

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Arbitrage et nouvelle technologie : Alternative Cyberdispute Resolution

Tilman, Vincent

Published in:
Ubiquité

Publication date:
1999

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Tilman, V 1999, 'Arbitrage et nouvelle technologie : Alternative Cyberdispute Resolution', *Ubiquité*, numéro 2, pp. 47-64.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

ARBITRAGE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES :

ALTERNATIVE CYBERDISPUTE RESOLUTION

Vincent Tilman¹

Résumé

Au sein du cyberspace, les rapports de force cherchent un équilibre fragile. Au milieu des conflits surgissant, certains acteurs, souvent acquis à la thèse de l'autorégulation du réseaux, tentent de proposer des procédures alternatives de résolution des conflits.

Ces projets de résolution des conflits en ligne par une procédure de médiation ou d'arbitrage n'ont pas encore à ce jour rencontrés la demande des cybernautes. Cet échec relatif est d'autant plus regrettable que de nombreux éléments, dont une Proposition de Directive de l'Union européenne, plaident pour l'adéquation de *l'alternative dispute resolution* aux conflits cybernétiques.

Abstract

Parties in cyberspace are still seeking a fragile balance of power. Amidst a growing number of conflicts, certain actors – mostly proponents of network self-regulation – advocate alternative dispute resolution services.

So far, these proposals in favour of on-line mediation or arbitration services have not been very successful amongst users of information technologies. This relative failure is all the more unfortunate that a number of elements, including a European Directive Proposition, defend the application of alternative dispute resolution services to conflicts in cyberspace.

Introduction

Voilà quelques mois, on pouvait lire dans un article de presse² qu'un homme avait été condamné par la Cour Fédérale des États-Unis à une peine inédite. Reconnu coupable d'avoir ouvert une fausse entreprise proposant des services virtuels, Craig Lee Hare était interdit à vie de tout commerce électronique.

Depuis quelques années, Internet connaît un extraordinaire développement. L'International Data Corporation a estimé que la valeur totale des marchandises et des services offerts sur le net augmenterait de 318 millions de dollars en 1995 à 95 milliards de dollars en l'an 2000.

Cette rapide évolution ne s'est pas faite sans l'apparition de différends liés à l'existence et à l'utilisation du réseau. On évalue l'illicite sur Internet à environ 5 à 10 % des contenus disponibles. Ce caractère illicite est d'une grande diversité comme la sécurité nationale, la violation de l'ordre public et des bonnes mœurs, de la sécurité économique et de la sauvegarde des contenu. C'est également la protection des personnes qui est en cause: la sauvegarde des mineurs, le respect de la dignité humaine, la défense de l'honneur et de la réputation, les libertés publiques, la protection des droits de la personnalité, la lutte contre le harcèlement électronique, etc.

¹ Diplômé du DGTIC 98-99, chercheur au CRID.

² "Interdit de Net à vie", *Sciences et Avenir*, Paris, nov. 1998, p.94.

Partagés entre une politique d'autorégulation et une politique de réglementation, les décideurs publics élaborent la future loi des réseaux³. Le monde privé tente également de poser des principes directeurs. Comme dans leurs rapports réels, les commerçants privilégient l'autonomie de volonté. Les consommateurs, par contre, risquent d'y perdre leurs protections légales.

Etant donné la multitude de conflits virtuels mais bien réels, des projets de résolution de conflits par des procédures alternatives aux procédures judiciaires ont vu le jour sur le *WorldWideWeb*. Née dans les années 70 aux États-Unis, l'*Alternative Dispute Resolution (ADR)* a pris une place de choix dans la littérature américaine avant de s'introduire sur le vieux continent. Cette terminologie désigne les méthodes de résolution de conflits alternatives au système judiciaire, telles que l'arbitrage, la médiation, la conciliation et d'autres formes hybrides de procédures. Ce n'est pas pour autant une nouvelle forme de résolution de conflits. Le recours à l'arbitrage commercial remonte à la fin du 17^{ème} siècle. Les individus ont toujours exercé leur droit de résoudre leurs différends en dehors du système de justice publique, avec l'assistance ou non d'un tiers. L'*ADR* est, par conséquent, simplement un aspect d'un plus large processus de réformation du système. Les projets tels que le *Virtual Magistrate* et le *CyberTribunal* sont issus de cette approche des conflits.

De nombreux acteurs du réseau sont limités dans leur envie d'entreprendre par le manque de clarté à propos des droits et devoirs des internautes. Il est vrai que la question n'est pas simple, face à un monde en mutation permanente, et les conflits survenant sur le Web possédant des caractéristiques propres.

Dans un premier temps, nous envisagerons comment réguler Internet pour répondre aux particularités du cyberspace. Ensuite, nous présenterons des projets de médiation et d'arbitrage en ligne tels qu'ils ont été élaborés par des universités nord-américaines. Ces projets n'ont obtenu jusqu'à présent que très peu de succès et n'ont à ce jour publié pratiquement aucune décision. Nous ferons un premier bilan de ces centres d'arbitrage virtuels.

Dans un troisième temps, nous nous demanderons s'il existe une adéquation entre le monde virtuel et les méthodes alternatives de résolution de conflits. Notons aussi que notre système judiciaire pourrait se baser sur certains avantages mis en relief par ces nouvelles procédures pour améliorer le service au citoyen.

Enfin, nous étudierons les conditions d'acceptabilité de l'*ADR* sur le réseau des réseaux.

1. Les particularités du cyberspace

“The Internet is a network of networks. It is globally accessible and protocols are universal⁴”.

Le cyberspace est un lieu d'interactions dans lequel naissent inévitablement des conflits. Outre le caractère d'instabilité propre à tout conflit, la nature particulière du moyen par lequel il est véhiculé engendre de nouvelles difficultés.

³ V. la Proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques du commerce électronique dans le marché intérieur, J.O.C.E., 5 fév. 1999, COM (1998) 586 final, C 30/4.

⁴M. Burnstein, “A Global Network in a Compartmentalised legal environment”, in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 23.

Ces différends sont classifiables, selon P. Trudel⁵, en trois catégories. On trouve des conflits liés à l'infrastructure du Web (les litiges impliquant un refus d'accès fondé sur un motif discriminatoire, les questions relatives aux licences, les questions de tarification, etc.). D'autres sont liés à la circulation de l'information (les questions de vie privée, d'honneur et de réputation, de pornographie, de propagande haineuse, de fraude, d'informations dangereuses ou erronées, de propriété intellectuelle et de droit d'auteur, etc.). Enfin, certains sont liés à la communication et aux échanges (les différends d'ordre contractuel, relatifs à la consommation, relatifs à la publicité, etc.).

Les rapports propres au Web se caractérisent par leur caractère transfrontalier. Les acteurs du réseau ne sont plus limités par des frontières physiques, les conflits se délocalisent à grande vitesse (1.1). En conséquence, des problèmes d'harmonisation et de conflit de loi apparaissent. Le droit international privé est théoriquement applicable, mais cette solution est dénuée de tout pragmatisme. Il semble inapproprié de par le caractère résolument transnational des échanges dans le cyberspace (1.2).

1.1. La délocalisation des rapports juridiques

Les environnements électroniques ont généralement un caractère transfrontière. Ce phénomène s'est amplifié avec l'apparition d'Internet. Ce réseau mondial permet une interconnexion sans limites. Jadis, fonctionnant en *réseaux fermés*, de nombreux problèmes propres à l'extension de son domaine se posaient. Actuellement, les rapports de droit se localisent dans un *environnement ouvert*. La régulation d'un tel environnement est rendue extrêmement complexe et sans objet au niveau d'un seul état.

L'hypertextualisation facilite un phénomène de zapping. Les acteurs du *Net* visitent des sites établis dans différentes zones géographiques sans s'apercevoir nécessairement de ce voyage virtuel. On sait que les contenus sur Internet sont véhiculés par fragments et que chacun des paquets peut emprunter un itinéraire distinct. L'utilisateur n'a pas connaissance du nombre, ni de l'identité des pays par lesquels les paquets transitent.

Ces spécificités soulèvent l'incapacité du droit national à appréhender toutes les situations. Ce nœud de connexions à caractère transnational risque, en présence d'une grande quantité de normes non harmonisées, d'exacerber les problématiques liées aux juridictions et aux conflits de lois.

Le problème de l'exécution des décisions judiciaires à l'étranger est lui aussi envisagé de manière différente⁶. Après une transaction commerciale faite avec une société établie à Singapour, comment faire respecter une décision ayant trait à la non-divulgence de données à caractère personnel ? Les contrats sont conclus avec des sociétés situées dans des lieux parfois fort éloignés, pour des petites sommes. Comment justifier dans ce cas l'intervention du système judiciaire?

⁵P. Trudel, *Droit du Cyberspace*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1997.

⁶ Notons qu'en matière d'arbitrage, une Convention a été ratifiée par bon nombre de pays dont la Belgique à New-York le 10 juin 1958 relative à la reconnaissance et à l'exécution des sentences arbitrales étrangères.

1.2. L'absence d'homogénéité dans les droits nationaux

Différentes thèses s'opposent sur l'utilité et la manière de réglementer "le réseau des réseaux"⁷. La thèse la plus ancienne fait prévaloir l'idée de la souveraineté des réseaux. Outre sa naissance dans le milieu militaire américain, Internet à l'origine a été développé essentiellement par et pour des universités. Il était alors un lieu d'échange d'idées dans lequel chacun se comportait en "gentleman". Cette thèse naïve d'Internet ne résiste plus aux développements actuels de la Toile. Dès qu'il est un lieu social, il y a de la place pour le droit: les États peuvent vouloir défendre certaines valeurs et on peut trouver des victimes hors du réseau.

Ce n'en est pas pour autant que tous sont favorables à la régulation. Au nom d'une logique ultra-libérale, John Perry Barlow⁸ en tête a fait une déclaration d'indépendance du cyberspace visant à éliminer tout contrôle étatique. La thèse de la "*self regulation*" emporte beaucoup de succès en Amérique du Nord. Basée sur une vision volontariste du comportement, elle estime que les personnes les plus à même de réglementer le Net sont les opérateurs du réseau eux-mêmes. A nouveau, l'État peut vouloir défendre certaines valeurs. De plus, cette thèse est quelque peu féodale: parce qu'ils ont tout le pouvoir, les acteurs auraient tout à dire.

La troisième perspective, plus proche de notre sensibilité européenne, est favorable à la régulation de l'environnement électronique. Cette régulation, par le biais des législations nationales, nécessite une rapide harmonisation pour simplifier et accélérer le règlement des différends contractuels. Plusieurs institutions sont pressenties comme lieux de réflexion: l'Union européenne, le Conseil de l'Europe, l'OCDE, l'UIT, le G8, etc.⁹ Cette thèse est probablement plus légitime mais semble relativement inadaptée à un tel contexte. Il ne faut pas se voiler la face, cette harmonisation ne pourra jamais se faire au rythme auquel se bâtit actuellement la société de l'information.

Les différences structurelles qui existent entre les droits nationaux créent des difficultés déjà éprouvées depuis de nombreuses années dans tous les conflits internationaux, et sont aujourd'hui mises en exergue par les potentialités qu'offrent les nouvelles technologies de l'information.

Contrairement à l'opinion du public, ce n'est pas tant l'absence de législation applicable à ces nouveaux rapports de droit que l'absence d'homogénéité du droit s'appliquant au cyberspace qui crée des problèmes. L'inadéquation des textes provient de trois caractéristiques: la transnationalité du réseau, la fugacité et la volatilité des contenus¹⁰, l'évolution très rapide des techniques et des stratégies des acteurs.

Le caractère transnational de l'environnement électronique plaide pour l'établissement de normes internationales. Pierre Trudel souligne la difficulté d'une telle harmonisation:

"... Les environnements électroniques mettent en relief de façon particulière les différences structurelles profondes qui existent entre le régime de la responsabilité contractuelle de droit civil et la théorie du "breach of contract" de common law. De la même façon, la protection accordée par les divers régimes de propriété

⁷ M. Vivant, "Internet et modes de régulation", in E. Montero (éd.), *Internet face au droit*, Cahiers du CRID, n° 12, Kluwer, 1997.

⁸ V. http://www.eff.org/pub/Publications/John_Perry_Barlow/

⁹ Sur ce sujet, voir P. Sirinelli, "Le village virtuel et la création normative", in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 18.

¹⁰ A titre d'exemple, nous pouvons citer l'existence des paradis numériques. En cas de poursuite, les cyberdélinquants dans une partie de cache-cache avec les autorités déplacent en quelques minutes leur site vers des territoires, pour eux, plus cléments.

*intellectuelle varie d'une juridiction à l'autre. Il en va de même en ce qui a trait à la protection accordée aux consommateurs dans leurs transactions avec les commerçants. Enfin, on peut également songer à la disparité qui règne entre les diverses législations nationales en matière de publicité*¹¹.

De même, comment faire admettre aux autorités américaines qui érigent le principe de la liberté d'expression, garantie par le Premier Amendement de leur Constitution, en dogme absolu, qu'un discours révisionniste est inadmissible en Belgique?

Ainsi, dans le contexte du *WorldWideWeb* décrit ci-dessus, la place des cours et tribunaux est fortement remise en question. Le développement des organismes d'arbitrage en ligne s'inscrit dans une approche combinée de la deuxième et de la troisième thèse. Selon les matières susceptibles d'être traitées, l'importance de rattacher le conflit à une règle de droit nationale varie énormément. Il ne rejette pas l'application d'une législation mais préfère une résolution du litige en dehors du système judiciaire traditionnel pour des raisons d'efficacité principalement.

2. Analyse des projets en cours

Plusieurs sites Internet sont désormais orientés vers l'arbitrage et la médiation¹². La plupart d'entre eux n'utilisent le médium que pour s'annoncer. D'autres sont des lieux de discussion en ligne dédiés à l'ADR. "*The Mediation Information and Resource Center*" propose sur son site une liste des sites ADR utiles sur le réseau¹³.

Actuellement plusieurs projets pilotes sont en cours d'étude. Ils émanent d'initiatives universitaires comme le *CyberTribunal*¹⁴ au Canada ou le *Virtual Magistrate* aux États-Unis. Leur rémunération n'est dans la plupart des cas pas efficace et est largement tributaire de subsides accordés¹⁵. À terme, ces organisations espèrent devenir rentables.

2.1. Quelques projets en cours

a. Le *Virtual Magistrate*¹⁶

Le "*Virtual Magistrate*" est un projet expérimental lancé le 25 octobre 1995. Il est issu d'un groupe de travail patronné par le "*National Center for Automated Information Research*" (*NCAIR*) et le "*Cyberespace Law Institute*". Il offre une procédure d'arbitrage des conflits survenant entre usagers de services en ligne, ceux qui en sont victimes et les *system operators*. Ces services d'arbitrage sont disponibles partout dans le monde par l'intermédiaire du réseau Internet.

¹¹ P. Trudel, *Droit du Cyberespace*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1997, p. 20-3.

¹² Rappelons que la médiation se distingue de l'arbitrage par le caractère non contraignant de l'intervention extérieure.

¹³ <http://www.mediate.com/articles/boskey.cfm>

¹⁴ <http://www.cybertribunal.org/>

¹⁵ Le Centre de Recherche en Droit public à Montréal, a bénéficié à cet effet d'un subside du *Fonds de l'Autoroute de l'Information* de plusieurs centaines de milliers de dollars canadiens; le projet du *Virtual Magistrate* est financé par le *National Center for Automated Information Research*.

¹⁶ <http://vmag.law.vill.edu:8080>

L'objectif de ce "magistrat virtuel" est d'établir la faisabilité de l'arbitrage en ligne. Il veut également fournir aux acteurs d'Internet, par l'intermédiaire de jugements neutres, une référence juridique. Par une procédure rapide et peu coûteuse, il veut proposer une solution efficace aux conflits.

Le champ d'application du *Virtual Magistrate* se limite aux "*complaints about messages, postings, and files allegedly involving copyright or trademark infringement, misappropriation of trade secret, defamation, fraud, deceptive trade practices, inappropriate (obscene, lewd, or otherwise violative of system rules) materials, invasion of privacy, and other wrongful content*"¹⁷. Il n'envisage pas de statuer sur des questions comptables ou financières entre utilisateurs et opérateurs de système.

Pour rendre sa décision, le "magistrat virtuel" ne compte pas appliquer systématiquement le droit d'une juridiction spécifique mais compte apprécier les circonstances du différend, les points de vue des parties et l'issue probable du litige lors d'un recours suprême. Les parties s'engagent à respecter la décision de l'arbitre et il n'y a pas d'appel possible. La décision arbitrale est en principe publiée. Il n'y a toutefois qu'une décision publiée sur le site du *Virtual Magistrate*.

L'ensemble de la procédure se fait par *mail* et les magistrats tentent de rendre une décision dans les 72 heures, soit trois jours ouvrables après l'acceptation de la requête¹⁸. Il est prévu que les magistrats sont payés 250 \$ par conflit.

Le *Virtual Magistrate Project* a prévu une clause par laquelle il s'engage à recourir à l'*American Arbitration Association*¹⁹ en cas de litige sur ses propres activités. L'*American Arbitration Association* défendra et indemnisera le participant au *Virtual Magistrate Project* dans une telle perspective.

b. Le CyberTribunal²⁰

Le *CyberTribunal* est un projet du *Centre de Recherche en Droit Public* de Montréal (CRDP). Il a pour objectif de mettre en place un service de prévention et de résolution des conflits survenant dans le cyberspace. Il compte à cet effet intervenir au niveau du processus de développement des règles de conduite en élaborant par ses jugements une *lex cyberneticae*. Il vise également à rendre effective l'application des règles par ses instances de prévention et de résolution des conflits.

Le *CyberTribunal* est encore au stade expérimental. Il devrait se développer, selon ses auteurs, au fur et à mesure de la généralisation des transactions sur Internet et de l'échec des moyens traditionnels à gérer les conflits. Il n'a pas l'intention de se poser en monopoleur dans le processus d'arbitrage en ligne mais de participer à l'élaboration d'un système juridique plus adapté aux besoins des internautes.

Il centre son action sur la médiation et sur l'arbitrage. A cet effet, il vise plutôt à faciliter un dialogue entre les parties au différend et ne compte recourir à l'arbitrage qu'à titre supplétif. Cette particularité différencie le projet québécois du projet américain.

Le projet du CRDP présente la particularité d'être le produit d'une institution située dans un pays biculturel au point de vue juridique et de ce fait jouit d'une plus grande sensibilité pour

¹⁷ "*The Virtual Magistrate Project*", Concept paper, 24 juillet 1996, <http://vmag.vcilp.org>

¹⁸ Relativisons toutefois cet exploit aux yeux du nombre de cas traités par cette organisation.

¹⁹ De plus amples informations sur l'AAA peuvent être trouvées à l'adresse suivante: <http://www.adr.org>

²⁰ <http://www.cybertribunal.org/>

apprécier les différentes conceptions du droit. “*Cette double influence, droit civil et common law, est d’une importance manifeste dans un domaine largement enclin à la comparaison et à l’internationalisme*”²¹.

Le *CyberTribunal* se distingue du *Virtual Magistrate* par un champ d’application plus large. Son champ d’activité comprend le commerce électronique, le droit de la concurrence, les droits d’auteur, les marques de commerce, la liberté d’expression, la vie privée, etc. Il se limite toutefois aux questions touchant au droit des nouvelles technologies de l’information et de la communication et évite soigneusement les questions d’ordre public²² qui restent, dans le milieu de l’arbitrage, une question délicate.

Actuellement, les services de médiation et d’arbitrage sont offerts gratuitement à tous les internautes et entreprises impliqués dans le différend, en raison du caractère expérimental du projet. Les parties saisissent le "Secrétariat du *CyberTribunal*" par un “formulaire de demande”. Chacune des parties doit manifester expressément sa volonté de soumettre le différend au *CyberTribunal*. Les communications se font en ligne par l’intermédiaire d’un logiciel de sécurisation des données et d’un code d’accès personnel aux parties qui assurent théoriquement la confidentialité. L’ensemble des données pertinentes à un différend sont alors compilées sur un site appelé “site de l’affaire en cours” auquel les parties accèdent par leur code personnel.

Le *CyberTribunal* publie sur son site différentes clauses visant à engager les parties à le saisir pour une procédure de médiation ou d’arbitrage. Il propose également l’apposition d’un sceau sur les sites Web qui fournit aux clients des sites l’assurance que le titulaire du sceau s’engage à résoudre ses différends par l’intermédiaire de la médiation ou de l’arbitrage auprès du *CyberTribunal*. Il s’agit bien évidemment d’un engagement unilatéral, l’autre partie n’étant pas liée. Ce sceau a une validité d’un an mais peut être retiré par le tribunal pour faire pression sur une partie si celle-ci refuse d’exécuter une sentence.

Il faut savoir, que, malgré l’absence de publication des résultats du *CyberTribunal*, entre 20 et 30 procédures de médiation ont été entreprises avec des niveaux de développement très divers. Parfois la démarche consistait seulement à faire office de traducteur entre les intervenants. Dans d’autres cas, nous assure-t-on, le rôle du médiateur fut plus actif, plus classique et plus construit. Vincent Gautrais, agent de recherche au *CyberTribunal*, nous assure qu’un résumé des activités de cybermédiation devrait être fait dans les mois à venir. Par contre en ce qui concerne l’arbitrage, aucune demande n’a encore été introduite. C’est sans doute dû à la quasi inexistence de clauses d’arbitrage dans les contrats électroniques. A ce niveau, un travail de confiance doit être accompli.

c. *Online Ombuds Office*²³

Un autre projet de médiation a débuté en juin 1996 avec des subsides du NCAIR tout comme le *Virtual Magistrate*. En juillet 1997, la "*Hewlett Foundation*" subsidie à son tour le "*Center for Information Technology and Dispute Resolution*" de "*The University of Massachusetts*" pour former l'*Online Ombuds Office*.

L’ombudsman est une institution scandinave, un organe de protection contre les abus de l’administration par la médiation. Cet organe a été transposé sur le Net. Outre une procédure de médiation en ligne, le site de l'*Online Ombuds Office* propose un ensemble de services: il publie le résultat de médiations et fait une comparaison entre différents logiciels qui lui sont utiles pour

²¹ "*Cybertribunal en Détail*", <http://www.cybertribunal.org/html/details.htm>

²² V. *infra*

²³ <http://www.ombuds.org>

mener à bien de telles procédures. On peut ainsi suivre le cours des négociations et se forger une opinion sur la qualité des intervenants.

d. Iris²⁴

Iris est une association privée créée en France le 4 octobre 1997. Elle a pour objet de favoriser la défense et l'élargissement des droits de chacun à la libre utilisation des réseaux électroniques, notamment en termes de production, de mise à disposition et de circulation des contenus. Elle est constituée de membres de l'AUI (Association des Utilisateurs d'Internet) et de membres de CITADEL (Citoyens Associés pour la Défense des Libertés).

Cette association répond à la tentative avortée de "Charte de l'Internet" élaborée en France par la Commission Beaussant. Elle a pour objectif de démontrer que l'on peut proposer un système d'autorégulation qui ne soit pas un comité de censure. Elle a à cet effet choisit la procédure de médiation, plus indépendante des visées régulatrices du gouvernement français et de toutes décisions contraignantes. Nous pensons toutefois que ce refus de toute régulation même voulue (compromis d'arbitrage) est un comportement conservateur qui ne correspond plus aux besoins actuels du cyberspace.

Le compte rendu de quatre médiations en ligne publié sur leur site ne permet pas de mesurer pleinement l'essor de l'association. Iris affirme toutefois avoir résolu un plus grand nombre de cas.

2.2. Observations

Force est de constater qu'après deux ans, aucune de ces institutions ne semble s'être réellement fait un nom. Ces tentatives de magistrature électronique apparaissent utopiques.

Il est important d'analyser séparément la procédure de médiation de celle d'arbitrage. La première rencontre un certain succès. Tous les jours des conflits sont résolus en ligne que ce soit par l'*Online Ombuds Office* ou d'autres organismes de médiation fleurissant sur le Web²⁵.

La procédure de médiation, très flexible, n'implique aucun engagement sur une décision mais celui de chercher un accord sur l'issue d'un conflit. C'est ce caractère purement volontaire qui est perçu à la fois comme sûr et sécurisant pour aboutir à une solution acceptable par tous dans la majorité des conflits. Cette procédure rapide et légère est adaptée à Internet mais nécessite l'intervention du législateur pour être étendue au secteur pénal.

Cependant, nous observons que lors de la procédure de médiation, la rencontre *de visu* revêt une grande importance, elle doit participer à la psychologie du différend. La personnalité et les qualités du cybermédiateur sont également capitales et peuvent être difficilement évaluables.

En ce qui concerne l'arbitrage, par contre, on observe non seulement une absence de saisine mais également un "abandon" relatif des sites visités. Il n'y a plus rien de neuf sur ces sites depuis de nombreux mois. De plus, en ce qui concerne *le Virtual Magistrate*, les adresses électroniques renseignées sur le site sont devenues obsolètes.

²⁴ <http://www.iris.sgdg.org/mediation>

²⁵ V. entre autres : J. Boskey, "Useful ADR Sites on the WorldWideWeb", MIRC Mediation Information Articles, <http://www.Mediate.com/articles/boskey.cfm>

La procédure d'arbitrage recèle aux yeux des internautes un certain danger. Son caractère décisive peut conduire l'organisme chargé de l'autorégulation à se substituer au système judiciaire. Il faut donc assurer à ce niveau une visibilité maximale. De plus, le recours à l'arbitrage est parfois limité par le droit positif, qu'il s'agisse de problèmes matériels tels que l'arbitrabilité et l'ordre public ou de problèmes formels tels que la notion d'écrit ou de signature. Cette procédure souffre, dans le cyberspace, d'un manque de confiance qui remet en question les projets actuels. Les "petits surfeurs" ne veulent pas utiliser une procédure inconnue alors que les grands préfèrent recourir au système judiciaire qui leur assure la légitimité de la décision. C'est l'absence de légitimité des organisations arbitrales qui fait le plus défaut. La procédure doit être encouragée par les pouvoirs publics comme c'est le cas dans la récente Proposition de Directive européenne sur le commerce électronique.

L' "American Arbitration Association" a annoncé en mai 1998 la formation d'un comité de conseil sur Internet et les technologies de l'information. Il ne faut pas conclure trop vite à un deuxième départ de l'arbitrage en ligne mais y voir un intérêt d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour améliorer l'efficacité de la procédure d'arbitrage. On ne parle plus de régulation du *medium*, mais d'une régulation au moyen du *medium*.

3. L'adéquation entre le monde virtuel et les méthodes de résolution de conflit alternatives

3.1. L'ADR au service des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Les usagers du réseau auront une tendance accrue à utiliser la Toile s'ils ont confiance en celle-ci et si leurs litiges sont rapidement et efficacement résolus. Cette confiance dépend notamment de l'aptitude du cyberspace à gérer ses litiges. Des mécanismes plus adaptés aux conflits cybernétiques peuvent de ce chef favoriser l'évolution du Web.

Des labels et des accréditations de qualité des sites et de leurs auteurs vont rassurer les consommateurs. Ces labels existent déjà pour certaines associations de défense du consommateur ou tribunaux virtuels comme le sceau du *CyberTribunal*²⁶. Ces labels de qualité participent à un système d'autorégulation du réseau.

La Commission européenne a présenté récemment une Proposition de Directive dans laquelle elle adopte une disposition favorable au règlement extrajudiciaire des différends²⁷. Cette disposition est motivée par un souci d'efficacité et d'adaptation aux spécificités d'Internet.

Alors que la Cour de Justice avait indiqué que l'accès à la justice constituait le corollaire des libertés de l'espace sans frontière intérieure²⁸, le Parlement souligne que le système judiciaire est inadapte²⁹ à la résolution des conflits du cyberspace. Il est caractérisé par des moyens d'action lents et inadéquats pour traiter des dommages qui se caractérisent par leur rapidité à survenir et leur étendue géographique. Il engendre un coût disproportionné par rapport à la nature de certaines activités (sur des montants de faible ampleur ou des litiges entre personnes privées). Les moyens dont les autorités nationales disposent, la coopération entre elles et leur accès, ne sont pas toujours transparents et efficaces.

²⁶<http://www.cybertribunal.org/html/sceau.htm>

²⁷ Art. 17 de la Proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques du commerce électronique dans le marché intérieur.

²⁸ C.J.C.E., 26 sept. 1996, *Data Delecta & Forsberg*, C-43/95, non encore publié.

²⁹ Parlement, résolution du 14 mai 1998, point 32.

L'article 17 de la Proposition de Directive relative à certains aspects juridiques du commerce électronique dans le marché intérieur est libellé dans les termes suivants:

1. *Les États membres veillent à ce que leur législation permette, en cas de conflits entre un prestataire et un destinataire d'un service de la société de l'information, l'utilisation effective de mécanismes de résolution extrajudiciaire, y compris par les voies électroniques appropriées.*
2. *Les États membres veillent à ce que les organes de résolution extrajudiciaire des conflits de consommation, appliquent, dans le respect du droit communautaire, les principes d'indépendance, de transparence, du contradictoire, de l'efficacité de la procédure, de la légalité de la décision, de la liberté des parties et de représentation.*
3. *Les États membres encouragent les organes de résolution extrajudiciaire des conflits à informer la Commission des décisions qu'ils prennent relatives aux services de la société de l'information et de toutes autres informations sur les pratiques, les usages ou les coutumes relatifs au commerce électronique.*

Dans la même mouvance, le *Lord Chancellor's Department* au Royaume-Uni a élaboré un rapport sur "*Resolving and Avoiding Disputes in the Information Age*"³⁰. Il aborde, entre autre, le rôle de la technologie dans le système judiciaire, dans la résolution alternative de conflits et la possibilité d'éviter ces conflits. Parmi les observations étayées dans ce rapport, nous avons relevé que le système judiciaire est submergé par un grand nombre de cas de valeurs relativement peu importantes et d'autres souvent très complexes mettant en jeu de grosses sommes d'argent. Une grande partie de ce rapport est destinée à mettre en relief les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leur aptitude à améliorer l'organisation des cours et tribunaux dans un sens comme dans l'autre.

3.2. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication au service de l'ADR

D'un point de vue pratique, les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent de combler certaines lacunes liées aux distances physiques existant entre les parties. De nombreux logiciels sont aptes à soutenir un travail de groupe à distance comme les logiciels de courrier électronique, de partage d'information, de conférence par document, d'audio conférence, de vidéo conférence ou, plus complet encore, le logiciel de conférence électronique³¹. Une bonne gestion de l'*EDI (Electronic Data Interchange)* est à ce stade un stimulus au développement des projets de résolution de conflits sur Internet. Deux atouts majeurs de l'ADR sont ainsi renforcés: la rapidité avec laquelle le conflit sera résolu est améliorée et les coûts totaux devraient être diminués.

La résolution des litiges se fait de plus en plus sous forme écrite propre aux capacités techniques actuelles du Web. On notera toutefois que dans certains cas, la technique ne sera d'aucun secours lorsque le face à face entre les parties est indispensable. Les gens tapent au clavier moins rapidement qu'ils ne parlent. A ce point de vue, le "*chat*" (discussion en ligne) n'est pas optimal. Mais les méthodes complémentaires, contrairement aux méthodes judiciaires, ne nécessitent pas vraiment de face-à-face et peuvent se dérouler entièrement par écrit. Richard

³⁰ Ce document pouvait être obtenu sur demande à D. Hartley: dhartley.lcd.sh@gtnet.gov.uk

³¹ L'*electronic conferencing* permet la communication en combinant le partage de documents, une communication visuelle et auditive. Des logiciels tels que le *Silicon Graphics InPerson* sont spécialisés dans cette application.

Granat³², lors d'une conférence sur l' "On-Line Dispute Resolution", parlant de la médiation en matière familiale, expliquait que:

"(...) the physical and psychological distance created by the telephone reduces the amount of emotional hostility between the parties. The result is that agreement is reached in less time and the parties are not only satisfied with the result but continue to relate each other by telephone rather than face to face. (...) The cases that we plan to select for this project will not all involve a distant relationship."

La standardisation des formulaires permet une économie des coûts de personnel non négligeable et permet une accélération de la procédure par le transfert de données numérisées. Notons que certains projets d'arbitrage s'engagent à clôturer la procédure dans les 72 heures!

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication vont constituer un atout pour le développement des méthodes complémentaires de résolution de conflits mais devraient également être utilisées par l'ensemble de la fonction judiciaire. Ces avantages ont fait l'objet du *Lord Chancellor's Department Consultation Paper (cfr supra)*, qui introduit entre autres l'idée d'un "*litigation support system*" c'est-à-dire l'élaboration de systèmes experts destinés à aider les magistrats dans leurs prises de décision. Il faut relever toutefois un obstacle majeur dans la mise en oeuvre d'un tel projet: tous les juges ne sont pas prêts à utiliser les technologies de l'information.

4. Conditions d'acceptabilité de l'ADR sur le réseau

4.1. Nécessité d'indépendance

Le tribunal arbitral doit être neutre à plusieurs titres pour justifier la confiance des internautes. Il doit être indépendant. A cet égard, dans la mesure où le *Virtual Magistrate* travaille en collaboration avec des *system operators*, on peut mettre en question une neutralité vis-à-vis de ceux-ci. Il doit aussi assurer une transparence maximale sur son financement. Rappelons que le manque de visibilité des tribunaux arbitraux est une des causes principales de non-saisine.

Les arbitres, également, doivent demeurer indépendants des parties en cause. Ils doivent aussi se montrer impartiaux. Les deux instances d'arbitrage que nous avons étudiées sont toutes deux sensibles à ce problème et prévoient que l'arbitre doit déclarer toutes circonstances qui pourraient porter atteinte à son impartialité et à son indépendance. Une procédure de récusation est également prévue.

4.2. La légalité du contenu

a. L'égalité entre les parties

Il n'est pas évident dans une relation contractuelle de respecter l'égalité entre les parties. La question se pose de manière accrue sur Internet. On pense d'abord aux opérations conclues avec des consommateurs mais cela concerne aussi les difficultés naissant de relations de travail entre employeurs et salariés, etc.

³²R. S. Granat, "*Creating an environment for Mediating Disputes On the Internet*", <http://www.law.vill.edu/ncair/disres/granat.html>

On peut espérer que la partie la plus faible au contrat aura plus facilement recours aux services d'un arbitre ou d'un médiateur que de saisir une juridiction, d'autant plus qu'actuellement les procédures alternatives sont offertes gratuitement.

Ces dernières années, un nouveau type de contrat a gagné en importance: le contrat d'adhésion. Dans ce type de contrat, une partie formule unilatéralement les conditions du contrat, l'autre accepte d'y être liée. Comme l'indique son homonyme anglais, le "*shrink-wraps*", le contrat est livré tel quel, sous emballage plastique.

Sur Internet, ce type de contrat est omniprésent, on l'appelle le "*click-wrap contract*". Il est affiché à l'écran et propose à l'utilisateur de "cliquez ici, si vous acceptez", pour être lié au contrat.

Ce contrat d'adhésion peut inclure le choix d'une juridiction et le choix d'une loi. Il pourrait également inclure une clause compromissoire. Celle-ci pourrait se faire par l'apposition d'un sceau sur le site ou bien l'insertion d'une clause compromissoire dans le contrat. Le consommateur serait alors contraint d'accepter une méthode de résolution de conflit extrajudiciaire.

Bien que le choix de la loi applicable soit accepté depuis longtemps dans les contrats traditionnels³³, la validité de ces clauses dans les "*click-wraps*" et les "*shrink-wraps*" a longtemps été incertaine.

La Directive européenne sur les contrats à distance³⁴ mentionne, dans son article 12, que le consommateur ne peut pas explicitement refuser des droits conférés par les dispositions nationales transposant la Directive et ne le peut pas plus implicitement, en acceptant l'application d'une loi qui lèse les droits de protection du consommateur tels qu'énoncés dans la Directive. Cette disposition change la pratique du contrat d'adhésion et du "*click-wrap*" en organisant un transfert du pouvoir du marchand au consommateur.

Il ne faut toutefois pas perdre de vue que les lois impératives ont peu de poids pour protéger le consommateur contre des vendeurs situés à l'étranger. L'utilisateur d'Internet doit apprendre à ne pas se comporter en consommateur passif. Le consommateur doit être responsabilisé et apprendre à utiliser les moyens d'information et de comparaison qu'Internet met à sa disposition.

On ne peut effectivement pas raisonnablement exiger des commerçants qu'ils connaissent les spécificités du droit de la consommation de toutes les personnes qui sont susceptibles de leur acheter des marchandises ou des services. Tout au plus, peut-on leur imposer de respecter leur loi locale et les Directives européennes adoptées. Certains principes de base du commerce transcendent toutefois les frontières et sont évidemment applicables comme "donner satisfaction au client".

Le consommateur est appelé à contracter avec des acteurs respectant ses droits mais y a-t-il abus lorsque le cocontractant impose une clause compromissoire?

b. Validité de la clause compromissoire

³³ Art. 3 de la Convention de Rome.

³⁴ Directive 97/7/EC du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, J.O.C.E., 4 juin 1997, N°L 144/19.

Cette question ne semble a priori guère poser de difficultés. Il s'agit à nouveau de rapporter la preuve qu'il a existé un véritable accord de volonté. La loi type CNUDCI³⁵ sur le commerce électronique donne les éléments de réponse aux questions de preuve de transaction électronique.

G. Kaufmann-Kohler établit une analogie entre la validité de la clause arbitrale conclue électroniquement et la validité formelle de l'élection de for³⁶. Il ajoute que le problème ne se pose pas dans des termes identiques car les textes de la Convention de New York pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères et les Conventions de Bruxelles et Lugano comportent des exigences de forme différentes.

La question est nettement plus épineuse lorsqu'on s'aperçoit que certaines méthodes alternatives de résolution de conflits semblent inaccessibles en certaines circonstances. Les lois sur la protection du consommateur remettent en question de manière différente selon les pays la possibilité de résoudre un conflit par des méthodes alternatives.

En France, la solution a le mérite d'être claire à défaut d'être favorable à l'ADR. La doctrine et la Cour de Cassation ont déduit de la combinaison de l'article 2061 du Code civil et de l'article 631 du Code de commerce que la clause compromissoire est réputée non écrite dans les contrats entre un commerçant et un non-commerçant³⁷.

En Belgique, la solution est moins évidente. A l'instar du droit européen et de nombreux droits nationaux étrangers³⁸, notre législation prévoit de protéger le consommateur en lui refusant de renoncer à un droit que lui confère la loi sur les pratiques du commerce et de protection du consommateur³⁹. Or, rien dans le droit belge n'interdit dans ce domaine la clause compromissoire. N'a-t-on pas vu émerger des instances d'arbitrage en matière de consommation, par exemple pour régler les conflits entre des agences de voyage et leurs clients?

Notre pays considère favorablement l'arbitrage comme une ancienne tradition. Sa procédure réorganisée dans la partie VI du Code judiciaire est considérée comme un "*paraíso del arbitraje comercial internacional*"⁴⁰. La loi belge octroie une liberté totale aux parties et favorise le règlement du conflit sur son territoire.

C'est dans ce contexte, appuyé par la nouvelle Proposition de Directive sur le commerce électronique⁴¹, qu'il faut envisager la validité de la clause compromissoire.

³⁵Loi type CNUDCI sur le commerce électronique (1996), publication des Nations Unies, New York, 1997, p. 20 et 21.

³⁶G. Kaufmann-Kohler, "Internet, mondialisation de la communication", in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 121.

³⁷L'article 2061 du Code civil français établit que "la clause compromissoire est nulle s'il n'en est pas disposé autrement par la loi". L'article 631 du Code de commerce français permet de prévoir que les parties soumettront un litige futur à un arbitre, le litige devant porter sur un acte de commerce intervenu entre commerçants. F. Dheuwer-Défossez, "*Droit commercial*", Paris, Editions Montchrestien, 1991, p. 91.

³⁸Art. 12 de la Directive 97/7/EC du 20 mai 1997, sur la protection des consommateurs dans les contrats à distance; au Québec, art. 162, I.R.Q., c.p-40.1.

³⁹Art. 33 §3, loi du 14 juil. 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur.

⁴⁰Lire: un paradis de l'arbitrage commercial international. S. Feldstein de Cardenas & H. Leonardi de Herbon, *El arbitraje*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1998, p 48.

⁴¹L'article 17 § 2 envisage spécifiquement le droit de la consommation et encourage lui aussi le règlement extrajudiciaire des différends.

Il ne faut pas pour autant déclarer, à l'instar de Pierre Trudel, mu par des besoins d'efficacité et par une volonté de permettre l'apparition du droit dans le cyberspace⁴², que la clause compromissoire demeure valable dans les contrats internationaux entre commerçants et non-commerçants. Il ne faut pas oublier que l'arbitre, en rendant sa décision dans une matière déclarée non arbitrale dans le pays de l'exécution de la sentence, prendra des gros risques de se transformer en marionnette et de ne pas faire avancer le droit du tout.

4.3. La confidentialité et la preuve

La confidentialité est une des caractéristiques de l'arbitrage et de la médiation. Loin des audiences publiques, les parties règlent leurs différends. Ce n'est d'ailleurs pas sans créer un problème de transparence.

Sur Internet, le problème se pose différemment, on sait que la sécurité parfaite n'existe pas. La procédure peut se réaliser à l'aide d'un service personnalisé (l'obtention d'un code client et la constitution d'un code accès). Un système de cryptage à 128 bits a été réalisé en Finlande et devrait assurer une sécurité démultipliée de manière exponentielle par rapport aux systèmes de cryptage à 38 ou 40 bits actuels. Gageons que d'ici quelques années, il sera à son tour obsolète.

Des problèmes se posent également en ce qui concerne la preuve. Comment apprécier par voie électronique la qualité des arguments avancés par les parties? Cette question est présente dans toutes les relations contractuelles informatiques. Elle pourrait trouver en partie solution par l'apparition de nouveaux moyens de signature électronique et des effets que les législateurs internationaux, européens et belges sont prêts à lui donner⁴³. A titre subsidiaire, il faudra prévoir l'envoi de pièces physiques traditionnellement revêtues d'une valeur probatoire optimale.

4.4. L'effectivité

On permet à l'arbitre de se prononcer lui-même sur sa compétence⁴⁴. Il n'est plus possible pour les parties d'introduire un recours devant un juge pour contester la validité de la clause compromissoire.

De même, la sentence rendue par le ou les arbitres a valeur de loi pour les parties. Par contre, il manque aux arbitres une des prérogatives essentielles au maintien de l'ordre public: en cas d'inexécution d'une sentence arbitrale, la partie lésée devra avoir recours aux cours et tribunaux de l'ordre judiciaire pour la faire exécuter. L'État se prononce alors sur la sentence arbitrale. Cette décision du juge n'est pas considérée comme un appel de la décision arbitrale. Les seules raisons pour lesquelles une sentence pourrait être annulée sont liées à la violation de l'ordre public.

Cette compétence en dernier recours met une réelle pression sur les épaules des arbitres qui veulent que leurs décisions soient dignes de confiance. On observe, pour ces raisons, que l'arbitre se soucie du respect de l'ordre public du pays dans lequel sa sentence doit être exécutée.

⁴²P. Trudel, *Droit du Cyberspace*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1997, chapitre 20.

⁴³Parmi une littérature abondante, voyez D. Gobert, "Signature électronique et autorité de certification: la levée des obstacles au développement du commerce électronique", *Revue Ubiquité*, n°1, nov. 1998, FUNDP, Namur, p. 79.

⁴⁴Art. 21 du règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies du 21 juin 1985, élaboré par la CNUDCI.

Un paradoxe se révèle: l'arbitre apporte souvent une plus grande attention aux principes d'ordre public que le juge lui-même.

Ce qui est sans doute une des grandes difficultés du règlement de conflit par le biais d'Internet, c'est qu'il est en grande partie tributaire de la volonté des parties d'exécuter la décision. La distance aidant, l'exécution forcée est rendue plus difficile. La littérature des centres de médiation en ligne nous affirme toutefois que les parties ont tendance à s'exécuter. Rappelons que retirer un label de qualité est un des moyens pour faire pression sur une société afin qu'elle exécute une sanction.

5. Conclusion

En réalité, les difficultés rencontrées sur le Web tiennent moins à l'inadéquation des normes existantes qu'à la profusion de textes susceptibles de s'y appliquer. Ce n'est pas non plus le contenu de la règle qui préoccupe tant que son effectivité. C'est la raison pour laquelle on cherche des solutions en dehors des dispositifs judiciaires traditionnels.

Au Moyen Age, des cours spéciales avaient été créées pour faire appliquer les coutumes et usages du commerce. Certains auteurs plaident pour la formation d'*Internet Courts* dont le chef de compétence serait celui des conflits liés au cyberspace⁴⁵. Enlever ces conflits des cours ordinaires pourrait être le seul moyen d'éviter l'irrégularité et le manque de cohérence des solutions apportées aux casus impliqués dans la dimension internationale de la Toile. La fiabilité et la constance des solutions apportées publiées pourraient favoriser la stabilité des rapports contractuels. Emergerait ainsi une *lex cyberneticae* à l'instar de l'émergence de la *lex mercatoria* jadis. Mais cette solution soulève un autre problème qui consiste à distinguer le cyberconflit, confié à des experts, des conflits ordinaires.

La création d'un tribunal spécial pour traiter du droit Internet est une voie longue semée d'embûches, à commencer par l'article 146 de notre Constitution⁴⁶. Mais, déjà aujourd'hui, certaines organisations tentent de réaliser le même objectif par des moyens plus souples. Ainsi, le *Virtual Magistrate Project*, sous les auspices de la *Villanova University* aux États-Unis, offre ses services de médiation pour cette catégorie de conflits. Un arbitre est choisi, des preuves et témoignages sont présentés, le casus est traité et une décision est rendue, le tout par Internet. Les médiateurs sont des experts familiarisés avec les technologies de l'information, les coutumes et la culture d'Internet. Cette procédure est complètement volontaire, les acteurs du conflit décident de recourir aux services d'un médiateur ou d'un arbitre. L'exécution de la décision est basée également sur un processus volontaire. Il faut demander à un juge l'exécution forcée en cas d'inexécution volontaire.

On le voit, les procédures d'arbitrage et de médiation ont des avantages qui sont autant d'inconvénients. Elles sont incontestablement excellentes lorsque l'opération en cause est une opération commerciale entre partenaires égaux. Elles sont moins adaptées aux litiges mettant en cause des opérateurs de taille inégale. On pense d'abord aux opérations conclues avec des consommateurs mais cela concerne aussi les difficultés naissant de relations de travail entre employeurs et salariés, etc.

⁴⁵ V. rapport du Lord Chancellor's Department, "*Resolving and Avoiding Disputes in the Information Age*", London, Sept. 1998, dhartley.lcd.sh@gtnet.gov.uk.

⁴⁶ "Nul tribunal, nulle juridiction contentieuse ne peut être établi qu'en vertu d'une loi. Il ne peut être créé de commissions ni de tribunaux extraordinaires, sous quelque dénomination que ce soit."

C'est dans ce contexte qu'est présentée la Proposition de Directive européenne relative au commerce électronique invitant les Etats membres à permettre l'utilisation effective de mécanismes de résolution extrajudiciaire, notamment par les voies électroniques appropriées.

Enfin, Robert Badinter résume bien notre pensée: *"Je suis convaincu que le tout judiciaire est impossible et qu'au fond il n'a pas de raison d'être. (...) La justice, parce qu'elle est lourde, formaliste, lointaine, coûteuse et lente, n'est pas vouée à régler tous les conflits dans une société. Ce qui demeure, en revanche, la fonction irremplaçable du juge, c'est de veiller au respect de la loi et à celui de la liberté individuelle. Je pense que toutes les forces de médiation sont utiles"*⁴⁷.

Gageons que ces procédures parviendront à imposer une meilleure régulation du réseau en ne perdant pas de vue que, dans le respect du droit communautaire et de la législation belge, les organes appelés à remplir ce rôle devront garantir indépendance et transparence, qu'ils devront également respecter les principes du contradictoire, de l'efficacité de la procédure, de la légalité de la décision, de la liberté des parties et de représentation, s'ils veulent à leur tour rendre la confiance que nous leur portons.

⁴⁷ R. Badinter, "Nos sociétés sont de plus en plus soumises au contrôle de la justice", *Le Monde*, 19 mars 1996, p. 14.

Bibliographie sélective

Législation:

- Proposition de Directive du Parlement Européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques du commerce électronique dans le marché intérieur, art. 17.
- Loi type CNUDCI/UNICITRAL sur le commerce électronique (1996), publication des Nations Unies, New York, 1997.
- Règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le développement du commerce international, CNUDCI/UNICITRAL, 21 juin 1985.
- Loi Type de la CNUDCI/UNICITRAL sur l'arbitrage commercial international, 21 juin 1985.
- Convention de New York sur l'arbitrage, 1958.

Doctrine:

- BURNSTEIN, M., "A Global Network in a Compartmentalized legal environment", in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 23 à 34.
- GOLDMAN, B. & GAILLARD, E., "V° Arbitrage commercial international", *J. Cl. Dr. int.*, Fasc. 586-3, n°68.
- GRANAT, R. S., "Creating an environment for Mediating Disputes On the Internet", University of Maryland School of Law, <http://www.law.vill.edu/ncair/disres/granat.html>
- HANOTIAU, B., *L'arbitrage et le droit européen*, Bruxelles, Bruylant, 1997.
- HORSMANS, G., "L'arbitrage et l'ordre public interne belge", *Rev. Arb.*, 1978, p. 93 et s.
- KAUFMANN-KOHLER, G., "Internet, mondialisation de la communication", in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 89 à 142.
- KRONKE, H., "Applicable Law in torts and contracts in cyberspace", in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 65 à 88.
- LORD CHANCELLOR'S DEPARTMENT, "Resolving and Avoiding Disputes in the Information Age", London, Sept. 1998, contact: dhartley.lcd.sh@gtnet.gov.uk.
- NABIL N. ANTAKI, "Perspectives nord-américaines en médiation", in service de la formation permanente, Barreau de Québec, *Développement récent en médiation*, Cowansville, Editions Yvon Blais, 1995, p. 171.

- NICKERSON, R.C., *Business & Information Systems*, Massachusetts, Addison-Wesley, 1998, 501 p.
- SCHIFFER, R. A., "The Use of Alternative Dispute Resolution, in Resolving Disputes involving Electronic Data Interchange", *EDI and the law*, London, Blenheim Online Publications, 1989, p. 179.
- SIRINELLI, P., "Le village virtuel et la création normative", in *Internet, Which Court Decides? Which Law Applies? Quel tribunal décide? Quel droit s'applique?*, The Hague, Kluwer Law International, 1998, p. 1 à 21.
- TRUDEL, P., *Droit du Cyberspace*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1997.

Références Internet:

- Virtual Magistrate: <http://vmag.law.vill.edu:8080>
- CyberTribunal: <http://www.cybertribunal.org/>
- The Mediation Information and Resources center (MIRC): <Http://www.mediate.com/articles/boskey.cfm>
- Online Ombuds Office: <http://www.ombuds.org>
- Imaginons un Réseau Internet Solidaire (Iris): <http://www.iris.sgdg.org/mediation/affaires/index.html>