

Le Forum des droits sur l'internet



www.foruminternet.org

RECOMMANDATION
et
PISTES D'ACTION

**"LES MODES ALTERNATIFS DE REGLEMENT
DES DIFFERENDS"**

17 juin 2002

Contact :
contact@foruminternet.org

Dès sa création en mai 2001, le Forum des droits sur l'internet s'est saisi du sujet des MARD. Son objectif était d'étudier ces processus afin de déterminer dans quelle mesure ils pouvaient être un élément constitutif d'une forme de régulation sociale de la vie sur les réseaux et par là même, un apport à la nécessaire confiance qui doit encore s'établir.

Le sujet mobilise bon nombre d'instance ou fora internationaux : la Commission européenne a élaboré un Livre vert en avril 2002, le GBDE a émis des recommandations, le monde consommériste se mobilise.

Dans un tel contexte, le Forum a souhaité s'intéresser non pas seulement aux modes de résolution en ligne mais à l'ensemble des différends nés en ligne et à l'utilisation d'un mode alternatif pour les résoudre.

Afin d'appréhender la variété des différends existant, deux groupes de réflexion distincts ont été constitués : L'un chargé d'analyser les différends pouvant naître entre un consommateur et une entreprise, l'autre en charge de ceux liés à des contenus illicites ou préjudiciables.

Chacun de ces groupes a travaillé séparément, procédant au total à plus d'une vingtaine d'auditions. Les deux groupes ont, à ce stade de leurs travaux, décidé de mettre en commun leurs réflexions et propositions et de s'associer dans une recommandation commune. Il ne s'agit pas de nier la spécificité de chaque type de différend ; **il s'agit de prendre acte de leur accord sur une compréhension commune des MARD et sur un plan d'action.**

Les principes sur lesquels reposent les MARD

- ✓ **Les MARD sont des outils de paix sociale qui doivent permettre de renouer un dialogue qui a été rompu.** Les modes alternatifs n'entendent pas donner raison ou tort à l'une des parties. Ce sont des instruments de pacification plus que de justice faisant plus appel à l'équité qu'au droit. Ils permettent de « vider les conflits de leur substance ». Ils sont appréciés des citoyens car ils leurs permettent d'être acteurs de la sortie d'une situation de conflit les concernant, et non plus simples spectateurs.
- ✓ **Les MARD prévoient dans tous les cas la présence d'un tiers, distinct des parties, dont la mission est de faciliter le dialogue.** Ce tiers a un rôle plus ou moins actif dans la recherche de la solution. **Le travail du Forum s'est concentré autour des MARD dans lesquels le tiers joue un rôle de facilitateur auprès des parties et non d'arbitre, cas où le tiers a un pouvoir de décision.**
- ✓ **Les MARD sont des compléments naturels des procédures judiciaires traditionnelles.** Ils doivent donc être compris comme des processus « à côté » des recours judiciaires traditionnels. Ils ne peuvent donc prétendre se substituer à ces derniers ni en constituer une étape préalable obligatoire.
- ✓ **Les MARD apparaissent particulièrement pertinents dans le cas des conflits transnationaux**, liés au développement du commerce électronique car ils offrent un règlement rapide, d'un coût modéré, évitant les questions complexes liées au droit international privé. Bien que peu développés aujourd'hui dans ces domaines, ils peuvent **également offrir des solutions très pertinentes pour des différends dits de « proximité »**, intervenus entre des particuliers ou entre un consommateur et une petite entreprise. Ces situations, qui risquent de représenter une part importante des différends survenus en ligne dans le futur, sont insuffisamment prises en compte dans la pratique actuelle des MARD.
- ✓ **Les MARD ne doivent pas faire l'objet d'un encadrement juridique mais être laissés libres de se développer dans leur diversité.**
En effet, un encadrement réglementaire de ces processus les transformerait en outils de justice parallèle ce qui ne correspond pas à leur positionnement. La nécessaire structuration de ces processus doit donc relever de l'incitation et de la pédagogie plutôt que de la loi. A cet égard, il convient d'inciter à l'adoption de règles déontologiques communes à ces processus

afin d'accroître leur lisibilité et leur crédibilité et donc la confiance que l'internaute peut mettre en eux.

- ✓ **L'information préalable des parties au début du processus est un élément-clé de la nécessaire structuration des MARD.** Cette information doit avoir pour objet de bien faire comprendre aux parties ce qu'est ce processus qu'elles ont accepté et ce qu'elles peuvent en attendre. Il s'agit donc de bien situer les MARD par rapport aux autres modes d'action tout en soulignant l'intérêt et les limites de ce type de démarche. En outre, les questions de confidentialité du processus, de suspension des délais de prescription, de force exécutoire de l'accord, etc. doivent être clairement évoquées auprès des parties.
- ✓ **Si des modèles économiques semblent émerger pour les MARD de consommation et illustrer l'adaptabilité de ces processus, il paraît difficile d'envisager un mode de financement exclusivement privé pour les modes alternatifs liés à des conflits entre particuliers.** Dans ce cas, l'aide de l'Etat devrait être orientée en priorité vers des expériences respectant les règles déontologiques précédemment évoquées et vers un soutien à la formation du tiers facilitateur.

Les pistes d'action

Sur la base des principes qui viennent d'être énoncés, le groupe a considéré qu'il convenait de poursuivre cette première réflexion par la mise en place **d'actions concrètes** selon le programme suivant :

- ✓ contribuer de manière active au **débat européen** sur les MARD, en particulier en répondant aux interrogations soulevées par la Commission dans son Livre vert du 19 avril dernier. Une réponse du Forum sera faite avant septembre 2002.
- ✓ élaborer un cadre déontologique de référence permettant de clarifier l'information préalable nécessaire à fournir aux parties au début d'un processus alternatif. L'objectif sera d'apporter aux acteurs désirant créer un mode alternatif de règlement des différends une **charte déontologique** garantissant aux parties le respect de certains principes.
- ✓ réfléchir à **la formation du tiers**. Cette formation est, en effet, la garantie de la qualité, de l'objectivité et par là même, la crédibilité des MARD.
- ✓ développer **un portail d'information général** et pédagogique sur la médiation - conciliation permettant une information complète du public et un renvoi vers les processus existant.
- ✓ travailler, plus largement, à la mise en place **d'une structure opérationnelle** de résolution des différends liés aux litiges en ligne.

Le groupe de travail se réunira en juillet et **invite les acteurs intéressés à le rejoindre dans la suite de ses travaux.**