



LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES EN LIGNE

Mémoire de Mlle. Camille EBERT

Sous la Direction du Professeur Romain GOLA

Master 2 Droit des Médias et des Télécommunications

Faculté de Droit et Science Politique

Aix-Marseille Université

Année universitaire : 2013 – 2014



LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES EN LIGNE

Mémoire de Mlle. Camille EBERT

Sous la Direction du Professeur Romain GOLA

Master 2 Droit des Médias et des Télécommunications

Faculté de Droit et Science Politique

Aix-Marseille Université

Année universitaire : 2013 – 2014

SOMMAIRE

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 : LES PREMIERS TRAVAUX SUR LA CYBER-JUSTICE

- I. Les premiers travaux Nord-américains sur la résolution des litiges en ligne
- II. Le projet « ECODIR » : une plateforme européenne de résolution des litiges de consommation en ligne

CHAPITRE 2 : LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES SUR LES NOMS DE DOMAINE

- I. Le Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI
- II. La mise en œuvre de la procédure UDRP
- III. Le lancement de SYRELI par l'AFNIC en 2011

CHAPITRE 3 : LES NOUVEAUTES EUROPEENNES SUR LA RESOLUTION DES LITIGES EN LIGNE

- I. Une directive relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de consommation
- II. Le règlement relatif aux règlements extrajudiciaires en ligne des litiges de consommation
- III. La loi HAMON : la protection « à la française » du cyberconsommateur

INTRODUCTION

Selon un proverbe sénégalais : « **Il n'y a pas deux personnes qui ne s'entendent pas, il y a seulement deux personnes qui n'ont pas discuté** ».

Le procès est souvent un moment difficile puisque cette procédure longue et coûteuse est souvent préjudiciable pour les parties. Cependant il est parfois nécessaire puisqu'il consiste à convertir un conflit, parfois violent, en parole sensées notamment grâce au formalisme de la procédure. Mais n'existe-t-il pas d'autres moyens permettant de trancher un litige sans avoir recours à une confrontation par la voix judiciaire ? A cette volonté d'éviter une confrontation s'ajoutent également la complexité du droit, l'augmentation du nombre de procédure, la mondialisation, la rapidité des moyens de communication, la loyauté du commerce, la concurrence... Ces éléments ont nécessairement remis en cause les systèmes existants et on fait naître la volonté de développer de nouvelles formes de résolution des litiges en ligne moins coûteuses, plus rapide et plus accessibles.

Ce mémoire pour objectif de mettre en avant le fait que l'accès à la justice au XXIème siècle a vocation à s'adapter aux innovations en matière de technologies de l'information et de la communication. Car si les nouvelles technologies lancent de nouveaux défis au droit, la réciproque est vraie.

Après avoir réalisé un Master 1 intitulé « Droit Innovation, Communication et Culture » (Paris XI) j'ai choisi de réaliser le Master 2 « Droit des Médias et Télécommunications » (Aix-en-Provence). Et c'est au regard de ces deux années de master que j'ai choisi de faire un mémoire sur la résolution des litiges en ligne, car il alliait à la fois le droit de la communication et celui des nouvelles technologies. En effet, comme le rappelle Guy Canivet « du point de vue de son organisation, le procès est un ensemble d'actes de communication (communication des parties entre elles, avec la juridiction, communication

avec le greffe,...) »¹. Ainsi entendu le procès devient donc un lieu d'application idéal des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Tout au long de ce mémoire nous verrons que, si la résolution des différends en ligne est un processus en pleine expansion, ce phénomène n'est pas dû aux autorités nationales et internationales mais bien au contraire, aux modes alternatifs de règlement qui s'adaptent aux réalités technologiques pour combler le manque de normes relatives aux conflits issus de l'internationalisation des échanges. Face à ces réalités, les autorités normatives vont alors devoir édicter des règles permettant à ces nouveaux moyens de résolutions de conflits de se développer et d'assurer un accès à la justice plus facile, plus rapide et moins coûteux dans un environnement électronique.

1) DEFINITION DU CYBERESPACE

Le cyberspace est l'espace de communication constitué par l'interconnexion mondiale d'équipements de traitement automatisé de données numériques². Ce terme a été utilisé pour la première fois par William Gibson dans son livre de science-fiction « Neuromancer » (1984) mais aujourd'hui cette notion est totalement intégrée à notre langage courant. La naissance de ce nouvel espace nécessite de définir quel(s) droit(s) et quelle(s) régulation(s) vont s'y appliquer puisque, dès lors que se déroulent des interactions humaines, se pose la question des normes ayant vocation à les encadrer³. Mais l'immatérialité et l'intemporalité de ce cyberspace rendent la réglementation étatique moins praticable et favorise donc une augmentation des autres sources de normativité.

2) IMPORTANCE DE LA DIMENSION NUMERIQUE DANS LE COMMERCE

¹ K. BENYEKHLEF & F. GELINAS « Le règlement en ligne de conflits », collection Droit et Technologies, édition Romillat, 2003, page 11.

² P. WOLF et L. VALLEE « Cyber-conflits, quelques clefs de compréhension », INHESJ / ONDRP – Rapport 2011, page 5.

³ P. TRUDEL « Quel droit et quelle régulation dans le cyberspace », Sociologie et Sociétés vol. 32 n°2, automne 2000, page 190

Plus précisément, la naissance puis la vulgarisation d'Internet a amené au développement du commerce en ligne et donc à une révolution du commerce international. Cette notion de commerce électronique est définie par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques) comme « la vente ou l'achat de biens ou de services, effectués par une entreprise, un particulier, une administration ou toute autre entité publique ou privée, et réalisé au moyen d'un réseau électronique ». Désormais, l'utilisation d'Internet par les entreprises est un outil incontournable pour promouvoir leur marque et distribuer leurs produits dans le monde entier⁴ puisqu'au-delà du simple support promotionnel, il s'apparente de plus en plus à un marché parallèle à la distribution classique. C'est en réalité un nouveau canal de vente rentable et qui s'est affirmé comme un véritable modèle d'affaires viable pour les entreprises.

Mais qu'en est-il de la mondialisation du droit ? Au départ considéré comme une civilisation de l'esprit, Internet ne devait être assujettie à aucune mesure étatique⁵. Cependant on s'aperçoit aujourd'hui qu'il fait l'objet de nombreuses normes d'origines diverses veillant à protéger tantôt le consommateur, tantôt les acteurs professionnels.

Cette utilisation accrue des nouvelles technologies se retrouve aujourd'hui dans tous les domaines d'activité économique et modifie les pratiques juridiques mais également les demandes de services, puisque les consommateurs peuvent désormais bénéficier d'une meilleure information.

⁴ U. DRAETTA, « Internet et Commerce Electronique en Droit International des Affaires », Bruxelles, Bruylant, 2002, pages 17-18

⁵ John Perry BARLOW, « A declaration of the independence of Cyberspace », disponible sur : www.eff.org/Publications/John_Perry_Barlow/barlow_0296.declaration. Cet auteur s'inscrit dans la lignée du mouvement libertaire qui conteste la souveraineté des États sur l'Internet. L'analyse se base sur un espace autonome et séparé de celui des États, il disposerait dès lors d'un corpus de règles autonomes.

3) INCIDENCE DES CYBER-CONFLITS SUR LES RELATIONS COMMERCIALES

Affirmé comme un moyen de communication révolutionnaire, le cyberspace est propice au développement des activités commerciales notamment car un simple « clic » suffit à sceller les consentements des parties et donc à créer un contrat. Cependant, dans ce monde parallèle où l'immédiateté règne, on voit apparaître des micro-conflits pouvant concerner le droit de la consommation, le droit des marques ou encore les noms de domaine. Finalement une transaction banale de la vie courante peut devenir la source de nombreux conflits si elle est effectuée dans le cyberspace. C'est pourquoi même dans cet environnement virtuel la justice doit trouver sa place.

Pour plus de clarté, il est nécessaire de rappeler que l'on parle de litige lorsqu'une personne ne peut obtenir amiablement la reconnaissance d'une prérogative qu'elle croit avoir et envisage de saisir un tribunal pour lui soumettre sa prétention. Le terme, bien que très large, est synonyme de procès⁶.

Pourquoi les consommateurs achètent aujourd'hui de plus en plus en ligne ? Les principaux avantages semblent évidents : le confort, la praticité, la disponibilité d'un choix plus vaste, le prix, la facilité de comparaison, la liberté en l'absence de vendeur... Mais du défaut de produit ou de livraison à l'erreur de commande, les différends sur Internet sont nombreux. Cependant peu de consommateurs sont prêts à tenter une procédure internationale pour ce type de litige. Les transactions privées sur Internet ont la particularité de porter sur de faibles sommes d'argent et d'être conditionnés par certaines particularités du monde en ligne (manque d'informations, clauses abusives, défaut de livraison ou marchandises défectueuses, fraudes,...⁷). En pratique ces cyber-conflits peuvent prendre de nombreuses formes : on retrouve par exemple des litiges entre un commerçant pratiquant de la vente par Internet et un consommateur insatisfait, ou encore des atteintes à l'honneur d'une personne ou à l'image d'une entreprise sur des forums en ligne ... Il a donc été nécessaire de déterminer et de développer un cadre juridique efficace pour encadrer le commerce électronique et de trouver quel mécanisme juridictionnel serait le plus adapté aux litiges en ligne.

⁶ Définition issue du *Lexique des termes juridiques*, Dalloz, 16^{ème} édition, 2007, p. 400

⁷ K. ALBOUKREK, « Adapting to the New World of E-Commerce », *Geo.Wash. Int'l L. Revue* 425, 2003, pages 435, 436, 437

4) DETERMINATION DE LA LOI APPLICABLE

Tout d'abord, il est évident que dans ce contexte d'échange internationaux la résolution de litige implique de déterminer quelle sera la loi applicable. La question s'est alors posée de savoir si l'internationalisation des échanges par Internet n'impliquerait pas nécessairement une mondialisation de la résolution des différends. Dans le cas où les deux parties se trouvent dans le même pays, la loi nationale s'appliquera. Cependant, lorsqu'un élément d'extranéité entre en jeu et que les parties n'ont pas déterminé au préalable la loi applicable, alors se sont les règles de conflits de lois et de juridictions qui s'appliqueront⁸. Il s'agit d'une règle abstraite de droit international privé, propre à chaque Etat, permettant de déterminer la loi applicable et la juridiction compétente pour traiter un litige.

Dans le cyberspace, les litiges classiques sont donc confrontés à de nouvelles spécificités dues à la technologie utilisée, au caractère international des transactions, au montant des transactions (souvent très faibles) et plus généralement à l'inadaptation des lois nationales ou internationales pour ce type de litiges. Tous ces obstacles peuvent finalement apparaître comme disproportionnés au regard des faibles enjeux du litige⁹. C'est pourquoi, les modes complémentaires de résolution des conflits sont rapidement apparus comme une véritable solution au règlement des différends en ligne.

5) PRESENTATION DES MODES EXTRAJUDICIAIRES DE RESOLUTION DES CONFLITS

La résolution extrajudiciaire des conflits est apparue pour pallier aux imperfections de la justice classique. A titre d'exemple, une enquête française portant sur l'opinion des citoyens français sur la justice¹⁰ révèle que 80% des français pensent que la justice est trop complexe et les délais trop longs et

⁸ R. GOLA « Le nouveau cadre de la résolution en ligne des litiges de consommation au sein de l'Union Européenne : vers un mode approprié de résolution des conflits ? », Revue Lamy Droit de l'Immatériel, mai 2014, n°104

⁹ O. CACHARD « La régulation internationale du marché électronique », Paris, LGDJ, 2002, page 323

¹⁰ Enquête présentée dans le cadre du colloque « La justice du 21^{ème} siècle : le citoyen au cœur du service public de la justice » à la Maison de l'Unesco, à Paris, les 10 et 11 janvier 2012 disponible sur : <http://site.cyberjustice.ca/fr/News/Index/3>

plus de 90% considèrent que la réduction des délais, la simplification des procédures et la réduction des coûts devraient être une véritable priorité.

Ces modes de règlements extrajudiciaires consistent en ce qu'une tierce personne intervient dans un litige pour trouver une solution acceptable par les deux parties. Ces procédures sont connues sous le nom anglais de « Alternative Dispute Resolution » (ARD) ou en français Règlement Alternatif des Différends (RAD). Ce mode de règlement extrajudiciaire permet d'éviter les procédures des tribunaux et repose sur le consentement des deux parties puisqu'il est totalement volontaire.

On retrouve également d'autres expressions pour parler des ARD comme « modes alternatifs de règlement des conflits » (MARC) ou « modes alternatifs de règlement des différends » (MARD). Le professeur Karim Benyekhlef, directeur du Cyber-Tribunal que nous aborderons plus loin, utilise quant à lui le terme de « mode approprié de résolution des conflits »¹¹. On distingue différents types de procédures extrajudiciaires en fonction du degré décisionnel de la tierce personne au litige.

✓✓ La conciliation

La conciliation est un mode de règlement alternatif des conflits applicable uniquement aux personnes exerçant une activité commerciale ou artisanale, aux personnes morales de droit privé et aux personnes physiques exerçant une activité professionnelle indépendante, qui éprouvent une difficulté juridique, économique ou financière (avérée ou prévisible) et qui ne se trouvent pas en cessation des paiements depuis plus de 45 jours. Cet ARD a été introduite dans le Code de Commerce à l'article L. 661-4 par la loi de sauvegarde du 26 juillet 2005¹².

La personne tierce au litige, appelé conciliateur, est désignée par le Président du Tribunal et a pour mission de favoriser la conclusion d'un accord amiable entre le débiteur et ses principaux créanciers.

¹¹ K. BENYEKHELF, colloque « La justice du 21^{ème} siècle » organisé par le Ministère de la Justice Française, atelier « Régler ses conflits sans le juge ? », Paris, 10 janvier 2014.

¹² La loi n°2005-845 du 26 juillet 2005 de sauvegarde des entreprises, entrée en vigueur le 1er janvier 2006, et son décret d'application n°2005-1677 du 28 décembre 2005 ont profondément modernisé le droit des entreprises en difficulté

Cet accord sera, selon les cas, soumis à l'homologation du tribunal (dans ce cas l'accord homologué suspend pendant toute sa durée, toute poursuite du débiteur de la part des créanciers) ou à la constatation de son président (alors les créanciers, signataire de l'accord et débiteurs seront soumis aux termes de cet accord).

✓✓ La médiation

La médiation a été instituée par la loi de 1995¹³ et permet à un juge de désigner une tierce personne (appelé le médiateur), avec l'accord des parties, pour les entendre et rechercher avec elles une solution aux fins de conciliation. Cette procédure est codifiée aux articles 131-1 et suivants du Code de Procédure Civile.

Ce mode de résolution extrajudiciaire des conflits est aujourd'hui de plus en plus utilisé puisqu'il permet de faire face à l'inadaptation des institutions traditionnelles face à la gestion des petits litiges. Ainsi, selon Jean-Pierre Bonafe-Scmitt « la médiation n'est pas un phénomène nouveau, ce mode de résolution des conflits a toujours existé, mais ce qui est nouveau c'est que la redécouverte de celui-ci s'inscrit dans une crise profonde des systèmes judiciaires de régulation des litiges. En effet, l'institution judiciaire, en raison de son formalisme, de sa lenteur, de son coût, de sa distance, connaît de plus en plus de difficultés pour réguler l'ensemble des conflits et prendre en compte l'évolution et la complexité des rapports sociaux »¹⁴.

Il faut noter qu'à la différence de la conciliation, les honoraires du médiateur sont à la charge des parties.

¹³ Loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative

¹⁴ J.P. BONAFE-SCMITT, *La Médiation : une justice douce*, Paris, Syros-Alternatives, 1992, page 16

✓✓ L'arbitrage

L'arbitrage est un « mode de juridiction particulier à base conventionnelle par lequel les parties choisissent une ou plusieurs personnes (les arbitres) pour leur demander de trancher le différend qui les oppose »¹⁵. Dans cette procédure les arbitres auxquels les parties font appel sont des personnes privées en nombre impair. Le recours à un juge d'Etat est également possible et ce dernier sera déclaré « aimable compositeur » par les plaideurs. Le Code de Procédure Civile précise cependant que pour pouvoir être mis en œuvre, l'arbitrage nécessite d'être prévu au contrat à travers une clause dite compromissoire¹⁶.

C'est la méthode de résolution extrajudiciaire des litiges la plus contraignante puisqu'ici la décision rendue par l'arbitre sera juridiquement contraignante. En effet, l'article 1484 du Code de Procédure Civile pose le principe selon lequel « la sentence arbitrale a, dès qu'elle est rendue, l'autorité de la chose jugée relativement à la contestation qu'elle tranche ». Cependant, certains pays européens (dont la France) et le Canada sont très réticents à l'égard de ces clauses compromissoires. En France par exemple, le Code de la Consommation considère comme abusive toute clause qui viserait à supprimer ou restreindre la possibilité d'agir en justice, notamment en l'obligeant à saisir uniquement une juridiction d'arbitrage. Dans ce cas, c'est un ARD comme la médiation qui sera préféré pour résoudre le conflit. A l'inverse, les Etats-Unis utilisent beaucoup les clauses compromissoires dans leurs contrats de consommation.

Les ADR sont donc des modes de résolution extrajudiciaires bien connus dans nos systèmes classiques, mais ils se sont également développés et adaptés pour pouvoir faire face aux nouveaux conflits liés à Internet. L'idée est peu à peu apparue que la technologie pouvait agir comme une tierce partie pouvant jouer un rôle pour organiser et diriger le processus de négociation. Ce phénomène des modes alternatifs de résolution a su puiser dans les notions classiques déjà existantes et les

¹⁵ G. DE LEVAL, Droit judiciaire privé iii.2.procédure, éditions juridiques de l'Université de Liège, 2001-2002, n°344, page 204

¹⁶ Article 1442 Code de Procédure Civile

réinterpréter pour les adapter aux nouvelles technologiques. Ainsi, lorsque ces modes de règlements des différends sont mis en œuvre par Internet, on parle alors de résolution des litiges en ligne : « Online Dispute Resolution » (ORD). Le Professeur Yves Poullet définit ces ODR comme la mise à disposition des ressources des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au service de la résolution des litiges¹⁷. Ainsi, appliqués aux nouvelles technologies, les modes de résolution extrajudiciaires ont pour avantage d'éviter d'exposer les entreprises en ligne aux juridictions de chaque pays étranger à partir desquels les internautes peuvent se connecter au site litigieux. Aujourd'hui ces ODR permettent donc une assistance des parties dans la recherche d'une résolution rapide, peu coûteuse et efficace de leur litige.

6) LES SIX AVANTAGES D'UNE PROCEDURE ODR

Aujourd'hui des millions de litiges ont été résolus grâce à ces nouveaux modes de résolution que sont les ODR, et ce mouvement progresse toujours de façon exponentielle créant donc de nouveaux flux de normativité. Mais quelles sont réellement les avantages d'une telle procédure par rapport à une procédure de résolution par la voie judiciaire traditionnelle ? Il semble tout d'abord évident que ces procédures font écho au commerce électronique par la rapidité des échanges et des procédures. Mais on trouve d'autres avantages pouvant se regrouper autour de six caractéristiques que sont la flexibilité, la rapidité, la spécificité, le coût, la confidentialité et la sauvegarde de la relation d'affaire¹⁸.

✓✓ La flexibilité

La flexibilité semble être le premier avantage incontournable. En effet, si ces procédures ont été un succès c'est parce qu'elles permettaient un mode de résolution beaucoup plus simple que l'accès aux tribunaux classiques, notamment dans le domaine du commerce électronique où l'internationalité des échanges rend la procédure judiciaire encore plus complexe. Les ODR laissent plus de latitude quant à

¹⁷ Prof. Dr. Y. POULLET « L'ODR au service de l'ADR : quelques réflexions », 2006.

¹⁸ A. ROUSSOS « La résolution des différends » *Lex Electronica*, vol. 6, n°1, printemps 2000

la preuve et à la procédure, mais permettent aussi de déterminer la loi que l'on souhaite appliquer au litige.

✓✓ **La rapidité**

Le fait de ne pas avoir recours aux tribunaux permet d'éviter les règles de preuve et de procédure et permet par conséquent de faire une véritable économie de temps. Cette rapidité est d'autant plus nécessaire dans le domaine des nouvelles technologies où les changements se succèdent très rapidement. Ainsi, une procédure ODR permet d'avoir une solution rapide et donc pertinente à un litige.

✓✓ **La spécificité**

L'une des caractéristiques importantes des procédures extrajudiciaires est que les parties peuvent choisir le tiers qui sera en charge du litige (contrairement à une procédure devant les tribunaux). Ils peuvent par conséquent demander l'intervention d'une personne ayant une expertise particulière dans le domaine litigieux et donc s'assurer une décision plus rapide et moins coûteuse (pas besoin de recourir à un expert en plus du juge). Cela est d'autant plus important en matière de nouvelles technologies où les experts dans ce domaine sont limités.

✓✓ **Le coût**

Le coût reste l'avantage incontournable des procédures extrajudiciaires par rapport à une procédure classique. Cela découle de la rapidité et la spécificité décrites précédemment, qui permettent de réduire les coûts de la procédure. Cette caractéristique est d'autant plus renforcée dans le cadre des ODR puisque la résolution du différend à lieu par voie électronique et supprime donc également les coûts de déplacement.

✓✓ **La confidentialité**

Dans le secteur du commerce les entreprises préfèrent éviter qu'une plainte portée à leurs encontre soit rendue publique, ce qui porterait atteinte à sa réputation. D'autant plus que les litiges commerciaux comportent souvent des données confidentielles sur les entreprises. C'est pourquoi les procédures extrajudiciaires ont pour avantage d'être des procédures privées et souhaitées par les deux parties qui s'assurent donc un respect mutuel de la confidentialité des informations diffusées pendant la procédure.

✓✓ **La sauvegarde de la relation**

Contrairement aux décisions rendues par des tribunaux classiques, les solutions prônées par les ODR sont le résultat d'une entente commune. Cela permet donc de ne pas rompre le lien d'affaire pouvant exister entre les deux parties (contrairement au juge classique qui va trancher entre un perdant et un gagnant créant par conséquent une relation conflictuelle).

L'Union Européenne a fortement incité les Etats membres à développer ce mode de résolution alternatif notamment en imposant de « modifier toute législation susceptible de gêner l'utilisation des mécanismes de règlement extra-judiciaire des litiges par les voies électroniques »¹⁹.

Ces nouveaux modes de résolution des litiges en ligne ont donc en pratique de nombreux avantages. Cependant ils supposent une adaptation des processus classiques pour pouvoir être utilisés dans le cyberspace. C'est pourquoi dès le début du développement des ODR on voit disparaître la classique présomption de matérialité au profit d'une résolution électronique des litiges en ligne. En effet, selon Benjamin G. DAVIS, cette présomption correspond à l'acceptation générale « selon laquelle les pièces et les écritures doivent être présentées dans un espace physique, devant les personnes concernées et

¹⁹ Directive de la Commission Européenne n° 2000/31, 8 juin 2000, sur le commerce électronique, Considérant 51, JOCE 17 juill. 2000, L 178, p. 1.

devant y demeurer un certain temps, et qu'à moins que les parties n'en conviennent autrement, avec l'accord d'un tiers neutre, cette façon de procéder est la seule qui soit de nature à garantir que la régularité de la procédure ne soit pas mise en question en cas de contestation de la partie perdante »²⁰.

Or dans le cas d'une résolution de litige par voie électronique la procédure se déroule intégralement dans le cyberspace, et non dans un espace physique, sans pour autant que la régularité de la procédure ne soit remise en cause.

On voit donc ici que si cette présomption peut disparaître, il est cependant nécessaire d'assurer des impératifs de confidentialité et de sécurité des correspondances dans le cadre des ODR pour que la procédure puisse se dérouler en toute régularité.

Finalement l'adaptation du droit, et plus précisément des procédures de résolution des litiges, est nécessaire pour profiter du développement des TIC et des avantages qu'elles apportent. Ainsi, comme le résume Alain Bensoussan « la dématérialisation des procédures de règlement des conflits constitue l'un des enjeux actuels majeurs d'adaptation aux moyens modernes de télécommunication, en vue d'améliorer leur efficacité tout en réduisant les coûts de transmission et en prenant en compte l'impact écologique de la diminution de la consommation de papier »²¹.

Dans un premier chapitre, nous analyserons l'histoire de la Cyber-justice puisque celle-ci s'est au départ développée grâce aux premiers travaux universitaires Nord-Américains suivis ensuite par les projets européens tels que le développement de la plateforme ECODIR. Cette analyse de la naissance de la Cyberjustice nous permettra de comprendre son utilité que ce soit pour régler des litiges engendrés par l'usage d'Internet ou encore concernant l'utilisation des noms de domaines, et nous éclairera sur le potentiel immense de cet instrument de modernisation de la justice.

²⁰ Benjamin G. DAVIS, « Compétitions pour le règlement des litiges par Internet : pistes de réflexion pour l'avenir », dans *La technologie au service du règlement des différends commerciaux*, 2004, note 209,32.

²¹ A. BENSOUSSAN, « Noms de domaine : l'OMPI dématérialise la procédure de recours », 30 mars 2010 disponible sur : <http://www.alain-bensoussan.com/noms-de-domaine-lompi-dematerialise-la-procedure-de-recours/2010/03/30/>

Dans le second chapitre notre étude s'orientera vers le cas particulier du développement par l'ICANN d'un règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine permettant la mise en œuvre d'un système « d'arbitrage et de médiation »²². Cette procédure s'avère être aujourd'hui être une référence en matière de résolution extrajudiciaire des litiges en ligne

Enfin, pour clôturer cette réflexion nous analyserons les grandes nouveautés européennes en matière de réglementation qui ont pour but de déterminer et mettre en place un cadre juridique à la résolution de litiges en ligne dans l'Union Européenne. Le droit communautaire a récemment mis en place une directive et un règlement sur ces résolutions de litiges extrajudiciaires, mais la France de son côté a également transposé les différentes normes européenne pour protéger au mieux le consommateur des risques du e-commerce.

²² N. Dreyfus-Weill, « La procédure en ligne : une solution dans les conflits entre noms de domaine et marques ? », Petites affiches, 14 mars 2000, n° 52, p. 4.

CHAPITRE 1 : LES PREMIERS TRAVAUX SUR LA CYBER-JUSTICE

Pour mieux comprendre le processus de résolution des litiges en ligne, il est important de revenir sur les importants projets qui ont eu lieu en la matière au cours de dix dernières années. Quelles soient privées ou publiques, nord-américaines ou européennes, ces nombreuses expériences ont participé à l'élaboration d'un nouveau mode de résolution des conflits grâce à Internet.

1) LA CONFRONTATION DES SYSTEMES NATIONAUX A LA MONDIALISATION DES LITIGES

Le développement d'Internet et de l'interconnexion des réseaux permet à l'ensemble des acteurs d'agir sans considération de frontières. Mais les systèmes judiciaires nationaux se sont retrouvés confrontés aux nouvelles spécificités de l'Internet et se sont heurtés aux difficultés d'application de leurs méthodes de résolution des conflits. En effet, l'appareil judiciaire n'a pas su assez rapidement profiter des avancements technologiques pour faciliter la gestion des litiges. C'est pourquoi à côté de ces systèmes nationaux, se sont peu à peu développées de nouvelles solutions technologiques pour répondre à ces problématiques. C'est ainsi qu'est apparue une nouvelle génération de logiciels ouverts et interopérables ayant pour objectif de faciliter le traitement

2) UN PASSAGE A L'ERE NUMERIQUE COMPLEXE POUR LA JUSTICE

Le passage à l'ère numérique est bien plus complexe qu'une simple transposition des mécanismes existants. Pouvoir souverain de chaque Etat, la justice est longtemps restée très conservatrice (notamment par son attaque au papier et à la présence physique des parties) et n'a pas su profiter des innovations technologiques pour faciliter la gestion des conflits. Pourtant, les technologies de l'information et de la communication apparaissent aujourd'hui comme les clefs de la démocratisation de l'accès à la justice.

Aujourd'hui si les mécanismes judiciaires traditionnels sont encore loin d'avoir intégré les nouvelles technologies dans leurs fonctionnements, les modes alternatifs de résolution des conflits ont quant à eux fait partie des premières expériences de cyber-justice mises en œuvre.

3) LE CENTRE DE RECHERCHE EN DROIT PUBLIC : PIONNIER DE LA CYBER-JUSTICE

Le Centre de Recherche en Droit Public²³ (CRDP) de la faculté de droit de l'Université de Montréal, fondé en 1962, constitue le plus grand rassemblement de chercheurs dans le domaine juridique et a aujourd'hui une renommée internationale. Ses travaux s'articulent autour de trois axes dont le droit et les technologies de l'information et des communications. C'est grâce à ses recherches que le Centre s'est affirmé comme le pionnier de ces travaux sur la cyber-justice depuis plus de dix ans

L'ensemble des expériences qui ont été menées sur les modes de résolution des litiges à l'amiable avait pour objectif, à terme, de réaliser une approche plus globale du recours à la technologie dans la résolution des conflits et l'appareil judiciaire.

4) UNE PRESENTATION LIMITEE A CERTAINES EXPERIENCES DE CYBER-JUSTICE

Ce chapitre a vocation à dresser le portrait des premières expériences de Cyber-justice. Initialement réalisés sous forme de projets de recherches, ces différentes procédures extrajudiciaires ont su dès leur naissance faire ressortir les enjeux et les défis toujours existants dans les initiatives actuelles. Il est important de relever que nombre de ces initiatives sont dépourvues d'infrastructures technologiques ou n'ont finalement jamais eu d'expérience dans le traitement des litiges. C'est pourquoi nous nous attarderons uniquement sur les projets ayant donné lieu à des règlements de conflits bien réels.

Les premières expériences sur la cyber-justice ont été élaborées grâce à des projets universitaires Nord-Américains dont les initiatives sont le fondement historique de la résolution extrajudiciaire des

²³ Site internet disponible sur : <http://www.crdp.umontreal.ca/en/>

litiges en ligne (I). Mais face aux avancées et au développement de ces nouvelles formes de gestion des conflits, l'Union Européenne a également fait sa propre expérience en créant une plateforme de gestion des litiges de consommation pour les cyber-consommateurs européens. Nous analyserons dans le détail ce projet appelé ECODIR et les raisons de son échec (II).

I. LES PREMIERS TRAVAUX NORD-AMERICAINS SUR LA RESOLUTION DES LITIGES EN LIGNE

La Cyber-justice peut se définir comme la mise en réseau de l'ensemble des acteurs judiciaires (juges, avocats, notaires, huissiers,...) et extrajudiciaires (négociateur, conciliateur, médiateur, arbitre)²⁴. Lorsqu'elle est extrajudiciaire, l'objectif même de la nouvelle forme de justice est d'intervenir dans la majorité des domaines relatifs à l'Internet en proposant deux mécanismes de résolution des conflits : la cyber-médiation et le cyber-arbitrage.

Cette possibilité de résolution des litiges en ligne n'est pas une idée nouvelle puisque la doctrine nord-américaine s'y intéresse depuis le milieu des années 90. L'idée est apparue d'adapter le mécanisme de l'arbitrage classique à l'environnement numérique. Suite à cela différents projets ont été mis en place aux Etats-Unis et au Canada permettant la création de plateformes d'arbitrage en ligne. Ces dernières avaient pour particularité de se dérouler exclusivement dans un environnement numérique et pour résoudre des litiges émanant de transactions faites par Internet. Et même s'il importe peu que les projets de résolution des litiges en ligne proviennent d'initiatives privées ou non, il est cependant important de relever que ces nouveaux modèles émanent pour la plupart du milieu universitaire.

²⁴ R. GOLA « Le nouveau cadre de la résolution en ligne des litiges de consommation au sein de l'Union Européenne : vers un mode approprié de résolution des conflits ? », Revue Lamy Droit de l'Immatériel, mai 2014, n°104

Ainsi, plusieurs plateformes en ligne sont apparues pour permettre de résoudre des litiges par la médiation ou l'arbitrage (parfois même les deux). Quelles soient généralistes ou propres à certains types de litiges, l'idée reste la même : rendre le processus judiciaire plus efficace grâce aux nouvelles technologies, en le rendant plus accessible et moins coûteux.

Les premiers travaux Nord-Américains sur la Cyber-justice se sont concrétisés autour de deux grands projets fondateurs que sont le Virtual Magistrate Project (A) et le Cyber-Tribunal (B) mais d'autres projets de résolution des litiges en ligne, privés quant à eux, sont également apparus par la suite (C).

A. « THE VIRTUAL MAGISTRATE PROJECT » : LE PROJET AMERICAIN

PRECURSEUR DE L'ARBITRAGE EN LIGNE

La première proposition de création d'un « Magistrat Virtuel » est apparue en 1995 suite à une étude menée par le National Center for Automated Information Research (NCAIR) et le Cyberspace Law Institut (CLI). Cette institution n'existe plus à l'heure actuelle mais est apparue comme la première tentative de résolution globale des conflits en ligne. En effet, l'objectif était de mettre en place une structure d'arbitrage rapide, neutre et peu coûteuse pour les conflits existants entre les acteurs de l'Internet.

Cette institution limite son champ de compétence aux règlements de différends survenus entre des opérateurs de réseaux et des usagers, ou entre les usagers du réseau eux-mêmes (à l'exception des litiges émanant du commerce électronique). De plus, ces litiges doivent résulter de messages, fichiers ou annonces publicitaires ayant un contenu illégal et causant préjudice aux utilisateurs du réseau, dans le cadre de transactions commerciales en ligne. Ainsi en pratique, elle vise les conflits impliquant les utilisateurs des systèmes en ligne, ceux ayant subi des dommages suite à des messages ou des fichiers illégaux et les opérateurs de systèmes lorsque des plaintes sont déposées contre eux.

Il est important de relever que cette structure n'a pas pour rôle de devenir un substitut aux solutions juridiques classiques : les parties pourront également intenter des actions en justice dans le cas où les solutions apportées par ce Magistrat Virtuel s'avèreraient être insuffisantes. D'autre part, pour pouvoir assurer son impartialité, il était prévu que cette structure soit indépendante de tout pouvoir politique et des opérateurs agissant sur Internet.

Finalement, la possibilité de saisir ce Magistrat Virtuel a été offerte dès le 4 mars 1996. Ainsi, nous analyserons successivement le déroulement de la procédure propre à cette institution (1), puis la première décision rendue par cette plateforme en ligne dans l'affaire Tierney vs. Email America (2).

1. LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE DEVANT LE MAGISTRAT VIRTUEL

Le principe est que les décisions rendues par cette procédure extrajudiciaire sont le fait d'un ou trois arbitres. Leur désignation se fait de façon conjointe par l'American Arbitration Association (AAA) et par certains membres du Cyber Law Institut. De plus, ces magistrats devront pouvoir justifier de compétences juridiques en matière de services en ligne, mais ils ne doivent pas obligatoirement être des avocats. En pratique, le Virtual Magistrate dispose d'une liste d'arbitres sélectionnés pouvant être mis à la disposition des parties pendant la procédure de résolution.

Avant de s'attarder plus précisément sur le déroulement de la procédure il est important de s'attarder sur deux points. D'une part, la procédure se déroule donc de façon intégralement électronique, notamment la communication avec le ou les magistrats attitrés qui se fait uniquement via des courriers électroniques (et si besoin des vidéoconférences). D'autre part, pour pouvoir saisir cette structure les parties doivent être liées par un contrat prévoyant la possibilité de soumettre un litige à l'autorité du Magistrat Virtuel : il s'agit donc d'une procédure entièrement volontaire.

Pour déposer une plainte, le demandeur devra remplir un formulaire téléchargeable sur la page d'accueil de la plateforme et moyennant le paiement de 10 dollars. Ce formulaire devra décrire sa demande, les parties en cause, le domaine d'activité concerné, la date et la nature du dommage, ainsi que la solution envisagée par le plaignant. Une fois les informations renseignées, la partie concernée par la plainte va être informée de la procédure mise en place pour résoudre le litige et dès lors aura un accès (confidentiel) à la plateforme pour pouvoir se défendre.

Dès lors que la plainte sera jugée recevable, le Magistrat Virtuel aura pour rôle de déterminer si un opérateur peut interdire ou restreindre l'accès au service ou au fichier litigieux. Pour les parties, l'intérêt de cette procédure extrajudiciaire est avant tout la rapidité de traitement de la requête puisque l'objectif de l'institution est que la décision des arbitres est rendue dans les soixante-douze heures après le dépôt de la plainte.

La décision prise par le ou les magistrats doit tenir compte des prétentions des parties. Ainsi, elle sera prise au regard de l'information disponible, de l'éthique du réseau et du contrat ; mais il est important de relever qu'elle ne sera pas automatiquement prise par application du droit applicable à une juridiction donnée. Dans la grande majorité des cas, les solutions rendues par l'institution sont acceptées par les parties qui l'exécutent sans difficulté. Cependant, cette solution n'a aucune force obligatoire puisque les parties pourront décider de s'y soumettre ou non. Cela s'explique par le fait que, lors de la création de ce projet, l'objectif était en réalité que l'ensemble des décisions prises puissent à terme constituer un code de conduite informel concernant les relations entre les acteurs de l'Internet. Pour finir, une fois la décision rendue par le Magistrat, la plainte pourra être rendue publique ; sauf dans le cas où les circonstances le justifient elle pourra rester confidentielle.

2. L'AFFAIRE TIERNEY VS. EMAIL AMERICA : UNIQUE DECISION DU VIRTUAL MAGISTRATE

Le Virtual Magistrate a cependant été un véritable échec puisqu'il n'a rendu qu'une seule décision, qui plus est très critiquée. Cette unique décision a été prise le 21 mai 1996 dans l'affaire Tierney vs.

Email America. En l'espèce, ce litige reposait sur l'envoi massif de SPAMS sur la messagerie électronique d'un abonné. Les magistrats ont alors considéré que cette pratique était contraire aux règles de droit et ont donc condamné le fournisseur d'accès à Internet à retirer le message litigieux.

Cette décision a cependant été très controversée car elle était considérée comme ne respectant pas le principe incontournable du contradictoire. En effet, avant que l'institution d'arbitrage en ligne ne rende sa décision, America Online s'était déjà réservé le droit de retirer ce type de message : la décision de l'arbitre a donc été prise par défaut, sans même que l'opérateur n'ait répliqué à la plainte de l'utilisateur. Or, un tribunal d'arbitrage n'a pas le pouvoir de rendre ce type de jugement notamment du fait que les arbitres sont tenus de respecter la règle *audi alteram partem*²⁵. On voit d'ailleurs au travers de cet exemple, que malgré son appellation le Cyber-Tribunal n'avait pas vocation à s'ériger comme juge.

Les professeurs Benyekhlef et Gélinas attribuent cet échec à « l'absence d'une convention préalable à l'arbitrage et à la technologie somme toute primitive du projet, puisqu'il s'agissait essentiellement d'échanges de courriers électroniques non sécurisés. [Raisons auxquelles s'ajoutent] le champ d'intervention très limité du Virtual Magistrate »²⁶. En effet, les conflits pouvant être soumis à la médiation d'un arbitre de cette institution excluent les différends émanant du commerce électronique et excluent donc les rapports économiques issus de transactions électroniques.

Parallèlement à l'expérience du Virtual Magistrate, un projet de médiation en ligne a également été développé : c'est l'Online Ombuds Office.

²⁵ Signifie le « principe du contradictoire »

²⁶ K. BENYKHLEF et F. GELINAS, *Le règlement en ligne des conflits - Enjeux de la cyber-justice*, op.cit, note 188, p. 118.

3. LE ONLINE OMBUDS OFFICE : LA PREMIERE EXPERIENCE DE GESTION PAR LA MEDIATION

A l'origine, les Ombuds Office existaient déjà dans différents domaines et leur concept même est né en Suède au XVIIIème siècle²⁷. Cependant, sa version en ligne n'a été fondée qu'en juin 1996 aux Etats-Unis. Cet Online Ombuds Office a pu voir le jour grâce aux financements du National Center for Automated Information Research (NCAIR). Il s'agit en réalité du département de résolution de différends créé au sein du Centre for Information Technology and Dispute Resolution.

Ici, un service de médiation est offert gratuitement comme moyen de résolution des litiges en ligne. Il se décrit comme « a place for mediation and dispute resolution service »²⁸. C'est pourquoi la procédure est similaire à celle mise en place dans le cadre du Virtual Magistrate. Ainsi, le plaignant doit déposer une demande de médiation via un formulaire appelé le Online Ombuds E-mail Form, permettant de préciser les détails nécessaires à la résolution du litige. Cependant, les moyens de communication entre les parties et le médiateur (appelés ici « ombudsman ») sont utilisés de manière moins restrictive puisqu'il prévoit la possibilité de recourir aux messages électroniques, vidéoconférences mais également au téléphone.

La première affaire dont a été saisi cette nouvelle plateforme a eu lieu alors l'Online Ombuds n'était même pas encore officiellement ouvert, mais s'est avérée être une réussite puisque la médiation a aboutie. En l'espèce, il s'agissait d'un différend entre un journal et un individu ayant créé un site internet publiant des nouvelles locales. Or certains des articles publiés sur ce site émanaient directement des publications du journal. Menacé par le journal, l'éditeur du site a alors contacté le Online Ombuds Office.

²⁷ W. GELHORN « Ombudsmen and Others », Cambridge : Harvard University Press, 1966, page 194.

²⁸ C. CHASSIGNEUX « Nouvelles voies offertes pour la résolution des conflits en ligne », *Lex Electronica*, volume 5 n°1, printemps 1999

Aujourd'hui le projet existe toujours et ses investigateurs ont également participé au projet SquareTrade que nous verrons plus loin. A titre d'exemple, le Online Ombuds Office a notamment été saisi de 175 dossiers concernant le site de vente par enchères Ebay.

A côté de ces différentes expériences, et notamment pour faire face à l'échec du Virtual Magistrate, un nouveau projet canadien a vu le jour, appelé le « Cyber-Tribunal » qui a su prendre acte des manquements de son prédécessur.

B. LE PROJET CANADIEN DU « CYBER-TRIBUNAL » EN 1998

Le Cyber-Tribunal est un projet lancé le 4 juin 1998 par le Centre de Recherche en Droit Public de l'Université de Montréal. Cette institution propose la médiation et l'arbitrage comme moyens de résolution des litiges en ligne. Elle a comme avantage incontestable le fait d'être une plateforme totalement gratuite en raison de son caractère expérimental. A la différence du Virtual Magistrate étudié précédemment, les parties ont ici la possibilité de recourir à la médiation et/ou à l'arbitrage²⁹ grâce à cette institution, et ce même si cette possibilité n'était pas au préalable prévue par le contrat liant les parties.

Le champ d'application est également bien plus large que celui du Virtual Magistrate puisque tous les litiges touchant au cyberspace (sauf ceux relevant de l'ordre public) ont vocation à être traités par le Cyber-Tribunal. Ainsi on y retrouve des litiges relatifs au commerce électronique, à la concurrence, au droit d'auteur, aux marques, à la liberté d'expression, à la vie privée, etc. Les plaintes concernent les petits litiges et les personnes non-familières avec les procédures judiciaires c'est pourquoi le rôle du Cyber-Tribunal est aussi d'accompagner les parties dans leur démarche.

²⁹ V. GAUTRAIS, K. BENYEKHFLEF et P. TRUDEL, « Cyber-médiation et cyber-arbitrage : l'exemple du Cyber-Tribunal »,4 (1998) DIT, 46-51.

De plus, l'originalité de ce projet tient en ce qu'il émane d'un territoire biculturel, ce qui lui confère un véritable statut de précurseur au niveau de la francophonie en permettant de surmonter les différences culturelles et juridiques au-delà des frontières.

Nous verrons que la procédure mise en place par cette institution canadienne est similaire à celle qui avait été élaborée dans le cadre du projet du Virtual Magistrate (1) tout en ayant développé en parallèle un processus de certification pour conquérir les utilisateurs (2), mais que ces améliorations n'auront pas été assez satisfaisantes pour assurer la pérennité du système (3).

1. UNE PROCEDURE COMBLANT LES MANQUEMENTS DU VIRTUAL MAGISTRATE

Le Cyber-Tribunal a pour but ultime de définir progressivement les règles de conduite du commerce électronique tout en assurant le respect du droit des personnes. Pour cela, il est nécessaire que la plateforme elle-même assure la sécurité technique et juridique des échanges qui y ont lieu.

Dans le cadre de la procédure du Cyber-Tribunal, les parties ont la possibilité de soumettre leur différend dans un premier temps à la médiation et en cas d'échec à l'arbitrage. Mais dans ces deux cas la procédure se déroulera de façon totalement électronique : les échanges entre les parties et le Cyber-Tribunal se font grâce à la plateforme prévue à cet effet, via des messages électroniques ou des vidéoconférences.

Tout d'abord, il faut noter que ce Cyber-Tribunal répond à des obligations en matière de confidentialité pour répondre aux erreurs réalisées dans le projet du Virtual Magistrate. En effet, l'accès à la plateforme est protégé par un mot de passe personnel permettant d'une part d'avoir accès à l'ensemble des documents et informations sur le litige, mais également de pouvoir discuter et communiquer sur le dossier de façon confidentielle. D'autre part, pour renforcer cette confidentialité il est également prévu que « aucun renseignement ou admission dévoilé pendant le processus de

médiation ne pourra être utilisé dans le cadre d'un processus judiciaire, à moins que les parties n'en décident autrement. La confidentialité des démarches entreprises assure une meilleure protection des secrets de fabrications, des données sur les coûts de production et de tous les autres renseignements financiers qui seraient rendus publics en cas de procès. Les ententes conclues ne se sont ni publiées, ni publiques comme l'est un jugement. »

Selon le même processus que celui mis en place par le Virtual Magistrate, la partie lésée doit porter plainte grâce à un formulaire présent sur le site Internet et y renseigner les informations nécessaires à la compréhension du litige. Par la suite, l'institution nomme un médiateur ou un arbitre pour résoudre le litige. C'est ce dernier qui va informer la partie adverse de la procédure intentée par le plaignant. Il en est de même dans la procédure d'arbitrage où le secrétariat du Cyber-Tribunal nomme le ou les arbitres. Ces intermédiaires nommés par l'institution sont des spécialistes des domaines de la médiation et de l'arbitrage commercial et des nouvelles technologies de l'information. Tout comme dans la procédure mise en œuvre par le Virtual Magistrate, les arbitres ne se basent pas nécessairement et absolument sur le droit applicable à une juridiction donnée, mais recourent à d'autres facteurs comme les dispositions contractuelles, l'éthique du réseau, les prétentions des parties, la solution escomptée,... De plus, le Cyber-Tribunal met en avant une volonté de régulation du commerce électronique en dégagant des règles directrices issues des jugements qu'il a rendu.

Il faut noter une spécificité propre à la procédure d'arbitrage puisque l'institution s'est dotée d'un règlement de procédure relatif à ce mode de résolution. On retrouve notamment dans ce règlement le fait que la sentence retenue puisse être rendue publique soixante-jours après avoir été rendue (les parties peuvent tout de même demander à ce que celle-ci soit publiée de façon anonyme).

2. LE SCEAU CYBER-TRIBUNAL COMME GAGE DE GARANTIE POUR LES INTERNAUTES

Le Cyber-Tribunal a également vocation à proposer un sceau attribué aux commerçants en ligne qui s'engagent à soumettre au Cyber-Tribunal les litiges pouvant naître avec les consommateurs (moyennant paiement).

En pratique, ce sceau se matérialise par un certificat numérique. Une fois obtenu le site peut alors afficher ce certificat sur son propre site. Pour pouvoir l'obtenir le cybercommerçant doit tout d'abord remplir un formulaire d'engagement à la procédure du Cyber-Tribunal en cas de litige. Une politique d'attribution et d'évaluation du sceau de certification a été mise en place. Pour cela un code de bonne conduite (à valeur indicative) énumère les principes devant être respectés par les cybercommerçants utilisant ce sigle. Ces règles ont pour but d'accompagner les commerçants dans l'élaboration de leurs pratiques commerciales. Cependant, ce code n'ayant pas de force obligatoire, le Cyber-Tribunal ne peut donc pas pour autant évaluer les sites concernés.

Tout comme pour les signatures électroniques, le Cyber-Tribunal peut révoquer les détenteurs du sceau s'ils n'ont pas suivi les règles de conduite qu'il implique. Ainsi, toute personne peut avoir accès à la liste de détenteurs du sceau et de ceux ayant été révoqué. En réalité, le Cyber-Tribunal a pour objectif de créer une sorte de labellisation internationale grâce à ce sigle qui permettrait d'imposer certaines règles de conduite aux acteurs.

A terme, une telle certification a pour objectif de transformer ces règles en de véritables usages commerciaux. L'Union Européenne a d'ailleurs particulièrement appuyée sur cette volonté dans sa directive de 1998 en encourageant le développement de tels codes de conduite. De plus l'article 17 de cette même directive consacre pleinement ces procédures de règlement des litiges « y compris par les voies électroniques appropriées ».

Pour faciliter sa mise en œuvre, le Cyber-Tribunal propose deux types de clauses à insérer sur les sites internet en fonction de l'activité du site³⁰. Ainsi pour les sites ayant une activité de commerce électronique, la clause sera : « *[nom de l'entreprise, organisation, organisme] s'engage à soumettre au processus de médiation et d'arbitrage du Cyber-Tribunal tout différend qui viendrait à se produire dans le cadre de nos activités électroniques commerciales avec un client plutôt que de nous en remettre aux tribunaux judiciaires* ». D'autre part, pour toutes les autres activités électroniques la clause insérée sera alors : « *[nom de l'entreprise, organisation, organisme] s'engage à soumettre au processus de médiation et d'arbitrage du Cyber-Tribunal tout différend qui viendrait à se produire dans le cadre de nos activités électroniques commerciales avec un usager plutôt que de nous en remettre aux tribunaux judiciaires* ».

La distinction entre les deux types de clause ne tient qu'à la notion de commerce électronique et, même si aucune définition du terme n'est fournie, la différence est flagrante avec l'utilisation du terme « client » qui caractérise une relation commerciale, alors que la seconde clause utilise le terme « usager ».

Finalement cette labellisation ne sera efficace qu'au regard de la confiance accordée au Cyber-Tribunal par l'internaute car, si ces solutions peuvent être intéressantes pour les petits litiges, il n'est pas certain que celui-ci souhaite se priver des protections juridiques assurées par les tribunaux.

3. DE LA FIN DU CYBER-TRIBUNAL A LA NAISSANCE DU PROJET eRESOLUTION

En 1999 l'expérience arrive à son terme mais s'affirme comme une véritable volonté de mettre en place des mécanismes de résolution des litiges en ligne combinant arbitrage et médiation³¹. En effet, le Cyber-Tribunal a laissé à sa place à un nouveau projet de résolution des litiges en ligne appelé « eRsolution » et spécialisé dans le contentieux des noms de domaines. En effet, au terme de sa

³⁰ E. A. CAPRIOLI « Arbitrage et médiation dans le Commerce électronique : l'expérience du Cyber-Tribunal », Revue de l'arbitrage n°2, 1999, page 225-248

³¹ K. BENYEKHLEF et F. GELINAS, *Les enjeux de la Cyberjustice*, op.cit, note 188, page 120

phase expérimentale l'expérience acquise a permis de développer un nouvel organisme privé de règlement des conflits notamment concernant les noms de domaines, accrédité par l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN).

L'eResolution est le résultat d'une nouvelle collaboration entre le Centre de Recherche en Droit Public et différentes universités américaines. Ce projet a vocation à appliquer la procédure de résolution des conflits de l'ICANN (que nous détaillerons plus amplement dans chapitre 2) mais en permettant de réaliser l'intégralité de la procédure en ligne. Grâce à cette nouvelle plateforme, plusieurs centaines de conflits ont été résolus à l'échelle planétaire. Finalement, la plateforme eResolution aura également été fermée en 2001, après avoir permis de résoudre plus de cinq cent conflits émanant de plus de 50 pays différents.

Les logiciels mis en œuvre dans le cadre du développement du Cyber-Tribunal, puis du projet eResolution ont finalement été adaptés pour permettre la naissance du projet ECODIR (que nous analyserons plus précisément dans le paragraphe 2 de ce même chapitre) dont l'objectif était la mise en place d'une plateforme en ligne offrant des services de règlement des conflits impliquant un consommateur européen.

Mais si le Virtual Magistrate et la Cyber-Tribunal s'affirment comme les deux principaux travaux précurseurs de la résolution des litiges en ligne, certaines expériences privées ont également vu le jour.

C. LES SYSTEMES « FERMES » DE RESOLUTION DES LITIGES EN LIGNE

Si les exemples précédents sont issus de projets universitaires impliquant une présence de l'Etat, ce dernier n'est pas forcément indispensable au développement d'une plateforme de résolution des conflits en ligne. Suivant cette idée, certaines entreprises privées ont alors créé et commercialisé des

systèmes voués à la gestion des conflits destinés à certains litiges et à une communauté limitée. On parlera alors de systèmes de résolution « fermés ».

Nous analyserons le cas de la société SquareTrade qui s'est affirmée comme une référence en matière de résolution extrajudiciaire des conflits en ligne, notamment grâce à son partenariat avec eBay (1). Cependant, la mise en œuvre de ces systèmes est réservée aux grandes entreprises de e-commerce, obligeant les plus petites structures à se tourner vers d'autres solutions comme la labellisation (2).

1. L'ENTREPRISE « SQUARETRADE » : LA NAISSANCE DES CIRCUITS DE RESOLUTION FERMES

Autour de ces nouveaux systèmes de résolution, d'autres formes de solutions extrajudiciaires plus « ciblées » se sont également mise en place. L'entreprise eBay, l'un des sites d'enchères le plus important du cyberspace, a longtemps utilisé la plateforme SquareTrade permettant d'assurer une gestion des réputations sur son site. L'objectif est de mettre en place un système de « feedback » en instaurant un historique du comportement des participants. Ainsi, chaque partie à une transaction peut laisser un commentaire qui rend compte du comportement de l'autre partie pendant le déroulement de l'opération. En fonction du nombre de commentaires positifs ou négatifs, les participants ont un nombre de points qui leur est attribué et qui permet pour les cyber-consommateurs de s'engager en connaissant les habitudes des autres : c'est une véritable réputation électronique.

Tout litige pouvant émaner de ce système de feedback peut être soumis à une médiation grâce à son partenariat avec l'entreprise SquareTrade. En effet, depuis mars 2000, le site aux enchères permet aux utilisateurs de recourir à cette procédure pour tout litige relatif à l'échange d'un bien sur la plateforme. Par opposition à ses prédécesseurs, SquareTrade opère quasi-exclusivement pour les conflits du secteur électronique entre consommateurs.

Dans un premier temps, la plateforme permet aux parties de négocier directement entre-elles pour régler leur différend. Mais dans le cas où cette première phase échouerait, commence alors une phase de médiation. Cet outil de négociation direct est gratuit pour les consommateurs, et le service propose huit langues différentes de résolution. A ses débuts, seules 30% des affaires aboutissaient à un règlement ; cependant le taux de règlement des litiges a par la suite dépassé les 80% (en 2003)³² allant jusqu'à 800 000 affaires traités par an en 2007.

Cette plateforme a donc vocation à répondre à la difficulté pour les utilisateurs en ligne de communiquer entre eux puisqu'ils sont éloignés physiquement ; tout en écartant l'anonymat des parties dissimulées derrière leur identité virtuelle. Mais elle va même plus loin puisqu'elle offre à la fois une assurance, un label de confiance pour les transactions (pour les entreprises normes qui adhèrent à ses normes) et des processus de médiations variés selon les conflits. Grâce à cela, l'entreprise a traité des litiges concernant des transactions allant jusqu'à 1 000 000 dollars (mais le montant moyen des transactions litigieuses était inférieur à 1000 dollars).

SquareTrade est donc une plateforme privée (on ne trouve aucune intervention de l'Etat) qui met en place un système de résolution « fermé » puisque destiné qu'à un type de litige en particulier. En effet, elle est destinée à une communauté limitée ayant élaboré leurs propres règles de fonctionnement. Aujourd'hui eBay a développé son propre système de règlement des litiges³³, et SquareTrade existe aujourd'hui mais s'est désormais spécialisée dans la vente d'extension de garanties. Cependant cette plateforme s'est affirmée comme l'une des plus originales et abouties formules de médiation, générées par le web³⁴ et comme étant de loin le service de règlement des litiges le plus dynamique. Il a obtenu un bon classement concernant la transparence de ses procédures, sa convivialité son accessibilité financière, la régularité des procédures et la liberté qu'il laisse à l'utilisateur. Nous verrons par la suite

³² OCDE « Protection de la vie privée en ligne – Orientations politiques et pratiques de l'OCDE », OECD Publishing, 18 nov. 2003 page 195

³³ <http://pages.ebay.fr/help/buy/resolving-problems.html>

³⁴ E. Katsh, Online Dispute Resolution, Actes du colloque « Premières journées internationales du droit du commerce électronique » (23-25 octobre 2000, dir. E. A CAPRIOLI), co-organisé par le Centre de Droit de l'Entreprise de l'Université de Montpellier et le Département Sciences Juridiques de l'EDHEC, Editions Litec / Droit de l'Entreprise, 2002, p.41.

que ce système de résolution des conflits sera le fondement de la plateforme ECODIR développée en Europe (voir paragraphe 2 du même chapitre).

2. LA LABELISATION : UNE SOLUTION POUR LES PETITES ENTREPRISES

La possibilité pour les entreprises de mettre en place leur propre système de résolution extrajudiciaire de litige, reste réservée aux acteurs importants du e-commerce. En effet, un tel développement est très coûteux pour une entreprise. Il a donc été nécessaire pour de trouver une solution adaptée aux plus petites entreprises.

La labellisation d'un site de e-commerce a pour objectif de renforcer le climat de confiance entre le commerçant et les acheteurs. En effet, le label permet de mettre en avant la fiabilité et la performance d'un site de e-commerce. De plus, en cas de litige, le site de labellisation sera en charge du conflit entre le client et le consommateur. Ce système, qui rappelle celui mis en place par le Cyber-Tribunal (cf. le sceau du Cyber-Tribunal comme gage de garantie pour les internautes), est donc devenu une véritable solution pour les petites entreprises ne pouvant pas s'offrir leur propre plateforme de résolution de litige.

A titre d'exemple, le site Trustedshops³⁵ a vocation à certifier les sites de e-commerce grâce à la combinaison de la garantie de remboursement et du système d'avis clients. Pour cela l'entreprise va vérifier que le site interrogé respecte un ensemble de critères de qualité (concernant le coût, les retours, la livraison, la protection des données,...) et dans ce cas, lui attribuera un label européen de qualité. Si un litige n'arrivait pas à être résolu de façon amiable entre le consommateur et le commerçant, Trustedshops s'engage également à rembourser le consommateur. Il faut noter que certains litiges sont exclus de la garantie offerte par le site (c'est notamment le cas lorsque le produit

³⁵ www.trustedshops.com

est défectueux), dans ce cas il existe des partenariats entre le label et certains centres de médiation compétents en la matière.

On peut également citer l'exemple français de ClicProtect³⁶ qui propose un service de médiation pour les litiges du e-commerce. Ce label est notamment proposé aux clients de la société marseillaise Oxatis³⁷, leader européen des plateformes de e-commerce.

La labellisation est donc un gage de confiance pour les cyberconsommateurs, et s'affirme donc comme un véritable atout pour une entreprise puisqu'elle lui permet de renforcer sa notoriété et d'améliorer son taux de transformation.

Le développement des modes alternatifs de résolution des litiges en ligne semble donc avoir fait l'objet d'une augmentation croissante depuis les années 90. Les premières expériences ont surtout trouvé leurs origines au sein de projets universitaires nord-américains démontrant que le réseau Internet est devenu une véritable ressource pour confronter les problèmes en ligne. La création de ces nouvelles plateformes s'est améliorée au fil des années, permettant le développement de certains projets privés, toujours en service, axés sur certains types de litiges en particulier. Et ce sont ces différents travaux qui ont permis de fournir la technique nécessaire au développement d'une plateforme européenne de résolution des litiges en ligne appelée ECODIR.

³⁶ <http://clicprotect.com>

³⁷ Plus d'informations sont disponibles sur : <http://www.oxatis.com/partenaires-e-commerce-clicprotect.htm>

II. LE PROJET « ECODIR » : UNE PLATEFORME EUROPEENNE DE RESOLUTION DES LITIGES DE CONSOMMATION EN LIGNE

L'émergence des travaux Nord-Américains sur la mise en place d'une procédure unique de résolution des conflits en ligne, a fait naître une idée similaire en Europe concernant les litiges de consommation. Ainsi, les Etats membres ont peu à peu développé, eux aussi, leurs propres applications des modes alternatifs de résolution des conflits. Des travaux de recherches, cofinancés par l'Union Européenne, ont été lancés par le Centre de Recherches Informatique et Droit (CRID) regroupant des universités françaises, belges, allemandes et espagnoles ainsi que des partenaires privés (notamment le Cyber-Tribunal de l'Université de Montréal). Suite à ces études, l'objectif était de créer une plateforme européenne unique pour permettre la résolution des litiges de consommation en ligne, baptisée « Electronic Consumer Dispute Resolution » (ECODIR).

L'objectif de cette plateforme est de reprendre les travaux précédents pour donner naissance à un moyen simple et convivial de résoudre les petits litiges commerciaux. Pour cela, l'idée était que l'intégralité de la procédure soit automatisée grâce au logiciel précédemment développé par la société eResolution (voir paragraphe précédent sur : « SquareTrade » : la naissance des circuits de résolution fermés). Ainsi, selon l'avocat Robert Cassius de Linval, directeur des opérations chez eResolution « ECODIR permet de négocier dans un cadre structuré »³⁸.

La première phase de la plateforme a vu le jour en octobre 2001 à Bruxelles mais n'est doté d'aucun pouvoir exécutif. Mais si cette plateforme était, en de nombreux points, semblable à celle de SquareTrade et se nourrissait des projets précédemment développés (A), elle n'a pour autant pas connu le déploiement espéré (B). Nous verrons également que suite à ces expériences d'initiative publique,

³⁸ J.F. CODERE « Un pas de plus vers un tribunal du commerce électronique » 2001

certaines entreprises privées ont également développé leur propre service de résolution des litiges en ligne (C).

A. LE DEVELOPPEMENT DE LA PLATEFORME ECODIR

Pour mieux comprendre la mise en œuvre de ce projet de résolution en ligne des conflits de consommation européen il sera tout d'abord nécessaire d'étudier les différents objectifs auxquels aspirait la plateforme ECODIR (1). Puis nous analyserons la procédure mise en place par cette organisation pour permettre la gestion des litiges qui lui ont été soumis (2).

1. LES OBJECTIFS DE LA PLATEFORME ECODIR

L'objectif de la plateforme ECODIR est de fournir un outil permettant de résoudre des conflits nés entre les consommateurs et les commerçants issus de transactions sur Internet. On retrouve donc ici la volonté de permettre un règlement des conflits simple, rapide et économique pour les cyberconsommateurs. En effet, comme nous l'avons vu en introduction, il est nécessaire de mettre en place de nouvelles solutions pour permettre la résolution de petits litiges. Cette simplicité se retrouve dans l'accès à la plateforme qui se fait grâce à un site internet accessible par tous les consommateurs et commerçants. L'idée est que le conflit puisse être réglé dans le même environnement que celui dans lequel il a surgit. De plus, la plateforme répond parfaitement à l'exigence économique car le processus est gratuit pendant la première année (période couverte par l'intervention de l'Union Européenne) et volontaire.

De plus, cette procédure ne supprime en aucun cas le droit du demandeur et du défendeur à recourir devant un juge ou encore son droit de contester la décision prise par Internet. Ainsi ce nouveau moyen de résolution ne vise pas à remplacer la procédure législative, mais permet d'offrir une procédure

alternative aux consommateurs en évitant les lenteurs des procédures arbitrales traditionnelles. C'est pourquoi cette plateforme ne constitue pas une procédure d'arbitrage mais plutôt de médiation online.

Le projet ECODIR semblait également prometteur du fait de son indépendance puisqu'on ne devait y trouver aucune participation directe d'acteurs économiques. Il semble donc que les entreprises, même si elles n'y seront pas forcées, viennent à se laisser convaincre de répondre à l'invitation de leurs consommateurs car en affaire, la règle d'or est qu'il est toujours mieux de retenir un client que d'en reconquérir un³⁹.

Cette plateforme de résolution des litiges commerciaux en ligne est une nouveauté en Europe. Et si du fait de son origine elle semble s'adresser principalement aux européens, les utilisateurs du monde entier peuvent également l'utiliser puisqu'elle a vocation à répondre à tous les litiges issus d'une transaction sur Internet quelle qu'elle soit.

2. LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Pour que cette procédure puisse être mise en œuvre on retrouve deux conditions préalables et cumulatives. D'une part, il est nécessaire qu'il y ait au moins un consommateur impliqué dans le litige. A ce titre, il est important de rappeler qu'il n'existe pas de définition unique de la notion de consommateur en droit européen, ni même en droit français. Cependant deux éléments importants ressortent de l'ensemble des textes le définissant : le consommateur ne peut être qu'une personne physique qui achète des produits ou services pour un usage privé, sans rapport avec son activité professionnelle⁴⁰. Ainsi on peut y trouver des litiges entre un commerçant du web et l'un de ses consommateurs ; mais également des cas de conflits entre deux consommateurs (C2C).

³⁹ I. SIDIBE, Mémoire sur la « Stratégie de fidélisation dans le marketing des services », Bercy Institute, 2008 ; disponible sur : http://www.memoireonline.com/06/09/2165/m_Strategie-de-fidlisation-dans-le-marketing-des-service5.html

⁴⁰ Directive 93/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

D'autre part, la seconde condition à la mise en place de la procédure ECODIR est que les parties au litige devront disposer toutes les deux d'une adresse de courrier électronique.

De toute évidence, cette procédure, même si elle est extra-judiciaire, doit être conforme au principe de transparence et doit respecter le contradictoire. De même, cette plateforme s'utilisant en ligne il a été nécessaire de mettre en place des normes élevées en matière de sécurité et de confidentialité.

Ainsi nous verrons que même si cette procédure a vocation à être simple d'utilisation les conditions d'accès doivent être confidentielles et sécurisées (a). De plus, nous détailleront les trois étapes possibles de la procédure permettant d'aboutir à la résolution du conflit (b).

a) UNE PROCEDURE SIMPLE MAIS DES CONDITIONS D'ACCES CONFIDENTIELLES ET SECURISEES

Avant de pouvoir accéder à la plateforme, les utilisateurs vont devoir créer un compte personnel et confidentiel reprenant toutes les informations essentielles (telles que le nom, l'adresse, un mot de passe) comme prévu par l'article 3 (a) de l'ECODIR. Puis, l'utilisateur devra accepter les termes et conditions régissant l'utilisation de la plateforme. Enfin, pour s'assurer de l'identité de l'utilisateur, un message sera automatiquement envoyé à son adresse mail et lui indiquera comment activer son compte (grâce à un simple lien hypertexte) et ainsi accéder à la plateforme.

Dès lors que le consommateur peut accéder à la plateforme, il devra alors remplir des formulaires électroniques afin de décrire son litige et ainsi permettre d'envisager des solutions.

La confidentialité et la sécurité sont donc des éléments primordiaux au fonctionnement de la plateforme. Que ce soit au niveau de la résolution du conflit lorsqu'un accord est trouvé entre les parties, mais également pendant l'intégralité du processus permettant d'y parvenir.

b) *UNE PROCEDURE DE RESOLUTION DES CONFLITS EN TROIS ETAPES*

Afin de maximiser la rapidité de résolution du conflit, la plateforme propose une procédure en trois temps : la négociation (i), la médiation (ii) et la recommandation (iii). Ces « trois étapes » permettent de maximiser les chances pour les parties de parvenir à un accord rapidement.



Source : www.ecodir.org

✓✓ LA NEGOCIATION

Avant de commencer la négociation en elle-même, le demandeur est chargé de fournir les informations concernant les deux parties aux litiges (noms, adresses,...) ainsi que le descriptif le plus précis de la nature du conflit⁴¹. Une fois le litige soumis au secrétariat d'ECODIR, la partie adverse reçoit automatiquement un email l'informant qu'une plainte a été déposée sur la plateforme à son encontre, et l'invitant à créer un compte utilisateur pour pouvoir entrer en pourparlers avec son adversaire. Le défendeur dispose alors d'un délai de sept jours pour créer son compte sur la plateforme et ainsi répondre à son adversaire (si la partie adverse ne répond pas dans le délai imparti, elle sera présumée comme ayant refusé de négocier)⁴².

Dès lors le défendeur pourra alors compléter les informations données par le demandeur (par exemple des détails sur l'objectif de la transaction, des numéros de factures,...). Il faut noter que les utilisateurs peuvent également télécharger et ajouter à leurs informations des documents pour appuyer leur demande.

⁴¹ Conformément à l'article 3 (a) (2) des règles d'ECODIR

⁴² Conformément à l'article 3 (a) (4) des règles d'ECODIR

Une fois que le litige aura été décrit par les deux parties, le demandeur sera invité à soumettre une première proposition à l'autre partie pour tenter de résoudre le conflit. Cette approche proactive permet d'augmenter les chances de résolution du litige. En effet, à ce stade, le défendeur aura alors trois choix. Tout d'abord il peut accepter la proposition émise par l'autre partie, ce qui engendrerait la fermeture du cas sur la plateforme⁴³. D'autre part, il peut choisir de répondre à la proposition faite par le demandeur et ainsi continuer les négociations. Enfin, l'une des parties considère qu'il est inutile de continuer dans les pourparlers, elle pourra alors demander de passer à la phase suivante : la médiation.

D'autre part, pour assurer ses objectifs de rapidité, la plateforme prévoit que si aucun arrangement ou aucune de médiation n'a été émise par les parties dans les dix-huit jours suivant la création du compte électronique du demandeur, alors un email sera automatiquement envoyé aux deux parties pour leur proposer d'entrer dans la seconde étape de la médiation ou de mettre un terme à leur demande sur la plateforme.

✓✓ LA MEDIATION

Dans le cas où la phase de négociation échouerait, les parties peuvent alors choisir de résoudre leur litige grâce à la médiation. Dans cette phase, le secrétariat joue un rôle important puisque c'est lui qui désigne un médiateur indépendant pour aider les parties à trouver une solution à leurs différends au regard de leurs intérêts réciproques. Ce tiers doit évidemment être neutre afin d'agir de façon indépendante et impartiale envers les parties : pour cela il s'engage à ne pas agir comme représentant ou conseiller d'une partie au conflit (ce qui n'empêche aucunement les parties d'être assistée ou représentée par une personne de leur choix). D'autre part, ce médiateur peut être remplacé par le secrétariat en cas de décès, d'incapacité ou de démission de celui-ci.

⁴³ Conformément à l'article 3 (a) (5) des règles d'ECODIR

Une fois nommé ce médiateur a alors accès à l'ensemble des propositions ayant été émises par les parties lors de la négociation ainsi qu'aux documents téléchargés par les parties. Dès lors il peut prendre contact, via la plateforme, avec les parties afin d'obtenir les informations complémentaires nécessaires à son analyse. Une fois encore cet outil doit respecter des normes importantes de sécurité afin de préserver la confidentialité des messages échangés.

Une fois le litige étudié par le médiateur celui-ci pourra grâce à son expertise faire une proposition d'accord aux deux parties.

Cette phase de médiation doit nécessairement aboutir à un accord dans les quinze jours suivants son commencement ; dans le cas contraire il sera nécessaire de débiter la troisième phase dite de recommandation.

✓✓ LA RECOMMANDATION

Cette troisième étape débute donc dans le cas où la médiation n'a abouti à aucun résultat. Dans les quatre jours suivants la fin de la seconde phase⁴⁴, le médiateur va devoir émettre une recommandation justifiée, prenant en considération les droits et obligations des deux parties ainsi que les circonstances de leur litige.

Cette recommandation ne lie pas les parties, sauf dans le cas où un accord préalable l'avait prévu. Cependant, elles devront déterminer dans un délai de sept jours si elles acceptent la recommandation émise (et donc par conséquent le conflit sera résolu) ou si elles préfèrent mettre un terme à leur demande sur la plateforme.

⁴⁴ Conformément à l'article 3 (c) (2) des règles d'ECODIR

Dans le cas où les parties acceptent la proposition faite par le médiateur, le secrétariat aura pour rôle de s'assurer auprès des parties, dans les trente jours, que l'accord a été mis en application. Dans le cas contraire, les parties devront en justifier.

Par les objectifs qui lui étaient fixés ainsi que par la mise en place d'une procédure complète (prévoyant trois modes alternatifs de résolution des conflits), ECODIR semblait voué à une réussite sans précédent. Cependant, ce projet à vocation expérimental n'a cependant pas été reconduit lorsqu'il est arrivé à son terme. Nous analyserons donc les différentes causes qui ont conduit à sa perte.

B. L'ÉCHEC DE LA PLATEFORME ECODIR

Par sa ressemblance avec le système développé par SquareTrade, la plateforme ECODIR semblait promise à un grand succès. Cependant, seulement huit mois après sa mise en ligne le premier bilan était très mitigé. En effet, sur les cinquante demandes intentées par des consommateurs (pour des montants majoritairement inférieur à cent euros) seul un accord s'est concrétisé pendant la phase de négociation.

Les consommateurs ont-ils simplement souhaité tester le service proposé par le site internet ? Ont-ils préféré résoudre leur conflit en dehors de la plateforme ?

Nous verrons que cet échec est voué à différentes limites inhérentes à la plateforme (1) ayant amené à une très brève exploitation du service (2).

1. DES LIMITES INHERENTES A LA PLATEFORME EN ELLE-MEME

Le projet ECODIR n'a pas eu l'effet escompté pour plusieurs raisons. En effet, certaines limites sont apparues du fait de son objet restreint (a) et de sa gratuité temporaire (b). Mais également dues au fait que le projet manquait d'un soutien suffisant pour pouvoir conquérir les cybercommerçants et les cyberconsommateurs européens qui n'y étaient pas préparés (c).

a) *UN OBJET TROP LIMITE*

Malgré les avantages évidents découlant de cette plateforme, il faut relever en premier lieu qu'elle ne concernait que les litiges mettant en cause au moins un consommateur et relatifs à une transaction en ligne⁴⁵. Ainsi, les litiges portant sur des questions plus complexes telles que la fiscalité ou le droit de la famille sont exclus du champ d'application de la plateforme⁴⁶. Le choix de cette restriction a été mise en place dans le cadre du contrat avec la Commission Européenne pour développer ce projet.

b) *UNE GRATUITE LIMITEE*

L'un des principaux avantages du recours à la voix extrajudiciaire pour la résolution de litige en ligne, est qu'il s'agit d'un moyen plus économique pour le consommateur que les voix traditionnelles. Pour répondre à cela ECODIR devait donc mettre en avant des arguments financiers pour convaincre les cyberconsommateurs de l'utiliser. C'est pourquoi à sa naissance, la plateforme s'est présentée comme ayant une utilisation gratuite. Cependant, cet avantage ne devait durer que jusqu'au mois de juin 2002 car toute cette première période d'utilisation était financée par l'Union Européenne. Par la suite, il était prévu de mettre en place une évaluation permettant de définir la participation financière des parties.

⁴⁵ A. CRUQUENAIRE et F. PATOUL « Le développement des modes alternatifs de règlements des litiges de consommation : quelques réflexions inspirées par l'expérience ECODIR » ; *Lex Electronica*, vol. 7, n°2, *Printemps*.

⁴⁶ Article 1.2 des Règles ECODIR : « Les conflits relatifs aux contenus illicites sont exclus du champ d'application tout comme sont exclus les conflits relatifs aux dommages corporels, aux problèmes familiaux, financiers, d'imposition et de propriété intellectuelle ».

La volonté de proposer ce service moyennant paiement amènerait la plateforme à se retrouver en concurrence avec les systèmes de gestion des conflits issus d'initiatives privées (comme l'exemple précité de la plateforme SquareTrade). Or, la multiplication du nombre d'offres dans ce domaine risquerait d'inciter les parties à s'orienter vers les prestataires ayant les meilleurs tarifs au détriment d'une meilleure qualité de jugement.

c) *UN CONSOMMATEUR ET UN COMMERÇANT PAS ENCORE PRÊT*

Du côté des consommateurs tout d'abord, ces nouveaux outils semblaient promis à de nombreux avantages en s'affranchissant du « ping-pong verbal » ce qui permet de rendre des solutions le plus constructives possible. Pourtant le manque d'engouement pour la plateforme ECODIR s'est rapidement fait ressentir. Sur ce point, le rapport du Centre pour la Coopération Juridique Internationale (Cecoji) du CNRS considère que le consommateur n'est pas encore culturellement préparé aux modes alternatifs comme la médiation⁴⁷.

Du côté des commerçants les conclusions sont semblables puisqu'il semble qu'ECODIR n'ait pas eu l'effet escompté pour deux raisons importantes.

D'une part, le fait que les décisions rendues par la plateforme ne soient pas contraignantes n'a pas incité les commerçants à utiliser la plateforme pour se défendre lors d'un litige. Sans pour autant donner une force exécutoire à la décision rendue, la solution aurait pu être de mettre en place un système de labellisation (mis en avant par les pouvoirs publics) afin d'inciter les commerçants à exécuter les solutions trouvées sur la plateforme⁴⁸. D'autant plus que les labels sont un véritable gage de confiance pour les utilisateurs puisqu'ils assurent le respect d'un certain code de conduite.

⁴⁷ L. MOATTI-NEUER, « E-commerce : résoudre les litiges en ligne », Les Echos, 14/10/2002, disponible sur : <www.lesechos.fr/14/10/2002/LesEchos/18760-558-ECH_e-commerce---resoudre-les-litiges-en-ligne.htm>

⁴⁸ A. CRUQUENAIRE et F. PATOUL « Le développement des modes alternatifs de règlements des litiges de consommation : quelques réflexions inspirées par l'expérience ECODIR » ; *Lex Electronica*, vol. 7, n°2, *Printemps*.

D'autre part, le manque d'information a sans doute contribué au manque d'engouement pour les commerçants. Il semble qu'une certaine publicité du service aurait été nécessaire pour développer la notoriété de la plateforme. On aurait pu envisager certains partenariats entre ECODIR et des associations de commerçants et/ou de consommateurs pour lui permettre de devenir un service de référence. Cependant, l'étroitesse du budget ECODIR est apparue comme un frein important ne permettant pas de mettre en place une campagne de publicité touchant un public aussi large.

2. UNE EXPLOITATION BREVE DE LA PLATEFORME

Dès le départ le projet avait vocation à être mis en place pour une durée limitée puis évalué pour envisager le maintien des services mis en place. D'octobre 2001 à juin 2002 la plateforme a donc proposé des services en ligne de règlement des litiges. Cependant, sur une période si limitée dans le temps il est difficile d'analyser le réel impact du projet et de déterminer sa viabilité.

C. LES STARTUPS : UNE MULTIPLICATION DES ACTEURS PRIVÉS

Même si le projet ECODIR n'a pas donné les résultats espérés et semble au terme de ce paragraphe être un véritable échec, cette tentative s'est inscrite dans une volonté européenne d'allier les nouvelles technologies à la résolution des conflits de petite ampleur quel que soit le domaine des litiges de consommation. A côté de ces expériences publiques, on trouve également des initiatives privées permettant d'accompagner les parties dans un conflit provenant d'un site de e-commerce. Notre analyse sera limitée ici à l'exemple de l'entreprise « Demande Justice » qui s'avère être la pionnière en la matière et qui a également fait l'objet d'une grande médiatisation.

En effet, Demander Justice est la première startup française à proposer un service permettant de résoudre en ligne les litiges du quotidien. Pour cela elle propose une offre en deux temps reposant tout

d'abord sur procédure amiable, puis judiciaire. Cette tentative s'est inscrite dans une volonté d'allier les nouvelles technologies à la résolution des conflits de petite ampleur quel que soit le domaine (litiges de consommation, voisinage, garagiste, entre particuliers, société en redressement, opérateurs télécoms) et désormais propose même un accompagnement pour les actions groupées (grâce au site actioncivile.com)

La procédure amiable se déroule de la même façon que celles que nous avons étudiées jusqu'à présent puisqu'elle commence par le remplissage du dossier en ligne. Cette étape est suivie d'un réel accompagnement de l'entreprise qui donne un modèle de mise en demeure, une mise en en forme automatique de la déclaration au Greffe puis se charge elle-même d'envoyer par recommandé la mise en demeure et la déclaration au Greffe. Cette procédure a un coût de 39,90€.

A défaut de réponse satisfaisante dans les 15 jours suivants, le juge sera alors saisi de l'affaire. Ici encore l'entreprise accompagne le demandeur tout au long du processus (mise en forme automatique de la déclaration au Greffe du Tribunal, extrait Kbis, signature électronique, envoi du dossier et des pièces annexes au tribunal, convocation au tribunal) pour un prix de 69,90€.

Depuis 2012, l'entreprise a traité près de cent mille dossiers et représente aujourd'hui 15% des saisines de juges de proximité en France.

Les initiatives européennes, qu'elles soient publiques ou privées, nous montre donc que les technologies inhérentes aux plateformes mises en œuvre, jouent un rôle actif et fonctionnent comme un véritable « quatrième intervenant », en plus des deux parties et du médiateur/arbitre, dans le processus de règlement en ligne des litiges de consommation.

POUR CONCLURE...

Ce premier chapitre nous a permis de balayer les grandes expériences Nord-Américaines et Européennes ayant eu pour objectifs de transposer au cyberspace les modes alternatifs de résolution des conflits. Cette première approche nous a permis d'apercevoir les avantages propres à ces justices privées notamment en ce qu'elles permettent de faire face à la crise d'efficacité dont font l'objet les systèmes juridictionnels traditionnels. Cette transposition a cependant nécessité des aménagements pour pouvoir s'adapter aux caractéristiques de ce nouvel espace et ainsi permettre de mettre en place une « nouvelle justice par défaut des places virtuelles »⁴⁹.

Cependant dès leur naissance, on s'aperçoit que ces nouveaux modes alternatifs de résolution des litiges ne doivent pas se comprendre comme une voie concurrente à la justice traditionnelle, mais plutôt comme une nouvelle opportunité permettant aux citoyens de résoudre des différends, préalablement ou concomitamment au recours à la voie judiciaire traditionnelle.

Finalement, l'é étroitesse des interactions existant entre les organes de résolution de litiges en ligne et les utilisateurs a permis de développer la capacité inédite de ces nouveaux modes de justice. Ainsi qu'ils soient considérés comme complémentaires ou alternatifs, ils deviennent de plus en plus incontournables dans le cyberspace.

La preuve était alors faite que les technologies de communication offertes par l'Internet pouvaient contribuer à la résolution de conflits transfrontaliers.

⁴⁹ F. GÉLINAS, « Le point sur les ODR : du concept à la réalité commerciale », *op.cit.*, note 209, 18.

CHAPITRE 2 : LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES SUR LES NOMS DE DOMAINE

Il semble impossible d'étudier la résolution des litiges en ligne sans accorder une importance primordiale aux systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges sur les noms de domaine, puisque aujourd'hui « la moitié des contentieux liés à l'Internet concerne aujourd'hui l'attribution des noms de domaine »⁵⁰.

1) QU'EST-CE QU'UN NOM DE DOMAINE ?

La création d'un site web passe obligatoirement par l'obtention d'un nom de domaine. Celui-ci se définit comme une chaîne de caractères structurée, permettant la localisation et l'accès à un site Internet en évitant le recours à l'adresse IP⁵¹. A côté de ce nom de domaine, la marque est le signe distinctif d'une entreprise puisqu'elle permet d'identifier cette dernière parmi ses concurrents et permet par conséquent un ralliement de la clientèle. Ainsi, une entreprise pourra par exemple choisir d'utiliser comme nom de domaine « nomdelasociété.com » afin de faire connaître son site au travers de la renommée de la marque dont elle est titulaire. Le nom domaine a donc à la fois pour fonction de permettre l'accès à Internet tout en assurant une fonction publicitaire et promotionnelle de l'entreprise : il s'affirme donc également comme un signe distinctif de l'entreprise.

2) QUELLE PROTECTION POUR LES NOMS DE DOMAINE ?

Ces noms de domaines sont enregistrés par un organisme privé : l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN). Au sein de cette organisation l'enregistrement est régi par l'application de la règle du « premier arrivé, premier servi ». En France, cette idée est mise en œuvre

⁵⁰ Me Itéanu à M.-J. Gros, « Difficile de se faire un nom sur la Toile », Libération, 4 juillet 2000, p. 34

⁵¹ (F. Sardain, Noms de domaine, J. -C I. Communication, 22 juin 2006, n°4) cité dans Thierry Revet, « *Le nom de domaine est un bien* », *Revue trimestrielle de Droit civile*, n° 03, 15 septembre 2008, p. 503-506

par l'application de l'article 45-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques⁵². Cela signifie qu'un nom de domaine peut se trouver en conflit avec le monopole d'exploitation consacré par le droit des marques. Face à cela il est de jurisprudence constante que la reproduction illicite d'une marque protégée utilisée à titre de nom de domaine constitue une contrefaçon de marque⁵³. D'autre part, les noms de domaine ne font l'objet d'aucune protection en propriété intellectuelle (sauf s'ils ont été déposés en tant que marque) par conséquent la seule façon d'agir en justice pour le protéger est donc le terrain de la concurrence déloyale.

3) DEFINITION DU CYBERSQUATTING

Cette règle de l'unicité des noms de domaine a entraîné de nombreuses plaintes de « cybersquatting » ou d'utilisation abusive de signes distinctifs au titre de noms de domaine⁵⁴. Cette pratique consiste à enregistrer de façon abusive un nom de domaine générique dans le but de porter atteinte au titulaire de droit de marques en captant le trafic Internet qui leur est normalement destiné. Il s'agit donc d'une forme de parasitisme commercial. L'intérêt pour le cyber-squatteur est de pouvoir faire payer le prix fort au titulaire de la marque lésée, afin que celui-ci récupère la titularité sur le nom de domaine acquit de mauvaise foi.

4) DIFFICULTE DE LA LUTTE CONTRE LE CYBERSQUATTING

Au départ, certaines solutions législatives ont été envisagées pour lutter contre ce fléau. Cependant, ces solutions n'ont amené qu'à une multiplication de lois, différentes selon les pays (on peut citer à titre d'exemple la « loi relative à l'enregistrement abusif des noms de domaine » en Belgique ou

⁵² « Les noms de domaine sont attribués et gérés dans l'intérêt général selon des règles non discriminatoires et transparentes, garantissant le respect de la liberté de communication, de la liberté d'entreprendre et des droits de propriété intellectuelle. Les noms de domaine sont attribués pour une durée limitée et renouvelable. Sous réserve des dispositions de l'article L. 45-2, le nom de domaine est attribué au demandeur éligible ayant le premier fait régulièrement parvenir sa demande. Un nom de domaine attribué et en cours de validité ne peut faire l'objet d'une nouvelle demande d'enregistrement. L'enregistrement des noms de domaine s'effectue sur la base des déclarations faites par le demandeur et sous sa responsabilité. »

⁵³ Tribunal de Grande Instance de Paris – Ordonnance de référé du 25 avril 1997

⁵⁴ A. CRUQUENAIRE., « Le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux noms de domaine, analyse de la procédure UDRP », Bruylant, 2002 pp.9-11

encore le « Anti-cybersquatting Consumer Protection Act » aux Etats-Unis). Les solutions jurisprudentielles se sont également révélées inadaptées du fait des procédures trop longues, trop coûteuses, des difficultés concernant la compétence des tribunaux ou encore du manque de cohérence que l'on a vu apparaître entre les décisions.

5) NAISSANCE DE PROCEDURE ALTERNATIVES

Dès lors, il a été nécessaire de trouver de nouvelles solutions pour lutter contre ses pratiques d'utilisation abusive des noms de domaine. Et c'est dans un mouvement de transfert des structures régulatrices de l'Internet du secteur public au secteur privé qu'est née la procédure « UDRP ». Cette notion est issue du terme anglais « Uniform Dispute Resolution Policy » et constitue aujourd'hui la procédure de référence au niveau international en matière de règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux noms de domaine. En effet, lorsqu'un nom de domaine a été injustement déposé et utilisé par un tiers, le détenteur de la marque peut alors envisager trois possibilités pour le récupérer : négocier le rachat avec le titulaire, attendre l'abandon de ce nom de domaine ou encore tenter une procédure administrative ou judiciaire. Ainsi, la procédure UDRP est une procédure extrajudiciaire permettant de régler un litige portant sur l'enregistrement et l'utilisation abusive d'un nom de domaine sur Internet. Cette procédure est internationale et se réalise exclusivement en ligne depuis le 1er mars 2010⁵⁵.

Au départ, la procédure UDRP a été mise en œuvre à travers trois centres d'arbitrage. Le plus connu, et celui sur lequel nous nous attarderons, est le Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI (WIPO); mais on trouvait également le National Arbitration Forum (NAF) aux Etats-Unis ou encore le eResolution au Canada. Ce dernier a disparu en 2001 mais fut remplacé par son homologue asiatique l'Asian Domain Name Dispute Resolution Center (ADNDRC). Enfin, depuis le 12 janvier 2009, la Czech Arbitration Court (CAC) est devenue compétente en matière de procédures UDRP.

⁵⁵ Communiqué de presse OMPI « L'OMPI lance les procédures UDRP entièrement électroniques » - Genève - 11 décembre 2009 - disponible sur http://www.wipo.int/pressroom/fr/articles/2009/article_0057.html

Aujourd'hui toutes les unités d'enregistrement de noms de domaine (c'est-à-dire l'entité auprès de laquelle le défendeur à enregistrer le nom de domaine litigieux) étant agréées par l'ICANN, ont convenu de respecter et mettre en œuvre une procédure URDP pour les domaines de premier niveau qui sont : *.com*, *.net*, *.biz*, *.info* et *.name*. En effet, pour obtenir cet agrément de l'ICANN, l'unité d'enregistrement doit mentionner les principes UDRP dans son contrat d'enregistrement.

Nous étudierons donc tout d'abord le Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI puisque c'est cet organisme qui a été chargé de mettre en place une procédure permettant aux titulaires de marque de pouvoir se défendre contre le cybersquatting et plus largement contre toute utilisation abusive de nom de domaine identique ou engendrant un risque de confusion (I). Mais pour être efficace cette procédure UDRP nécessite d'être gouvernée par de grands principes qui font de cette procédure un véritable succès aujourd'hui (II). Enfin nous verrons que suite à l'efficacité de ce mode de résolution des litiges, des procédures semblables se sont également développées au niveau national et notamment en France lorsque l'AFNIC a lancé sa propre plateforme de résolution de litiges relatifs aux noms de domaines appelée SYRELI (III).

I. LE CENTRE D'ARBITRAGE ET DE MEDIATION DE L'OMPI

L'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) est une organisation intergouvernementale dépendante de l'Organisation des Nations-Unies (ONU) dont le siège est situé à Genève. Aujourd'hui 177 Etats sont membres de cette organisation qui a pour but de développer le droit, optimiser les systèmes mondiaux d'enregistrement de titres de propriété intellectuelle et assister les pays qui le souhaitent dans leurs démarches en la matière. Elle a créé en 1994 son propre Centre

d'Arbitrage et de Médiation (WIPO) afin de proposer des procédures rapides et économiques sans avoir recours à une procédure judiciaire. Son rôle est d'une part d'administrer les procédures, mais également de conseiller les parties (notamment grâce à une liste de plus de un millier d'arbitres et de médiateurs dans 70 pays) et enfin d'élaborer et d'appliquer des procédures personnalisées dans le règlement de litiges. Ainsi, ce Centre a mis en place différents règlements de médiation et d'arbitrage (voir même d'arbitrage accéléré) qui prennent en compte les évolutions relatives à la résolution des litiges et qui sont applicables dans le monde entier.

Nous analyserons tout d'abord les missions du Centre de Médiation et d'Arbitrage mis en place par l'OMPI (A) pour mieux comprendre la mise en œuvre de la procédure UDRP (B). Cette procédure, bien qu'ayant fait l'objet de certaines critiques et controverses, reste un véritable succès pour la résolution des litiges concernant les noms de domaines (C).

A. LES MISSIONS DU CENTRE DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE

En 1998, sur la demande du gouvernement des Etats-Unis, l'OMPI a lancé une première procédure de consultation sur les questions relatives aux noms de domaine de l'Internet et aux marques⁵⁶. Celle-ci a abouti à la rédaction de différentes recommandations qui prônent notamment l'élaboration d'une procédure de résolution des litiges par voie administrative, applicable à toutes les unités d'enregistrement. Suite à cela, en 1999 le Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI a mis en place son propre service de règlement des litiges relatifs aux noms de domaines, agréé par l'ICANN. C'est ce service qui va élaborer la procédure UDRP, qui va devenir la procédure extrajudiciaire de référence propre à la résolution des litiges relatifs aux noms de domaines.

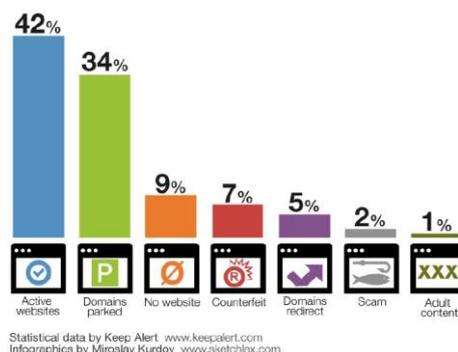
⁵⁶ Rapport final du Processus de l'OMPI sur les noms de domaine de l'Internet rendu le 30 avril 1999 disponible sur : <http://www.wipo.int/amc/fr/processes/process1/>

Ce Centre de Médiation et d'Arbitrage a différentes missions. Il s'agit d'une institution impartiale et indépendante : il doit donc veiller au bon déroulement, à l'équité et à la célérité de la procédure. Pour cela, il doit tout d'abord vérifier la validité des conditions de forme de la plainte au regard des principes UDRP (que nous analyserons plus en détails par la suite) et des règles de l'OMPI. Il est également nécessaire de s'assurer auprès des unités d'enregistrement que le défendeur soit réellement titulaire du nom de domaine litigieux. Puis il devra notifier la plainte, constituer une commission et notifier la décision de cette dernière aux parties.

D'autre part, ce Centre a également un rôle préventif pour lutter contre le cybersquatting. Notamment en ce qu'il a mis en place un portail d'accès aux bases de données relatives aux marques dans le but de pouvoir permettre aux demandeurs d'un nom de domaine de vérifier que l'enregistrement de celui-ci ne risquerait pas de porter atteinte aux droits dont dispose le titulaire d'une marque. Ce portail est disponible directement sur le site internet du Centre de l'OMPI à l'adresse : <http://www.wipo.int/amc/fr/trademark/output.html>.

A titre indicatif, et selon une étude menée en 2012 par l'entreprise Keep Alert, les noms de domaines litigieux ayant fait l'objet d'une procédure devant le Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI sont repartis comme il suit :

Usage des noms de domaine litigieux à l'OMPI en 2012⁵⁷



⁵⁷ J.F. POUSSARD (directeur d'étude) « Livre Blanc KEEP ALERT – Le cybersquatting en 2012 », mai 2013, disponible sur : <http://www.KeepAlert.com/images/keepalert-livre-blanc-cybersquatting-2012.pdf>

Ainsi, pour pouvoir lutter efficacement contre les utilisations illicites des noms de domaine, le Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI a été mis en place et a développé une procédure extrajudiciaire propre à la résolution de ces litiges.

B. LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Pour que la résolution des conflits soit possible par le Centre de l'Arbitrage et de la Médiation de l'OMPI, il est nécessaire de respecter tout d'abord certaines conditions préalables (1) pour permettre l'application de la procédure UDRP (2) et ainsi aboutir à la décision de l'expert sur le nom de domaine litigieux (3).

1. CONDITIONS D'APPLICATION DE LA PROCEDURE

Toute personne physique ou morale est en droit de saisir l'OMPI d'une plainte, dès lors qu'elle est titulaire d'un nom de domaine en gTLD (c'est-à-dire les extensions de noms de domaine qui ne sont rattachés à aucun pays particuliers comme ceux en *.com*, *.net*,...). Pour les autres types de noms de domaine, il est également possible de recourir à cette procédure, mais pour cela l'administrateur du nom de domaine doit avoir adopté les principes UDRP.

Cette procédure n'est applicable qu'aux litiges concernant l'enregistrement et l'utilisation d'un nom de domaine dans le cas où ils respectent trois critères⁵⁸ dont la charge de la preuve incombe au demandeur. Tout d'abord, le nom de domaine litigieux doit être identique ou semblable à une marque de produits ou de services déposée, et risquant d'entraîner une confusion dans l'esprit du consommateur. D'autre part, le détenteur de ce nom de domaine ne doit disposer d'aucun droit légal

⁵⁸ Article 4 (a) des Principes Directeurs UDRP

ou d'intérêt légitime sur celui-ci. Ainsi, le défendeur peut réfuter l'accusation dans le cas où il démontre qu'il utilisait le nom de domaine de bonne foi, ou encore dans le cas où le défendeur est connu aux yeux du public sous ce nom même s'il ne dispose pas du droit de marque relatif à ce nom. Enfin le nom de domaine doit avoir été enregistré et utilisé de mauvaise foi. Ce dernier critère est la condition par excellence pour l'application de la procédure. Ainsi la mauvaise foi sera caractérisée par exemple lorsque l'enregistrement ou l'utilisation du nom de domaine aura pour but d'empêcher le propriétaire d'une marque d'obtenir le nom de domaine contenant sa marque ou encore lorsque le but est de déranger le commerce d'un concurrent.

2. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

La plainte doit être envoyée à l'organe de règlement des litiges relatifs aux noms de domaine du Centre d'Arbitrage et de Médiation, mais également au défendeur et à l'unité d'enregistrement. Le demandeur devra mentionner le nom de domaine en question, mentionner les droits de marque auxquels il se réfère, justifier des conditions cumulatives précitées (cf. conditions d'application de la procédure) et énumérer les sanctions souhaitées c'est-à-dire choisir entre l'annulation ou la transmission du nom de domaine litigieux.

Dès lors qu'il aura été saisi, l'organe en charge du litige devra tout d'abord vérifier la conformité de la plainte avec les principes directeurs de la procédure UDRP et en cas d'irrégularité, le requérant aura cinq jours pour pouvoir adapter sa demande. D'autre part, dans les dix jours suivants le dépôt de la plainte, le plaignant devra s'acquitter des taxes auprès de l'OMPI. Puis, la plainte sera transmise au défendeur dans les trois jours suivants la réception de ce paiement. On considèrera que la procédure sera ouverte à partir du moment où l'institution de règlement du litige aura informé le requérant, le défendeur, l'unité d'enregistrement et l'ICANN du litige. Dès lors, le défendeur aura un délai de vingt jours pour répondre à l'ensemble des éléments qui auront été mis en avant par le plaignant. Une fois sa réponse donnée au Centre d'Arbitrage et de Médiation, l'organe de résolution aura un délai de cinq

jours pour nommer un expert unique et lui transmettre le dossier. Ce dernier disposera alors de quinze jours pour prendre sa décision sur le litige qui lui est soumis, l'organe de règlement des litiges relatifs aux noms de domaine devra alors communiquer cette décision au Centre d'Arbitrage et de Médiation, à l'ICANN et aux parties.

3. LA DECISION DE L'EXPERT

Au moment du dépôt de la plainte, le demandeur doit préciser s'il souhaite que le litige soit tranché par un ou trois arbitres.

Concernant la décision plus précisément, l'expert peut se prononcer en ordonnant le transfert ou la suppression du nom de domaine litigieux, mais elle peut également se prononcer en faveur du détenteur du nom de domaine et donc rejeter la plainte. Il est important de noter que la procédure UDRP ne permet en aucun d'obtenir des dommages et intérêts.

D'autre part, cette décision sera publiée de façon publique sur le site internet de l'OMPI. L'exécution de la décision sera mise en œuvre par l'unité d'enregistrement auprès de laquelle le nom de domaine litigieux avait été enregistré, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la transmission de la décision par le Centre à l'ICANN.

C. AVANTAGES ET CRITIQUES DE LA PROCEDURE

Cette procédure a fait l'objet de nombreuses critiques concernant son application (1). Mais malgré ces controverses, elle reste aujourd'hui une procédure phare dans la résolution des litiges en ligne (2).

1. UNE APPLICATION SUJETTE A CONTROVERSES

Cette procédure a fait l'objet de nombreuses critiques dont la principale était qu'elle risquait d'avantager les détenteurs de marques face à des personnes ou des sociétés ayant déposé un nom de domaine de bonne foi. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, c'est le demandeur qui va choisir le centre d'arbitrage devant lequel il souhaite intenter une procédure. Cependant, il s'est avéré que certains étaient plus favorables aux propriétaires de droits de marque, alors que d'autres tendaient en faveur des cyber-squatteurs. Les demandeurs choisissaient donc leur centre d'arbitrage en fonction de leur position dans le conflit.

D'autre part, nous avons vu que cette procédure n'exclue pas la possibilité d'introduire une action en justice, cependant cette possibilité doit être précisée. En effet, l'article 4 des Principes Directeurs de l'UDRP prévoit que cette procédure est obligatoire. Dès lors la clause, insérée au contrat d'enregistrement d'un nom de domaine, prévoyant que le déposant s'engage à se soumettre à la procédure UDRP ne pourrait-elle pas être considérée abusive puisqu'elle exclue la possibilité d'un recours à la justice classique ? En pratique, le défenseur qui reçoit une plainte sur un nom de domaine litigieux pourra toujours ne pas y répondre et attendre la décision ordonnant le transfert du nom de domaine pour alors pouvoir introduire une action judiciaire⁵⁹. Cette procédure UDRP est donc obligatoire, mais non-exclusive. Mais ce caractère obligatoire à tout de même fait l'objet de certaines controverses notamment aux Etats-Unis où la Cour Fédérale du district Nord de l'Illinois a refusé d'appliquer le caractère obligatoire de la procédure et considérait donc qu'elle n'était pas liée par les décisions rendues dans ce cadre-là⁶⁰.

On pourrait également reprocher à la procédure UDRP une certaine inefficacité de sa décision sur le long terme. En effet, un nom de domaine supprimé n'est pas pour autant rendu inaccessible puisque, selon la règle du « premier arrivé, premier servi », seule la réservation entraîne le blocage d'un nom de

⁵⁹ N.BEAURAIN et E. JEZ, « Les noms de domaine de l'Internet », Litec 2001, p.97-99

⁶⁰ N. DREYFUS, « Marques et noms de domaine de l'Internet », *Droit des technologies avancées*, volume 8, n°1/2001, Germes, p.80

domaine. Ainsi, un nom de domaine supprimé suite à une décision d'un centre d'arbitrage tombera à nouveau dans le domaine public et pourra par la suite être racheté par tout intéressé. C'est pourquoi le transfert du nom de domaine s'avère plus prudent pour l'entreprise titulaire de la marque. Cette limite s'illustre de façon claire puisqu'en 2013, sur les 44 000 procédures UDRP engagées concernant des noms de domaine litigieux, on s'aperçoit que 295 d'entre-elles ont fait l'objet de plusieurs procédures. De même, sur l'ensemble des noms de domaine ayant fait l'objet d'une annulation on constate qu'aujourd'hui que plus d'un tiers d'entre eux sont actuellement déposés⁶¹.

A titre d'exemple, récemment l'entreprise Danone a obtenu l'annulation du nom de domaine « danonefood.com »⁶² mais a dû tenter une nouvelle procédure un an plus tard dans le but de, finalement, récupérer ce nom de domaine⁶³.

Enfin il est reproché à cette procédure de remettre en cause la liberté d'expression, principe incontournable sur Internet. Cependant, il apparaît évident qu'une telle possibilité entre dans les conséquences de la « rationalisation juridique » du web.

2. UNE PROCEDURE DE REFERENCE EN MATIERE DE RESOLUTION DES LITIGES EN LIGNE

Malgré les quelques critiques précitées, il est évident aujourd'hui que l'on peut considérer la procédure UDRP comme un véritable succès. Cette réussite s'illustre notamment dans le fait que l'ICANN n'a quasiment pas modifié cette procédure depuis sa création. Elle permet d'éviter le recours à la voie judiciaire traditionnelle sans pour autant l'exclure complètement et c'est principalement cet atout qui a entraîné de nombreux gestionnaires d'extensions locales à adopter ce système. D'autant plus, que cette procédure peut s'appliquer à un nom de domaine même s'il a été enregistré avant 1999 (date de création du Centre d'Arbitrage et de Médiation de l'OMPI).

⁶¹ G. MANCEC « L'avenir des noms de domaine annulés en procédure extrajudiciaire », 4 décembre 2013, disponible sur : <http://www.keepalert.fr/annulation-noms-domaine-udrp-ompi>

⁶² WIPO Case No. D2007-1918

⁶³ WIPO Case No. D2008-1797

Cette nouvelle forme de procédure extrajudiciaire permet avant tout de traiter le litige plus rapidement et à moindre coût que devant les tribunaux. En effet, pour une telle procédure il faudra compter 45 à 50 jours, à partir du moment où la plainte a été reçue par l'OMPI, avant que la décision ne soit rendue. D'autre part, le coût de cette procédure pour un litige portant sur un à cinq noms de domaine, est de 1500 dollars dans le cas où seul un expert unique est appelé à statuer, mais il s'élève à 4 000 dollars si trois experts sont appelés à statuer. Sur le même principe, lorsque le litige porte sur six à dix noms de domaine la procédure coûtera 2 000 dollars si seulement un expert unique est appelé à statuer et 5 000 dollars si elle nécessite la réunion de trois experts. Dans tous les cas, il faudra envisager de rajouter à ce coût les frais émanant du conseil juridique spécialisé qui s'avèrera souvent nécessaire pour constituer du dossier prévu par l'OMPI.

Mais même si elle est chapotée par l'OMPI, la procédure UDRP nécessite certaines précisions quant à sa mise en œuvre.

II. LA MISE EN ŒUVRE DE LA PROCEDURE UDRP

La procédure UDRP consiste à soumettre un litige à un ou trois experts en propriété intellectuelle issus d'une liste proposée par le centre d'arbitrage choisi. Pour pouvoir mettre en place une telle procédure il est nécessaire de pouvoir justifier d'un litige entre un titulaire d'une marque et un réservataire postérieur du nom de domaine litigieux. Les bureaux d'enregistrement des noms de domaine ont tous choisi de mettre en place une telle procédure, par conséquent lorsqu'une personne souhaite enregistrer un nom de domaine, elle sera alors soumise à l'application des principes issus de cette procédure.

Nous analyserons tout d'abord les particularités propres à cette procédure UDRP (A), puis nous verrons plus en détails les principes directeurs qui la construisent (B) et les règles spécifiques permettant son application (C).

A. LES PARTICULARITES DE LA PROCEDURE

Il est tout d'abord important de relever que la procédure UDRP est assez particulière du fait qu'il s'agisse d'un système non-national ayant pour but de résoudre des conflits entre les noms de domaines (ayant une nature non-nationale) et des marques (relevant quant à elles du droit national). C'est pourquoi cette procédure est une construction hybride entre les systèmes de prise de décisions judiciaire, arbitral et administratif. On pourrait notamment la considérer comme une procédure *sui generis* au sein des modes complémentaires de règlement des différends⁶⁴.

Pour mieux comprendre le nouveau genre de procédure apparu avec l'UDRP il est intéressant de la mettre en balance avec la procédure classique de l'arbitrage (1) ainsi qu'avec celle de la médiation et de la conciliation (2).

1. PROCEDURE UDRP ET ARBITRAGE

Tout d'abord, on retrouve dans la procédure UDRP de nombreuses similitudes avec l'arbitrage classique, notamment du fait de leur rapidité et de leur volonté commune de réduire le rôle des tribunaux. Cependant, on peut relever certaines différences importantes. Tout d'abord, l'arbitrage peut être mis en œuvre dès lors que le contrat intégrerait une clause compromissoire (c'est-à-dire une convention par laquelle les parties à un contrat s'engagent à soumettre à l'arbitrage les litiges qui pourraient naître à l'occasion de la conclusion, de l'exécution ou encore de la rupture dudit contrat). A l'inverse, dans le cadre d'une procédure UDRP, même si le demandeur d'un nom de domaine conclut un contrat avec l'unité d'enregistrement, le plaignant intentant une telle procédure reste tiers à ce contrat : en réalité dans la procédure UDRP on fait face à une absence de consentement contractuel. D'autre part, le choix de faire recours à l'arbitrage est exclusif et donc ne peut permettre aucune

⁶⁴ V. FAUCHOUX et N. BEURAIN, « Conflits de nom de domaine : vers l'élaboration d'un droit *sui generis* ? », *Légipresse*, n°169 -II, mars 2000, p. 15

compétence des tribunaux ; alors que la procédure UDRP n'interdit pas la possibilité d'agir en justice⁶⁵. On peut également relever que si, en droit français par exemple, une sentence arbitrale à autorité de chose jugée, la procédure UDRP laisse la possibilité aux parties de pouvoir engager une procédure judiciaire dans les dix jours suivants la décision prise par l'autorité en charge du litige⁶⁶ (empêchant ainsi la mise en œuvre de la décision) : la décision UDRP se trouve par conséquent « en dehors des frontières de l'arbitrage »⁶⁷. Enfin, contrairement au cas de l'arbitrage international dans lequel les deux parties sont des acteurs économiques, dans une procédure UDRP l'intégralité du litige est détenue par celui qui intente l'action (notamment car c'est lui qui paye les frais engendrés par la procédure).

2. PROCEDURE UDRP ET MEDIATION/CONCILIATION

La procédure UDRP peut également être mise en balance avec la médiation et la conciliation. Il semble judicieux ici de rapprocher la procédure de médiation et de conciliation puisque, malgré leurs différences, elles visent toutes deux à rapprocher les parties en proposant des solutions au conflit. La différence est par conséquent flagrante puisque dans ces procédures le tiers n'a pas pour but de trancher le litige, contrairement à l'organe en charge du litige dans le cadre d'une procédure UDRP. D'autant plus que dans cette dernière, les experts chargés de trancher le litige sont choisis par leurs connaissances dans le domaine, ce qui n'est pas le cas des médiateurs.

La procédure mise en place par l'OMPI s'avère donc d'une souplesse, une rapidité et une flexibilité imparables en empruntant aux différents modes de règlements alternatifs de conflits déjà existants. Cependant, elle ne peut pas s'affirmer comme une réelle procédure administrative au sens strict du terme et certains préféreraient la qualifier d'expertise conventionnelle⁶⁸, mais c'est par ces qualités

⁶⁵ Article 18 des règles d'application UDRP

⁶⁶ Article 4 K des Principes Directeurs UDRP

⁶⁷ C. JARROSSON, « Les frontières de l'arbitrage », *Rev. arb.*, 2001, p. 5-41

⁶⁸ R. GOLA, « *La régulation de l'internet : noms de domaine et droit des marques* », thèse Aix-en-Provence, 16

qu'elle s'affirme aujourd'hui comme une composante importante de l'autorégulation du cyberspace en participant à un effort permanent et inévitable de composer avec l'évolution des technologies de l'information.

B. LES PRINCIPES DIRECTEURS UDRP

Les principes directeurs régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine sont fondés sur des recommandations de l'OMPI. Ils ont été adoptés le 26 août 1999 par l'ICANN et les documents d'application ont été approuvés le 24 octobre 1999. Leur objectif de lier l'unité d'enregistrement et son client (le titulaire du nom de domaine) c'est pourquoi ils sont incorporés par renvoi dans tous les contrats d'enregistrement et énoncent les clauses et les conditions applicables lors d'un litige concernant l'enregistrement ou l'utilisation du nom de domaine réservé (à l'exclusion des litiges avec l'unité d'enregistrement).

Le premier principe impose à toute personne déposant ou renouvelant l'enregistrement d'un nom de domaine, de garantir l'exactitude des informations fournies ainsi que de s'assurer que cette réservation n'entraîne aucune atteinte aux droits d'une tierce partie, ne soit pas utilisées à des fins illicites ni en violation des lois ou règlements⁶⁹.

Ces principes limitent également les possibilités d'annulation, de transfert ou de modification d'un nom de domaine à trois cas⁷⁰ : lorsque le titulaire en fait la demande par écrit (ou par des moyens électroniques appropriés), sur ordonnance du tribunal ou d'une instance arbitrale ou encore suite à la décision d'une commission administrative ayant été conduite par ces mêmes principes directeurs. Cependant, cette liste est complétée par le cas classique où l'application des clauses du contrat d'enregistrement ou certaines exigences légales permettraient une telle modification du nom de

octobre 2002 (version non publiée), pp.314 et s.

⁶⁹ Article 2 des Principes Directeurs UDRP

⁷⁰ Article 3 des principes directeurs UDRP

domaine. De plus, ce règlement rappelle que les seules mesures de réparation à l'issue de cette procédure sont la radiation du nom de domaine ou son transfert au requérant⁷¹ et que cette procédure n'interdit pas aux parties de porter le litige devant un tribunal compétent appelé à statuer indépendamment avant ou après la procédure administrative.

Le quatrième article des principes directeurs de la procédure UDRP expose le cœur de la procédure en précisant les différents types de litiges pour lesquels la procédure administrative est obligatoire. Cela se limite aux cas où le requérant peut apporter la preuve des trois conditions cumulatives : c'est-à-dire que le nom de domaine est susceptible de créer une confusion dans l'esprit du consommateur avec un marque déposée, alors même que le titulaire du nom de domaine n'a aucun droit ou intérêt légitime s'y rattachant, et que ce même nom de domaine a été enregistré et utilisé de mauvaise foi. Sur ce dernier point, les principes directeurs énoncent les circonstances dans lesquels le requérant peut prouver que l'enregistrement et l'utilisation du nom de domaine sont de mauvaise foi (cf. conditions d'application de la procédure).

Pour respecter le principe incontournable du contradictoire, l'intimé doit pouvoir se défendre face à une plainte. Pour cela, il doit prouver qu'il a des droits sur le nom de domaine litigieux et les intérêts qui s'y rattachent. Ce peut être apporté par la preuve d'une utilisation du nom de domaine de bonne foi avant d'avoir eu connaissance du litige, s'il est connu sous le ce nom de domaine alors même qu'il n'a acquis aucun droit dessus ou encore lorsque l'usage de ce nom est fait dans un but non commercial légitime sans intention de détourner les consommateurs.

Pendant le déroulement de la procédure, il est impossible de transférer le nom de domaine litigieux vers un nouveau détenteur (il en est de même lorsque la procédure est judiciaire ou un arbitrage), c'est pourquoi l'unité d'enregistrement peut se réserver le droit d'annuler un tel transfert qui violerait les principes directeurs. De la même manière, ce nom de domaine ne peut faire l'objet d'un changement d'unité d'enregistrement pendant une procédure administrative alors qu'ici, à l'inverse, une telle

⁷¹ Article 4 (i) des principes directeurs UDRP

modification serait possible au cours d'une procédure judiciaire ou d'un arbitrage (dans ce cas le litige reste quand même soumis aux principes directeurs de la première unité d'enregistrement)⁷².

Les principes directeurs prévoient également la liberté du choix de l'institution de règlement (dès lors que celle-ci est agréée par l'ICANN)⁷³, les taxes et honoraires perçue par la commission administrative⁷⁴ ainsi que les possibilités de jonction de procédure⁷⁵ en cas de pluralité des litiges.

Enfin il est rappelé que même si l'unité d'enregistrement ne peut voir sa responsabilité engagée sous aucun prétexte dans le cadre de cette procédure⁷⁶ (tout comme l'ICANN qui ne peut pas être associé aux litiges⁷⁷), elle doit cependant être informée de toute décision rendue par une commission administrative concernant un nom de domaine qu'elle a enregistré⁷⁸.

Ces principes directeurs fixent donc le cadre juridique de la résolution des litiges pouvant exister entre le détenteur d'un nom de domaine et les tiers suite à un enregistrement ou à une utilisation abusive. Ils restent susceptibles de modifications dès lors que celles-ci sont approuvées par l'ICANN. Ces principes généraux sont également complétés par des règles de procédures et des règles propres à l'organisme en charge du litige.

C. LES REGLES DE PROCEDURE & REGLES SUPPLEMENTAIRES

Grâce à la mise en place de principes directeurs, la procédure administrative UDRP s'affirme donc comme un mécanisme efficace pour lutter contre l'enregistrement abusif et l'utilisation de mauvaise foi des noms de domaines. Pour assurer leur efficacité, ces principes ont été complétés par des règles

⁷² Article 8 des principes directeurs UDRP

⁷³ Article 4 (d) des principes directeurs UDRP

⁷⁴ Article 4(g) des principes directeurs UDRP

⁷⁵ Article 4 (f) des principes directeurs UDRP

⁷⁶ Article 4 (h) des principes directeurs UDRP

⁷⁷ Article 6 des principes directeurs UDRP

⁷⁸ Article 4 (j) des principes directeurs UDRP

d'applications qui sont des règles de procédure ayant été approuvées par l'ICANN le 30 octobre 2009 (1). Au-delà de ces principes on trouve également des règles supplémentaires, entrées en vigueur le 14 décembre 2009, issues directement de l'organisme en charge du litige (2).

1. LES REGLES D'APPLICATION DES PRINCIPES DIRECTEURS

Pour permettre une application efficace de l'ensemble des principes précités, il a été nécessaire d'élaborer certaines règles d'application pour les mettre en œuvre. Ces règles sont édictées par une série de vingt-et-un articles.

On trouve d'une part, dans ce document des règles de forme classiques telles que les taxes et honoraires, la langue de la procédure et les exclusions de responsabilité.

Mais on trouve également des règles concernant le déroulement de la procédure UDRP avec notamment des précisions concernant les modalités de communications, les conditions de procédure de la plainte et de sa notification ainsi que concernant la réponse du demandeur.

A leur création ces règles ne permettaient que de manière facultative le dépôt des écrits en format électronique. Mais les nouvelles règles d'application modifiées, mise en place en 2009 ont rendu cette forme de dépôt obligatoire à compter du 1^{er} mars 2010 et supprime par conséquent l'obligation d'un écrit papier. Depuis, toutes les plaintes et les réponses UDRP doivent être déposées sous forme électronique uniquement, ainsi que toutes les annexes. De plus, le dossier complet ne doit pas excéder cinquante mégaoctets, sauf circonstances exceptionnelles. L'intérêt de cette nouvelle règle est avant tout de permettre aux défendeurs de pouvoir préparer rapidement leur réponse puisque l'organisme en charge du litige lui enverra une copie électronique intégrale de la plainte lors de l'ouverture de la procédure (la notification de la plainte continuera quant à elle à être signalé également par un courrier écrit au domicile du défendeur).

On trouve également des règles de procédure sur la nomination de la commission et les délais de décision (c'est ici qu'on retrouve les obligations d'impartialité et d'indépendance des membres), les pouvoirs de cette commission et ses moyens de communication avec les parties ainsi que la procédure à suivre pour rendre sa décision et la transmettre aux parties.

2. LES REGLES SUPPLEMENTAIRES DE L'ORGANISME ADMINISTRANT LE LITIGE

Il est également nécessaire de prendre en compte certaines règles particulières ayant été édictées directement par les différents organes de résolution des litiges. En effet, comme nous l'avions vu précédemment, il existe aujourd'hui différents Centres d'arbitrage accrédités par l'ICANN pour mettre en place une procédure UDRP (l'OMPI, le NAF, l'ADNDRC et la CAC), par conséquent chacun d'eux est amené à mettre en place des règles de procédure supplémentaires dont la pertinence se révèle fluctuante⁷⁹.

On retrouve dans ces règles des précisions concernant les modalités de communication, la procédure de dépôt de plainte, le contrôle du respect des formalités, la désignation d'un responsable du dossier, les procédures de nomination des membres des commissions, les déclarations et taxes,...

A titre d'exemple, l'annexe E des Règles supplémentaires de l'OMPI modifiées prévoit les modalités relatives au format approprié du fichier et à la taille du dépôt des pièces électroniques. Ainsi, sauf accord préalable avec le Centre d'Arbitrage et de Médiation, la taille de ces communications ne doit pas dépasser dix mégaoctets (si les données sont plus importantes il sera nécessaire de réaliser plusieurs courriers électroniques).

⁷⁹ A. CRUQUENAIRE, « Le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux noms de domaine, analyse de la procédure UDRP », Bruylant, 2002 pp.48-52

La procédure UDRP tient donc aujourd'hui son succès à ces principes directeurs qui permettent une mise en œuvre simple, efficace et équitable de tous les litiges portant sur un nom de domaine. Très largement inspirés de cette procédure UDRP, de nombreux organes de règlement extrajudiciaire des conflits dans le monde ont mis en place une procédure spécifique à la résolution des litiges concernant les noms de domaine et permettant d'éviter le recours au juge judiciaire. La plupart de ces procédures sont régies par des contrats, mais certaines ont pour origine un texte règlementaire. C'est notamment le cas dans l'Union Européenne où s'applique le Règlement de 2004⁸⁰.

III. LE LANCEMENT DE SYRELI PAR L'AFNIC EN 2011

L'Association Française pour le Nomme Internet en Coopération (AFNIC) est chargée d'attribuer et gérer les noms de domaines pour certaines des extensions correspondant au territoire français. Elle a été créée en 1998 par l'Institut National de Recherches en Informatique et en Automatique (INRIA) et gère aujourd'hui plus de 2,5 millions de domaine en *.fr*. Il faut noter que c'est seulement en 2006 que l'AFNIC s'est ouverte aux particuliers en leur permettant d'enregistrer un nom de domaine directement en *.fr* (cette possibilité était auparavant réservée aux associations, professionnels et organismes publics).

En 2008, l'AFNIC avait mis en place la procédure de résolution des cas de violations manifestes des dispositions du décret de 2007 (PREDEC) pour lutter contre le cybersquatting en permettant aux titulaires de marques de s'opposer à des noms de domaine suspicieusement similaires. Cependant cette procédure a été suspendue suite à une décision du 6 octobre 2010⁸¹ dans laquelle le Conseil Constitutionnel a considéré que l'article L. 45 du Code des Postes et des Communications Electroniques dans sa version de 2004 (article fondateur de cette procédure PREDEC), n'était pas en

⁸⁰ Règlement 874/2004

⁸¹ Conseil Constitutionnel décision n° 2010-45 QPC du 06 octobre 2010

conformité avec les droits et libertés garantis par la Constitution. Cette décision est le résultat d'une saisine par le Conseil d'Etat⁸² d'une question prioritaire de constitutionnalité. Les juges ont considéré que cet article laissait à l'autorité administrative et aux organismes désignés par elle, une trop grande latitude pour définir les principes d'attribution des noms de domaine et qu'il omettait ainsi de fixer un cadre minimal et des limites à leur action, en méconnaissance de l'étendue de sa propre compétence par le législateur. En effet selon cet article, le législateur déléguait entièrement à l'exécutif son pouvoir d'encadrer les conditions d'attribution ou de renouvellement d'un nom de domaine en *.fr* et par conséquent porter atteinte à la liberté d'entreprendre et à la liberté de communication. Pour assurer une certaine sécurité juridique, cette déclaration d'inconstitutionnalité de cet article a pris effet le 1^{er} juillet 2011.

Aujourd'hui, pour éviter la caducité des noms de domaine en *.fr*, cet article a été modifié par la loi du 22 mars 2011⁸³ qui a notamment ajouté les nouveaux articles L.45-1 à L.45-8. On ne trouve dans ces nouveautés de modifications profondes puisque l'organisation des institutions reste similaire, tout comme les obligations des offices d'enregistrement ou encore les principes d'attribution et de gestion des noms de domaines. Cependant, certaines nouveautés ont vu le jour. Ainsi les règles d'attribution et de gestion des noms de domaine assurent désormais garantir la liberté de communication et d'entreprendre⁸⁴, un contrôle à priori des noms de domaine a également été instauré⁸⁵ ou encore le fait que l'enregistrement d'un nom de domaine français est désormais accordé aux personnes physiques ou morales résidant ou ayant leur siège sociale dans l'un des Etats membres de l'Union Européenne⁸⁶. Le nouvel article L.45-6 CPCE est sûrement la nouveauté qui nous intéresse le plus en l'espèce puisqu'il énonce que « toute personne démontrant un intérêt à agir peut demander à l'office d'enregistrement compétent la suppression ou le transfert à son profit d'un nom de domaine lorsque le nom de domaine

⁸² Conseil d'Etat décision n° 337320 du 9 juillet 2010

⁸³ Loi du 22 mars 2011 n°2011-302 portant sur diverses disposition d'adaptation de la législation au droit de l'Union Européenne en matière de santé, de travail et de communications électroniques.

⁸⁴ Article L.45-1 CPCE

⁸⁵ Article L.45-2 CPCE

⁸⁶ Article L.45-3 CPCE

entre dans les cas prévus à l'article L. 45-2 » (rappelant les procédures existantes en matière de marques).

Pour répondre aux obligations de ce nouvel article, l'AFNIC a lancé en 2011 son propre système de résolution des litiges appelé SYRELI (Système de REsolution de LItiges). Elle permet à toute personne de contester rapidement (délai de deux mois) et efficacement (procédure simplifiée) l'enregistrement d'un nom de domaine ayant une extension gérée par l'AFNIC. Cette plateforme, approuvée par le Ministre chargé des Communications Electroniques⁸⁷, a été ouverte le 21 novembre 2011 afin de mettre en œuvre le nouveau cadre juridique.

Contrairement à la procédure UDRP mise en œuvre par l'OMPI étudiée précédemment, la plateforme SIRELY a pour but de traiter des litiges en ligne relatifs aux noms de domaine ccTLDs (c'est-à-dire les noms de domaine ayant une extension propre à un pays particulier comme par exemple le *.fr* en France). Mais, comme dans le cas de la procédure UDRP, le but de cette plateforme est d'obtenir la suppression ou la transmission du ou des nom(s) de domaine au profit du requérant, mais ne peut en aucun cas permettre l'allocation de dommages et intérêts. Dans la grande majorité des cas, les requérants demandent le transfert du nom de domaine litigieux (dans 91% des cas). De plus, le requérant aura les frais de la procédure à sa charge (fixés à 250€H.T.)

Pour mieux comprendre la mise en œuvre de cette procédure par l'AFNIC nous l'analyserons en suivant son déroulement. Ainsi, nous aborderons les conditions nécessaires pour pouvoir recourir à cette plateforme (A) et permettant l'ouverture d'une procédure (B). Puis nous détaillerons le déroulement de la procédure en elle-même (C) qui aboutira à une solution rendue par le Collège (D). Enfin, pour clore cette analyse nous identifierons les recours possibles à la solution rendue par la plateforme (E).

⁸⁷ Arrêté du 21 octobre 2011 approuvant le règlement intérieur de l'Association française pour le nommage internet en coopération en tant qu'il définit le système de résolution de litiges – publié dans le JORF n°0255 du 3 novembre 2011 page 18517 texte n° 40

A. LES CONDITIONS DE RECOURS A LA PLATEFORME SYRELI

Pour pouvoir avoir recours aux services de la plateforme SYRELI, il existe certaines conditions préalables à respecter concernant l'exclusivité de la demande de résolution extrajudiciaire (1), la langue de la procédure (2), l'identité des parties (3) et la demande faite par le requérant pour mettre un terme au conflit (4).

1. L'ABSENCE DE PROCEDURE JUDICIAIRE

Pour pouvoir avoir recours à la plateforme SYRELI, le requérant doit pouvoir certifier lors de sa demande qu'aucune procédure judiciaire ou extrajudiciaire sur le nom de domaine litigieux n'est actuellement en cours⁸⁸. Par exemple, une décision de 2012 sur le nom de domaine de *la-côte-argus.fr* n'avait pas pu aboutir en raison d'une procédure judiciaire déjà en cours⁸⁹. Et dans le cas où le requérant prendrait connaissance ultérieurement d'une telle procédure, il serait dans l'obligation d'en informer l'AFNIC.

2. LA LANGUE DE LA PROCEDURE

Cette procédure doit se dérouler en langue française. Il faut noter que la fourniture de pièces en langue étrangère est acceptée sous réserve d'être accompagnée d'une traduction certifiée ; dans le cas où cette traduction est incomplète, invalide ou qu'elle n'a pas été fournie par la partie, le Collège est en mesure de refuser de prendre en compte le document.

⁸⁸ Article 5 du Règlement SYRELI

⁸⁹ Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00041 « la-cote-argus.fr »

3. L'IDENTITE DES PARTIES

D'autre part, avant de se lancer dans une procédure le requérant doit connaître l'identité du titulaire du nom de domaine litigieux. Pour cela, la base de données Whois (directement accessible depuis la page d'accueil du site de l'AFNIC) permet d'une part de consulter la disponibilité d'un nom de domaine avant de le réserver, mais également d'avoir accès aux coordonnées du titulaire du nom de domaine recherché. Dans certains cas ces coordonnées sont masquées, il est alors possible d'utiliser un formulaire de mise en relation avec le contact administratif du nom de domaine ou alors de demander une divulgation des données. Si les coordonnées ainsi requises s'avèrent être inexacts, un formulaire est disponible afin de demander à l'AFNIC de vérifier la véracité des coordonnées.

4. LA DEMANDE DU REQUERANT

La plateforme SYRELI n'a en aucun cas vocation à d'allouer des dommages et intérêts au requérant, les mesures pouvant être demandées et obtenues se limitent uniquement au transfert ou à la suppression du nom de domaine litigieux.

B. L'OUVERTURE DE LA PROCEDURE

Les parties aux litiges peuvent être des personnes morales (sociétés, associations, syndicats,...), des personnes morales de droit public (collectivités territoriales, institutions françaises, services publics,...) ou encore des personnes physiques en tant que particuliers. La grande majorité des requérants s'avèrent être des personnes morales (86%) alors que la majorité des titulaires de noms de domaine litigieux sont des particuliers (60%).

Concernant le nom de domaine celui-ci doit être actif et, lors de la création de cette procédure, il devait avoir été créé ou renouvelé après le 1^{er} juillet 2011, mais depuis le 1^{er} juillet 2012, cette procédure est applicable à tous les noms de domaine sans exception. Rappelons une fois encore, que nom litigieux ne doit faire l'objet d'aucune procédure judiciaire ou extrajudiciaire au moment de la demande.

De plus, cette procédure n'est envisageable que dans trois cas précis. Tout d'abord si le nom de domaine litigieux est susceptible de porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou à des droits garantis par la Constitution ou la loi. Cela a notamment été le cas dans une affaire portant sur le nom de domaine *logica-france.fr*⁹⁰ dans laquelle ce nom de domaine a été transféré à la société Logica. En l'espèce, ce nom de domaine avait été usurpé dans le but de réaliser une commande de matériel avec une adresse ne correspondant pas à celle utilisée par l'entreprise.

Mais également s'il porte atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou de la personnalité comme par exemple dans l'affaire *vente-privee.fr*⁹¹ où le nom de domaine portait atteinte à la marque déposée la société vente-privée.

Et enfin s'il est identique ou apparenté à celui de la République Française, d'une collectivité territoriale, d'une institution ou d'un service public national ou local⁹². On peut citer ici l'exemple du nom de domaine *vivezsaintpierre.fr*⁹³ qui avait pour objectif de capter le trafic internet destiné à la liste du même nom qui avait été déposée lors des élections municipales d'une commune.

Dans ces deux derniers types d'atteintes il faudra cependant exclure les cas où le titulaire justifie d'un intérêt légitime et qu'il agit de bonne foi. Le critère de l'intérêt légitime pourra par exemple être mis en avant si l'intéressé prouve qu'il utilise le nom litigieux dans le cadre d'une offre de biens ou de services, s'il fait usage de ce nom sans avoir l'intention de tromper le consommateur ou nuire à la

⁹⁰ Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00045 « *logica-france.fr* »

⁹¹ Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00130 « *vente-privee.fr* »

⁹² Article L. 45-2 CPCE

⁹³ Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00046 « *vivezsaintpierre.fr* »

marque, ou encore s'il prouve qu'il est connu sous un nom identique (et ce même en l'absence de droits reconnus sur ce nom). On peut citer à ce titre l'exemple de la décision portant sur *la-banquepostale.fr*⁹⁴ qui créait de la confusion dans l'esprit de consommateur.

La bonne foi à l'inverse n'est pas définie de façon précise par le décret de 2011⁹⁵ mais trois cas semblent avoir été retenus pour la caractériser : si le nom de domaine avait pour objectif d'être vendu, transféré ou loué à un organisme public, une collectivité ou au titulaire du nom identique (le simple fait de présenter le nom de domaine à la vente caractérise la mauvaise foi) ; si l'utilisation du nom de domaine a pour but de nuire à la réputation du titulaire du nom similaire (ce qui recouvre les cas de diffamation et de dénigrement) et enfin si le titulaire du nom de domaine litigieux a pour intention de profiter de la renommée du nom en créant la confusion dans l'esprit du consommateur (ce qui recouvre la concurrence déloyale et le parasitisme commercial). Ces trois cas sont souvent retenus pour prouver la mauvaise foi du titulaire du nom de domaine litigieux, cependant cette liste n'est pas exhaustive. La mauvaise foi peut s'illustrer dans le cas étudié précédemment du nom de domaine *vente-prive.fr* où le nom de domaine avait pour seul but de créer la confusion dans l'esprit des consommateurs.

Le requérant doit adresser une demande électronique complète à l'AFNIC, accompagnée des pièces justificatives soutenant ses prétentions. Cette demande sera prise en charge par un rapporteur (dont le rôle est d'informer les parties du bon déroulement de la procédure) qui vérifiera tout d'abord la complétude du dossier. Ainsi, le requérant doit pour commencer renvoyer le formulaire de demande dûment complété et régler les frais de procédure.

Dans le cas où le dossier serait incomplet, le rapporteur devra en informer le requérant dans les 15 jours suivants la demande et celui-ci aura alors 7 jours pour y répondre.

⁹⁴ Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00047 « la-banquepostale.fr »

⁹⁵ Décret n°2011-926 du 1^{er} août 2011

C. LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Tout comme dans le cas de son prédécesseur, la procédure PEREC, l'intégralité de la procédure se fait par voie électronique : aucune réunion ou rencontre en personne ne sera possible (y compris par conférence téléphonique, vidéo ou Internet).

Dès lors que la demande du requérant est considérée comme complète par le rapporteur, le nom de domaine litigieux sera « gelé » pendant la durée de la procédure c'est-à-dire que toute modification de celui-ci sera impossible (cette opération n'ayant aucun incident sur le fonctionnement du nom de domaine). Pour être légal, ce gel doit être conforme à la Charte de Nommage. Cette dernière est le document qui définit les règles techniques et administratives permettant de procéder à un acte d'administration sur le nom de domaine (elle est complétée par certains documents et par les informations présentes sur le site de l'AFNIC).

Dans le même temps, le rapporteur doit notifier au titulaire du nom de domaine, par voie électronique, l'engagement d'une telle procédure et lui communiquer les pièces et écritures fournis par le requérant. A partir de cette notification, le titulaire aura vingt-et-un jours calendaires pour envoyer par à l'AFNIC par voie électronique les pièces assurant sa défense. Le requérant pourra avoir accès à ces documents sur la plateforme électronique.

Enfin, le rapporteur doit informer le Bureau d'Enregistrement auprès duquel le nom de domaine a été enregistré, de l'engagement d'une telle procédure. Ce Bureau peut être défini comme le prestataire technique ayant signé un contrat d'enregistrement avec l'AFNIC et ayant en charge d'attribuer et gérer les noms de domaine de l'Internet. Il est désigné par le ministre chargé des communications électroniques⁹⁶.

⁹⁶ Article L. 45 du Code des postes et des communications électroniques

D. LA DECISION DU COLLEGE

Le Collège est une instance décisionnelle constituée de trois membres titulaires et de deux suppléants. Ainsi, on y trouve le Directeur Général de l'AFNIC qui préside le Collège ; et deux membres titulaires (et deux suppléants les remplaçant en cas d'empêchement pour les titulaires) parmi les collaborateurs de l'AFNIC nommés par le Directeur Général pour leurs compétences juridiques et leur expérience sur les pratiques du marché des noms de domaines⁹⁷. Le fait que ce Collège soit composé de trois membres permet que la décision soit prise à la majorité. Evidemment, ces membres sont soumis à une obligation de neutralité et d'impartialité au regard des éléments dont ils ont connaissance. C'est le rapporteur qui est chargé de soumettre le litige au Collège et qui en rédigera la décision.

Le rôle du Collège est tout d'abord d'évaluer l'intérêt à agir du requérant c'est-à-dire de déterminer le motif lui permettant de se prévaloir d'un intérêt lésé et pour lequel il souhaite intenter une action. D'autre part, le Collège doit déterminer si le nom de domaine litigieux est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux droits garantis par la Constitution, à des droits de propriété intellectuelle ou de la personnalité ou encore à la République française, une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales ou d'une institution ou service public national ou local, en analysant la réalité de l'exploitation du nom de domaine. La preuve de l'illicéité du nom de domaine est à la charge du requérant.

Dès lors que la demande lui aura été soumise, le Collège aura deux mois pour statuer sur le litige. Cette décision ne peut prendre en compte que les pièces apportées par les parties et le Collège ne doit effectuer aucune recherche d'informations complémentaires. Il est important de relever que le requérant peut mettre un terme à la procédure à tout moment à la seule condition d'en avoir informé le Collège.

⁹⁷ Article II-vi du Règlement de l'AFNIC

La décision rendue par le Collège permet de supprimer ou transférer le nom de domaine ou encore de rejeter la demande du requérant. Elle doit être motivée, formulée par écrit et exécutée dans les quinze jours suivants sa notification aux parties. Il faut noter que la grande majorité des procédures intentées ont pour objectif le transfert du nom de domaine (93% et seulement 7% en demandent la suppression). Le rapporteur sera chargé de cette notification qui s'effectuera par voie électronique auprès des parties ainsi qu'auprès du Bureau d'Enregistrement. De plus, la décision devra être publiée de façon anonyme sur le site internet de l'AFNIC. Dans le cas où cette décision serait inexécutée dans un délai de plus de soixante jours, l'AFNIC se réserve le droit de supprimer elle-même le nom de domaine litigieux.

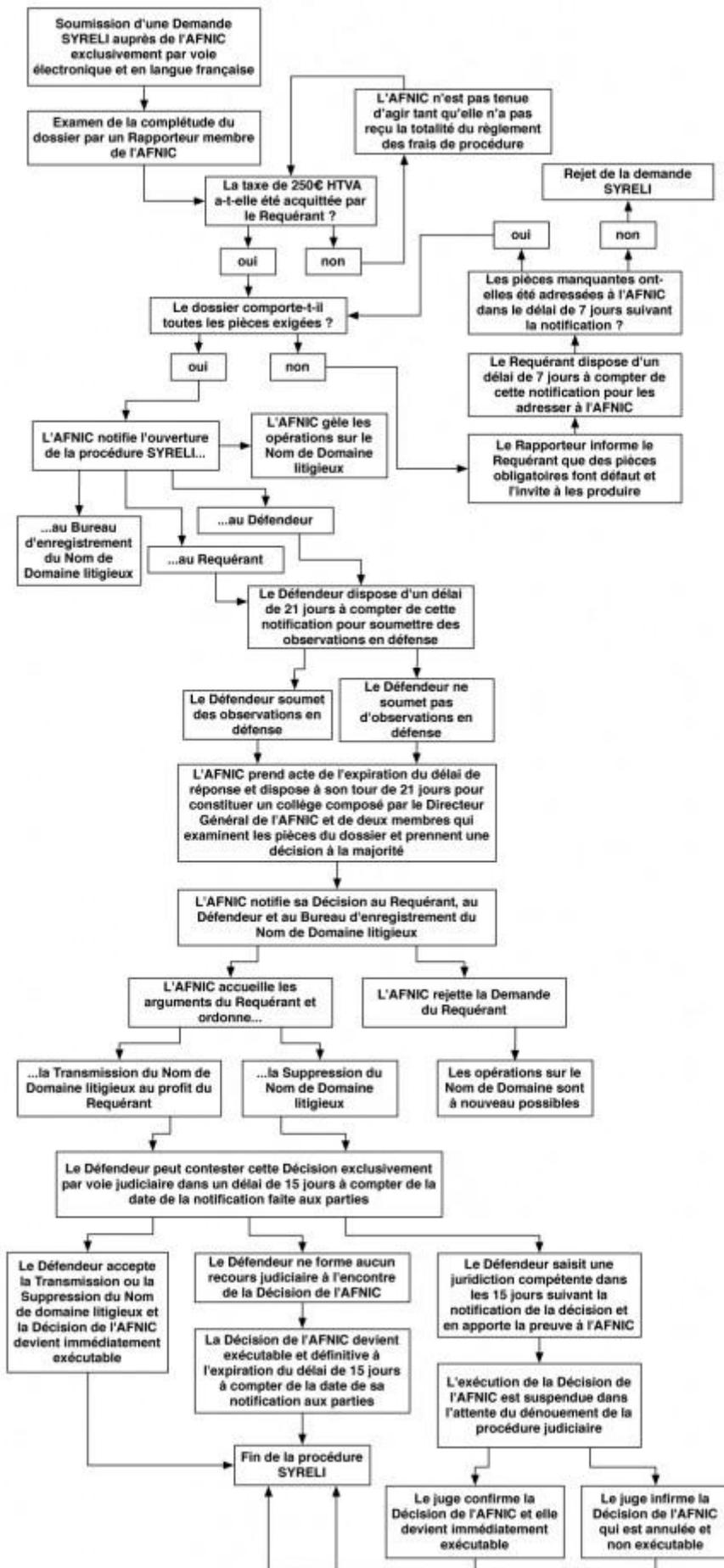
Il faut cependant relever que l'exécution de la décision peut être suspendue dans le cas où l'une des parties attestant d'une procédure judiciaire ou extrajudiciaire sur ce même nom de domaine.

E. LES RECOURS POSSIBLES

Aujourd'hui la plateforme SYRELI a rendu plus de 391 décisions depuis son ouverture dont 384 pour des noms de domaine en *.fr*. Environ 60% des décisions rendues par le Collège ont été favorables aux demandes des requérants⁹⁸. Mais la décision rendue dans le cadre de la procédure SYRELI n'est pas une sentence arbitrale, ni une décision juridictionnelle. Elle est donc susceptible d'être remise en cause par une juridiction classique.

Il est fait attribution de compétence expresse en la matière au Tribunal de Grande Instance de Versailles. La mise en œuvre d'un tel recours devant le tribunal entraîne que le nom de domaine reste gelé jusqu'à la décision finale. Cependant, depuis 2011 seuls deux recours judiciaires ont été mis en œuvre à l'encontre des décisions SYRELI.

⁹⁸ https://www.afnic.fr/medias/images/scope/scope_sur_syreli_janv-2014-FR.png



POUR CONCLURE...

La résolution des litiges en ligne ne peut exclure aujourd'hui la gestion des litiges relatifs aux noms de domaines. De nouvelles procédures rapides et économiques ont donc été développées notamment par l'OMPI.

La procédure UDRP, développée par l'OMPI, s'affirme aujourd'hui comme le modèle inégalé de résolution des litiges en ligne. Sa réussite repose sur ses Principes directeur lui permettant d'encadrer la résolution des différends de façon uniforme. Force de son succès, cette procédure a également été développée au sein des normes nationales. Ainsi en France, l'AFNIC a mis au point sa propre plateforme SYRELI selon les mêmes principes que ceux mis en œuvre par la procédure européenne.

Force des expériences précédemment entreprises sur la résolution extrajudiciaire des litiges, ces procédures relatives aux noms de domaine ont su mettre en avant des caractéristiques répondant à des impératifs de rapidité, de simplicité et d'économie.

CHAPITRE 3 : LES NOUVEAUTES EUROPEENNES SUR LA RESOLUTION DES LITIGES EN LIGNE

Et si la résolution en ligne des litiges était parfois le seul moyen d'obtenir justice ?⁹⁹ C'est le cas lorsqu'un litige porte sur un contrat de consommation conclu par Internet dans lequel, bien souvent, la valeur du litige est inférieure à celle des poursuites judiciaires. Cette idée est renforcée par les divergences de normes applicables selon les pays, notamment dans l'Union Européenne. Or, si l'absence de frontières semblait rendre difficile la régulation de l'Internet, le pluralisme des normes qui s'y appliquent aujourd'hui semble prouver le contraire. Cette inflation normative a amené les autorités européennes à déterminer un nouveau cadre de régulation extrajudiciaire des litiges en ligne.

INTRODUCTION

Comme nous l'avons étudié jusqu'à présent, la résolution extrajudiciaire des différends assure aux consommateurs un dispositif rapide, peu coûteux et plus accessible qu'une procédure judiciaire classique. Cependant, aujourd'hui dans l'Union Européenne de nombreux Etats membres ne sont pas dotés des organes adéquats pour permettre la mise en place de ces procédures (ou alors ils sont limités à certaines activités ou zones géographiques). De plus, on s'aperçoit que les consommateurs européens restent réticents au fait de réaliser des achats sur Internet, auprès de commerçants installés dans un autre Etats membres. A titre d'exemple en 2010, 40% des consommateurs européens ont effectué un achat en ligne dont 9% seulement étaient des achats transfrontaliers¹⁰⁰ !

⁹⁹ C. IAVARONE-TURCOTTE « Et s'il était possible d'obtenir justice en ligne ? », *Lex Electronica*, vol. 17.2, automne 2012, page 9

¹⁰⁰ A.L. FALKMAN « Bientôt une plateforme Internet européenne dédiée au règlement de consommateurs ? », www.journaldunet.com, publié le 23 janvier 2012, disponible sur : < <http://www.journaldunet.com/ebusiness/expert/50798/bientot-une-plateforme-internet-europeenne-dediee-au-reglement-des-litiges-de-consommateurs.shtml>>

1) DES MECANISMES EUROPEENS EXISTANTS MAIS INEFFICACES

Il existe de nombreuses procédures extrajudiciaires possibles au sein des différents Etats membres de l'Union Européenne pour permettre la résolution des litiges en ligne. Cependant ces mécanismes ont fait l'objet de nombreuses faiblesses comme le manque d'informations des acteurs susceptibles d'utiliser ces procédures mais également les différences existantes entre les procédures en elle-même, les diversités des langues utilisés ou de lois applicables dans les pays membres, la force obligatoire des décisions.

La Commission Européenne a analysé plus précisément la situation européenne et constate que ces faiblesses sont surtout dues à la faible qualité et quantité des organes nationaux et au manque d'égalité d'accès à ces dispositifs¹⁰¹. Sur le manque de qualité de ces organes de résolution elle s'arrête plus précisément sur le fait que les grands principes tels que la transparence, l'impartialité ou énoncés dans ses recommandations de 1998¹⁰² et de 2001¹⁰³, ne sont pas toujours respectés.

2) LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION EUROPEENNE EN 1998 ET EN 2001

En effet, il est nécessaire de revenir à la fin des années 90 pour mieux comprendre la situation actuelle. A cette époque, la Commission Européenne avait tenté à deux reprises d'émettre des recommandations sur la résolution extrajudiciaire des litiges, en 1998 puis en 2001. Elles avaient pour objectif de poser les grands principes que doivent, au minimum, respecter les organes de REL (impartialité, transparence, indépendance, respect du contradictoire,...) pour assurer leur bon fonctionnement.

¹⁰¹ Commission Européenne « Document de travail des services de la Commission résumé de l'analyse d'impact accompagnant le document : Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) et Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) » Bruxelles, publié le 29 novembre 2011, page 4, disponible sur : <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SEC:2011:1409:FIN:FR:PDF>>

¹⁰² Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115 du 17.4.1998, p. 31

¹⁰³ Recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L 109 du 19.4.2001, p. 56

Finalement ces recommandations se sont révélées aujourd'hui insuffisantes puisqu'elles n'imposaient des mesures qu'à l'échelon national et empêchaient donc d'une part une égalité d'accès devant les procédures de résolution des litiges en ligne, et d'autre part la mise en œuvre d'une information suffisante des consommateurs dans les secteurs du marché au détail. L'Union Européenne a alors relevé la nécessité de palier aux problèmes énoncés. Cependant, pour cela une nouvelle recommandation aurait été peine perdue puisqu'elle n'aurait pas eu d'impact supplémentaires aux précédentes. C'est pourquoi l'Union Européenne a fait le choix d'édicter une directive propre à cette résolution extrajudiciaire des litiges, puisque celle-ci a force obligatoire pour l'ensemble des Etats membres.

1) LES NOUVELLES REGLEMENTATIONS EUROPEENNES : L'AMELIORATION DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Suite à cette réflexion et dans sa quête d'un idéal de marché communautaire protecteur du consommateur et facilitant les transactions transfrontalières, la Commission Européenne a adoptée en 2011 une directive sur les contrats à distance¹⁰⁴. Cette dernière prévoyait une harmonisation de l'ensemble des normes sur la vente à distance (notamment sur l'information ou encore le droit des rétractations des consommateurs). Un mois plus tard, deux projets de textes ont été publiés par cette même institution préconisant de nouvelles mesures pour améliorer le règlement des différends de consommation par la voie extrajudiciaire. On trouve dans le premier texte une volonté de mettre en place des organes européens de résolution extrajudiciaires des litiges issus d'un contrat entre un commerçant et un professionnel (I). Le second projet préconise quant à lui la création d'une plateforme européenne unique de résolution des conflits de consommations entre les Etats membres (II). Cependant, s'il est indispensable d'introduire divers mécanismes de protection des consommateurs, il faut aussi veiller à ce que ces derniers disposent de recours effectifs en cas de litige avec un professionnel (III).

¹⁰⁴ Directive n°2011/83, relative aux droits des consommateurs, adoptée par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne le 25 octobre 2011.

I. UNE DIRECTIVE RELATIVE AU REGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION

On considère qu'en 2010, un consommateur sur cinq dans l'Union Européenne a eu des problèmes lors de l'achat de biens ou de services sur le marché européen ce qui a entraîné des pertes financières estimées à 0,4% du PIB Européen¹⁰⁵. Or si ces derniers avaient pu s'appuyer sur un système de résolution des litiges en ligne ils auraient économisé l'équivalent de 0,19% du PIB de l'Union ! Evidemment à côté de ce constat il faut noter que sur l'ensemble des consommateurs ayant fait l'objet d'un différend avec un professionnel issu d'un autre Etat membre, seuls peu d'entre eux ont intenté un recours pour résoudre ce conflit.

C'est pour pallier à ces difficultés que la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été adoptée le 13 mars 2013 par le Parlement Européen. Elle vise à mettre en place des organes européens de règlement extrajudiciaires des litiges entre les consommateurs et les professionnels. Ces institutions ont vocation à traiter des conflits, qu'ils soient nationaux ou transfrontaliers, issus de transactions de marchandises ou de prestations de service.

Nous analyserons tout d'abord le champ d'application et la procédure énoncés par cette nouvelle directive, (A) puis nous analyserons plus précisément les grands principes qu'elle énonce (B) afin de mieux comprendre les objectifs qu'elle poursuit (C).

¹⁰⁵ Commission Européenne « Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et le REL en ligne: un pas en avant pour le consommateur européen », MEMO 13/93, publié le 12 mars 2013, disponible sur : http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_fr.htm

A. CHAMP D'APPLICATION ET DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Cette nouvelle directive à un champ d'application considérablement élargi puisqu'elle a vocation à s'appliquer aux litiges contractuels issus de tous les secteurs¹⁰⁶. Ces conflits peuvent être nationaux ou transfrontaliers mais ils doivent concerner les obligations contractuelles issus d'un contrat de vente de bien ou de service, entre un professionnel et un consommateur tout deux résidant dans l'Union. La directive exclue cependant sept secteurs de son champ d'application dans lesquels on retrouve notamment les services d'intérêt général non économique, les secteurs de la santé ou l'éducation ou encore les litiges entre professionnels.

Cette directive impose des règles propres aux organes extrajudiciaires européens, comme toutes les institutions amenées à résoudre des litiges, ils devront répondre à certaines exigences de qualité pour garantir la mise en place de procédures efficaces et équitables en toute indépendance et transparence. Les différents Etats membres seront chargés de désigner les entités compétentes pour résoudre ce type de litiges. Ces dernières devront se porter candidates et présenter certaines informations¹⁰⁷ (telles que le nom, les coordonnées, leurs tarifs et règles de procédures,...). Puis les Etats évalueront si ces entités peuvent effectivement prétendre à la qualité d'organe de résolution extrajudiciaire européen des litiges, au regard des exigences fixées par le deuxième chapitre de la directive. Enfin, la liste finale des organes retenus devra être notifiée à la Commission par les Etats¹⁰⁸.

Concernant le déroulement de la procédure plus précisément le principe est que ces organes devront posséder leur propre site internet sur lequel les plaignants pourront déposer leur demande directement en ligne. On retrouve donc ici la reprise de certains des éléments issus des expériences que nous avons évoquées dans le premier chapitre. De plus, pour assurer les exigences propres aux procédures

¹⁰⁶ Article 2 : elle s'applique « aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable »

¹⁰⁷ Article 18 et 19 de la directive

¹⁰⁸ Article 20 de la directive

extrajudiciaires que sont la rapidité et le faible coût, le litige devra être traité en 90 jours maximum à compter de la réception de la plainte (sauf dans le cas d'un litige complexe) et ce traitement s'effectuera à titre gratuit ou moindre coût.

Ainsi, cette directive a vocation à harmoniser les critères de qualité à la fois des entités de règlement mais également des procédures en elles-mêmes afin que les REL soit « transparents, efficaces, équitables et de grande qualité »¹⁰⁹.

Le champ d'application ayant été délimité cela va nous permettre de mieux comprendre les nouveaux principes mis en place par cette directive et les objectifs qu'elle poursuit.

B. LES GRANDS PRINCIPES POSES PAR LA DIRECTIVE

Sur le fond, il faut noter que ce texte reprend de grands principes déjà énoncés par les recommandations antérieures de la Commission Européenne¹¹⁰. On retrouve les valeurs incontournables que sont l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité.

En effet, l'article 6 de la directive prône que les personnes physiques étant en charges d'une résolution extrajudiciaire d'un litige doivent avoir les compétences requises pour résoudre le conflit tout en restant indépendantes et impartiales. Dans la pratique le respect de ces principes est mis en œuvre par une nomination à durée limitée, des principes concernant la rémunération ou encore par le fait que les personnes en charge du litige ne doivent pas recevoir d'instruction de l'une des parties. Cette impartialité doit s'appliquer même lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une seule personne physique.

¹⁰⁹ Article 2§3 de la directive

¹¹⁰ Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, et recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation

L'article suivant, rappelle quant à lui le principe de transparence en imposant aux organes en charge de la résolution de ces litiges de mettre à la disposition du public diverses informations comme leurs coordonnées, le fait que l'entité figure sur une liste établie, les personnes physiques chargées du REL, leur appartenance à des réseaux d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers,... etc. Ces organes doivent également faire apparaître de façon publique leurs rapports annuels d'activités (nombre de litiges traités, recommandations sur les litiges récurrents, le temps moyen pour la résolution des litiges,...). L'ensemble de ces informations doivent apparaître de façon claire et compréhensible pour le public.

La directive a également vocation à imposer une certaine efficacité¹¹¹ de ces procédures dans les Etats membres. Pour cela la procédure REL doit être accessible tant en ligne que hors ligne et de façon gratuite ou ayant coût modique. La procédure doit être rapide puisque la décision doit être rendue dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours calendaire à compter de la réception du dossier complet.

Ces procédures doivent également être conformes à l'équité¹¹² notamment en respectant le principe incontournable du contradictoire, mais également en informant les parties de la possibilité de recourir à un avis indépendant pendant la procédure. Dans la continuité de ce principe, l'article 10 prévoit que les procédures de résolution extrajudiciaire des conflits doivent laisser aux parties le choix du caractère contraignant de la décision rendue et, le cas échéant, leur laisse prévoir la possibilité de saisir les juridictions compétentes.

Si sur les grands principes qu'elle énonce, cette directive semble reprendre des notions déjà évoquées par les précédentes recommandations de la Commission Européenne ; la force obligatoire dont est pourvue la directive assure à la réalisation de nouveaux objectifs.

¹¹¹ Article 8 de la directive 2013/11/UE

¹¹² Article 9 de la directive 2013/11/UE

C. LES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LA DIRECTIVE

Aujourd'hui le nombre d'opérations commerciales transfrontalières réalisées de façon électronique est encore faible mais il est en constante expansion dans les Etats membres. Pour stimuler le commerce électronique, la possibilité d'un recours unique au niveau européen à un système extrajudiciaire des litiges en ligne est rapidement apparue comme un outil essentiel.

Cette directive a donc été adoptée dans le but de pallier au manque d'efficience des systèmes nationaux (1) et ainsi trouver une solution encore plus protectrice du consommateur (2).

1. MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SYSTEME DE REL EUROPEEN GRACE A L'AMELIORATION LES ORGANES NATIONAUX

On compte aujourd'hui environ 750 dispositifs nationaux de résolution extrajudiciaire des litiges en ligne. Cependant, les disparités existantes entre ces différents organes se sont avérées être responsables du disfonctionnement du système au niveau européen. En effet, on considère qu'en 2010 plus de la moitié des réclamations reçues par le réseau CEC étaient liées à des opérations du commerce électronique et dont moins de 9% pouvaient être transmises à un organe REL dans un autre Etat membre¹¹³.

C'est pourquoi, comme toutes les normes édictées au niveau européen, cette directive à vocation à réduire les disparités entre les Etats membres notamment en matière de développement des organes, de divergences des politiques relatives à la résolution des litiges en ligne, etc. L'objectif étant donc de

¹¹³ Commission Européenne « Document de travail des services de la Commission résumé de l'analyse d'impact accompagnant le document : Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) et Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) » Bruxelles, publié le 29 novembre 2011, page 5, disponible sur : <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SEC:2011:1409:FIN:FR:PDF>>

palier à un manque de cohérence et d'efficacité de ces systèmes (comme vu en introduction). Cette directive entend donc passer par l'amélioration des systèmes de résolution des litiges en ligne nationaux, afin de pouvoir améliorer ces systèmes au niveau transfrontalier.

A titre d'exemple, la France n'a pour le moment pas de système unitaire de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation mais l'adoption de cette directive va devoir unifier et étendre la législation sur ce mode de règlement à tous les litiges de consommation.

L'Union Européenne permet donc le développement d'une action à l'échelle communautaire assurant ainsi la disparition des inégalités et le respect des grands principes européens de qualité, mais permet également une plus large sensibilisation des consommateurs à ce processus de résolution extrajudiciaire des litiges.

2. PERMETTRE UNE AMELIORATION DE LA CONFIANCE DU CONSOMMATEUR

Il est important de rappeler que la protection des consommateurs fait partie des compétences partagées entre l'Union Européenne et les Etats membres¹¹⁴ puisqu'elle est l'un des éléments clé du bon fonctionnement du marché intérieur. Pour répondre à ces objectifs, le développement du REL au niveau communautaire apparaît comme incontournable pour limiter les entraves au fonctionnement du marché, assurer une protection égalitaire entre les consommateurs et une uniformisation des conditions commerciales au niveau européen.

La mise en place des règles prévues par la nouvelle directive devrait donc avoir pour importante conséquence de renforcer la confiance consommateur dans ce type de procédures extrajudiciaires. En effet, en uniformisant les règles d'accès, celles imposées aux organes de règlement et celles encadrant

¹¹⁴ Art. 169 du TFUE : l'Union contribue, entre autres, à la protection des intérêts économiques des consommateurs ainsi qu'à la promotion de leur droit à l'information et à l'éducation afin de préserver leurs intérêts.

la procédure, l'objectif recherché est de faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de résolution des litiges en ligne¹¹⁵. En effet, pour améliorer le développement du commerce en ligne dans l'Union Européenne, il est important pour les consommateurs et les professionnels de pouvoir avoir accès à des moyens de recours extrajudiciaires, efficace, peu coûteux mais surtout uniforme dans l'espace communautaire.

La directive renforce cette protection autour de deux axes : les consommateurs doivent recevoir des informations sur l'organe compétent pour résoudre leurs litiges transfrontaliers de façon extrajudiciaire, et ces consommateurs ainsi que les entreprises devront avoir connaissance des dispositifs de résolution extrajudiciaire des litiges et de leur emploi notamment dans un contexte transfrontalier.

D'autre part, les professionnels de chaque pays européens auront le choix de décider s'ils s'engagent de recourir à ces organes en cas de conflit. Dans ce cas, ces professionnels s'engageront à diffuser des informations sur ces nouveaux organes et leurs possibilités de procédures auprès des consommateurs. Cette communication doit se faire à travers leur site internet notamment grâce à un lien permettant d'accéder directement à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne (que nous analyserons dans le paragraphe suivant) mais doit également être énoncée dans les conditions générales de vente de l'entreprise.

De plus, le texte prévoit certaines obligations incombant aux professionnels notamment en matière d'assistance et d'information (notamment l'article 13 de la directive qui impose que la communication aux consommateurs des informations concernant l'organe REL dont le professionnel relève, incombe à ce dernier).

Finalement, cette directive devra être transposée par les Etats membres au plus tard à la fin du premier semestre 2015. Dès lors les dispositifs extrajudiciaires de résolution des litiges en ligne seront

¹¹⁵ Article 5 : « l'accès des consommateurs aux procédures de REL et [faire] en sorte que les litiges relevant de la [...] directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la [...] directive »

uniformisés à l'échelle de l'Union Européenne. En France, la DGCCRF a déjà lancé un groupe de travail en septembre 2013 (présidé par M. Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers) ayant pour objectif de dresser un état des lieux de la médiation dans le pays, de sensibiliser les secteurs professionnels concernés et de dégager les orientations possibles au regard de la directive.

La directive REL a donc vocation à instaurer une procédure harmonisée de règlement de tous les litiges contractuels grâce à des organes nationaux répondant à des critères de qualité et d'efficacité, permettant une confiance des consommateurs dans ces modes de résolution. Cette directive a été complétée par un règlement, adopté le même jour, relatif quant à lui aux règlements des litiges en ligne des différends de consommations.

II. LE REGLEMENT RELATIF AUX REGLEMENTS EN LIGNE DES LITIGES DE CONSOMMATION (RLLC)

Ce règlement¹¹⁶ a été adopté à la même date que la directive par le Parlement Européen. Il a pour objectif de permettre la mise en place d'une plateforme européenne de résolution des litiges en ligne en reliant l'ensemble des organes nationaux de l'Union Européenne. En réalité ce règlement doit être vu comme un complément à la directive précédemment étudiée. La plateforme sera accessible directement par le portail de « l'Europe est à vous ».

Il est important de déterminer le champ d'application du règlement (A) pour pouvoir étudier les fonctions envisagées pour cette nouvelle plateforme (B). D'autre part, sa création va entraîner la mise en place d'une procédure adaptée à son fonctionnement (C) ainsi que la définition d'objectifs qui lui sont propres (D).

¹¹⁶ Règlement n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

A. CHAMP D'APPLICATION DU REGLEMENT

Ce règlement a un champ d'application bien plus limité que la directive. En effet, la plateforme s'adresse aux conflits entre consommateurs et professionnels émanant d'un contrat de vente de bien ou de prestation de service effectués en ligne uniquement. Cependant, il importe peu que le différend soit domestique ou transfrontalier. Elle devrait être mise en service au plus tard fin 2015 dans l'ensemble des Etats de l'Union Européenne.

Les dispositions prévues dans ce règlement ont vocation à organiser la mise en place d'une plateforme unique de règlement des litiges en ligne dans l'Union Européenne. Celle-ci sera concrétisée par un site internet interactif. Elle sera développée et financée par la Commission Européenne et va être élaborée dans une conception universelle visant à être accessible et utilisable par tous. Le règlement prévoyait qu'au plus tard le 9 janvier 2015 cette plateforme devrait être testée par la Commission.

B. LES FONCTIONS DE LA PLATEFORME

Au-delà de son développement, c'est la Commission Européenne qui sera en charge de gérer cette plateforme. Cet outil a vocation à être simple et accessible par tous les consommateurs : il devrait devenir le guichet unique pour les réclamations relatives aux litiges en ligne. Pour cela, la plateforme aura différentes fonctions.

1. METTRE A DISPOSITION DU PUBLIC DES INFORMATIONS RELATIVES A LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

Au-delà de son développement, c'est la Commission Européenne qui sera en charge de gérer cette plateforme. Cet outil a vocation à être simple et accessible par tous les consommateurs : il devrait devenir le guichet unique pour les réclamations relatives aux litiges en ligne. Pour cela, la plateforme aura différentes fonctions.

2. DEVENIR UN RESEAU DE POINTS DE CONTACTS POUR LA RESOLUTION DES LITIGES EN LIGNE

Le règlement prévoit également que chaque Etat membre de l'Union Européenne devra désigner un point de contact permettant la résolution des litiges en ligne et transmettra son identité et ses coordonnées à la Commission Européenne. Ces organes de résolution peuvent être des membres du réseau des Centres européens des consommateurs, des associations de consommateurs ou tout autre organisme¹¹⁷ mais ils doivent avoir au moins deux conseillers spécialisés dans la résolution des litiges en ligne.

Le rôle précis de ces points de contact sera régi par un ensemble de règles communes à l'espace communautaire mais leur mission sera de fournir des informations générales sur les droits des consommateurs et les recours possible lors d'un litige issu d'un achat en ligne : ce sont de véritables conseillers en matière de RLL. Ces organes devront également rendre compte de leurs activités à la Commission Européenne au cours de réunion ayant lieu tous les deux ans. Ces rencontres ont pour but de permettre aux organes des différents Etats membres d'échanger entre eux et de signaler tout problème récurrent sur la plateforme.

¹¹⁷ Article 7---1 du règlement relatif aux règlements en ligne des litiges de consommation

3. ACCOMPAGNER LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

La plateforme aura un véritable rôle conducteur dans la résolution du litige puisque c'est elle qui mettra en relation les différentes parties : le plaignant, le défendeur et l'organe qui sera en charge de la résolution du différend entre eux. Elle permettra de fournir au plaignant le formulaire électronique lui permettant de rédiger sa plainte. Ce formulaire doit être facilement accessible pour le public. C'est également grâce à cette plateforme en ligne que le défendeur sera averti qu'une plainte a été déposée contre lui. Cette notification doit être faite sans délai. Enfin, c'est par cette plateforme qui informera l'organe de résolution extrajudiciaire choisi par les parties pour la résolution du litige et qui lui transmettra le dossier¹¹⁸.

Cet accompagnement sera renforcé par le rôle des points de contacts RLL présents dans chaque Etat membre, qui auront vocation à accompagner la communication entre les parties et l'organe de résolution extrajudiciaire du litige compétent par l'intermédiaire de la plateforme, lorsqu'il s'agit d'un litige transfrontalier (sauf lorsque l'Etat a étendu la compétence de l'organe aux litiges nationaux).

Cette plateforme a donc vocation à être un intermédiaire entre les parties et par conséquent faciliter la communication lorsque ces parties ne parlent pas la même langue ou ne sont pas soumis aux mêmes règles nationales.

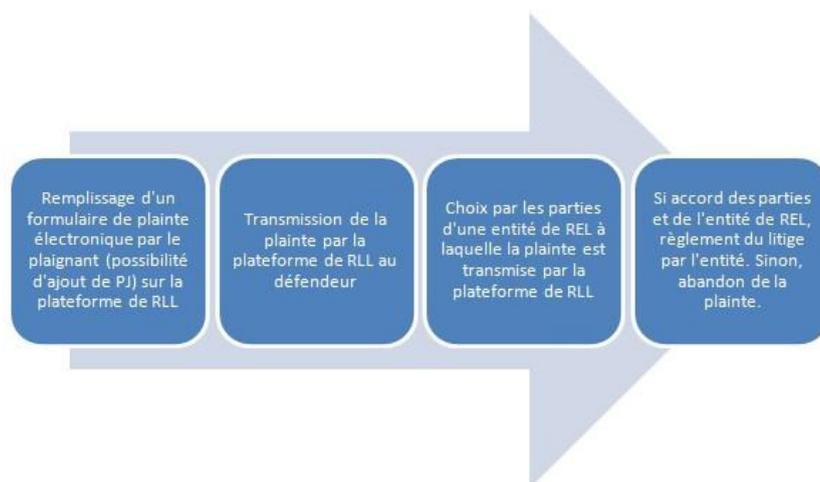
C. LA PROCEDURE MISE EN ŒUVRE SUR LA PLATEFORME

Sur le même principe que les plateformes étudiées jusqu'ici, le plaignant pourra y déposer sa plainte qui sera alors transmise à l'organe extrajudiciaire national compétent. Mais la véritable nouveauté réside dans le fait qu'une fois la demande faite par le consommateur, le professionnel sera avertie de

¹¹⁸ Article 9 du règlement relatif aux règlements en ligne des litiges de consommation

l'ouverture de cette procédure et les deux parties pourront se mettre d'accord sur le choix de l'organe auquel sera soumis leur litige. Ainsi à titre d'exemple, un consommateur français insatisfait d'une commande qu'il a effectué sur Internet pour acheter un bien auprès d'un professionnel italien, pourra légitimement déposer une plainte électronique sur cette nouvelle plateforme. Dès lors cette dernière analysera les informations données sur le différend pour proposer un ou plusieurs organes habilités pour régler de façon extrajudiciaire un tel conflit. Différentes informations seront fournies par la plateforme pour permettre aux parties de faire leur choix sur l'organe qui sera en charge du litige, telles que la langue et la durée de la procédure, le coût de cette procédure ou encore la force obligatoire ou non de la décision rendue.

Il faut cependant envisager le cas où les parties se retrouvaient dans l'impossibilité de trouver un accord ou encore si l'une d'elle refuserait de résoudre le litige par la voie extrajudiciaire. En effet, dans ce cas le règlement prévoit que les parties seront, dans ces circonstances, dans l'obligation de soumettre leur différend aux juridictions compétentes en la matière. A l'inverse, si un accord est trouvé entre les parties concernant le choix de l'organe en charge du litige, la plateforme transmettra alors automatiquement la plainte à cet organe.



A.BENSOUSSAN « Litiges : une plateforme de règlement en ligne pour les consommateurs »¹¹⁹

¹¹⁹ A.BENSOUSSAN « Litiges : une plateforme de règlement en ligne pour les consommateurs », le droit du numérique et des technologies avancées, publié le 30 août 2013, disponible sur : <http://www.alain-bensoussan.com/plateforme-litiges-consommateurs/2013/08/30/>

Finalement, il s'agit en réalité d'un nouveau moyen de communication totalement électronique, entre les parties et les organes extrajudiciaires nationaux compétents dans la résolution du litige soumis. Il découle de ce constat un avantage évident à cette plateforme : l'utilisation d'internet comme moyen de communication permet aux procédures de se dérouler de façon beaucoup plus rapide. Mais pour aller plus loin dans ce souci de respect d'efficacité et de rapidité, prônés par les organes de règlement extrajudiciaires, cette plateforme devra traiter la demande qui lui sera soumise en maximum trente jours.

Pour plus de lisibilité, le site internet matérialisant cette plateforme devra être interactif et convivial afin de relier l'ensemble les organes de résolution des litiges nationaux. C'est pourquoi elle sera accessible dans toutes les langues officielles de l'Union Européenne : les consommateurs pourront donc émettre leur plainte dans leur langue. Cette possibilité va faciliter la résolution des conflits puisque aux parties vont pouvoir utiliser la plateforme même lorsqu'ils ne parlent pas la même langue.

D. LES OBJECTIFS DE LA PLATEFORME

1. ENCOURAGER LES TRANSACTIONS TRANSFRONTALIÈRES EN LIGNE

Le premier objectif de cette plateforme est de toute évidence de favoriser le développement du commerce électronique au sein de l'Union Européenne et donc de contribuer au Plan Numérique Européen.

Pour faciliter le développement de ce commerce, la plateforme a pour mission d'inciter les professionnels à avoir recours à ce mode de règlement des différends. Cette volonté est d'autant plus forte que les Etats restent libres de pouvoir mettre en place des normes internes contraignant les professionnels à recourir à ces procédures extrajudiciaires, ou encore des règles permettant à ces organes de rendre de décisions contraignantes pour les professionnels.

2. LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'un des autres enjeux pour cette plateforme va être d'assurer une protection renforcée pour l'ensemble des données à caractère personnel qui vont être enregistrées dans sa base de données. Pour protéger ce traitement le règlement a édicté différentes normes propre à la plateforme. D'une part, ces données ne pourront être conservées pendant une durée supérieure à six mois après la clôture du litige. D'autre part, l'organe de résolution extrajudiciaire du litige en charge du différend, les points de contacts pour le RLL et la Commission seront les seuls à pouvoir avoir accès à ces données et seront tenus responsables de leur traitement. Le règlement prévoit en sus que la Commission sera libre de convenir de mesures complémentaires pour assurer la sécurité de ces données.

Grâce à ce nouveau règlement RLL, les consommateurs et les professionnels de l'Union Européenne auront désormais la possibilité de demander la résolution de leurs différends issus d'achats en ligne à une plateforme unique. Cette dernière reliera toutes les entités nationales réalisant des résolutions extrajudiciaires des conflits, tout en mettant à la disposition des plaignants un formulaire de plainte accessible dans toutes les langues de l'Union Européenne.

Mais alors que la volonté européenne de protéger les consommateurs du déséquilibre de la relation commerciale est de plus en plus forte, la France a également mis en place ces propres normes de droit de la consommation afin de s'adapter aux nouvelles formes de litiges en ligne.

III. La Loi HAMON : la protection « à la française » du cyberconsommateur

La loi Hamon est la transposition de la directive « « Droit des consommateurs » de 2011 ; et si de nombreux Etats européens ont déjà inséré ces nouvelles règles dans leurs droits internes, la France n'a adopté cette normalisation qu'en 2013. Il est évident que comme toute directive, les interprétations qui en sont faites peuvent varier d'un Etat membres à l'autre. En France, cette interprétation est récente puisqu'elle a été adoptée par le Parlement le 13 février 2014 et validée par le Conseil Constitutionnel le 13 mars 2014.

Finalement cette loi est entrée en vigueur suite à sa publication au Journal Officiel le 18 mars 2014 et est entrée en vigueur¹²⁰. Il faut cependant noter que toutes ces nouvelles résolutions ne s'appliquent qu'aux contrats conclus après le 14 juin 2014 et dans le cas où les décrets d'application correspondant ont été publiés au Journal Officiel.

Nous analyserons donc tout d'abord les grandes nouveautés posées par la loi Hamon en matière de protection du cyberconsommateur (A). Puis nous verrons plus précisément la mise en œuvre des actions collectives, point phare de cette nouvelle loi (B).

¹²⁰ Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

A. Les grandes nouveautés en matière de protection du cyberconsommateur

Issue de la transposition de la directive de 2011, la loi Hamon a vocation à combler certaines lacunes existantes en droit de la consommation. En effet, elle a pour objectif de lutter contre le déséquilibre pouvant naître entre les parties à un contrat de consommation. C'est pourquoi dans ce paragraphe nous verrons succinctement les différents apports de la loi visant à protéger le consommateur et donc à lui donner confiance dans le commerce électronique. Ces nouveautés se concrétisant par un allongement du délai de rétractation (1), la suppression des cases à décocher (2), le renforcement des réglementations encadrant le démarchage téléphonique (3) et enfin les grandes nouveautés en matière de livraison (4).

1. UN ALLONGEMENT DU DELAI DE RETRACTATION

Le délai de rétractation peut se définir comme la durée de réflexion offerte à un consommateur pour pouvoir annuler le consentement qu'il a donné à conclusion d'un contrat à distance ou suite à un démarchage téléphonique. Dans le cas où le contrat incluait la livraison du bien ce délai ne commencera alors à courir qu'à partir de la livraison de celui-ci. Ce droit a vocation à s'appliquer sans que le consommateur n'ait à motiver sa décision, ni à supporter des coûts supplémentaires à ceux prévus¹²¹. Ce délai avait été fixé par la loi de 1993¹²² et codifié à l'article L.121-21 du code de la consommation. En effet, ce dernier prévoyait que le consommateur disposait d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation. Désormais cette durée est étendue à quatorze jours et s'applique à tous les produits et services même achetés d'occasion ou lors de promotions, soldes ou déstockage (la loi prévoit tout de même treize exceptions listées à l'article L. 121-21-6 du code de la consommation). Le délai de remboursement par le cybercommerçant a, quant à lui, été ramené à 14 jours.

¹²¹ Les articles L. 121-21-3 à L.121-21-5 du code de la consommation prévoient les coûts devant être supportés par le consommateur

¹²² Loi n°93-949 du 26 juillet 1993

Une étude réalisée par Cosmore pour UPS en 2013 nous précise à ce sujet que 61% des consommateurs se déclarent prêts à acheter d'avantage avec une politique de retour « sans tracas ». Ces chiffres nous montrent donc l'importance du délai de rétractation dans les politiques pratiqués par les cybercommerçants.

S'il semble que cet élargissement soit une véritable contrainte pour de nombreux cybercommerçants, certains ont, à l'inverse, utilisé cette stratégie comme un nouvel atout marketing. Ainsi on voit des entreprises qui ont largement allongé ce délai en proposant jusqu'à 100 jours de rétractation à leurs clients, comme le site de e-commerce de Sarenza¹²³. Cette nouveauté s'inscrit donc parfaitement dans la volonté de protéger le consommateur lors de ses achats en ligne.

En pratique, le cybercommerçant met à la disposition des internautes un formulaire de rétractation pendant la phase précontractuelle (il peut par exemple être mis en ligne directement sur le site internet du vendeur). Le décret d'application de la loi proposera un formulaire-type dont les commerçants pourront s'inspirer pour le rédiger.

2. LA SUPPRESSION DES CASES A DECOCHER

Il est aujourd'hui courant pour un cyberconsommateur de devoir faire face aux options pré-cochées lors de la conclusion d'un contrat en ligne. En effet, nombreux sont les services d'achats en ligne qui proposent certaines options supplémentaires et payantes en les cochant de façon automatique dans le contrat de vente en ligne. L'exemple le plus fréquent est celui de l'assurance facultative. Ainsi, il n'est pas rare de voir des cyberconsommateurs qui, ayant omis de décocher ces cases avant de passer commande, se retrouvent dans l'obligation de payer une option qu'ils ne souhaitaient pourtant pas.

¹²³ Les conditions générales de vente de Sarenza sont disponibles sur : <http://www.sarenza.com/CGV>

Pour lutter contre cette stratégie défavorable aux consommateurs, la loi Hamon a désormais interdit le pré-cochage de certaines options dans la conclusion d'un contrat en ligne. Pour appuyer cette interdiction, l'article L. 114-1 du code de la consommation impose désormais que toute option payante non-sollicités ayant été facturées peuvent faire l'objet d'un remboursement par le cybercommerçant. Cependant, en réalité cette nouveauté était déjà prévu par la directive de 2011 relative aux droits des consommateurs (dont la loi Hamon est la transposition) les commerçants avaient donc été déjà informés de cette modification.

3. LES NOUVEAUTES CONCERNANT LA LIVRAISON

La loi Hamon a également eu pour objectif de protéger le consommateur quant à la livraison de son bien, et ce notamment concernant les délais de livraison (a). On notera également de nouvelles règlementations concernant les colis endommagés (b) et les taxes d'aéroport (c).

a) LES DELAIS DE LIVRAISON

Connaître le délai de livraison est un élément indispensable pour le consommateur, pouvant même aller jusqu'à conditionner son achat. C'est pourquoi il doit être fourni être fournie par le commerçant de façon claire, lisible et compréhensible. Jusqu'à l'adoption de la grande loi sur la consommation, dans le cas où l'exécution du contrat n'était pas immédiate, le e-commerçant avait pour seule obligation de préciser la date limite à laquelle ils s'engageaient à livrer le bien à son client. Cependant, le code de consommation ne fixait aucun délai maximum concernant cette livraison.

Face à cela la loi Hamon a eu pour ambition de renforcer cette obligation d'information précontractuelle. Désormais les cybercommerçants seront dans l'obligation de donner aux consommateurs un délai ou une date à laquelle ils s'engagent à exécuter le contrat (c'est-à-dire à livrer

le bien ou à réaliser la prestation). Cette information doit nécessairement être communiquée au consommateur avant la conclusion du contrat, et donc avant la confirmation de la commande. De la même façon, s'il existe certaines restrictions de livraison (concernant la zone géographique, certains types de produits ou modes de livraison) ces informations devront être communiquées au cybercommerçant dès le début de la commande.

Il est important de relever la différence existante entre la livraison et l'expédition car un site qui mettrait uniquement en avant une « expédition sous 24h » ne répondrait pas à l'obligation lui incombant. C'est pourquoi, à défaut de date précise la loi prévoit que le délai maximum de livraison pour le commerçant sera plafonné à trente jours. En cas de non-respect de cette règle, le cybermarchand aura la possibilité de dénoncer le contrat dès lors que le dépassement de ce délai sera supérieur à sept jours. Cependant, il pourra également accorder au commerçant un « délai supplémentaire raisonnable » (non défini par la loi) par lettre ou mail, pour lui permettre de livrer le bien.

b) LES COLIS ENDOMMAGES

La responsabilité du marchand concernant la livraison du bien et les risques émanant du transport de celui est un point qui a également été éclairci par cette nouvelle loi. Le cybercommerçant a toujours été considéré comme le responsable de plein droit en charge de la bonne exécution du contrat. Cette responsabilité s'appliquait même dans le cas où les obligations étaient exécutées par un prestataire mandaté.

La loi Hamon n'a en aucun cas modifié cette responsabilité, cependant elle est venue apporter certaines précisions quand la responsabilité de la livraison. Rappelons comme nous l'avons vu précédemment que le cybercommerçant doit nécessairement réaliser la livraison du bien dans le délai

prévu. Or, cette responsabilité ne peut pas être déchargée même dans le cas où un transporteur réaliserait la livraison pour le compte du cybermarchand. En cas de perte du colis par le transporteur, la loi précise par conséquent que ce dernier ne pourra pas être tenu responsable devant le consommateur : c'est le commerçant qui devra rembourser le client lésé. Cependant, cette responsabilité ne l'empêche en aucun cas de se retourner par suite contre son transporteur.

Ainsi la souscription à une assurance de transport (souvent payante) est donc totalement illicite.

c) LE REMBOURSEMENT DES TAXES D'AÉROPORT

La loi Hamon impose également une nouvelle obligation réglementaire concernant les taxes d'aéroport. Jusqu'à l'adoption de cette loi l'annulation d'un billet d'avion par un consommateur pouvait entraîner le remboursement des taxes d'aéroport par le transporteur aérien. Désormais cette pratique est devenue obligatoire. De plus, une compagnie aérienne ne pourra désormais plus appliquer de frais supplémentaire sur le montant du remboursement.

B. L'ACTION DE GROUPE

Pour la première fois la loi Hamon met en place en France une possibilité pour le consommateur d'agir en justice de façon collective. L'action de groupe aura pour but de permettre « la réparation des préjudices individuels subis par un groupe de consommateurs, placés dans une situation identique ou similaire, et causé par un même consommateur, du fait de manquements à ses obligations légales ou contractuelles à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services, ou du fait de pratiques anticoncurrentielles ». Cette possibilité a longtemps été attendue en Europe alors qu'elle était déjà couramment utilisée aux Etats-Unis sous le nom de « class action ». En France la nécessité de mettre en place ce type de recours s'est avéré nécessaire au regard des lacunes juridiques sur la protection des

consommateurs mais également pour combler le déséquilibre pouvant exister entre les préjudices de faible montant et le coût d'une action individuelle devant la justice.

Finalement, les actions de groupe poursuivent de façon évidente les mêmes objectifs que les nouveaux modes de résolution extrajudiciaire des conflits. Nous verrons cependant que le champ d'application de ces actions est limité aux seules associations agréées (A) c'est pourquoi une procédure propre à ces nouveaux recours a été envisagée (B).

1. CHAMP D'APPLICATION D'UNE ACTION COLLECTIVE

Seules les associations de consommateurs agréées pourront initier une action collective : celles-ci exercent donc un rôle de filtre de ces actions de groupe. Cependant le point important à retenir ici et que les consommateurs souhaitant participer à l'action n'ont pas nécessairement besoin d'adhérer à l'association initiant la procédure. Cela signifie donc que les consommateurs ne financeront donc pas directement l'action introduite : par conséquent ils ne seront pas tenus en cas d'échec de la procédure. Cependant, ils devront forcément adhérer à un groupe ad hoc créé spécialement pour cette action.

En réalité le consommateur qui souhaite participer à une action collective donnera mandat à l'association agréée en charge de celle-ci, mais ne sera pas directement partie au procès.

Les personnes concernées par l'action collective sont donc limitée aux consommateurs. De même, son périmètre global est borné aux litiges de consommation et aux atteintes découlant du droit de la concurrence. Ainsi elle trouvera tout son intérêt notamment dans les cas de clauses abusives. En effet, l'association déterminera les contrats contenant la clause litigieuse et les conséquences de celle-ci sur les consommateurs afin de pouvoir délimiter des groupes d'individus ayant chacun une proposition d'indemnisation.

Face à l'apparition de ces nouvelles formes de recours « à l'américaine », les startups françaises ont très vite mis en place des possibilités de participation à ces actions par Internet. Ainsi l'entreprise Demander Justice, précédemment citée, a développé sa plateforme intitulée « actioncivile.com » qui est la première en France à proposer des actions collectives en ligne conforme au droit français.

2. UNE PROCEDURE EN DEUX JUGEMENTS

Comme toute procédure, certaines conditions de recevabilité de l'action seront à vérifier au préalable. Puis la procédure en elle-même a été décomposée en deux phases distinctes de décision : la première concernant la responsabilité du professionnel (a) et la seconde sur le mode d'indemnisation des consommateurs (b).

a) UN JUGEMENT SUR LA RESPONSABILITE DU PROFESSIONNEL

La première phase sera constituée d'un jugement au fond au sujet de la responsabilité du professionnel. En effet, le Tribunal de Grande Instance qui aura été saisi par l'association agréée, devra juger un professionnel ayant porté atteinte à un groupe de consommateurs.

L'association en charge de la plainte devra dénoncer les manquements du professionnel quant au respect de ses obligations légales ou contractuelles ou alors lorsque ces manquements sont constitutifs d'une pratique anticoncurrentielle. D'autre part, l'association devra démontrer que ces manquements ont causé un préjudice matériel à des consommateurs.

Le juge va donc devoir déterminer le groupe de consommateurs qui sera concerné par le manquement du professionnel mis en cause (comme par exemple les abonnés à un opérateur de télécommunications) mais également déterminer le mode d'indemnisation de ce groupe de plaignants.

b) UN JUGEMENT SUR LE MODE D'INDEMNISATION DES CONSOMMATEURS

Cette seconde phase serait entièrement consacrée à l'indemnisation des consommateurs. Cette réparation peut intervenir dans le cadre d'une médiation entre le professionnel et l'association ou alors par une décision du juge imposant un montant d'indemnisation pour chaque consommateur (ou d'un schéma d'indemnisation).

Il faut noter que pour pouvoir obtenir une réparation le consommateur devra se signaler auprès de l'association.

Pour aller plus loin dans la définition de ce mode d'indemnisation, le juge devra aussi décider si les consommateurs devront s'adresser directement au professionnel pour obtenir la réparation qui leur est due (indemnisation directe) ou si l'association servira d'intermédiaire (indemnisation indirecte).

C'est également le juge qui ordonnera les mesures de publicités du jugement ainsi que les délais procéduraux pour que la procédure soit licite.

La loi Hamon vient donc compléter notre balayage des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges en ligne. En effet, si les procédures qu'elle met en place n'ont pas forcément vocation à être extrajudiciaires, elles visent à atteindre les mêmes objectifs que sont la protection du consommateur (notamment dans ces achats en ligne) et le développement d'un marché unique propice au e-commerce.

POUR CONCLURE...

Ces nouveaux textes vont donc contribuer à l'uniformisation et unification du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en ligne dans l'Union Européenne. Cette volonté de mettre en avant ces nouveaux modes de règlements est renforcée par le fait que les professionnels vont désormais devoir préciser, de façon claire et compréhensible pour les consommateurs, dans les mentions obligatoires présentes sur leur site internet ainsi que dans les conditions générales de vente mise en œuvre, de l'existence de ces nouveaux outils de règlement des conflits. Ainsi, le développement de ce nouveau procédé de résolution des différends unifié à vocation à améliorer le fonctionnement du marché européen en renforçant la confiance entre les consommateurs et les commerçants, en permettant aux entreprises d'améliorer leur réputation et leur relation-client.

La Loi Hamon quant à elle est la transition française de la volonté européenne de protéger le consommateur pour développer son marché unique. Aujourd'hui la France s'est donc doté de sa propre législation en la matière en reprenant notamment l'incontournable modèle des « class actions » américaines pour répondre aux impératifs de simplicité, de rapidité et d'économique qui sont désormais les critères essentiels permettant la résolution d'un litige qu'elle soit extrajudiciaire ou par le biais des juridictions classiques.

BIBLIOGRAPHIE

I – OUVRAGES GENERAUX ET SPECIALISES

A.CRUQUENAIRE., « Le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux noms de domaine, analyse de la procédure UDRP », Bruylant, 2002 pp.9-11.

Benjamin G. DAVIS, « Compétitions pour le règlement des litiges par Internet : pistes de réflexion pour l'avenir », dans La technologie au service du règlement des différends commerciaux, 2004.

J.F. CODERE « Un pas de plus vers un tribunal du commerce électronique » 2001.

K. BENYEKHFLEF & F. GELINAS, Le règlement en ligne de conflits, collection Droit et Technologies, édition Romillat, 2003

N.BEAURAIN et E. JEZ, « Les noms de domaine de l'Internet », Litec 2001

U. DRAETTA, Internet et Commerce Electronique en Droit International des Affaires, Bruxelles, Bruylant, 2002.

II – MEMOIRES ET RAPPORTS

Commission Européenne « Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et le REL en ligne: un pas en avant pour le consommateur européen », MEMO 13/93, publié le 12 mars 2013, disponible sur : http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_fr.htm

Commission Européenne « Document de travail des services de la Commission résumé de l'analyse d'impact accompagnant le document : Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC) et

Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC) » Bruxelles, publié le 29 novembre 2011, page 5, disponible sur : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SEC:2011:1409:FIN:FR:PDF>

I. SIDIBE, Mémoire sur la « Stratégie de fidélisation dans le marketing des services », Bercy Institute, 2008 ; disponible sur http://www.memoireonline.com/06/09/2165/m_Strategie-de-fidllisation-dans-le-marketing-des-service5.html.

J.F. POUSSARD (directeur d'étude) « Livre Blanc KEEP ALERT – Le cybersquatting en 2012 », mai 2013, disponible sur : <http://www.keepalert.com/images/keepalert-livre-blanc-cybersquatting-2012.pdf>.

K. BENYEKHFLEF, colloque « La justice du 21ème siècle » organisé par le Ministère de la Justice Française, atelier « Régler ses conflits sans le juge ? », Paris, 10 janvier 2014.

P. WOLF et L. VALLEE « Cyber-conflits, quelques clefs de compréhension », INHESJ / ONDRP – Rapport 2011.

R. GOLLA, « La régulation de l'internet : noms de domaine et droit des marques », thèse Aix-en-Provence, 16 octobre 2002 (version non publiée).

III – ARTICLES

✓✓ ARTICLES SANS AUTEUR

Communiqué de presse OMPI « L'OMPI lance les procédures UDRP entièrement électroniques » - Genève - 11 décembre 2009 - disponible sur http://www.wipo.int/pressroom/fr/articles/2009/article_0057.html.

Me Itéanu à M.-J. Gros, « Difficile de se faire un nom sur la Toile », Libération, 4 juillet 2000, p. 34

Rapport final du Processus de l'OMPI sur les noms de domaine de l'Internet rendu le 30 avril 1999 disponible sur : <http://www.wipo.int/amc/fr/processes/process1/>.

OCDE « Protection de la vie privée en ligne – Orientations politiques et pratiques de l'OCDE », OECD Publishing, 18 nov. 2003 page 195.

✓✓ **ARTICLES AVEC AUTEUR**

A.BENSOUSSAN « Litiges : une plateforme de règlement en ligne pour les consommateurs », le droit du numérique et des technologies avancées, publié le 30 août 2013, disponible sur : <http://www.alain-bensoussan.com/plateforme-litiges-consommateurs/2013/08/30/>

A.BENSOUSSAN, « Noms de domaine : l'OMPI dématérialise la procédure de recours », 30 mars 2010 disponible sur : <http://www.alain-bensoussan.com/noms-de-domaine-lompi-dematerialise-la-procedure-de-recours/2010/03/30/>

A. CRUQUENAIRE et F. PATOUL « Le développement des modes alternatifs de règlements des litiges de consommation : quelques réflexions inspirées par l'expérience ECODIR » ; Lex Electronica, vol. 7, n°2, Printemps.

A.ROUSSOS « La résolution des différends » Lex Electronica, vol. 6, n°1, printemps 2000.

A.L. FALKMAN « Bientôt une plateforme Internet européenne dédiée au règlement de consommateurs ? », www.journaldunet.com, publié le 23 janvier 2012, disponible sur : < <http://www.journaldunet.com/ebusiness/expert/50798/bientot-une-plateforme-internet-europeenne-dediee-au-reglement-des-litiges-de-consommateurs.shtml>>

C. CHASSIGNEUX « Nouvelles voies offertes pour la résolution des conflits en ligne », Lex Electronica, volume 5 n°1, printemps 1999.

C. IAVARONE-TURCOTTE « Et s'il était possible d'obtenir justice en ligne ? », Lex Electronica, vol. 17.2, automne 2012, page 9

C. JARROSSON, « Les frontières de l'arbitrage », Rev.arb., 2001

E. A. CAPRIOLI « Arbitrage et médiation dans le Commerce électronique : l'expérience du Cyber-Tribunal », Revue de l'arbitrage n°2, 1999.

G. MANCEC « L'avenir des noms de domaine annulés en procédure extrajudiciaire », 4 décembre 2013, disponible sur : <http://www.keepalert.fr/annulation-noms-domaine-udrp-ompi>

John Perry BARLOW, « A declaration of the independence of Cyberspace », disponible sur : www.eff.org/Publications/John_Perry_Barlow/barlow_0296.declaration.

J.P. BONAFE-SCMITT, La Médiation : une justice douce, Paris, Syros-Alternatives, 1992.

K. BENYEKHFLEF et F. GELINAS, Le règlement en ligne des conflits - Enjeux de la cyber-justice, op.cit, note 188.

L. MOATTI-NEUER, « E-commerce : résoudre les litiges en ligne », Les Echos, 14/10/2002, disponible sur : www.lesechos.fr/14/10/2002/LesEchos/18760-558-ECH_e-commerce---resoudre-les-litiges-en-ligne.htm

N. DREYFUS, « Marques et noms de domaine de l'Internet », Droit des technologies avancées, volume 8,n°1/2001, Germes.

O. CACHARD « La régulation internationale du marché électronique », Paris, LGDJ, 2002, page 323
Enquête présentée dans le cadre du colloque « La justice du 21ème siècle : le citoyen au cœur du service public de la justice » à la Maison de l'Unesco, à Paris, les 10 et 11 janvier 2012 disponible sur : <http://site.cyberjustice.ca/fr/News/Index/3>

Prof. Dr. Y. POULLET « L'ODR au service de l'ADR : quelques réflexions », 2006.

R. GOLA « Le nouveau cadre de la résolution en ligne des litiges de consommation au sein de l'Union Européenne : vers un mode approprié de résolution des conflits ? », Revue Lamy Droit de l'Immatériel, mai 2014, n°104

T. REVET, « Le nom de domaine est un bien », Revue trimestrielle de Droit civile, n°03, 15 septembre 2008.

V. FAUCHOUX et N. BEURAIN, « Conflits de nom de domaine : vers l'élaboration d'un droit sui generis ? », Légipresse, n°169 -II, mars 2000, p. 15.

V. GAUTRAIS, K. BENYEKHLEF et P. TRUDEL, « Cyber-médiation et cyber-arbitrage : l'exemple du Cyber-Tribunal »,4 (1998) DIT, 46-51.

✓✓ REVUES

G. DE LEVAL, Droit judiciaire privé iii.2.procédure, éditions juridiques de l'Université de Liège, 2001-2002, n°344.

K. ALBOUKREK, « Adapting to the New World of E-Commerce », Geo.Wash. Int'l L. Revue 425, 2003.

N. Dreyfus-Weill, « La procédure en ligne : une solution dans les conflits entre noms de domaine et marques ? », Petites affiches, 14 mars 2000, n ° 52.

P. TRUDEL « Quel droit et quelle régulation dans le cyberspace », Sociologie et Sociétés vol. 32 n°2, automne 2000.

W. GELHORN « Ombudsmen and Others », Cambridge : Harvard University Press, 1966.

I V– DECISIONS

Conseil Constitutionnel décision n° 2010-45 QPC du 06 octobre 2010

Conseil d’Etat décision n° 337320 du 9 juillet 2010.

Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00041 « la-cote-argus.fr »

Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00045 « logica-france.fr »

Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00130 « vente-prive.fr »

Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00046 « vivezsaintpierre.fr »

Décision SYRELI – Demande n° FR-2012-00047 « la-banquepostale.fr »

Tribunal de Grande Instance de Paris – Ordonnance de référé du 25 avril 1997

WIPO Case No. D2007-1918

WIPO Case No. D2008-1797

V– SITES INTERNET

https://www.afnic.fr/medias/images/scope/scope_sur_syreli_janv-2014-FR.png

<http://clicprotect.com>.

www.dalloz.fr

www.droitenligne.com

www.journaldunet.com

www.lamylinereflex.fr

www.legifrance.gouv.fr

www.lexisnexis.fr

<http://www.oxatis.com/partenaires-e-commerce-clicprotect.htm>.

<http://pages.ebay.fr/help/buy/resolving-problems.html>.

<http://www.sarenza.com/CGV>.

www.trustedshops.com.