

OCDE (2003-01-22), « Dispositions juridiques liées au règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs relatifs à la vie privée et à la protection des consommateurs », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, No. 65, Éditions OCDE, Paris.  
<http://dx.doi.org/10.1787/233314427382>



Documents de travail de l'OCDE sur  
l'économie numérique No. 65

## **Dispositions juridiques liées au règlement alternatif des litiges entre entreprises et consommateurs relatifs à la vie privée et à la protection des consommateurs**

OCDE

**Non classifié**

**DSTI/ICCP/REG/CP(2002)1/FINAL**



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

**22-Jan-2003**

**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**

**DISPOSITIONS JURIDIQUES LIEES AU REGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES ENTRE  
ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS RELATIFS A LA VIE PRIVEE ET A LA PROTECTION  
DES CONSOMMATEURS**

**DSTI/ICCP/REG/CP(2002)1/FINAL  
Non classifié**

**Français - Or. Anglais**

**JT00138038  
14584 - 19/7/02 - 8/8/02**

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

## AVANT-PROPOS

L'objet de ce document est d'examiner l'incidence des dispositions juridiques nationales actuelles sur le recours au règlement alternatif des litiges (RAL) dans le cadre du commerce électronique. Il y est présenté une synthèse des réponses des pays membres au Questionnaire sur les dispositions juridiques liées au règlement alternatif des litiges (RAL) entre entreprises et consommateurs relatifs à la vie privée et à la protection des consommateurs (joint en annexe).

Ce document comporte un résumé des principaux points qui ressortent des réponses au questionnaire, une introduction, une synthèse des réponses reçues et quelques commentaires en conclusion. Il a été rédigé par le Secrétariat, avec le concours du Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) et du Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée (GTSIVP), dans le cadre de leur programme de travail conjoint sur le RAL entre entreprises et consommateurs (B2C) dans l'environnement en ligne.

Le Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications et le Comité de la politique à l'égard des consommateurs ont décidé de déclassifier ce document par une procédure écrite qui s'est achevée le 26 juin 2002.

© OCDE 2002.

**Les demandes d'autorisation de reproduire ou de traduire tout ou partie du présent document doivent être adressées au**

**Responsable du service publications, OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.**

## TABLE DES MATIÈRES

PRINCIPAUX POINTS .....	4
INTRODUCTION .....	5
I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU RAL.....	6
A. Dispositions encourageant ou imposant le RAL .....	6
B. Dispositions interdisant ou limitant le recours au RAL .....	7
C. Épuisement de toutes les possibilités de RAL.....	7
D. RAL contraignant .....	8
E. Mise en œuvre et exécution judiciaire des résultats du RAL .....	8
II. GARANTIES PROCÉDURALES DU RAL .....	10
A. Confidentialité.....	10
B. Aptitude et impartialité des prestataires d'un RAL .....	11
C. Autres garanties procédurales.....	12
III. LE PATCHWORK DES MÉCANISMES DE RAL EXISTANTS.....	13
A. RAL mixte public-privé .....	13
B. RAL créé, financé ou géré par l'État.....	13
C. Réglementation du RAL hors du cadre B2C.....	15
CONCLUSIONS .....	16
ANNEXE QUESTIONNAIRE SUR LES DISPOSITIONS JURIDIQUES LIÉES AU RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS RELATIFS A LA VIE PRIVÉE ET A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS .....	17

## PRINCIPAUX POINTS

Les nombreux instruments nationaux liés au règlement alternatif des litiges (RAL) qui ont été signalés par les pays membres ne sont pas spécifiques à l'environnement en ligne,<sup>1</sup> mais en faire l'inventaire contribue à fournir une vue générale de la nature et de l'étendue de l'application des dispositions actuelles relatives au RAL dans la plupart de ces pays et pourrait servir de base pour des travaux ultérieurs visant à faciliter le RAL pour les litiges en ligne au niveau transfrontalier.

- **Les pays membres reconnaissent les avantages potentiels du RAL informel et l'encouragent.**

L'importance que les pays membres attachent au RAL informel est l'un des thèmes communs aux réponses au questionnaire. La plupart des pays ont pris des initiatives reconnaissant les avantages potentiels du RAL. Ces initiatives visent à favoriser la création de mécanismes efficaces, adaptés et peu coûteux, pour remplacer le règlement formel des litiges devant les tribunaux.<sup>2</sup>

- **Les dispositifs de RAL créés, financés ou gérés par l'État pour traiter les litiges traditionnels sont courants dans les pays membres.**

Les dispositions juridiques créant des types particuliers de RAL pour les litiges traditionnels, tels que le RAL rattaché à un tribunal ou celui destiné aux litiges entre propriétaires et locataires, sont courantes dans les pays membres. Elles vont des médiateurs de la consommation aux commissions d'arbitrage, en passant par les tribunaux de conciliation. Les compétences de ces instances se limitent généralement soit à un type particulier de litige, soit à un secteur spécifique. Le recours à ces dispositifs est obligatoire ou encouragé.

- **Il y a peu de réglementations générales relatives au RAL dans les pays membres : l'image la plus fréquente est celle d'un patchwork de textes.**

Les pays membres ne possèdent pas de structure-cadre de réglementation du RAL formel ou informel. Dans bon nombre d'entre eux, l'arbitrage est réglementé, mais les types informels de RAL ne le sont en général pas. Beaucoup de pays possèdent cependant des dispositions s'appliquant aux litiges entre entreprises et consommateurs (B2C) dans des contextes spécifiques. Des règles ont été établies pour différents types de RAL, selon l'objet du litige (protection de la vie privée, par exemple), la transaction concernée (assurance, télécommunications), l'importance, le montant et la complexité du litige, le recours à l'arbitrage ou à la médiation, etc.

- **Dans la plupart des pays membres, les parties sont généralement libres d'accepter un RAL non contraignant dans un cadre contractuel.**

Le recours au RAL B2C informel ne fait pas l'objet de restrictions juridiques spéciales. Dans la plupart des pays, les parties sont libres d'accepter le RAL dans un cadre contractuel, sous réserve des restrictions s'appliquant généralement aux contrats, tels que le dol, la contrainte ou l'ordre public (impossibilité de renoncer à certains droits, clauses exorbitantes ou léonines et questions d'équité et de loyauté, par exemple). Ces considérations semblent représenter une limite d'ordre général au recours au RAL obligatoire ou contraignant et à sa mise en œuvre.

---

1. Le principal instrument juridique relatif au RAL pour les litiges en ligne est la directive européenne (2000/31/CE) sur le commerce électronique. Il encourage le RAL pour ce type de litiges, mais ne s'accompagne d'aucune obligation juridique.

2. Les pays Membres de l'OCDE ont en outre adopté des lignes directrices relatives à la protection des consommateurs en ligne prévoyant un accès effectif à un RAL juste et diligent, sans frais ni entraves inutiles.

## INTRODUCTION

Afin de mieux comprendre le rôle que peut jouer le RAL pour renforcer la confiance des utilisateurs et des consommateurs dans le commerce électronique, l'OCDE, la Chambre de Commerce Internationale et la Conférence de droit international privé de la Haye ont organisé conjointement une conférence sur le RAL pour les litiges en ligne liés à la vie privée et à la protection des consommateurs. Elle s'est tenue à la Haye en décembre 2000 et a exploré l'utilisation des systèmes de RAL pour les litiges en ligne entre les entreprises et les consommateurs portant sur un faible montant et/ou impliquant un faible préjudice. Cette conférence s'est particulièrement intéressée aux systèmes informels souples qui permettent d'assurer l'équilibre requis entre le type de litige et le formalisme du processus de règlement.

Lors de leurs réunions de février et mars 2001, le Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée (GTSIVP) et le Comité sur la politique à l'égard des consommateurs (CPC) ont décidé, dans le prolongement de la Conférence de la Haye, de poursuivre leurs travaux pour mieux sensibiliser les utilisateurs et les consommateurs au RAL pour les litiges en ligne et encourager le recours à un RAL B2C juste et efficace pour ce type de litiges. Leur initiative se composait de trois volets : une mise à jour de l'inventaire des mécanismes de RAL pour les litiges en ligne, un instrument d'information pour les parties susceptibles d'avoir recours au RAL en ligne et un questionnaire sur les aspects juridiques.

Le questionnaire sur les aspects juridiques (voir l'annexe) a été établi par le Secrétariat, aidé de délégués du GTSIVP et du CPC, qui ont participé au projet par le biais d'un groupe de discussion électronique. En juin 2001, le questionnaire a été adressé aux pays membres et aux autres acteurs.

Le Secrétariat a reçu des réponses au questionnaire de 24 pays membres : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, la Corée, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la Finlande, la France, la Hongrie, l'Italie, le Japon, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Suède, la Suisse et la Turquie. Il a également reçu des réponses du Centre de recherche informatique et droit (CRID) de l'université de Namur, en Belgique, du *Confcommercio* (Fédération du commerce de détail italien) et de deux prestataires en ligne de services de RAL, TRUSTe et SquareTrade.

L'objectif du questionnaire consistait à permettre d'acquérir une vue d'ensemble des régimes juridiques nationaux applicables au RAL B2C dans les pays membres et à comprendre le rôle et l'incidence des dispositions juridiques en vigueur sur le recours au RAL, en particulier dans le cadre de l'environnement en ligne. Les questions visaient à obtenir des informations factuelles sur le contenu des dispositions juridiques (générales et spécifiques) applicables au RAL, dans un contexte national ou transfrontalière.

Les conclusions pouvant être tirées des réponses au questionnaire sont limitées par plusieurs facteurs. Tout d'abord, il était difficile de répondre au large éventail de questions de manière absolue. Pour les pays dotés d'un système juridique dans lequel les compétences en matière de RAL sont partagées par les autorités nationales et régionales ou locales, il n'a pas toujours été possible de décrire toutes les réglementations pertinentes. De même, le fait que les dispositions juridiques relatives au RAL ne soient généralement pas regroupées dans un seul ensemble de règles n'a pas facilité l'obtention de réponses complètes. Enfin, les comparaisons entre les pays ont été rendues difficiles par les différences existant entre les définitions nationales des mécanismes de RAL (médiation ou arbitrage par exemple).

Malgré ces limitations, un certain nombre de points communs ressortent des réponses fournies par les pays membres.

## I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU RAL

Certains pays membres possèdent des dispositions spécifiques obligeant ou incitant les parties à recourir au RAL informel pour certains types de litiges. Outre les dispositions législatives et réglementaires, la majorité des pays ont fait référence, dans leur réponse, à des politiques générales d'encouragement des consommateurs à recourir au RAL informel, notamment lorsque des dispositifs publics ont été mis en place. D'autres pays possèdent des dispositions spécifiques interdisant ou limitant le recours au RAL dans certaines circonstances.

### A. Dispositions encourageant ou imposant le RAL

L'Australie, le Canada, les États-Unis, l'Italie, le Japon, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni possèdent des dispositions encourageant le recours au RAL pour certains litiges. Au Royaume-Uni, des protocoles concernant la phase préparatoire du procès dans les cas de diffamation, de dommages corporels, de litige médical, de faute professionnelle et de questions liées à la construction et à l'ingénierie encouragent le recours au RAL. En Australie, le *Fair Trading Tribunal Act* de 1998 encourage expressément l'utilisation du RAL pour la résolution des litiges portés devant les tribunaux.

L'Allemagne, l'Autriche, le Canada, les États-Unis, la France, l'Italie, le Japon, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni possèdent des dispositions qui, dans certains cas, exigent explicitement des parties qu'elles épuisent toutes les possibilités de RAL avant toute action judiciaire.

#### *Dispositions imposant le RAL avant de saisir les tribunaux*

Certains pays exigent des parties, dans des cas précis, qu'elles épuisent toutes les possibilités de RAL avant de saisir un tribunal. Ainsi, l'Allemagne possède une législation régionale rendant la conciliation obligatoire dans le cas de litiges relatifs au droit des biens, aux petites créances, au droit de voisinage et aux actions pour atteinte à la réputation. En Autriche et en Suisse, les litiges entre propriétaires et locataires doivent être portés devant un organe public de RAL spécifique. En France, si aucun accord sur le montant du loyer ne peut être obtenu au moment du renouvellement du bail de location, les parties doivent saisir la Commission départementale de conciliation avant d'agir en justice.<sup>3</sup>

#### *Dispositions imposant le RAL après saisine d'un tribunal (dispositifs rattachés aux tribunaux)*

Certains pays possèdent une législation permettant aux tribunaux d'exiger des parties qui les ont saisis d'avoir recours au RAL dans des circonstances précises et pour des affaires relevant de leur compétence. Les pays ayant signalé ce type de dispositions sont l'Australie, le Canada, les États-Unis, l'Italie, le Japon et la Nouvelle-Zélande. Ainsi, en Australie, le *Tenancy Tribunal Act* de 1994 impose la médiation comme méthode préalable de résolution des litiges entre les parties voulant agir en justice. Au Canada, la législation nationale exige de toutes les parties à un litige de droit civil qu'elles participent à une médiation après le dépôt des conclusions. En Colombie britannique, toujours au Canada, une réunion obligatoire de règlement conduite de manière informelle par un juge a lieu pour les litiges de faible montant.

3. Article 17 de la loi du 6 juillet 1989 relative au bail des locaux à usage d'habitation.

Suivant la même tendance, les Pays-Bas ont indiqué avoir récemment lancé des projets de médiation rattachés aux tribunaux de manière expérimentale dans cinq tribunaux du pays. Ce dispositif permet aux juges d'exiger des parties qu'elles tentent de trouver une solution avec l'aide d'un médiateur pour des affaires de droit administratif et civil spécifiques (comme la médiation familiale par exemple). Aux États-Unis, consécutivement à toute une série de lois, certains tribunaux d'État et fédéraux exigent des parties qu'elles épuisent d'abord toutes les possibilités de RAL après saisine du juge, avant que le procès puisse se poursuivre. Ainsi, dans la plupart des affaires de droit civil du Maine, après avoir saisi le tribunal, les parties doivent tenir une réunion de RAL pour tenter de résoudre le litige.<sup>4</sup>

## **B. Dispositions interdisant ou limitant le recours au RAL**

Certains pays possèdent des dispositions interdisant ou limitant le recours au RAL. L'Allemagne, la France et l'Italie ont fait savoir que les parties ne pouvaient généralement pas chercher à résoudre par le RAL les litiges impliquant des droits inaliénables ou non-disposables (divorce, litiges familiaux, etc.). De même, le Mexique a cité des dispositions juridiques interdisant de résoudre certains litiges, tels que les conflits familiaux et le divorce, par l'arbitrage.<sup>5</sup> Aux États-Unis, les parties ne sont pas tenues d'utiliser le RAL rattaché aux tribunaux pour certains litiges, notamment ceux concernant les droits constitutionnels.<sup>6</sup> Elles peuvent néanmoins décider de leur plein gré de tenter de les résoudre par le biais d'un RAL privé.

L'Allemagne, la Corée, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, les Pays-Bas, la Pologne, la Suède et la Suisse ont mis en place des dispositifs nationaux de RAL qui ne peuvent pas s'appliquer à certains types d'affaires (supérieures à un montant déterminé, par exemple) ou à certaines parties (exclusion des litiges entre les entreprises et l'administration, entre autres). Aux Pays-Bas, les commissions agréées chargées des plaintes ne sont pas compétentes pour régler certains litiges, comme ceux liés au décès, aux dommages corporels ou à la maladie. En Suisse, dans le cadre du Concordat (accord d'arbitrage), les parties ne sont pas libres d'utiliser l'arbitrage si l'affaire relève de la compétence exclusive d'une autorité publique.

## **C. Épuisement de toutes les possibilités de RAL**

Peu de pays membres signalent des dispositions spéciales affectant éventuellement la validité des dispositions contractuelles visant à épuiser toutes les possibilités de recours au RAL avant de chercher réparation auprès des tribunaux.

La Corée, l'Espagne, les États-Unis et la Nouvelle-Zélande ont indiqué que les dispositions contractuelles visant à épuiser toutes les possibilités de RAL seraient probablement exécutoires. Ainsi, aux États-Unis, de telles dispositions sont généralement valides, à moins que les parties demandant leur annulation puissent prouver qu'elles ont été obtenues par dol, contrainte, erreur, abus ou illégalement. L'Australie, le Canada et le Japon ont indiqué que les parties pouvaient conclure un contrat prévoyant l'épuisement de toutes les possibilités de RAL. Ils ont cependant souligné que ces dispositions pouvaient être écartées ou annulées par les tribunaux pour « clause contractuelle abusive » ou pour toute autre irrégularité, telle qu'influence abusive, violation de l'ordre public ou restriction de l'accès des consommateurs aux voies de recours ordinaires.

4. Règlement de procédure civile du Maine, Règle 16B.

5. Article 615 du Code de procédure civile fédérale.

6. Le *Alternative Dispute Resolution Act* stipule que les tribunaux ne peuvent pas imposer aux parties le RAL après l'introduction de l'action si le litige se fonde sur des droits constitutionnels, concerne la protection de l'égalité des droits ou le droit de vote ou si la réparation recherchée consiste en dommages-intérêts d'un montant supérieur à USD 150 000.



La plupart des pays de l'Union européenne ont fait référence à la directive européenne concernant les clauses abusives dans les contrats, qui ne permet pas, en soi, aux consommateurs de renoncer à leur droit de saisir un tribunal. Ils ont également mentionné les lois nationales de mise en œuvre [de la directive] comme autre fondement d'une éventuelle annulation d'un contrat s'il a pour effet de restreindre l'accès aux voies de recours ordinaires. Ainsi, l'Autriche a cité des dispositions de sa loi relative à la protection des consommateurs, qui déclarent nuls les contrats privant les consommateurs de leur droit de saisir un tribunal. De même, le Code civil italien dispose que toute clause de contrat B2C concernant ou entraînant des exceptions à la compétence des tribunaux est présumée abusive. Les autres pays citant dans ce contexte leur législation nationale relative aux clauses contractuelles abusives ou la directive européenne sont le Danemark, la Finlande, la France, l'Italie, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suède. Dans un cadre plus large, le Mexique a fait observer que sa loi fédérale relative à la protection des consommateurs invalide également les clauses « contraire aux droits des consommateurs » d'une manière générale.

#### **D. RAL contraignant**

Il n'existe généralement aucune disposition spécifique interdisant aux parties à un contrat d'être liées par le RAL après la naissance d'un litige, ni, *a fortiori*, à l'issue d'une procédure de RAL. Ainsi, l'Autriche, la France et l'Italie ont relevé que, dans le cas d'un accord signé à l'issue d'une procédure de RAL, l'autonomie contractuelle est reconnue et les accords signés par les parties seront contraignants conformément au droit des contrats.

Cependant, il apparaît généralement que les dispositions contractuelles obligeant les parties à recourir à un RAL avant la naissance d'un litige peuvent être considérées comme « abusives » ou contraires à l'ordre public, notamment si elles privent les consommateurs de leur droit de saisir un tribunal. Les pays ayant adopté cette approche sont l'Australie, l'Autriche, le Canada, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, l'Italie, le Japon, les Pays-Bas et la Suède. Les législations suédoise et française, par exemple, stipulent que les contrats de consommation conclus avant un litige et contenant une clause d'arbitrage sont automatiquement invalides pour clause abusive. De même, au Royaume-Uni, un accord d'arbitrage est automatiquement considéré comme abusif à l'égard du consommateur, en particulier s'il concerne une créance de faible montant.

Les États-Unis et la Nouvelle-Zélande ont fait observer que, dans la pratique, les consommateurs sont libres d'accepter d'être liés par le RAL, mais que c'est le droit des contrats qui déterminera en fin de compte la validité d'un contrat visant à accepter le RAL et à s'y soumettre. Ainsi, aux États-Unis, les contrats ne sont pas nuls simplement parce qu'ils privent les consommateurs de leur droit de saisir un tribunal – la validité du contrat est alors jugée au cas par cas. La règle générale est que ce type de contrat est valide, irrévocable et exécutoire, sauf s'il contrevient aux principes généraux du droit des contrats, relatifs notamment au dol, à la contrainte ou à l'abus. La législation japonaise stipule également qu'un accord visant à soumettre les litiges futurs à l'arbitrage est valable tant qu'il concerne des rapports de droit déterminés et les litiges en découlant.

#### **E. Mise en œuvre et exécution judiciaire des résultats du RAL**

Bon nombre de résultats du RAL sont mis en œuvre par consentement des parties et ne nécessitent donc pas l'intervention de tiers. Cependant, lorsque l'une de parties refuse de se soumettre à un accord de RAL, de nombreux pays ont indiqué qu'ils possédaient des mécanismes d'exécution d'un tel accord. Dans la cadre du B2C transfrontière, les modalités d'exécution des décisions issues du RAL impliquant des parties de différents pays demeurent floues.

Les États-Unis, le Japon, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni ont indiqué que les décisions issues d'un RAL de type médiation ou conciliation pouvaient être exécutées en justice dans le cadre des grands principes du droit des contrats. D'autres pays possèdent des dispositions législatives spécifiques prévoyant des mécanismes d'exécution des décisions issues du RAL au niveau national. Ainsi, aux Pays-Bas, les accords conclus après une procédure de médiation peuvent généralement être soumis au tribunal afin d'être confirmés par un juge. En France, en cas de conciliation extrajudiciaire, le tribunal peut donner force exécutoire à l'accord entre les parties, avec leur consentement.<sup>7</sup>

Certains pays ont également indiqué que les accords de RAL conclus au cours du procès (dans le cadre du RAL rattaché aux tribunaux, par exemple) peuvent obtenir le statut de jugement sur demande au tribunal, avec le consentement des deux parties. L'Australie, les États-Unis, la France, le Japon et le Royaume-Uni ont fait état d'une telle approche. En France, les tribunaux jouent ainsi un rôle général de conciliation qui implique que, si les parties parviennent à un accord au cours de la procédure, elles peuvent à tout moment demander au tribunal de valider cet accord ou le tribunal peut de son propre chef préparer un accord de conciliation que les parties pourront signer. De la même manière, le Canada a fait savoir que les décisions issues du RAL pouvaient être exécutées avec le consentement des parties, auquel cas l'accord de RAL forme le fondement d'une décision d'accord amiable ayant le même statut que tout autre jugement rendu par un tribunal.

L'Allemagne, l'Autriche, la Corée, l'Espagne, la Hongrie, l'Italie, le Mexique, la Pologne, la Suisse et la Turquie ont indiqué que les décisions de RAL rendues par des organes opérant dans le cadre de dispositifs nationaux pouvaient être exécutées dans certains cas. Ainsi, la loi fédérale mexicaine relative à la protection des consommateurs stipule que les décisions rendues ou les accords approuvés par le PROFECO (Bureau du procureur chargé de la protection des consommateurs) dans le cadre de ses procédures de conciliation ou d'arbitrage constituent par nature des jugements définitifs et doivent être mis en œuvre par les parties ou exécutés par les tribunaux. En Autriche, toute décision adoptée par l'organe approprié de RAL relativement à la législation sur les baux locatifs constitue un « titre exécutoire » et est donc exécutoire comme tel, sous réserve que le litige ne soit pas porté devant un tribunal dans les quatre semaines suivant la notification de la décision du RAL. Le Danemark et la Finlande ont en revanche fait savoir que les décisions ou les recommandations des Commissions chargées des plaintes des consommateurs n'étaient ni exécutoires ni contraignantes.

Enfin, quelques pays ont mentionné des limites législatives spécifiques à la mise en œuvre des décisions issues du RAL rendues par des organes officiels particuliers ou dans le cadre d'un arbitrage. Ainsi, la loi japonaise relative aux procédures d'assignation et d'arbitrage stipule que chaque partie peut demander l'annulation d'une décision dans certains cas déterminés, y compris par exemple si la décision exige d'une partie qu'elle commette un acte interdit par la loi. La législation du Royaume-Uni relative à l'arbitrage stipule quant à elle qu'un accord d'arbitrage peut être « écarté » si le tribunal considère que cet accord est « nul et non avenue », inapplicable ou impossible à honorer. Aux Pays-Bas, lorsque la décision issue d'une procédure d'arbitrage ou d'avis contraignant est manifestement contraire à la morale publique ou à l'ordre public, sa mise en œuvre en sera affectée.<sup>8</sup> Il existe d'autres dispositions législatives spécifiques aux États-Unis, en France, au Mexique, en Pologne, en République tchèque, en Suisse et en Turquie.

---

7. Article 9 du décret du 20 mars 1978.

8. Pour les procédures d'arbitrage, voir le Code de procédure civile, art. 1065.1.e et pour les procédures d'avis contraignant, voir le Code civil titre 7, art. 902.

## II. GARANTIES PROCÉDURALES DU RAL

Dans certains pays membres, des dispositions législatives imposent des garanties procédurales applicables à un vaste éventail de dispositifs de RAL. D'autres pays ne possèdent de garanties procédurales que pour un type particulier de RAL ou pour le RAL portant sur un type particulier de litige.

### A. Confidentialité

Les États-Unis ont mentionné l'existence d'une législation spécifique relative à la confidentialité des actes ou résultats intervenant dans le cadre du RAL. Ils ont ajouté que certaines législations d'État garantissaient la confidentialité. Ainsi, dans l'Ohio, la loi sur la confidentialité de la médiation impose que toute communication liée à la médiation soit confidentielle, à quelques exceptions près.<sup>9</sup>

Les règles de confidentialité des dispositifs de RAL gérés par l'État sont variables. En Suède, l'organe de RAL actuel est une autorité publique. Toutes les procédures sont donc généralement publiques, mais une décision peut être confidentielle si elle contient des informations personnelles ou professionnelles sensibles. Une approche similaire est suivie en Pologne, où les procès du Tribunal de conciliation sont publics, sauf si cela va à l'encontre de l'ordre public ou s'ils risquent de révéler des secrets d'État ou commerciaux. De même, en Corée, au Danemark et en Finlande, la législation visant à assurer l'accès du public aux procédures publiques s'applique aux organes de RAL gérés par l'État et prévaut sur tout accord en matière de confidentialité. Ainsi, au Danemark, la législation relative à la publicité des actes de l'administration s'applique de telle manière que les informations relatives aux procédures ou aux décisions issues d'un RAL peuvent être divulguées à une tierce personne à sa demande.

En Suisse en revanche, les procédures d'arbitrage des organes publics sont généralement confidentielles, mais si l'une des parties fait appel d'une décision, l'instance d'appel a accès à l'ensemble des informations relatives à la procédure de RAL.

L'Australie, la France et le Japon ont mentionné l'existence de garanties applicables au RAL dans le cadre judiciaire (ou au RAL rattaché aux tribunaux). En France, par exemple, des garanties ont été introduites dans les procédures de conciliation conduites par les conciliateurs de justice et les procédures de médiation conduites par les médiateurs désignés par un tribunal. Elles garantissent notamment la confidentialité des procédures. Au Japon, les affaires de conciliation sont confidentielles, conformément à la loi relative à la conciliation en matière civile, mais les parties et les personnes concernées peuvent demander à consulter le dossier de l'affaire ou en prendre copie, sauf si cela porte atteinte au déroulement du dossier ou aux fonctions du tribunal. Dans certains pays, la loi considère même les informations provenant d'une procédure de RAL comme des preuves irrecevables. En Australie, le *Federal Court Act* stipule que tout ce qui a été dit ou déclaré au cours d'une médiation rattachée à un tribunal constitue une preuve irrecevable par tout tribunal et dans toute action en justice.

---

9. Aux États-Unis, les spécialistes du RAL travaillent actuellement à la rédaction d'un projet de loi uniforme sur la médiation, exigeant d'une manière générale la confidentialité des médiations, mais avec une liste d'exceptions précises : la renonciation, les communications relatives à la perpétration actuelle ou future d'une infraction, l'enregistrement d'un accord signé, les réunions et les documents légalement ouverts au public et les médiations d'intérêt général, la preuve de maltraitance ou de négligence vis à vis d'un enfant, la preuve d'une faute professionnelle ou autre du médiateur, la preuve d'une faute professionnelle ou la faute de l'une des parties ou de l'un de ses représentants.

Plusieurs membres ont néanmoins indiqué que, dans la pratique, les parties peuvent être obligées dans certains cas de divulguer des informations relatives à une procédure de RAL, qu'elles soient convenues ou non de garder la procédure confidentielle. L'Australie, le Canada, la France, l'Italie, le Mexique, la Nouvelle-Zélande,<sup>10</sup> les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suisse ont souligné cette approche. Le Mexique, par exemple, a fait observer que la loi fédérale de protection des consommateurs stipule que les autorités, les prestataires d'un service de RAL et les consommateurs doivent fournir au PROFECO, le procureur chargé de la protection des consommateurs, toute information nécessaire à l'instruction. L'Australie et le Canada ont quant à eux précisé que les professionnels du RAL (médiateurs, etc.) sont, d'un point de vue déontologique, tenus de divulguer certaines informations si cela est nécessaire à la prévention d'un préjudice grave. Ils ont ajouté que les tribunaux semblaient d'une manière générale disposer d'un pouvoir discrétionnaire dans ce cas : ils peuvent en effet respecter la confidentialité au nom de l'intérêt public, mais ils peuvent également décider que les considérations d'intérêt public prévalent sur l'accord de confidentialité.

## **B. Aptitude et impartialité des prestataires d'un RAL**

La plupart des pays membres ont signalé l'existence de dispositions réglementant spécifiquement l'aptitude et l'impartialité des professionnels dans le RAL rattaché ou soumis aux tribunaux. Les pays ayant cité ce type de réglementation sont l'Australie, le Canada, les États-Unis, la France, le Japon et les Pays-Bas. En France, le Code de procédure civile impose certaines obligations aux conciliateurs et aux médiateurs de justice. Les conciliateurs doivent par exemple avoir trois ans d'expérience dans le domaine du droit, mais il n'existe aucune condition générale obligatoire pour les services extrajudiciaires. Aux États-Unis, certains tribunaux ou parlements des États imposent des critères de formation ou d'expérience aux médiateurs travaillant dans les dispositifs de médiation d'État ou financés par les tribunaux.

L'Allemagne, l'Autriche, la Corée, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Hongrie, l'Italie, le Japon, le Mexique, la Pologne, la République slovaque, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse ont cité des dispositions réglementant les qualifications et l'impartialité des professionnels du RAL dans les organes créés par la loi. Par exemple, la législation danoise établissant la Commission chargée des plaintes des consommateurs comporte des dispositions qui détaillent la composition de cette instance (et donc les personnes pouvant jouer le rôle d'intermédiaire).

Certains pays membres imposent également des règles d'aptitude et d'impartialité dans le cas des services généraux de RAL. L'Australie a fait référence à sa législation d'État ou des territoires, relative à l'accréditation des médiateurs. Au Japon, les ministres compétents certifient les organisations ayant pour objet de régler les litiges relatifs à la vie privée et aux informations personnelles. Les personnes se consacrant au RAL de manière lucrative doivent en principe pouvoir justifier d'une formation de juriste. Aux États-Unis, la profession de prestataire de services de RAL est très peu réglementée. Dans la plupart des États, une personne peut offrir des services privés de médiation sans formation, examen, autorisation ou accréditation spéciale. Dans la pratique, la plupart des dispositifs indépendants de médiation et des organisations de professionnels de la médiation imposent cependant aux médiateurs leurs propres normes de formation ou d'expérience.<sup>11</sup> Enfin, la Nouvelle-Zélande a fait savoir que les avocats proposaient généralement des services de RAL et étaient soumis à ce titre à des critères déontologiques et à des procédures disciplinaires. Le Mexique et la République tchèque ont également mentionné des dispositions s'appliquant dans le cadre de l'arbitrage. La loi fédérale mexicaine de protection des consommateurs régit par exemple l'agrément des arbitres indépendants des litiges liés à la consommation.

10. En Nouvelle-Zélande, le *Arbitration Act* de 1996 interdit la divulgation des informations révélées au cours d'un arbitrage, sauf si les parties y consentent.

11. Voir le projet de loi uniforme sur la médiation cité plus haut.

### C. Autres garanties procédurales

Au Canada (uniquement pour le secteur B2B), aux États-Unis, au Japon et au Mexique (uniquement pour le secteur B2B pour ces deux derniers pays), en Nouvelle-Zélande, aux Pays-Bas, en République tchèque (uniquement pour le secteur B2B) et au Royaume-Uni, certaines garanties procédurales s'appliquent à l'arbitrage. En Nouvelle-Zélande par exemple, l'*Arbitration Act* de 1996 contient certaines obligations procédurales et stipule qu'un accord peut être écarté si la partie requérante n'a pas dûment reçu notification de la nomination d'un arbitre ou de la procédure d'arbitrage, ou si elle était de toute autre manière dans l'impossibilité de faire valoir son point de vue.

L'Australie, l'Autriche, la Corée, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, l'Italie, le Mexique, les Pays-Bas, la Pologne, la Suède et la Suisse ont indiqué que les autorités et organes publics conduisant des dispositifs de RAL au niveau national ou d'un État/territoire devaient offrir certaines garanties. En Corée par exemple, la loi définit les garanties procédurales s'appliquant aux procédures de RAL conduites par la Commission de règlement des litiges liés à la consommation, telles que la composition de la commission, la durée du mandat de ses membres, les quorums de décision et les délais de prise de décision.

Du point de vue de la réglementation générale des procédures de RAL, les États-Unis ont cité des dispositions spécifiques régissant les procédures applicables aux litiges B2C concernant les questions de garantie. Le *Magnuson Moss Warranty Act* exige de la Commission fédérale du commerce des États-Unis qu'elle fixe des obligations minimales pour les procédures de règlement des litiges. Ainsi, tout mécanisme de règlement d'un litige lié à la consommation régi par cette loi doit, entre autres, être en mesure de régler les litiges de manière indépendante, sans être influencé par les parties en présence, suivre des procédures écrites et offrir à chacune des parties la possibilité d'exposer son point de vue, de l'étayer de preuves et de réfuter le point de vue exprimé par la partie adverse. Il existe également au niveau des États des réglementations conférant le droit de représentation dans les négociations de médiation. Ainsi, en Alaska et dans le Dakota du Nord, la loi interdit aux médiateurs d'exclure un avocat des réunions de médiation.

Outre la loi, on peut observer d'autres initiatives de réglementation visant à introduire des garanties dans le RAL. La recommandation de la Commission européenne concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, et les critères pour la résolution des litiges commerciaux (initiative de réglementation commune) en Australie, ont été cités à ce propos.

La Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni ont également indiqué que certaines garanties procédurales pouvaient être introduites « de fait » dans les procédures de RAL, puisque les médiateurs, les conciliateurs et les autres tiers impartiaux sont souvent tenus de se conformer à des codes déontologiques. En Nouvelle-Zélande par exemple, la plupart des RAL sont conduits par des avocats soumis à des obligations déontologiques et à des procédures disciplinaires, ce qui peut offrir certaines garanties procédurales, notamment du point de vue de l'indépendance, de l'impartialité et de la transparence.

Les États-Unis ont enfin mentionné l'existence de lignes directrices facultatives pour les prestataires de services de RAL chargés des litiges B2C.<sup>12</sup>

---

12. Pour les États-Unis, voir [www.adr.org](http://www.adr.org), [www.arb-forum.com](http://www.arb-forum.com) et [www.jamsadr.com/arbitration\\_guide.asp](http://www.jamsadr.com/arbitration_guide.asp).

### III. LE PATCHWORK DES MÉCANISMES DE RAL EXISTANTS

Aucun des pays membres n'a signalé l'existence d'une structure-cadre de réglementation du RAL dans le cas des litiges entre les entreprises et les consommateurs (B2C). Un grand nombre de pays ont cependant fait référence à des dispositions s'appliquant aux litiges B2C dans des contextes spécifiques. Des règles ont été établies pour différents types de RAL, selon l'objet du litige (la protection de la vie privée, par exemple), le type de transaction concernée (assurance, télécommunications), la dimension, le montant et la complexité du litige, le recours à l'arbitrage ou à la médiation, etc.

La plupart des pays offrent un dispositif créé, financé ou géré par l'État pour résoudre certains litiges de type B2C. Ces dispositifs peuvent être classés en deux catégories : le RAL mixte public-privé et le RAL créé, financé ou géré par l'État.

#### A. RAL mixte public-privé

Certains pays ont créé des dispositifs de RAL résultant d'initiatives associant le secteur public et le secteur privé. La législation australienne peut par exemple rendre obligatoires les codes de conduite du secteur privé (qui comprennent souvent des dispositions relatives au RAL). Ainsi, le code de conduite pour la franchise sert de référence au Bureau du conseiller en médiation pour les litiges dans ce domaine. L'Australie s'est également dotée de dispositifs associant le secteur public et le secteur privé dans le domaine de la protection de la vie privée. Si un consommateur et une entreprise sont incapables de résoudre entre eux leurs litiges relatifs à la vie privée, le consommateur peut demander à une personne indépendante d'instruire le litige. Si l'entreprise concernée est soumise à un code sur la protection de la vie privée approuvé et comprenant un mécanisme d'examen des réclamations, la personne indépendante chargée de l'instruction sera l'arbitre désigné conformément au code. Dans le cas contraire, c'est le Commissaire fédéral à la protection de la vie privée qui prendra en charge l'affaire. En Autriche, dans le secteur des télécommunications, un organisme professionnel indépendant joue, entre autres, le rôle de bureau de conciliation et les prestataires de services de télécommunication doivent participer à la procédure.

La République slovaque a fait état d'une législation autorisant les associations non gouvernementales de consommateurs à arbitrer les litiges entre les consommateurs et les entreprises. Il existe deux groupements d'associations de consommateurs dans l'ensemble du pays, ainsi que plusieurs organisations régionales. La législation slovaque relative à la vente à distance et au démarchage à domicile autorise également les associations de consommateurs à arbitrer les litiges dans ce domaine.

#### B. RAL créé, financé ou géré par l'État

##### *Organes chargés des plaintes d'ordre général des consommateurs*

Pour traiter les plaintes des consommateurs, les pays membres ont créé divers organes prenant en charge d'une manière générale le RAL B2C en cas de litige entre les entreprises et les consommateurs. Le Danemark et la Finlande ont créé des commissions chargées des plaintes des consommateurs et L'Allemagne, l'Australie, la Corée, l'Espagne, la Hongrie, le Japon, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, la Suède, la Suisse et la Turquie ont mis en œuvre divers autres mécanismes dans ce domaine. La Pologne a

en outre mentionné un organe de RAL plus formel ou plus proche d'une instance judiciaire, appelé Tribunal de conciliation. Cet organe a été créé par la loi d'inspection du commerce et comporte une procédure formelle débutant par le dépôt d'une requête. Les parties se soumettent volontairement aux procédures de ce tribunal, mais une fois ces procédures et l'autorité du tribunal acceptées, les décisions de ce dernier sont aussi contraignantes que le jugement d'un tribunal ordinaire et il n'existe aucun droit d'appel. Par opposition à cette procédure formelle, les États-Unis ont déclaré qu'au niveau des États, un grand nombre de bureaux du procureur général ou d'agences de protection des consommateurs proposaient des dispositifs volontaires et informels de résolution des litiges de type B2C.

### *Mécanismes de plainte pour certains secteurs d'activité ou types de litiges*

Un certain nombre de pays membres ont également mis en œuvre des dispositifs ou des organes de RAL B2C gérés par l'État, se consacrant uniquement aux plaintes des consommateurs dans une branche spécifique ou pour des types de litiges particuliers.

L'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, le Canada, la Corée, l'Espagne, la Finlande, l'Italie, le Mexique, les Pays-Bas, la Suède et la Suisse ont mentionné de tels dispositifs gérés par l'État. Au Mexique par exemple, la Commission nationale d'arbitrage médical a été créée pour arbitrer les litiges liés aux services médicaux. Le Mexique a également signalé l'existence d'une loi imposant le dépôt de plaintes dans le domaine des services financiers auprès de la Commission nationale de défense des usagers des services financiers.<sup>13</sup> Au Canada, la Commission des services financiers de l'Ontario a été créée pour résoudre par la médiation et l'arbitrage les litiges liés à l'assurance des véhicules à moteur. En Italie, la loi<sup>14</sup> prévoit la création de commissions d'arbitrage et de conciliation afin de résoudre les litiges B2B et B2C relatifs aux services touristiques.

Le Canada, la Corée et la Nouvelle-Zélande ont mentionné des dispositifs gérés ou financés par l'État dans le domaine de la protection de la vie privée. En Corée, la loi<sup>15</sup> dispose que toute personne souhaitant la médiation d'un litige relatif à ses informations personnelles peut en effectuer la demande auprès de la Commission de médiation des litiges<sup>16</sup>, qui instruit l'affaire et propose un projet de médiation aux parties dans un délai de 60 jours. Au Canada, des dispositions légales stipulent que le Commissaire à la protection de la vie privée peut inciter les plaignants à essayer de régler les litiges relatifs à la protection de la vie privée directement avec l'entreprise concernée ou instruire lui-même l'affaire. Il peut adresser des recommandations à une entreprise, rendre publique toute information sur les pratiques d'une société relatives à la protection de la vie privée ou renvoyer une plainte devant la Cour fédérale du Canada. En Nouvelle-Zélande, la loi<sup>17</sup> exige du Commissaire à la protection de la vie privée<sup>18</sup> qu'il s'efforce de parvenir à un accord. La méthode de RAL n'est pas précisée. Dans la pratique, le Commissaire règle généralement les plaintes par la négociation assistée, parallèlement à une procédure d'instruction. Il a recours à la médiation, le cas échéant.

L'Australie, l'Autriche, la France, les Pays-Bas et la Suède ont en outre mentionné des obligations spécifiques pour les litiges entre propriétaires et locataires. Aux Pays-Bas, la loi relative à la location de

13. Voir la loi relative à la protection et à la défense des usagers des services financiers.

14. Loi n° 580 du 29/12/1993.

15. Loi relative à la promotion de l'utilisation des réseaux d'information et de communication et à la protection des informations (modifiée le 16 janvier 2001).

16. Créée sous l'égide du ministère de l'Information et de la Communication.

17. *Privacy Act* de 1993.

18. Le poste de Commissaire à la protection de la vie privée est financé par l'État, mais sa structure est celle d'une entité de la Couronne indépendante.

logements publics offre aux locataires la possibilité de saisir l'une des Commissions chargées des plaintes des locataires. Si aucune des parties n'a recours au tribunal pour la même affaire dans les deux mois, elles sont censées être parvenues à l'accord entériné par la décision de la Commission.

### ***RAL rattaché aux tribunaux***

En ce qui concerne le RAL rattaché ou soumis à un tribunal, l'Allemagne, l'Australie, le Canada, les États-Unis, la France, l'Italie, le Japon et le Royaume-Uni ont mentionné des dispositifs permettant aux tribunaux de renvoyer les litiges à une structure de RAL. Par exemple, la France a fait état d'un dispositif prévoyant la conciliation judiciaire, qui permet à un juge de désigner un conciliateur pour qu'il prête son concours au règlement à l'amiable du litige, avec l'accord des parties. Le conciliateur doit entendre le point de vue des parties et informer le juge des résultats de la procédure une fois celle-ci achevée. En cas d'accord amiable, celui-ci est soumis au juge pour approbation formelle. Dans le cas contraire, l'instance se poursuit devant le tribunal.

### **C. Réglementation du RAL hors du cadre B2C**

Bien que ce ne soit pas l'objet principal de cette étude, certains pays membres ont brièvement décrit leur réglementation en dehors du cadre du B2C et mentionné des dispositions spécifiques s'appliquant au RAL pour les litiges entre entreprises (B2B), de consommateur à consommateur (C2C), d'entreprise à administration (B2G) et de consommateur à administration (C2G).

L'Australie, la Corée, la France, l'Italie et la Suisse ont notamment mentionné des dispositifs de RAL gérés par l'Etat pour les litiges impliquant ce dernier. Ainsi, en Australie, des dispositions<sup>19</sup> prévoient des réunions (conciliation) et une médiation pour les décisions administratives du Commonwealth concernant les entreprises ou les consommateurs, pour les questions administratives (les questions fiscales, par exemple) ou pour la conciliation en cas de plainte des consommateurs à l'encontre d'organismes publics (accès des handicapés aux bâtiments publics, discrimination raciale, etc.). Certains cantons suisses ont créé des systèmes de médiateurs pour résoudre les litiges entre les consommateurs et l'administration et ceux entre les salariés du secteur public et leurs supérieurs hiérarchiques. En Corée, la Commission de règlement des litiges relatifs à l'environnement et la Commission des recours administratifs ont été en outre créées pour gérer divers litiges entreprises/administration et consommateurs/administration dans le domaine de l'environnement.

---

19. *Administrative Appeals Tribunal Act* de 1975 du Commonwealth et législation relative aux droits de l'homme.



## CONCLUSIONS

Les réponses au questionnaire soulignent la disparité des règles régissant le RAL. Des règles différentes ont été élaborées dans des contextes distincts. Dans un certain nombre de secteurs, le cadre juridique existant offre une ligne de conduite aux parties éventuelles à une procédure de RAL au niveau national. De nombreux pays réglementent par exemple l'offre de services d'arbitrage. Peu de réglementations régissent en revanche l'offre de types moins formels de RAL B2C. La réglementation en place concerne généralement l'offre de RAL par des mécanismes créés, financés ou gérés par l'Etat.

L'OCDE s'est principalement attachée aux mécanismes de RAL souples et informels, conçus pour l'environnement en ligne. Aucun pays membre n'a mentionné à cet égard l'existence de dispositions juridiques spécifiques, bien que la plupart d'entre eux aient exprimé leur intérêt pour la promotion d'un RAL juste et efficace spécialisé dans les litiges en ligne B2C d'un faible montant, notamment les litiges transfrontières. Au niveau transfrontalier, on voit par ailleurs apparaître clairement des différences nationales pour les aspects suivants : validité des dispositions contractuelles de soumission des litiges au RAL, principes procéduraux à utiliser au cours du RAL, confidentialité et sécurité des procédures, validité des accords issus d'un RAL et existence de mécanismes d'exécution.

*Les Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique* suggèrent que le RAL offre un moyen de régler les problèmes des consommateurs dans le cadre du commerce électronique. Les divergences nationales entre les cadres juridiques actuels applicables au RAL peuvent avoir des conséquences sur la mise en œuvre du RAL dans le contexte transfrontière. Les pays membres, les entreprises et les consommateurs doivent savoir quel est le type de dispositifs de RAL offerts dans les différents pays et connaître les règles qui les régissent. Ce document est très utile de ce point de vue.

## ANNEXE

**QUESTIONNAIRE SUR LES DISPOSITIONS JURIDIQUES LIÉES AU RÈGLEMENT  
ALTERNATIF DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS RELATIFS A  
LA VIE PRIVÉE ET A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

Les gouvernements sont invités à répondre aux questions sur les éventuelles « dispositions juridiques » en indiquant l'ensemble des législations ou réglementations nationales, y compris les décisions judiciaires (jurisprudence) ou conventions, traités ou autres instruments juridiques internationaux, auxquels leur pays est partie.

Les acteurs non gouvernementaux sont invités à répondre aux questions sur les éventuelles « dispositions juridiques » en indiquant l'ensemble des législations ou réglementations nationales, y compris les décisions judiciaires (jurisprudence) ou conventions, traités ou autres instruments juridiques internationaux dont ils ont connaissance.

**Questions**

*Dans vos réponses aux questions ci-après, veuillez :*

- Traiter principalement le règlement alternatif des litiges (RAL) entre entreprises et consommateurs (B2C). Toutefois, lorsque c'est utile pour l'environnement B2C, les réponses peuvent couvrir aussi d'autres formes de RAL, comme les systèmes alternatifs d'entreprise à entreprise, de consommateur à consommateur, d'entreprise à administration et de consommateur à administration.
- Traiter de l'ensemble des dispositions juridiques, mais plus particulièrement de celles qui concernent la vie privée et la protection des consommateurs.
- Traiter principalement des mécanismes de RAL B2C (comme la négociation assistée et la médiation) ; toutefois, il est possible de traiter dans les réponses de l'arbitrage B2C dans les cas où cela se justifie.
- Distinguer le cas échéant les dispositions juridiques qui visent le RAL B2C en général, les dispositions juridiques qui visent le RAL B2C au niveau sectoriel et les dispositions juridiques qui peuvent ne pas mentionner le RAL, mais pourraient néanmoins avoir une incidence sur le RAL (en particulier pour les litiges concernant la vie privée et la protection des consommateurs).
- Indiquer toute différence entre l'utilisation du RAL B2C pour les litiges intervenant dans un contexte national par opposition à ceux qui comportent un élément transfrontière.

*De plus, nous vous rappelons que nous utilisons l'expression « dispositions juridiques » dans son acceptation générale la plus large.*

**A. Dispositions spécifiques au RAL**

1. Existe-t-il des dispositions juridiques qui concernent spécifiquement le RAL B2C (couvrant le RAL B2C soit de façon générale, soit sur une base sectorielle) ? Dans l'affirmative, veuillez décrire ces dispositions.
2. Existe-t-il des dispositions juridiques qui visent spécifiquement d'autres formes de RAL (de façon soit générale, soit sectorielle), comme les mécanismes de RAL d'entreprise à entreprise, de consommateur à consommateur, d'entreprise à administration ou de consommateur à administration ? Dans l'affirmative, veuillez décrire ces dispositions.

**B. Recours au RAL**

3. Existe-t-il des dispositions juridiques qui empêcheraient ou interdiraient le recours au RAL pour certains types ou certaines catégories de litiges ?<sup>1</sup> Dans l'affirmative, veuillez expliquer ces dispositions et leur application.
4. Existe-t-il des dispositions juridiques qui imposeraient ou encourageraient le recours au RAL pour certains types ou certaines catégories de litiges ? Dans l'affirmative, veuillez expliquer ces dispositions et leur application.

**C. Épuisement des voies de recours par le RAL**

5. Un accord contractuel entre les parties (par exemple entre une entreprise et un consommateur) prévoyant le recours à un mécanisme de RAL avant la saisine des tribunaux serait-il en contradiction avec une quelconque disposition juridique ? Dans l'affirmative, veuillez donner les références de ces dispositions.
6. Existe-t-il des dispositions juridiques qui imposeraient aux parties ou exigeraient d'elles de recourir d'abord à un mécanisme de RAL avant la saisine d'un tribunal ? Dans l'affirmative, veuillez donner les références de ces dispositions.

**D. RAL contractuellement contraignant**

7. Existe-t-il des dispositions juridiques qui empêcheraient ou interdiraient un accord contractuel entre les parties (par exemple entre une entreprise et un consommateur) prévoyant qu'elles sont liées par la décision produite par le RAL, si l'accord contractuel :
  - a. Est antérieur au litige ?
  - b. Postérieur au litige, mais préalable à l'engagement de la procédure de RAL ?
  - c. Intervient à la fin de la procédure de RAL (transaction) ?
8. Existe-t-il des dispositions juridiques qui encourageraient ou autoriseraient explicitement un accord contractuel entre les parties (par exemple entre une entreprise et un consommateur) prévoyant qu'elles sont liées par la décision produite par le RAL, si l'accord contractuel :
  - a. Est antérieur au litige ?
  - b. Postérieur au litige, mais préalable à l'engagement de la procédure de RAL ?
  - c. Intervient à la fin de la procédure de RAL (transaction) ?

---

1. Par exemple, un domaine peut-être envisageable serait celui des litiges impliquant un préjudice important pour un utilisateur ou un consommateur, comme une grave violation de la vie privée, un préjudice corporel ou la perte d'une importante somme d'argent.

9. Si les parties peuvent convenir d'être liées, existe-t-il des dispositions juridiques qui pourraient empêcher ou interdire, en totalité ou en partie, la mise en œuvre des décisions issues de la procédures de RAL ?<sup>2</sup> Veuillez indiquer dans quelles circonstances cela pourrait se produire.

**E. Exécution judiciaire**

10. Une décision de RAL peut-elle être rendue exécutoire par une instance judiciaire ? Dans quelles circonstances ?

**F. Procédure**

11. Existe-t-il des dispositions juridiques qui imposeraient la mise en place de certaines garanties procédurales<sup>3</sup> lors d'une procédure de RAL ?

- a. De façon générale ?
- b. Concernant des droits spéciaux, ou particuliers, des consommateurs ou utilisateurs ?
- c. Concernant des droits spéciaux, ou particuliers, des entreprises ?

**G. Confidentialité**

12. Si les parties et le prestataire du service de RAL conviennent de garder confidentielles les informations relatives à une procédure et/ou une décision de RAL, existe-t-il des dispositions juridiques imposant leur divulgation dans certaines circonstances ? Dans l'affirmative, lesquelles ?

**H. Services de RAL**

13. Existe-t-il des dispositions juridiques définissant les conditions requises pour pouvoir proposer des services de RAL B2C ?

14. Existe-t-il des dispositions juridiques définissant les conditions requises pour pouvoir servir de tiers impartial dans une procédure de RAL ?

15. Existe-t-il d'autres dispositions juridiques concernant l'activité des fournisseurs de services de RAL, notamment le coût du RAL pour, soit les utilisateurs et consommateurs, soit les entreprises ?

**I. Autres aspects**

16. Existe-t-il d'autres obligations ou restrictions juridiques applicables au RAL qui n'ont pas été abordées plus haut ?<sup>4</sup>

---

2. Par exemple, les dispositions de l'article 5 de la Convention de Rome pourraient-elles affecter l'obligation pour un consommateur d'exécuter une décision ?

3. Ces garanties procédurales peuvent être notamment la transparence, la diligence, l'accessibilité et la modicité des coûts, la possibilité d'être représenté par un juriste, la garantie d'une procédure contradictoire et l'indépendance ou l'impartialité du prestataire du service de RAL.

4. Veuillez par exemple traiter les engagements ou accords gouvernementaux, y compris les recommandations administratives, ou les autres éléments susceptibles d'affecter de manière significative la compréhension de l'importance et de la nature de l'incidence des dispositions juridiques en vigueur sur le RAL.