans laquelle la transaction a été effectuée. Renseignez-vous sur les compétences linguistiques des prestataires de services de règlement des litiges et des tiers neutres. Précisez le choix de langues que vous êtes prêt à offrir.

### ***Quel est le mode de fonctionnement ?***

La communication elle-même peut se faire selon différentes formes, il peut s'agir d'un simple échange de messages électroniques, ou toutes les parties peuvent être « présentes » grâce à des webcams. Le niveau de sécurité souhaitable dépend du caractère plus ou moins sensible des informations transmises. La plupart des litiges portant sur de faibles montants ne nécessitent pas de dispositifs particuliers de sécurité, mais il faut veiller à ne jamais envoyer d'informations hautement sensibles dans un message électronique. Si le litige lui-même porte sur des informations hautement sensibles, pensez à utiliser des programmes de règlement alternatif des litiges qui proposent des pages web sécurisées pour transmettre certaines informations.

### ***Le prestataire est-il tenu au secret professionnel ?***

Certains prestataires de services alternatifs de règlement des litiges peuvent demander votre consentement pour publier une version non nominative du règlement du litige. Ces informations peuvent aider d'autres clients à choisir un prestataire de services alternatifs de règlement des litiges ou éclairer ceux qui se trouveraient dans des situations comparables sur la solution possible de leur affaire.

## **5. Comment trouver des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges répondant à vos besoins ?**

Vous pouvez consulter des inventaires ou des études sur le règlement alternatif des litiges. Parmi les organisations qui en ont publié, citons :

- l'OCDE ([www.oecd.org](http://www.oecd.org)),
- le « Global Business Dialogue on Electronic Commerce » ([www.gbde.org](http://www.gbde.org)) et
- le « Consumers International » ([www.consumerinternational.org](http://www.consumerinternational.org)).

## **6. Et si le règlement alternatif des litiges n'est pas la solution ?**

Le règlement alternatif des litiges n'exclut jamais complètement le risque qu'un litige soit finalement porté devant un tribunal, ce qui implique que vous devez être préparé à cette éventualité et tenir compte des litiges transfrontières dans votre stratégie de gestion des risques.

Consultez les sources d'information mises à votre disposition par les pouvoirs publics de votre pays concernant la création d'une entreprise de dimension internationale. Il vous faudra peut-être envisager les questions relativement complexes de compétence et de droit applicable. L'adoption d'un code de conduite rigoureux et généralement reconnu peut vous permettre de vous conformer plus facilement aux différentes réglementations en matière de protection des consommateurs qui sont susceptibles de s'appliquer aux consommateurs utilisant votre site Internet.

*Annexe V*

**PROJET D'INSTRUMENT DE SENSIBILISATION AU RÈGLEMENT ALTERNATIF DES  
LITIGES À L'INTENTION DES PME –  
RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : FAIRE LE  
BON CHOIX EN MATIÈRE DE DIFFÉRENDS COMMERCIAUX**

**Introduction**

Développer une activité de commerce électronique vous donne accès au marché mondial pour un coût très faible. Mais la facilité avec laquelle les opérations transfrontières peuvent être réalisées aujourd'hui ne doit pas vous conduire à sous-évaluer les risques juridiques que comportent les affaires transfrontières. La gestion de ces risques nécessite que vous examiniez plusieurs questions concernant les pratiques contractuelles et le règlement des litiges. Le présent document concerne les possibilités de règlement des litiges que vous pouvez envisager pour vos transactions commerciales. Pour vous aider à traiter les réclamations des consommateurs, vous pouvez vous reporter au document « Faire le bon choix pour les réclamations des consommateurs. »

Les principaux risques juridiques liés aux opérations transfrontières proviennent de l'incertitude concernant le droit applicable et le tribunal compétent en cas de litige lié à un contrat. Les traités internationaux n'ont pas résolu ces problèmes. Ils n'ont pas tranché non plus la question de l'exécution des décisions judiciaires par delà les frontières. Même si un jugement est prononcé en votre faveur dans votre pays, il y a de fortes chances pour qu'il soit sans effet dans le pays où le défendeur détient des actifs. Et si vous pouvez obtenir qu'un jugement valide soit prononcé par le tribunal compétent et soit exécuté, le coût des procédures qui auront été nécessaires, y compris les conseils juridiques transfrontières, risque de dépasser le montant que vous pourrez récupérer. Les PME se trouvent dans une situation particulièrement difficile à cet égard. Les coûts occasionnés, le temps nécessaire, la complexité et l'incertitude des procédures judiciaires rendent les poursuites impossibles s'il s'agit de faibles montants ; cette situation est aggravée dans le contexte transfrontière par les problèmes de compétence, de droit applicable et d'exécution.

La solution pour maîtriser les risques juridiques est souvent de limiter autant que possible l'éventualité d'un recours judiciaire. Les bonnes pratiques commerciales sont bien sûr essentielles pour réduire la probabilité de litige. Mais vous serez forcément un jour confronté à un litige exceptionnel que vous ne parviendrez pas à régler, car cela fait partie de la vie des entreprises. Vous devez donc veiller à prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire au maximum l'impact négatif sur votre bilan et votre réputation. Les méthodes et mécanismes utilisés dans les opérations transfrontières pour faire en sorte que les litiges ne donnent pas lieu à une action judiciaire sont appelés les modes alternatifs de règlement des litiges.

Depuis des décennies, les grandes entreprises multinationales utilisent couramment les modes alternatifs de règlement des litiges pour gérer et régler les différends liés à des contrats transfrontières. La place de plus en plus importante qu'occupent les PME dans le commerce transnational, grâce notamment au commerce électronique, a nécessité une adaptation des modes alternatifs de règlement des litiges en

termes de flexibilité et de coût. L'évolution des technologies de l'information et des communications a permis de rendre le règlement alternatif des litiges plus accessible et mieux adapté aux transactions transfrontières portant sur de faibles montants. Le règlement en ligne offre la possibilité de résoudre les différends à moindre coût et sans déplacement.

Votre souci majeur doit être de veiller à ce que le plus grand nombre possible de litiges soient réglés par des voies extrajudiciaires. Cela implique une planification préalable. Pour décider de la politique et des pratiques contractuelles à instaurer en matière de règlement alternatif des litiges, posez-vous les questions suivantes.

#### **Questions clés**

- 1) *Quel est le mode de fonctionnement du règlement alternatif des litiges ?*
- 2) *Quels types de mécanismes alternatifs de règlement des litiges en ligne existe-t-il ?*
- 3) *Comment choisir une forme particulière de règlement alternatif des litiges ?*
- 4) *Comment choisir un prestataire de services de règlement alternatif des litiges ?*
- 5) *Comment trouver des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges répondant à mes besoins ?*

### **1. Quel est le mode de fonctionnement du règlement alternatif des litiges ?**

Le règlement alternatif des litiges englobe un large éventail de mécanismes et procédures destinés à aider les parties à régler les litiges par des voies extrajudiciaires. Les modes alternatifs de règlement des litiges les plus courants, du plus souple au plus formaliste, sont la négociation, la médiation et l'arbitrage. Le règlement alternatif des litiges implique normalement l'intervention d'un prestataire externe auprès duquel l'affaire est en général introduite. Le prestataire informe l'autre partie de la réclamation ou requête. Les parties participent ensuite à des échanges plus ou moins formels pour tenter de régler le litige, avec possibilité de faire intervenir un tiers neutre. Le tiers, qui est en général un médiateur ou un arbitre, peut être remplacé par un ensemble de logiciels destinés à faciliter le règlement.

Il est possible de recourir à un mode alternatif de règlement des litiges à tout moment en cas de litige, mais il est recommandé d'envisager cette possibilité dans les documents contractuels en prévoyant une clause de règlement des litiges. En cas de négociation ou de médiation, elle facilitera le déclenchement d'une procédure devant aboutir à un règlement amiable du litige. Dans le cas de l'arbitrage, elle évite les poursuites devant les tribunaux et oblige les parties à régler le litige par l'arbitrage. Un mécanisme n'exclut pas l'autre. Il est courant et souvent recommandé d'inclure une clause « progressive » de règlement des litiges dans les contrats transfrontières. Ce type de clause prévoit en général une négociation, suivie d'une médiation, puis d'un arbitrage. Ces clauses doivent être formulées avec soin et peuvent exiger un avis juridique. Pour éviter certaines difficultés, il est recommandé d'utiliser les formulations types proposées par les prestataires de services de règlement des litiges.

La négociation et la médiation aboutissent, en cas d'issue positive, à une déclaration volontaire des parties appelée souvent arrangement. Cet accord a normalement un caractère contractuel et donc obligatoire ; dans certaines circonstances, il peut être enregistré par un tribunal et être exécutoire comme un jugement. Si la négociation et la médiation échouent, le litige est tranché par un tribunal, ou par un arbitre si les parties l'ont prévu dans le contrat ou en sont convenues une fois le litige survenu. L'arbitrage débouche sur une sentence qui est à la fois obligatoire et exécutoire au niveau international.

## 2. Quels types de mécanismes alternatifs de règlement des litiges existe-t-il ?

La médiation et l'arbitrage sont des mécanismes déjà bien connus et d'un usage courant dans l'environnement hors ligne, et ils sont de plus en plus fréquemment utilisés en ligne. La négociation automatique est une nouvelle forme de règlement alternatif des litiges qui tire particulièrement bien parti de l'environnement en ligne.

### *Qu'est-ce que la médiation ?*

Dans la médiation, un tiers neutre, le médiateur, vous aide, vous-même et l'autre partie, à résoudre le problème en facilitant le dialogue. Toutefois, il appartient aux deux parties de s'entendre. On désigne par « négociation assistée », « facilitation » et « conciliation » des démarches de même type en matière de règlement alternatif des litiges. L'utilisation du terme médiation implique souvent que le tiers neutre a un rôle actif dans la recherche de solutions et s'adresse pour ce faire à chacune des parties séparément.

L'avantage primordial de la médiation est qu'elle nécessite votre consentement tout au long de la procédure, ce qui a plusieurs conséquences, à savoir :

- Vous restez maître de la procédure ;
- Vous pouvez envisager des solutions qui répondent à vos intérêts futurs et pas seulement à vos droits ;
- Vous êtes sûr d'être satisfait de la solution adoptée en cas d'issue positive ;
- Votre relation commerciale ne sera pas affectée si l'issue est positive.

Si elle aboutit, la médiation est également plus rapide et moins onéreuse que l'arbitrage ou l'action en justice. L'inconvénient de la médiation, dû à son caractère consensuel, est qu'elle n'aboutit pas toujours. Dans les situations qui ne laissent entrevoir aucune chance de parvenir à un arrangement quel qu'il soit, la médiation peut être considérée comme une perte de temps et d'argent. Opter pour la médiation en ligne permet d'accélérer la procédure et de la rendre moins onéreuse. Mais l'éloignement peut, dans certains cas, rendre la médiation moins efficace.

### *Qu'est-ce que l'arbitrage ?*

L'arbitrage est une procédure dans laquelle intervient un tiers neutre – l'arbitre – qui s'informe auprès de vous et de l'autre partie et rend une décision (sentence) qui est fondée sur les règles de droit pertinentes. Sa décision est contraignante et a souvent force exécutoire au niveau international. Les avantages de l'arbitrage sont les suivants :

- Il vous appartient, à l'autre partie et à vous-même, de désigner l'arbitre.
- Vous pouvez choisir les règles de droit qui devront être appliquées par l'arbitre.
- Vous pouvez être sûr d'obtenir une décision définitive (il n'y a pas d'appel).
- Vous pourrez faire exécuter la décision au niveau international.

Sa similitude avec une procédure judiciaire et le fait qu'en général une partie au moins aura le sentiment d'être perdante sont les points faibles de l'arbitrage. Opter pour l'arbitrage en ligne peut accélérer la procédure et la rendre moins onéreuse. Toutefois, il faut veiller à ce que les règles de droit impératif applicables à cette procédure soient respectées.

### ***Qu'est-ce que la négociation automatique ?***

La négociation est normalement la première chose à tenter en cas de litige. Les technologies de l'information et des communications rendent aujourd'hui accessibles des outils de négociation qui peuvent présenter un intérêt dans certains cas. Il s'agit d'une procédure informatisée qui a pour principal objectif de résoudre les litiges portant sur des sommes d'argent. Elle repose souvent sur un système d'enchères à l'aveugle dans lequel l'ordinateur propose automatiquement un arrangement lorsque les offres secrètes faites par les parties se rapprochent à l'intérieur d'une fourchette convenue au préalable.

### **3. Comment choisir une forme particulière de règlement alternatif des litiges ?**

Le recours au règlement alternatif des litiges implique le consentement des deux parties à une opération. Ce consentement peut intervenir après que le litige est survenu, ou avant tout litige, sous la forme d'une clause qui fait partie du contrat applicable à l'opération en question. Pour choisir la forme de règlement alternatif des litiges la plus adaptée à votre situation, posez-vous les questions suivantes, sachant qu'en général une forme n'exclut pas l'autre.

#### ***Quel rôle doit jouer le tiers ?***

Dans l'arbitrage, le tiers prend la décision. Dans la médiation, le rôle du tiers peut varier, mais votre participation active est essentielle car elle consiste à proposer des compromis et trouver des solutions. Si vous estimez que l'intervention d'un tiers peut vous aider à parvenir à une solution acceptable pour les deux parties, la médiation vaut la peine d'être tentée. Dans la négociation, vous avez également un rôle actif essentiel à jouer; dans la négociation automatique, un programme informatique génère une solution en fonction des paramètres que vous devez déterminer avec l'autre partie au début de la procédure.

#### ***Le tiers doit-il avoir des qualifications ou une expertise particulières ?***

Les arbitres et les médiateurs ont parfois des qualifications officielles. Si votre activité comporte des aspects extrêmement techniques qui peuvent susciter des litiges, ou exige une expertise particulière, veillez à ce que le tiers ait l'expertise suffisante dans le domaine pertinent. Dans l'un ou l'autre cas, il peut être utile que le tiers ait une certaine expérience du domaine sur lequel porte le litige.

#### ***Quel rôle le droit doit-il jouer ?***

Dans la médiation, le droit joue souvent un rôle limité parce que la procédure est conçue pour vous aider à trouver une solution acceptable pour les deux parties indépendamment des droits des parties. Cela vous permet de prendre en considération vos intérêts dans un contexte commercial plus général. La médiation, par exemple, vous permet de faire des concessions qui ne reposent pas nécessairement sur le bien-fondé des prétentions juridiques de l'autre partie, mais sur la prise en compte de perspectives commerciales futures avec cette partie. Les droits des parties peuvent constituer la toile de fond d'une procédure de médiation, mais ils n'en fixent pas les limites.

Dans l'arbitrage, le tiers rend une décision fondée sur des normes juridiques. Les arbitres ne peuvent pas juger en équité, sauf si les parties leur ont formellement conféré ce pouvoir. Afin d'éviter toute surprise au sujet des normes juridiques, il est recommandé de préciser le droit applicable dans le contrat. Il peut s'agir du droit de votre pays ou du droit du pays de l'autre partie, du droit d'un pays tiers neutre ou des « principes généraux de droit commercial ». Le droit applicable concerne le fond, pas la procédure.

### **Règles en matière d'arbitrage**

L'arbitrage est une procédure juridique à laquelle des normes différentes peuvent être appliquées :

- Les arbitres appliquent le droit applicable mentionné dans le contrat sur lequel porte le litige ;
- Les arbitres appliquent les règles de procédure contenues dans les règles d'arbitrage que vous avez choisies (souvent au moment du choix du prestataire de services d'arbitrage) ;
- Le lieu d'arbitrage, qui est indépendant du lieu où est situé le prestataire de services, détermine les normes juridiques régissant l'arbitrage (par exemple, les règles de procédure par défaut si aucune disposition n'a été convenue à ce sujet, l'assistance judiciaire si nécessaire, le contrôle judiciaire en cas de violation des droits de la défense, etc.).

Il est recommandé de faire figurer dans le contrat des dispositions concernant le droit applicable, les normes d'arbitrage (souvent à travers le choix du prestataire), le lieu d'arbitrage (même si la procédure doit se dérouler en ligne) et le nombre d'arbitres (un seul arbitre si l'arbitrage porte sur un faible montant).

### ***Est-ce que je souhaite que la procédure et son résultat aient un caractère contraignant ?***

Les clauses en matière de règlement des litiges ont un caractère contraignant à plusieurs niveaux. Dans certains cas, une clause de médiation peut avoir un caractère obligatoire. Une clause d'arbitrage est toujours obligatoire en ce sens qu'en cas de litige vous êtes tenu de suivre cette procédure même si vous ne le souhaitez plus. Si une procédure de médiation est engagée, aucune conclusion que vous n'acceptez pas ne vous est imposée, mais si un arrangement est conclu, vous êtes tenu d'en respecter les conditions. L'arbitrage a un caractère contraignant durant toute la procédure jusqu'à la décision définitive exécutoire de l'arbitre, appelée sentence arbitrale. Si vous optez pour l'arbitrage, vous renoncez à votre droit d'ester en justice et vous acceptez d'avance d'appliquer la sentence arbitrale.

### **La Convention de New York de 1958**

La Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères est un traité international qui impose des obligations précises aux juges des États membres.

- Ils doivent refuser d'examiner une affaire sur le fond et renvoyer les parties à un arbitrage si le contrat contient une clause d'arbitrage.
- Il doivent exécuter les sentences arbitrales étrangères, excepté dans de rares cas bien définis tels que la violation de l'ordre public procédural par les arbitres.

La Convention de New York a été ratifiée par 135 pays.

#### **4. Comment choisir un prestataire ou un programme de règlement alternatif des litiges ?**

Le règlement en ligne des litiges est une nouveauté. Les modèles dans ce secteur changent et le marché des prestataires de services en ligne de règlement des litiges évolue. Aucun mécanisme de surveillance bien établi n'a été mis en place pour réguler ce marché. Lorsque vous choisissez un prestataire, vous devez faire preuve de vigilance et vérifier les points suivants.

##### ***Prenez le plus de renseignements possible sur le prestataire***

Un prestataire de services alternatifs de règlement des litiges peut se référer à des lignes directrices ou à un code de conduite qu'il s'est engagé à respecter. En règle générale, cela signifie que le prestataire a délibérément choisi d'appliquer certaines normes. Examinez-les avec soin. Le prestataire peut adhérer à un programme de labellisation. Examinez ce que recouvre en fait le sceau ou le label. Essayez également d'obtenir des renseignements sur le financement du prestataire pour vérifier sa solidité et son indépendance financières. Essayez également d'obtenir un avis indépendant sur le prestataire en question. Il faut que vous obteniez le plus de renseignements possible sur les tiers neutres auxquels le prestataire fait appel et sur leurs liens avec le prestataire, notamment en ce qui concerne leur mode de désignation. Si vous envisagez un arbitrage en ligne, assurez-vous que le prestataire possède l'expertise juridique internationale requise.

Les meilleures pratiques indiquent que le prestataire doit fournir les renseignements suivants sur son site Internet :

- Coordonnées et renseignements sur la société, notamment adresse du siège, adresse électronique et tribunal compétent pour la constitution ou l'agrément de la société ;
- Conditions et clauses limitatives de responsabilité ;
- Présentation des services et procédures proposés et indication pour chacun d'entre eux des normes et procédures applicables, du caractère contraignant pour chaque partie et des autres conséquences juridiques de l'issue de la procédure ; présentation des autres recours possibles ;
- Identification de toute affiliation ou activité dans le domaine des services juridiques et identification de la méthode utilisée pour séparer les services neutres des services de conseil et éviter les conflits d'intérêt ;
- Indication que les procédures alternatives de règlement des litiges en ligne satisfont aux normes élémentaires d'équité procédurale ;
- Toutes conditions préalables à remplir pour accéder au service, notamment en ce qui concerne l'adhésion ou la localisation géographique/le lieu de résidence et le montant minimum du litige.

##### ***Étudiez avec soin la procédure et les outils en ligne que vous sélectionnez***

Exploitez toutes les informations à votre disposition sur la procédure et assurez-vous qu'elle est bien adaptée aux types de contrats et de litiges envisagés. Assurez-vous de bien cerner l'aspect « en ligne » du service. La communication elle-même peut se faire selon différentes formes : il peut s'agir d'un simple échange de messages électroniques, ou toutes les parties peuvent être « présentes » grâce à des webcams. Le niveau de sécurité souhaitable dépend du caractère plus ou moins sensible des informations transmises.



La plupart des litiges portant sur de petits montants ne nécessitent pas de dispositif de cryptage, mais il faut veiller à ne jamais envoyer d'informations hautement sensibles dans un message électronique. Si le litige lui-même porte sur des informations hautement sensibles, pensez à utiliser des programmes de règlement alternatif des litiges qui proposent des pages web sécurisées pour transmettre certaines informations. Veillez à ce que le système du prestataire soit compatible et n'impose pas de contraintes techniques excessives aux parties.

***Réfléchissez à la question du respect de la vie privée et de la confidentialité***

La sécurité des communications ne doit pas être votre seule préoccupation pour les informations que vous transmettez nécessairement au prestataire en cas de litige. Penchez-vous également sur la question de la protection de la vie privée et des informations sensibles. Le prestataire doit préciser sur son site Internet sa ligne de conduite dans le domaine de la protection de la vie privée. Examinez de près sa politique. En ce qui concerne les informations sensibles, ne considérez pas qu'elles sont sécurisées d'office. Certains prestataires de services alternatifs de règlement des litiges peuvent demander ou non votre consentement pour publier une version remaniée du règlement de votre litige. Ces informations peuvent aider d'autres clients. Renseignez-vous sur la politique du prestataire en la matière.

***Assurez-vous d'être bien informé des coûts directs et indirects***

Le prestataire doit publier des informations précises sur les prix, barèmes et mécanismes de fixation des commissions de service qu'il applique. Vérifiez toutes les indications concernant les limitations de l'espace disque ou du temps de connexion et les majorations de coûts applicables pour les prestations supplémentaires. Prenez en compte le coût de la numérisation des documents. Il est impératif de vous assurer que vous êtes bien informé sur le mode de rémunération du tiers neutre. Concernant les frais éventuels de représentation, tenez compte du fait que l'arbitre peut vous demander de payer les frais de l'autre partie.

***Vérifiez les compétences linguistiques***

Aucun prestataire de services alternatifs de règlement des litiges n'assure ses prestations dans toutes les langues. Vous devez vous assurer que les parties et le prestataire peuvent utiliser une langue commune, que la langue du logiciel qui sert d'interface ne posera aucune difficulté et que le logiciel pourra exploiter les documents et informations numérisés dans les langues demandées. Vous devez également vous assurer que lorsque le prestataire devra désigner le tiers neutre, il sera en mesure de désigner une personne compétente qui possède également les compétences linguistiques requises.

**5. Où trouver des prestataires de services alternatifs de règlement des litiges répondant à mes besoins ?**

Les recherches sur Internet donnent de bons résultats. Vous pouvez également consulter des inventaires ou études sur les services alternatifs de règlement des litiges. Un inventaire des services en ligne concernant les programmes entre entreprises a été publié en 2003 par le ministère de la Justice de l'État de Victoria (Australie). Le site [www.odr.info](http://www.odr.info) fournit des renseignements gratuits sur le règlement des litiges en ligne du « Centre for Information Technology and Dispute Resolution ».