

OCDE (2002-05-14), « Résolution en ligne des litiges liés au commerce électronique : règlement alternatif des litiges (RAL) - Les questions à se poser », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, No. 63, Éditions OCDE, Paris.
<http://dx.doi.org/10.1787/233407726168>



Documents de travail de l'OCDE sur
l'économie numérique No. 63

Résolution en ligne des litiges liés au commerce électronique : règlement alternatif des litiges (RAL) - Les questions à se poser

OCDE

Non classifié

DSTI/ICCP/REG/CP(2002)2/FINAL



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

14-Jun-2002

Français - Or. Anglais

**DIRECTION DE LA SCIENCE, DE LA TECHNOLOGIE ET DE L'INDUSTRIE
COMITE DE LA POLITIQUE DE L'INFORMATION, DE L'INFORMATIQUE
ET DES COMMUNICATIONS
COMITE DE LA POLITIQUE A L'EGARD DES CONSOMMATEURS**

Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée

**RÉSOLUTION EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : RÈGLEMENT
ALTERNATIF DES LITIGES (RAL) - LES QUESTIONS A SE POSER**

JT00128256

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

**DSTI/ICCP/REG/CP(2002)2/FINAL
Non classifié**

Français - Or. Anglais

AVANT-PROPOS

Ce document a été préparé par le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) et le Groupe de travail sur la sécurité de l'information et de la vie privée (GTSIVP) du Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications (Comité PIIC). Le Secrétariat de l'OCDE salue les contributions spéciales du gouvernement des Pays-Bas à ce projet. Les Comités CPC et PIIC ont convenu lors de leurs réunions de mars 2002 de mettre ce document en diffusion générale par une procédure écrite achevée le 3 juin. Il est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE.

Copyright OCDE, 2002

Les demandes de reproduction ou de traduction doivent être adressées au

Chef du Service des Publications, OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.

RÉSOLUTION EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES (RAL) - LES QUESTIONS A SE POSER

Pourquoi achète-t-on en ligne ? Pour une multitude de raisons : opportunités, commodité, choix, prix compétitifs, information. Mais savez-vous ce qui se passerait en cas de problème ? Imaginez que vous ne recevez pas les biens commandés, ou qu'ils vous arrivent endommagés : quels seraient vos recours ?

Bien souvent, lorsque vous êtes en ligne, les moyens prévus par le vendeur pour résoudre d'éventuels problèmes sont tout simplement indiqués le site web. Certaines entreprises publient leur politique en matière de règlement des litiges. En tant que consommateur, il vous appartient de vérifier l'existence d'un service de réclamation, ou d'une garantie de remboursement. Il faut au moins vous assurer que le site comporte un numéro de téléphone ou une adresse électronique qui permette de contacter la société en cas de problème. De plus, certains vendeurs en ligne participent à des programmes de « sceau » ou « marque de confiance » qui attestent que l'entreprise obéit à certaines normes. Pour en savoir plus il suffit de cliquer sur le sceau ou la marque de confiance. Quelques entreprises proposent des services de compte-séquestre, qui consiste à confier l'argent à un tiers jusqu'à ce que les biens ou les services que vous avez commandés vous aient été fournis. D'autres proposent un système d'assurance vous permettant de vous faire rembourser si vous n'obtenez pas les biens ou les services commandés.

En cas de problème lors d'un achat en ligne, la première chose à faire est de tenter de le régler directement avec le vendeur. Si vous n'y parvenez pas, peut-être pensez-vous que la seule solution est d'engager des poursuites judiciaires. Pourtant, il existe souvent une option plus rapide et moins onéreuse pour résoudre votre litige : le recours à un tiers neutre. Cette procédure, de plus en plus usitée par les consommateurs et les commerçants en ligne, s'appelle le Règlement alternatif des litiges (RAL). Vous contactez un prestataire de RAL, vous déposez votre réclamation en ligne, l'autre partie vous répond en ligne et le litige est résolu sans que vous ayez eu à quitter votre fauteuil, et pour un coût minime. Il faut savoir qu'un certain nombre de sites prévoient un recours obligatoire à cette procédure avant tout dépôt de plainte devant les tribunaux ; d'autres exigent que vous renonciez à toute action en justice. Il est donc important de vérifier avant tout les conditions et modalités de la vente. Ensuite, renseignez-vous auprès de votre association de consommateurs pour savoir si les dispositions de RAL « obligatoire » ou « exécutoire » sont légales dans votre pays. Si vous ne souhaitez pas renoncer à tout droit de poursuite, il est peut être avisé de ne pas acheter sur un tel site. Voici les questions à se poser pour déterminer si le RAL peut apporter une solution à un litige.

Questions-clé

- 1) Quels sont les points à éclaircir avant d'envisager le RAL ?**
- 2) Quels types de RAL en ligne puis-je utiliser ?**
- 3) Que type de RAL choisir ?**
- 4) Comment choisir mon prestataire de RAL ?**
- 5) Comment trouver des prestataires de RAL qui peuvent répondre à mon besoin ?**
- 6) Et si le RAL n'est pas la solution ?**

1) Quels sont les points à éclaircir avant d'envisager le RAL?



Avant de recourir au RAL, posez-vous les questions suivantes :

Quelles seraient les solutions satisfaisantes pour moi?

Il savoir clairement quelles solutions vous considéreriez comme acceptables : voulez-vous un remboursement ? voulez-vous que le bien en question soit remplacé ? Voulez-vous que le vendeur prenne une autre mesure ?

Ai-je tenté moi-même de résoudre le problème avec le commerçant ?

Généralement, la meilleure chose à faire en premier lieu est de contacter directement l'entreprise. Il existe souvent un excellent système de traitement des réclamations qui peut proposer une solution rapide et efficace à votre problème.

Puis-je obtenir de l'aide de l'émetteur de ma carte de paiement ?



Si vous avez payé des biens ou des services à l'aide d'une carte de paiement ou de crédit, vous bénéficiez peut-être à ce titre de protections particulières. Lisez attentivement les relevés de votre carte de paiement, où vous trouverez des informations sur les modalités d'opposition, et demandez à votre association de consommateurs s'il existe des protections particulières dans votre pays.

Est-ce que je suspecte une fraude ou pratiques ?

Dans ce cas, contactez votre association de consommateurs ou de protection des données.

2) Quels types de RAL en ligne puis-je utiliser ?



La médiation et l'arbitrage sont déjà des modes de règlement assez connus et d'un usage courant dans le commerce traditionnel et sont de plus en plus utilisés en ligne. La négociation automatisée est une nouvelle forme de RAL qui tire particulièrement bien parti des avantages 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 parvenir à un accord. Ce type de RAL comporte les démarches comme la « négociation assistée », la « facilitation » et la « conciliation ».

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. Sa décision a souvent force exécutoire.

Qu'est-ce que la négociation automatique ?

Il s'agit d'un processus informatisé qui a pour principal objectif de résoudre les litiges portant sur des montants monétaires. Il repose souvent sur un système d'enchère à l'aveugle, dans lequel chaque partie fait des offres successives afin de parvenir à un accord, sans savoir ce qu'a proposé l'autre partie. Le processus arrive à son terme lorsque les offres sont suffisamment proches et que l'ordinateur propose

une solution. Il est vivement conseillé de lire attentivement les conditions et modalités de la négociation automatique avant d'y recourir car la solution générée par l'ordinateur a souvent force contractuelle exécutoire.

3) Comment choisir une forme de RAL particulière ?

Un certain nombre de commerçants en ligne précisent dans leurs conditions de vente qu'en cas de litige au sujet de la transaction, il sera fait usage d'un certain type de RAL. Il vous appartient de lire attentivement ces conditions de vente et de décider si elles vous conviennent ou non avant d'acheter. Avec d'autres commerçants, vous êtes libre de lancer vous-même la procédure de RAL. Pour choisir le type de RAL qui se prêterait le mieux à votre litige, 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 rôle actif est essentiel pour proposer des compromis et trouver des solutions. Dans la négociation automatique, une solution est générée par un programme informatique.

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

Les arbitres et les médiateurs ont parfois des qualifications officielles. Si votre litige est extrêmement technique, ou qu'il nécessite une expertise particulière, il est important de veiller 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, vous et l'entreprise êtes en désaccord sur les faits, les qualifications formelles sont généralement moins indispensables. Dans un cas comme dans l'autre, il peut être utile que le tiers ait une certaine expérience dans le domaine sur lequel porte le litige.

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

 TIP 5 

Vous pouvez être tenu d'obéir à une décision arbitrale. En d'autres termes, il est possible que cette procédure vous interdise tout autre recours - notamment de poursuivre le commerçant en justice. Toutefois, dans certains pays, les consommateurs ne peuvent jamais abandonner leurs droits d'ester en justice. Informez-vous auprès de votre association de consommateurs ou de protection des données.

4) Comment choisir un fournisseur de RAL ?

Vérifiez les points suivants :

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

Un fournisseur de RAL peut se référer à un ensemble de lignes directrices ou à un code de conduite. Cela signifie généralement qu'il s'est volontairement engagé à respecter certaines règles. Le site web du fournisseur de RAL vous renseignera sur ce type de mesures.

Que coûte ce programme RAL ?

Certains programmes sont gratuits. D'autres sont facturés un montant forfaitaire ou un pourcentage en fonction de votre capacité à payer. Consultez le site du fournisseur de RAL pour savoir qui paiera pour le RAL.

Quelle est la durée de la procédure ?



TIP 6

C'est variable. Le RAL est souvent beaucoup plus rapide qu'une action en justice.

Puis-je suivre la procédure dans ma langue ?

Demandez si vous pouvez suivre la procédure dans votre langue. Des services de traduction existent peut-être, mais il faut qu'un traducteur soit disponible ; il est également avisé de s'informer sur le prix.

Sous quelle forme vais-je présenter mon affaire ?



TIP 7

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. Les points suivants sont à prendre en considération :

- *Temps* : S'il s'agit d'un problème complexe, vous aurez peut-être besoin d'un délai de réflexion avant de répondre.
- *Technologie* : Vous pouvez sans difficulté envoyer un message électronique de chez vous, mais êtes-vous équipé pour la visioconférence ?
- *Sécurité* : Les messages envoyés par courrier électronique ne comportent pas de dispositifs de sécurité particuliers. Le niveau de sécurité souhaitable dépend du caractère sensible de l'information envoyée. La plupart des litiges portant sur de petits montants ne nécessitent pas de dispositifs particuliers de sécurité, mais il faut veiller à ne jamais envoyer d'informations personnelles hautement sensibles dans un message électronique. Si le litige lui-même suppose l'échange d'informations personnelles hautement sensibles, il est avisé de recourir à un prestataire de RAL qui propose des pages web sécurisées pour transmettre certaines informations.

Le professionnel du RAL a-t-il pris des engagements en matière de protection de la vie privée ?

Le prestataire est-il engagé par une déclaration de protection des données personnelles, ou indique-t-il comment seront utilisées vos données personnelles ? Il peut arriver que le fournisseur de RAL vous demande votre consentement pour publier une relation non nominative de votre affaire, afin d'aider d'autres clients à décider s'ils souhaitent recourir à un fournisseur de RAL particulier, et d'éclairer ceux qui se trouveraient dans des situations comparables sur les issues possibles de leur cas.

5) Comment trouver des professionnels du RAL répondant à mon besoin ?

 TIP 8 

Vous pouvez consulter l'un des annuaires de professionnels du RAL.

6) Et si le RAL n'est pas la solution ?

Si une démarche de RAL ne vous a pas permis d'obtenir satisfaction, ou si vous avez décidé de ne pas tenter cette pratique, votre seul recours est peut-être l'action en justice.

RECOMMANDATIONS

1. Ces questions concernent le problème de la résolution des différends. Mais avant toute transaction ou interaction avec un site web, beaucoup d'autres éléments importants sont à prendre en considération. Il faut penser notamment à la protection des données personnelles. On trouvera à l'adresse suivante des liens vers des sources d'information en ligne concernant la protection de la vie privée: <http://cs3-hq.oecd.org/scripts/pwv3/privcontacts.htm>.
Il faut également envisager la question de la protection des consommateurs. Pour en savoir plus sur les protections à attendre lorsque l'on achète en ligne, voir la page : <http://www.oecd.org/oecd/pages/home/displaygeneral/0,3380,EN-document-44-1-no-24-320-44,FF.html>.
Pour des informations complémentaires sur la consommation en ligne sans risque, voir : <http://www.econsumer.gov/english/consed.htm>.
2. L'OCDE a préparé un ensemble de *Questions courantes* sur l'utilisation de cartes de crédit en ligne et les protections existant en cas de problème : <http://www.oecd.org/sti/consumer-policy>.
Pour une liste d'associations de consommateurs, voir la page : <http://www.econsumer.gov/english/contact.htm>.
3. Pour engager une action transnationale en justice concernant un problème de protection du consommateur ou des données personnelles, voir la page <http://www.econsumer.gov>.
Pour accéder à des sources d'information en ligne concernant la protection de la vie privée, visiter la page ressources de l'OCDE : <http://cs3-hq.oecd.org/scripts/pwv3/privcontacts.htm>.
4. Tous les pays de l'OCDE ne retiennent pas la même classification et les mêmes définitions des différentes formes de RAL. Peut-être existe-t-il dans votre pays des formes de RAL particulières auxquelles vous pouvez recourir.
5. On trouvera à la page suivante des liens vers des structures de protection des consommateurs : <http://www.econsumer.gov/english/contact.htm>.
Des liens vers des autorités de protection des données personnelles sont accessibles à : <http://cs3-hq.oecd.org/scripts/pwv3/privcontacts.htm>.
6. S'agissant de la question des délais, il faut savoir qu'il existe dans la plupart des pays de l'OCDE des délais légaux pour intenter une action. Assurez-vous que la procédure de RAL sera achevée en temps voulu pour vous permettre de poursuivre en justice si c'est nécessaire.
7. Pour savoir si les informations que vous fournissez sont sécurisées, assurez vous que l'adresse web du formulaire de RAL commence bien par « https: », et non par « http: », et qu'un symbole au bas de l'écran (clé ou cadenas fermé, par exemple) signale que votre transaction sera sécurisée.
8. La Commission européenne a réuni des informations sur les professionnels du RAL dans le cadre du projet EJE-Net ; on les trouvera à la page suivante : http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just14_en.pdf. Consumers International a réalisé une évaluation de plusieurs fournisseurs de services de RAL. Les résultats sont consultables à l'adresse : http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/update_disputes_in_cyberspace_2001.pdf.