

WHERE IS EVERYONE GOING WITH ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)?

OÙ EN EST LA RÉOLUTION DES LITIGES EN LIGNE ?

Mirèze PHILIPPE*

The business community has been alarmed more than ten years ago by the lack of regulation and protection in the field of telecommunications. The need was felt to regulate this new environment where transactions online became the daily means of working, since there is no area which is not affected by electronics, and where, as two authors said (1), getting into disputes in new ways is of the novel things internet empowers us to do.

Indisputably, transactions in an unlimited geographic market mean an increased probability of trans-national complaints. But who is competent to deal with disputes arising in transactions in the world wide web (www). The world wide web speaks by itself, since it is a web on the worldwide level and not on a national level, which makes the choice of jurisdiction more complicated. Cyberspace is anywhere and everywhere (2). Therefore, who in this world is going to deal with disputes that can have ties in any country of the world? Mere accessibility of a country to a website seems to be enough reason for the courts of such country to claim jurisdiction. There exists no international neutral tribunal that may be competent to deal with disputes arising from online transactions, and submitting a dispute to the courts of one of the

Le milieu des affaires a été alarmé il y a plus de dix ans par le manque de réglementation et de protection dans le domaine des télécommunications. Le besoin de réglementer ce nouvel environnement où les transactions en ligne sont devenues un outil de travail quotidien a été ressenti, puisqu'il n'y a aucune zone qui ne soit affectée par l'électronique, et où, comme l'ont dit deux auteurs, traiter des conflits de manière différente est une des nouveautés qu'internet nous permet.

De manière indiscutable, des transactions sur un marché sans limitation géographique engendrent une plus grande probabilité de plaintes trans nationales. Mais qui est compétent pour traiter des conflits surgissant dans les transactions sur le *world wide web* (www) ? Le *world wide web* parle par lui-même, puisque c'est un réseau à échelle mondiale et non à échelle nationale, ce qui rend le choix de la juridiction plus compliqué. Le cyberspace est n'importe où et partout. Par conséquent, qui en ce monde va traiter des conflits qui peuvent avoir des liens avec n'importe quel pays du monde ? La seule accessibilité d'un pays à un site web semble être suffisante pour que les tribunaux d'un tel pays retiennent leur juridiction. Il n'existe aucun tribunal international neutre qui soit compétent pour traiter des conflits résultant de transactions en ligne et soumettre un conflit aux tribunaux d'une des parties

* Special Counsel at the Secretariat of the International Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce (ICC).

The views expressed are solely those of the author and do not in any way engage the ICC, the Court or its Secretariat.

The internet world is fast moving and some information or situation may have changed since the last quarter of 2001 when this paper was prepared.

à une transaction peut sembler injuste. En présence de telles difficultés, l'unique solution semble être celle d'organismes neutres qui pratiquent la médiation ou l'arbitrage en ligne, entre les utilisateurs, entreprises et consommateurs. Les transactions en ligne sont sans frontières et ont besoin d'un système de résolution des litiges également sans frontières, parce que l'absence d'un cadre neutre et prévisible peut causer du tort non seulement aux individus privés de protection, mais également à l'économie dans son ensemble, parce que n'encourageant pas les transactions en ligne.

Cet article ne traite pas de questions de transfert de données, de vie privée ou d'autres matières relatives au commerce électronique et aux télécommunications, mais de sujets relatifs à la résolution des litiges hors des tribunaux nationaux, par le biais de la résolution alternative ou amiable des litiges en ligne (ADR en ligne) ou eADR, également appelée résolution de litiges en ligne (ODR). « ODR s'inspire des ADR, mais à l'avenir, ADR s'inspirera également des ODR » ont dit deux auteurs. L'ODR est la plupart du temps utilisé pour le règlement des conflits qui ont surgi suite à des transactions en ligne, mais est également utilisé pour des transactions négociées en différé.

On distinguera dans cet article, les litiges survenus entre entreprises (B2B), les litiges entre entreprises et consommateurs (B2C) et ceux entre consommateurs (C2C) (I). Il sera ensuite discuté de l'utilité des services offerts par les fournisseurs ODR dans ce nouvel environnement de transactions en ligne, et comment ces services peuvent être organisés (II). Enfin, nous procéderons à un examen général de certains des efforts entrepris par des organismes internationaux pour réglementer de tels services, ce qui donnera une idée de la situation des discussions fin 2001, et où nous allons en matière de règlements des litiges en ligne (III).

I. DISTINCTION ENTRE LES CONFLITS B2B ET LES CONFLITS B2C ET C2C

Un auteur s'est récemment demandé si le monde virtuel aura un rôle limité sur le monde de l'arbitrage international, ou s'il le révolutionnera. L'auteur conclut que les deux hypothèses sont possibles. Je partage totalement cette opinion. Il y a deux ans, un ami m'a demandé si le cyberarbitrage pourrait mettre hors fonction les avocats qui font de l'arbitrage international. Ma réponse était évidemment négative, parce que le cyberarbitrage ou la résolution de litiges en ligne concerne principalement les conflits de noms de domaines et les litiges de consommateurs (B2C et C2C). Le consommateur est la personne qui

parties to a transaction may seem unfair. The only way of handling such difficulties is to have neutral organizations mediating or arbitrating online, between the users, businesses and consumers. Online transactions are borderless and need borderless dispute resolution system, because the absence of a neutral and predictable framework may cause harm, not only to deprived individuals but also to the economy as a whole, because it will not encourage online transactions.

This paper does not address questions of data flow, privacy or any other matter concerning e-commerce and telecommunications, but is intended to discuss issues related to out-of-court dispute resolution, through online alternative or amicable dispute resolution (online ADR) or eADR, also called online dispute resolution (ODR). "ODR does borrow from ADR, but in the future, ADR will also borrow from ODR" said two authors (3). ODR is mostly used for the settlement of disputes which have arisen following to online transactions, but is also used for transactions negotiated offline.

A distinction will be first pointed out between what is considered to be business to business (B2B) disputes in this article, and business to consumer (B2C) and consumer and consumer (C2C) disputes (I). The paper will then focus on the usefulness of the services offered by ODR providers in this new environment of online transactions, and how the services could be organized (II). Finally, an overall view of some of the efforts undertaken by international bodies to regulate such services will give an idea on where discussions stand at the end of 2001, and where is everyone going in this field of online dispute resolution (III).

I. DISTINCTION BETWEEN B2B DISPUTES AND B2C AND C2C DISPUTES

An author has recently wondered whether the virtual world will have a limited role in the world of international arbitration, or whether it will revolutionize it. The author concludes that both hypothesis are possible (4). I totally share this view. Two years ago, a friend asked me whether cyber-arbitration might put the lawyers who do private international arbitration out of work. My answer was obviously negative, because cyber-arbitration or online dispute resolution mainly concerns domain names disputes and consumers' disputes (B2C and C2C). The consumer is the person considered to

purchase for his/her private and household usage and not in a professional or commercial capacity (5). Cyber-arbitration may also be used for small or low-value business claims, for instance in the case of purchase of a good or a service for the professional use. This type of dispute as well as consumers' disputes is referred to B2C and C2C in this article. Whereas complex business disputes arising out of important contracts are unlikely to be dealt with exclusively online, and this is what is meant by B2B in this article. There are a number of reasons for such difference, related to material issues (A), as well as to legal and procedural issues (B).

A. Material Issues

1. Online Transmission of Voluminous Documents

Procedures in B2B disputes are and will remain hybrid despite the fact that the parties and the arbitrators use more and more telecommunications facilities or CD-Roms. Voluminous documentation is not always fully handled online. Parties and lawyers are not necessarily equipped to be able to scan, file in their computers, and transmit online plans, drawings, pictures, and so on. Some law firms already provide all documents in electronic format, but for the time being there are not many. Such handling may be costly. Additionally, it is not practical to consult complex documents online. It is for instance much easier for an arbitrator to have on the table in front of him the submissions and the exhibits printed on paper, which will allow him read the submissions and examine the exhibits referred to at the same time.

On the other hand, documents in electronic format are very useful: (i) online transmission is faster and less expensive than transmission of voluminous documents by post or by private courier services; (ii) finding information through key words is easier than making research page by page; (iii) using a laptop for the hearings is more comfortable than carrying documents which exist in an electronic format, even if the documents that only exist in paper format must be carried; and (iv) storing documents of a case in the computer is more convenient and space sparing than keeping them for a long period once the case is finished.

Online dispute resolution procedure in B2C and C2C disputes is different, and less likely to involve the same type of documentation as in B2B. Forms are filled online and usually disputes are straightforward.

achète pour son usage privé et pour l'entretien de son ménage, et non pas dans un but professionnel ou commercial. Le cyberarbitrage peut également être utilisé pour des petites réclamations ou des réclamations de peu de valeur dans le milieu des affaires, par exemple dans le cas de l'achat d'un bien ou d'un service pour usage professionnel. Ce type de conflit comme les conflits entre consommateurs sont considérés comme des litiges B2C et C2C dans cet article alors que les litiges d'affaires complexes survenant dans des contrats importants, peu susceptibles d'être réglés exclusivement en ligne, sont désignés par B2B. Il y a un certain nombre de raisons à cette différence, liées aussi bien à des questions matérielles (A), qu'à des questions légales et procédurales (B).

A. Questions matérielles

1. Transmission en ligne de documents volumineux

Les procédures dans les conflits B2B sont et demeureront hybrides malgré le fait que les parties et les arbitres utilisent de plus en plus des moyens de télécommunications ou des CD-Roms. La documentation volumineuse n'est pas toujours traitée entièrement en ligne. Les parties et les avocats ne sont pas nécessairement équipés pour pouvoir numériser, classer dans leurs ordinateurs, et transmettre en ligne des plans, des dessins, des images, etc. Certains cabinets juridiques fournissent déjà tous les documents dans le format électronique, mais pour l'instant il n'en existe pas beaucoup. Un tel traitement de documents peut s'avérer coûteux. De plus, il n'est pas aisé de consulter des documents complexes en ligne. Il est par exemple beaucoup plus facile pour un arbitre d'avoir sur la table devant lui les soumissions et les annexes imprimées sur papier, pour pouvoir lire les soumissions et examiner les pièces visées en même temps.

D'un autre côté, les documents en format électronique sont très utiles : (i) la transmission en ligne est plus rapide et moins chère que la transmission de documents volumineux par la poste ou par des messageries privées ; (ii) la recherche d'informations par des mots clés est plus facile que la recherche page par page ; (iii) l'utilisation d'un ordinateur portable pour les auditions est plus confortable que le transport de documents en format électronique, même si les documents en format papier doivent être transportés ; et (iv) l'archivage des documents d'une affaire dans l'ordinateur est plus commode et économique en termes de place.

La procédure de résolution des litiges en ligne dans les conflits B2C et C2C est différente et moins susceptible d'impliquer le même type de documentation que dans les B2B. Des formulaires sont remplis en ligne et les conflits sont généralement simples.

2. Matériel approprié pour la transmission en ligne

Autre raison de l'aspect hybride des conflits B2B : les parties et les arbitres n'ont pas nécessairement le matériel approprié ou la connexion internet leur permettant de recevoir des documents en format électronique, ce qui oblige ceux qui bénéficient de telles possibilités techniques à utiliser les moyens traditionnels de transmission.

Les transactions B2C et C2C en ligne impliquent que les consommateurs ont les capacités techniques de mener un conflit en ligne. Si le consommateur n'avait pas acheté en ligne mais souhaite tout de même une résolution de son conflit en ligne, il devra s'organiser pour obtenir la résolution de son conflit en ligne.

3. Sécurité de la transmission en ligne

Les transmissions par email ne bénéficient pas de la même sécurité de confidentialité que les transmissions par un système sécurisé fermé offert par quelques fournisseurs de résolution de litiges. Il est vrai que le chiffrement peut être utilisé pour des messages contenant des informations confidentielles. Néanmoins, quand un système sécurisé fermé existe, il peut davantage être adapté aux transmissions dans les conflits B2B. Le système fermé permet aux utilisateurs de se relier au serveur du fournisseur de résolution des litiges et, quand les utilisateurs ouvrent une session dans le site du fournisseur avec leur identification d'utilisateurs et leurs mots de passe, une connexion sécurisée est automatiquement établie entre l'ordinateur des utilisateurs et le serveur des fournisseurs.

Cependant, les procédures B2B demeureront hybrides puisque certains documents sont doublés par des transmissions postales. En outre, la transmission de la sentence faite sous format électronique ne peut être considérée comme régulièrement effectuée (comme il sera discuté *infra* sous « Reconnaissance des sentences électroniques »).

Les conflits dans les B2C portent généralement sur des plaintes de consommateurs relatives à la livraison tardive, l'absence de livraison, la non-conformité du bien ou du service acheté, les coûts excessifs des livraisons, l'absence d'information sur des coûts associés possibles, le non-remboursement des marchandises retournées, etc. Quelque soit la satisfaction recherchée par les consommateurs, il est peu probable que l'exécution de leurs demandes puisse révéler des informations de nature confidentielle, telles que des informations liées à la propriété industrielle ou au savoir-faire.

Au cas où la procédure est confidentielle, la décision rendue ne doit pas nécessairement demeurer confi-

2. Appropriate Equipment for Online Transmission

Another reason for the hybrid aspect of B2B disputes is that, parties and arbitrators from all over the world may not have the appropriate equipment or the internet connection enabling them to receive documents in electronic format. This obliges the others who benefit from such technical possibilities to use traditional communication means.

B2C and C2C online transactions imply that the consumers have the technical possibilities to handle a dispute online. If the consumer did not purchase online but wishes an online resolution of its dispute, such consumer will have organized himself to be able to have a resolution of the dispute online.

3. Security of Online Transmission

Transmissions by email do not benefit of the same security of confidentiality than transmissions through a closed secured system offered by some dispute resolution providers. It is true that encryption may be used for messages containing confidential information as opposed to messages communicating information of no confidential value and which do not need encryption. Nevertheless, when a closed secured system exists, it may be more adapted to transmissions in B2B disputes. The closed system allows the users to connect themselves to the server of the dispute resolution provider, and when the users log in the site of the provider with their users' identification and their passwords, a secure connection is automatically established between the users' computer and the providers' server.

However, procedures in B2B will remain hybrid since some documents are backed-up by postal transmissions. Also, it can not be considered that the award have been properly notified if transmitted only online (as discussed *infra* under "Recognition of electronic awards").

Disputes in B2C mainly concern consumers' complaints related to late delivery, non-delivery, non-conformity of the good or the service purchased, excessive delivery costs, absence of information on possible associated costs, non-rembursement of goods returned and so on. Whatever satisfaction consumers may seek, it is unlikely that execution of the consumers' request may reveal information of confidential value such as information related to industrial property or know-how.

In case the procedure is confidential, the decision rendered must not necessarily remain confidential. Publicity of deci-

sions rendered may increase confidence in online transactions and help proving that businesses have nothing to hide even where they lost their case.

Disputes in C2C concern auction sales between consumers and do not involve confidential information. If it does, the dispute may concern matters that may possibly not be dealt with out-of-court.

B. Legal and Procedural Issues

1. Electronic Arbitration Agreement

In B2B transactions parties are normally bound by a contract and a dispute resolution clause.

In B2C transactions, parties do not negotiate a contract. The buyer sometimes, but most of the time, does not read the general conditions or terms of services of the seller. It is to be doubted that the buyer pays attention to the existence or non-existence of any dispute resolution clause, even if the buyer's acceptance of the conditions constitutes a validly formed agreement.

As for the C2C transactions which mainly concern auction sales, the consumers negotiate a transaction and not a contract. They do not consider whether any dispute may arise between them, and the way to handle it. In case a dispute arises, they file their complaints with national courts. Some disputes are referred to ODR providers, such as disputes resulting from transactions through eBay's website.

An author (6) said that an online arbitration agreement is validly formed, provided that the consumer's attention is drawn to the arbitration agreement at the time the buyer submits his approval of the general conditions by clicking on the acceptance button. Unfortunately, most of the businesses do not make such commitment clear.

As to the notion of a written agreement, an analysis was made by an author (7) who referred to the state of communication technology at the time the New York Convention on recognition and enforcement of foreign arbitral awards was drafted, and which has since then developed. The same author is of the opinion that there should not be an obstacle to recognizing the exchange of e-mails as a written agreement. This view is supported by another author (8) who considers that "*it is difficult to see much difference between telegrams, telex, facsimile and e-mail*". I share the same views and consider that emails should be accepted the same

dentielle. La publicité des décisions rendues peut augmenter la confiance dans les transactions en ligne et aider à prouver que les entreprises n'ont rien à cacher même si elles ont perdu l'affaire.

Les conflits dans les C2C concernent des ventes aux enchères entre consommateurs et n'impliquent pas d'informations confidentielles. Si tel était le cas, le conflit toucherait à des sujets qui ne peuvent être réglés hors des tribunaux.

B. Questions légales et procédurales

1. Accord d'arbitrage électronique

Dans les transactions B2B, les parties sont normalement liées par un contrat et par une clause de résolution des conflits.

Dans les transactions B2C les parties ne négocient pas un contrat. L'acheteur, la plupart du temps, ne lit pas les conditions générales ou les termes de services du vendeur. Il est douteux que l'acheteur prête attention à l'existence ou non d'une clause de résolution des conflits, même si son acceptation des conditions générales constitue un accord valable.

Quant aux transactions C2C qui concernent principalement des ventes aux enchères, les consommateurs négocient une transaction et non pas un contrat. Ils ne prennent pas en compte la survenance éventuelle d'un litige et la manière de le régler. En cas de conflit, ils introduisent leurs plaintes auprès des tribunaux nationaux. Quelques conflits sont soumis à des fournisseurs d'ODR, tels que ceux résultant de transactions effectuées sur le site web d'eBay.

Un auteur a dit qu'un accord d'arbitrage passé en ligne est valablement formé à condition que l'attention des consommateurs soit attirée sur l'accord d'arbitrage au moment où l'acheteur approuve les conditions générales en cliquant sur le bouton d'acceptation. Malheureusement, la plupart des entreprises ne rendent pas un tel engagement clair.

Quant à la notion d'accord écrit, une analyse a été faite par un auteur qui s'est référé à l'état de la technologie de transmission au moment où la Convention de New York sur la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères a été rédigée, et qui s'est depuis lors développée. Le même auteur est d'opinion qu'il ne devrait pas y avoir d'obstacle à reconnaître l'échange d'emails comme un accord écrit. Ce point de vue est partagé par un autre auteur qui considère "*qu'il est difficile de voir beaucoup de différence entre les télégrammes, les télex, les facsimiliés et les emails*". Je partage les mêmes opinions et considère que les emails devraient

être considérés de la même manière que les télégrammes : télégrammes et emails ne portent pas de signatures manuscrites. En outre, l'article II(2) de la Convention de New York déclare clairement que l'accord d'arbitrage devrait être signé par les parties, « ou » être contenu dans un échange de lettres ou de télégrammes. Le mot « ou » reflète la possibilité que l'accord d'arbitrage puisse ne pas comporter de signatures manuscrites, mais simplement exister par un échange de télégrammes. Par conséquent, pourquoi un télégramme devrait-il être considéré comme un accord écrit et pas un email ? De plus, dans le projet de convention sur les aspects légaux du commerce électronique, préparé par le groupe de travail des Nations Unies sur le commerce électronique, daté du 20 septembre 2001, la notion de contrat électronique est abordée et n'est pas considérée comme fondamentalement différente des contrats papiers.

En ce qui concerne la signature électronique d'un accord, quelques pays ont déjà adopté une loi qui reconnaît la validité des signatures électroniques de la même manière que des copies papiers comportent une signature. Ils ont ouvert la voie à la reconnaissance d'un fait évident qui ne peut plus être négligé : le monde a changé sa façon de communiquer et d'échanger des documents. Deux directives européennes ont ouvert la voie : la Directive du 13 décembre 1999 sur la signature électronique, et la Directive du 8 juin 2000 sur le commerce électronique qui reconnaît entre autres la validité des contrats électroniques. Le US Federal E-Sign Act qui est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2000, a également validé l'utilisation de documents électroniques et de signatures électroniques.

2. Lieu d'arbitrage

Les questions de lieu d'arbitrage et de droit régissant la procédure ont été traitées d'une manière intéressante par deux auteurs. Le premier s'est demandé pourquoi les parties ne pourraient pas déterminer un lieu « fictif » d'arbitrage, et a mentionné que les tribunaux « doivent accepter cette fiction ». Le deuxième auteur parle d'un autre lieu fictif d'un autre type, le tribunal des sports dont le lieu d'arbitrage est Lausanne, quel que soit l'endroit où la procédure a lieu. Cet auteur donne un résumé intéressant sur la notion de lieu d'arbitrage en disant que « les jeux se déplacent, mais le cadre juridique est stable » et en concluant que « le lieu n'est plus une question à débattre ».

Les tribunaux devraient accepter cette détermination parce que, dans une procédure traditionnelle d'arbi-

way as telegrams, because both telegrams and emails do not bear handwritten signatures. In addition, Article II (2) of the New York Convention clearly states that the arbitration agreement should be signed by the parties, "or" contained in an exchange of letters or telegrams. The word "or" reflects the possibility that the arbitration agreement may not bear handwritten signatures, but simply exist in an exchange of telegrams. Therefore, why should a telegram be considered an agreement in writing and not an email? Furthermore, in the draft convention concerning Legal aspects of electronic commerce, prepared by the United Nations' Working Group on Electronic Commerce, dated 20 September 2001 (9), the notion of electronic contracting is addressed and is not considered to be fundamentally different from paper-based contracts.

With respect to electronic signature of an agreement, some countries have already adapted a law that recognizes the validity of electronic signatures the same way as hard copies would bear a signature. Unfortunately not all countries have yet, but most of them are likely to follow the example of those who have opened the path for the recognition of an obvious fact that can no longer be disregarded: the world has changed its way of communicating and exchanging documents. Two European Directives have opened such path: the Directive of 13 December 1999 on electronic signature, and the Directive of 8 June 2000 on electronic commerce that recognizes among others the validity of electronic contracts. The US Federal E-Sign Act that took effect on 1 October 2000 also validates the use of electronic documents and electronic signatures.

2. Place of Arbitration

The issues of the place of arbitration and the law governing the procedure were dealt with in an interesting way by two authors. The first one (10) wondered why parties could not determine a "fictitious" place of arbitration, and mentioned that the courts "must accept the fiction for themselves". The second author (11) speaks about another fictitious place than online arbitration, the sports' tribunal that has Lausanne as seat of arbitration, no matter where the procedure takes place. This author gives a very good summary of the notion of the place of arbitration by saying that "the games move around, but the legal framework is stable" and concluding that "the place is becoming a non-issue".

The courts should indeed accept this determination, because in a traditional arbitration proceeding, the parties and the

arbitrators do not always meet at the place of arbitration or travel to that place for the signature of the award (few countries expressly request that such signature takes physically place at the seat of arbitration). Why should it be different in cyber-arbitration? Courts have already decided at different occasions that holding hearings and deliberations, or rendering awards at other places than the place of arbitration have no incidence on such place (12).

Determining a place of arbitration has logically the same purpose in a traditional offline arbitration than in an arbitration taking place partially or totally online. The autonomy of the parties to determine such place is not affected by the fact that the procedure may take place online. As long as they agree to submit the procedure to a determined place which consequently determines the procedural law unless the parties agree otherwise, and as long as due process is respected, why should the courts not accept such choice on the grounds that no meeting, deliberation or signature of the award took place at that seat, knowing very well that the same happens in a traditional arbitration. The place of arbitration need simply to be indicated in the award, the same way it is in a traditional arbitration. There is no reason for which the award would be considered to be more "floating" than any award rendered in a classical procedure. If there were any risk that the place of arbitration be considered fictitious and not be accepted by the courts, then the parties and the arbitrators may overturn this risk by meeting at least once at the place agreed to be the place of arbitration.

Moreover, the following differences should be highlighted. In B2B, the place of arbitration is indicated in the arbitration clause, and in the absence of any indication or subsequent agreement by the parties, it is fixed by the arbitration institution to which the parties referred their dispute, or decided by the arbitral tribunal. Therefore, independently from the fact that the arbitration may take place partially or totally online, it can not be considered that there is no place of arbitration.

In B2C disputes, businesses normally refer to national jurisdictions and sometimes to dispute resolution providers. Where disputes are submitted to courts, the place of arbitration is not an issue, and where disputes are referred to dispute resolution providers, the place may be determined by such provider or the arbitrators. Submitting a dispute to national courts may seem unfair in trans-national transactions where the suppliers impose on the consumers their choice (as discussed *infra* under "The examples of eBay

trage, les parties et les arbitres ne se réunissent pas toujours au lieu d'arbitrage ou ne se déplacent pas à tel lieu pour la signature de la sentence (peu de pays requièrent expressément qu'une telle signature prenne lieu physiquement au lieu d'arbitrage). Pourquoi cela devrait-il être différent dans le cyber-arbitrage ? Les tribunaux ont déjà décidé à différentes occasions que tenir des auditions et délibérations ou rendre des sentences dans d'autres lieux que le lieu d'arbitrage n'avait aucune incidence sur un tel lieu.

La détermination d'un lieu d'arbitrage a logiquement le même objet dans un arbitrage se déroulant de manière traditionnelle que dans un arbitrage ayant lieu partiellement ou totalement en ligne. L'autonomie des parties pour déterminer un lieu n'est pas affectée par le fait que la procédure puisse se dérouler en ligne. Tant qu'elles acceptent de soumettre la procédure à un lieu d'arbitrage déterminé, d'où découlera en conséquence la loi de la procédure (à moins que les parties en conviennent autrement), et aussi longtemps que le contradictoire est respecté, pourquoi les tribunaux n'accepteraient-ils pas un tel choix au motif qu'aucune réunion, délibération ou signature de la sentence n'ont eu lieu à ce siège d'arbitrage, sachant que cela se produit dans un arbitrage traditionnel ? Le lieu d'arbitrage doit simplement être indiqué dans la sentence, de la même façon qu'il l'est dans un arbitrage traditionnel. Il n'y a aucune raison que la sentence soit considérée comme plus « flottante » que n'importe quelle sentence rendue dans une procédure classique. S'il existait un risque quelconque que le lieu de l'arbitrage soit considéré fictif et qu'il ne soit pas accepté par les tribunaux, les parties et les arbitres pourraient alors supprimer ce risque en se réunissant au moins une fois au siège convenu.

Par ailleurs, les différences suivantes doivent être notées : dans les affaires B2B, le lieu d'arbitrage est indiqué dans la clause compromissoire et, en l'absence d'indication ou d'accord ultérieur par les parties, il est fixé par l'institution d'arbitrage à laquelle les parties ont soumis leur conflit, ou décidé par le tribunal arbitral. Par conséquent, indépendamment du fait que l'arbitrage puisse avoir lieu partiellement ou totalement en ligne, il ne peut pas être considéré qu'il n'existe aucun lieu d'arbitrage.

Dans les conflits B2C, les entreprises se réfèrent normalement à des juridictions nationales et parfois à des fournisseurs de résolution des litiges. Lorsque les litiges sont soumis aux tribunaux, la question du lieu d'arbitrage ne se pose pas, et lorsque les litiges sont soumis à des fournisseurs de résolution des litiges, le lieu peut être déterminé par un tel fournisseur ou par les arbitres. La soumission d'un conflit aux tribunaux nationaux peut sembler injuste dans des transactions transnationales où les fournisseurs imposent aux consommateurs leur choix (tel que discuté *infra* sous « Les exemples de eBay et iBazar »).

Réciproquement, il ne semblerait pas juste d'imposer aux fournisseurs les tribunaux des consommateurs. Les deux situations ne se justifient pas étant donné qu'elles peuvent aboutir à un déni de justice pour le demandeur et à un manque de prévisibilité pour le défendeur. La question est plus compliquée quand il n'existe aucune référence à un tribunal national spécifique et quand n'importe quelle cour peut prétendre avoir compétence, comme dans l'affaire Yahoo.

Dans les litiges C2C où aucun contrat ou clause compromissoire n'est négocié, les consommateurs peuvent soumettre leurs plaintes à un tribunal ou à un fournisseur de résolution des litiges.

Il convient cependant de noter que la question du lieu n'est pas un problème et évite le débat sur la compétence si le conflit n'est pas soumis à l'arbitrage mais à la médiation ou à toute autre forme de résolution amicale des conflits, ce qui est souvent le cas dans les conflits B2C et C2C. « Les ADR ont déplacé la résolution des litiges hors des tribunaux. Les ODR les déplace encore plus loin que les tribunaux... à un endroit virtuel » ont commenté deux auteurs.

3. Loi applicable

Une distinction doit encore être faite entre les litiges d'affaires dans lesquels la loi indiquée dans le contrat, et conjointement sélectionnée par les parties, s'appliquera au fond du litige, et les litiges des consommateurs dans lesquels les fournisseurs se réfèrent dans les conditions générales aux tribunaux étatiques faisant application de la loi du pays visé, ou se réfèrent à l'ODR. Au cas où les conflits d'affaires ou de consommateurs sont soumis à l'arbitrage, et en cas de besoin, l'arbitre prendra une décision au sujet de la loi à appliquer. Au cas où les conflits sont soumis à l'ADR, la décision n'est pas rendue en droit. En outre, dans les conflits des consommateurs les questions sont plus de faits que de droit.

Un auteur a écrit que « le monde des affaires désire un système de résolution des litiges qui soit prévisible. Quand différentes nations appliquent différentes lois à des conflits semblables, ce besoin n'est pas respecté ». Les questions des tribunaux compétents et des lois applicables sont devenues le souci principal du monde des affaires, et sont actuellement l'objet de discussions dans différents groupes de travail internationaux. Les conflits de lois exposés par des auteurs célèbres ne feront pas l'objet de cet article. De telles complications peuvent disparaître si les conflits ne sont pas soumis à des tribunaux, quelle que soit la technique de règlement ADR utilisée (négociation assistée, évaluation d'expert, conciliation, médiation, adjudication, etc.), et peu importe si

and iBazar"). Conversely, it would not seem fair to impose on the suppliers the national courts of the consumers. Both situations are undeserved, as it may end up in a denial of justice for the claimant and lack of predictability for the defendant, as an author said (13). The issue is more complicated when there exist no reference to a specific national court and where any court can claim to have jurisdiction, such as in the Yahoo case (14).

In C2C disputes where no contract or arbitration clause is negotiated, consumers may file a complaint with a court or accept to entrust their case to a dispute resolution provider.

It should however be noted, that the place of arbitration is not an issue and avoids the debate over jurisdiction anywhere, if the dispute is not submitted to arbitration but to mediation or any other form of amicable dispute resolution, which is often the case in B2C and C2C disputes. "ADR moved dispute resolution out-of-court. ODR moves it even further away from court... to a virtual place" commented two authors (15).

3. Applicable Law

A distinction must again be made between business disputes in which the law indicated in the contract and jointly agreed by the parties will apply to the substance, and consumer disputes where suppliers either refer in the general conditions to national courts applying the law of the country referred to, or to ODR. In case business or consumer disputes are submitted to arbitration, and where necessary, the arbitrator will make a decision about the law to apply. In case they are submitted to ADR, the decision rendered is not in law. Furthermore, issues in consumers' disputes are more of facts rather than law.

An author (16) wrote, "business people desire a dispute resolution system that is predictable. When different nations apply different laws to similar disputes, that need is not met". Questions of competent courts and applicable laws have become the main worry of the business community and are currently discussed in different international working groups. Conflict of law rules discussed by famous authors (17) will not be addressed in this paper. Such complications may fall if disputes are submitted to out-of-court mechanism, whatever the ADR settlement technique is (assisted negotiation, expert evaluation, conciliation, mediation, adjudication, etc.), and no matter whether the third party, who has

an active intervention in the settlement procedure, proposes or imposes a solution. ADR has the advantage of enabling the parties to become their own decision makers in some instances. Using ADR certainly requires educating consumers and suppliers, but it will be for the benefit of all users.

The International Chamber of Commerce (ICC) published a policy statement on Jurisdiction and applicable law in electronic commerce (18), dealing with B2C transactions and consumer protection. The statement recommends to governments a systematic approach for resolving consumer disputes by utilizing a company's internal customer satisfaction mechanisms, or utilizing an online alternative dispute resolution, and only if a dispute persists, then to resort to legal action.

During a joint workshop on alternative dispute resolution for online consumer transactions organized by the US Federal Trade Commission and the Department of Commerce (19), one of the most interesting issues discussed concerned the law to apply. Some participants focused *"on whether ADR providers should apply the law of the consumer or the law of the merchant to a particular dispute"*. This question also debated in different working groups ended up in having two camps: one in favour of the country-of-origin, and one in favour of the country-of-destination. Nevertheless, applying one of both laws lacks predictability in the resolution of possible disputes, which is not an incentive neither for the businesses, nor for the consumers. Other participants suggested that *"mediation was more appropriate for cross-border disputes than arbitration because mediators do not decide cases based on a particular law, rather parties themselves create a resolution"*, and that *"mediators should explore the parties' respective interests and goals, rather than what rights they had under law"*. Mediation or any amicable dispute resolution method is indeed better adapted to e-commerce and is the best solution to escape from the choice of law complications. This is also the view of authors (20) who are of the opinion that *"alternative dispute resolution often is employed to avoid the need to apply existing rules"*. Another proposal concerned ADR programs which could have *"their own rules of decision, not necessarily based on a particular country's law"*. In my opinion, should arbitration rather than mediation be used as a dispute resolution method, the last proposal is a good idea in order to avoid unpredictability and arbitrariness. Uniform rules for consumers' disputes may be drafted and inspired by the Unidroit Principles.

le tiers, qui a un rôle actif dans le procédé de règlement, propose ou impose une solution. L'ADR a l'avantage de permettre parfois aux parties de devenir leurs propres décisionnaires. L'utilisation des ADR exige évidemment une éducation des consommateurs et des fournisseurs, mais ce sera au bénéfice de tous les utilisateurs.

La Chambre de Commerce Internationale (CCI) a publié une déclaration sur la juridiction et la loi applicable dans le commerce électronique, traitant des transactions B2C et de la protection des consommateurs. La déclaration recommande aux gouvernements une approche systématique pour résoudre les litiges de consommateurs en utilisant les mécanismes internes des entreprises pour la satisfaction de la clientèle, ou en utilisant une résolution alternative des litiges en ligne, et seulement dans le cas où un conflit persiste, de recourir à l'action judiciaire.

Lors d'un atelier sur la résolution alternative des conflits dans les transactions en ligne des consommateurs, organisé par la US Federal Trade Commission et le Department of Commerce, l'une des questions les plus intéressantes portait sur la loi à appliquer. Quelques participants se sont concentrés *"sur le fait de savoir si les fournisseurs d'ADR devaient appliquer la loi du consommateur ou la loi du commerçant à un conflit particulier"*. Cette question également discutée dans différents groupes de travail a rencontré des avis opposés : certains étaient en faveur du pays d'origine, et d'autres en faveur du pays de destination. Néanmoins, l'application d'une des deux lois affaiblit la prévisibilité dans la résolution des conflits possibles, ce qui n'est pas une incitation aux transactions ni pour les entreprises, ni pour les consommateurs. D'autres participants ont trouvé que *"la médiation était plus appropriée aux conflits transfrontaliers qu'à l'arbitrage parce que les médiateurs ne décident pas en faisant application d'une loi particulière, ce sont plutôt les parties elles-mêmes qui parviennent à une résolution des litiges"*, et que *"les médiateurs devraient se pencher sur les intérêts et les buts respectifs des parties, plutôt que de rechercher quels droits elles ont en vertu de la loi"*. La médiation ou toute autre méthode amicale de résolution des conflits est en effet la mieux adaptée au e-commerce et est la meilleure solution pour échapper aux complications du choix des lois. C'est également l'avis d'auteurs qui pensent que *"la résolution alternative des litiges est souvent utilisée pour échapper au besoin d'appliquer des droits existants"*. Une autre proposition concernait les programmes ADR qui pourraient avoir *"leurs propres règles de décision, pas nécessairement basées sur la loi particulière d'un pays"*. À mon avis, cette proposition serait une bonne idée pour éviter l'imprévisibilité et le caractère arbitraire lorsque l'arbitrage est utilisé plutôt que la médiation comme méthode de résolution des conflits. Des règles uniformes pour les conflits des consommateurs pourraient être rédigées et inspirées par les Principes Unidroit.

4. Auditions

Les procédures B2B sont hybrides parce qu'il est peu probable que les parties ou leurs avocats acceptent de ne pas être personnellement entendus par les arbitres. Le côté humain du contact face-à-face et l'édification de la confiance, principalement dans le B2B, sont essentiels et ne peuvent être remplacés par l'audition écran-à-écran. La vidéoconférence peut être employée – pas encore beaucoup pratiquée – pour entendre par exemple un témoin qui ne peut pas voyager, à condition que le tribunal arbitral et les parties acceptent la vidéoconférence. Les conflits B2B sont peu susceptibles d'être traités uniquement en ligne parce que transmettre des documents sous format électronique est une chose, plaider une affaire ou entendre des témoins est une autre chose.

Les conflits B2C et C2C n'ont pas ce souci, parce qu'il existe une différence dans (i) la nature des conflits et leur valeur minime, (ii) l'intérêt en jeu des consommateurs qui ne perdront pas de temps ni d'argent à plaider un cas concernant l'achat en ligne d'un bien ou d'un service, et (iii) les résultats attendus par les consommateurs qui veulent simplement être satisfaits en termes de conformité de la transaction en ligne. Ce type de conflits peut être traité facilement, rapidement et économiquement, totalement en ligne.

5. Tactiques dilatoires

Dans les litiges B2B, que les parties conviennent que la procédure soit exclusivement en ligne ou que seules les transmissions soient faites en ligne, il est recommandé qu'elles déclarent accepter de telles transmissions en ligne et qu'elles conviennent des protocoles de transmission dès le début. La procédure demeurera cependant hybride pour les raisons indiquées ci-dessus, et parce qu'il peut se produire à n'importe quelle étape de la procédure qu'une partie abandonne. Dans ce cas, et afin de donner à la sentence toutes les chances d'être reconnue, les transmissions devraient être faites par courrier traditionnel. Il peut également se produire qu'une partie use de tactiques dilatoires pour retarder la procédure, en ignorant les emails par exemple, ou en invoquant l'irrégularité des notifications : par conséquent, doubler les transmissions électroniques par des transmissions traditionnelles est plus sûr. D'autre part, les parties à une procédure peuvent accepter les transmissions en ligne sans les contester, mais cela ne sera pas suffisant pour demander l'exécution d'une sentence notifiée en ligne (voir *infra* sous « Livraison de la sentence »).

La situation est différente dans les litiges B2C et C2C où il est entendu que la procédure a lieu exclusivement en ligne, avec des auditions possibles si les parties le demandent. Le consommateur peut

4. Hearings

B2B procedures are hybrid because it is unlikely that parties or their lawyers accept not to be personally heard by the arbitrators. The basic human need of face-to-face contact and building confidence mainly in B2B, are essential and can not be replaced by screen-to-screen hearing. Video-conferencing can be used – though not yet much practiced – to hear for instance a witness who can not travel, provided the arbitral tribunal and the parties accept the video-conferencing. B2B disputes are unlikely to be handled solely online, because transmitting documents in electronic format is one thing, and pleading the case or hearing the witnesses is another thing.

B2C and C2C disputes are not at the same level of concern, because there exists a difference in (i) the nature of the disputes and their low-value, (ii) the consumers' interest at stake who will not waste time and money to plead a case concerning online purchase of a good or a service, and (iii) the results expected by the consumers who simply seek satisfaction in terms of conformity of the online transaction. This type of disputes can easily, quickly and inexpensively be dealt with fully online.

5. Dilatory Tactics

In B2B disputes, whether the parties have agreed that the procedure be exclusively online or that only transmissions may be made online, it is recommended that they declare to accept such online transmissions and that they agree on protocols from the outset. The procedure will however remain hybrid for the reasons stated above, and because it may happen at any stage of the procedure that a party no longer participates. In such a case and in order to give the award all chances to be recognized, transmissions should be made by traditional mail. It may also happen that a party uses dilatory tactics to delay the procedure by ignoring emails for instance, or invoking irregularity of notifications. Therefore, backing up electronic transmissions by traditional transmissions is safer. On the other hand, parties to a procedure may accept online transmissions without contesting them, but it will not be sufficient to request the enforcement of an award notified online (as discussed *infra* under “Delivery of the award”).

The situation is different in B2C and C2C disputes, where the procedure is understood to take place exclusively online, with possible hearings if the parties so request. The consu-

mer may refuse to participate in the online dispute resolution procedure, but it is less probable that dilatory tactics may exist in this type of disputes.

6. Recognition of Electronic Awards

While I believe that courts should admit the validity of an arbitration clause agreed electronically, I wonder whether the courts would recognize an award rendered electronically, and not deny legal effect, validity or enforceability solely because it was transmitted by electronic means. Would an award signed electronically be considered as an authenticated original award according to Article IV (1) of the New York Convention? Although an award transmitted in cyberspace can be materially authenticated, a losing party may contest the award and may argue that it was not properly rendered and notified. Even if a judge is open to the modern trend of rapid telecommunications and would like to show flexibility by recognizing the validity of the award transmitted online, other courts may not follow him and enforcement may be refused. Would we not face similar situations to those of Chromalloy and Hilmarton cases (21) where one country may accept enforcement of the award and the other not? Indeed, only Singapore courts are entirely online, but the Singapore example will remain an exception for another few years, and it may take decades before online transmission is extended to all countries.

The question is clearly the recognition of an award transmitted online rather than a question of security, because encryption is considered sufficiently safe. Also, closed systems offered by certain dispute resolution providers allow parties to connect themselves to the provider's site and to log into the secured site with a user's identification and a password. Therefore, the question is mainly legal and not technical.

A solution would be – and I agree with the authors who expressed the same view (22) – to transmit an award electronically, provided all parties request it and agree to such form of transmission, and to send an original duly signed hard copy. Such way of proceeding will put the award on the safe side, until the time where the New York Convention may hopefully be amended to reflect the new technology and the validity of online transmission of awards, and until the time where national legislations may take such aspects into consideration. In the meantime, most of the people I discussed with about notifying an award online share the same

refuser de participer à une procédure de résolution de conflit en ligne, mais il est peu probable que des tactiques dilatoires puissent exister dans ce type de conflits.

6. Reconnaissance des sentences électroniques

Alors que les tribunaux devraient, à mon avis, admettre la validité d'une clause compromissoire convenue électroniquement, je me demande si les tribunaux pourraient reconnaître une sentence rendue électroniquement et ne pas lui nier tout effet juridique, de validité ou d'exécution, seulement parce qu'elle a été transmise par des moyens électroniques. Est-ce qu'une sentence signée électroniquement peut être considérée comme une sentence originale authentique selon l'article IV (1) de la Convention de New York ? Bien qu'une sentence transmise dans le cyberspace puisse être matériellement authentifiée, une partie qui perd peut contester la sentence et peut arguer du fait qu'elle n'a pas été correctement rendue et notifiée. Même si un juge est ouvert à la tendance moderne des télécommunications rapides et veut se montrer flexible en reconnaissant la validité de la sentence transmise en ligne, d'autres tribunaux pourraient ne pas le suivre et l'exécution de la sentence refusée. Est-ce que nous ne ferions pas face à des situations semblables à celles des affaires Chromalloy et Hilmarton où un pays pourrait accepter l'exécution de la sentence et l'autre pas ? En effet, seuls les tribunaux de Singapour sont entièrement en ligne, mais l'exemple de Singapour demeurera une exception pendant plusieurs années, et cela peut prendre des décennies avant que la transmission en ligne soit étendue à tous les pays.

La question est bien clairement celle de la reconnaissance d'une sentence transmise en ligne, plutôt qu'une question de sécurité, car le chiffrement est considéré comme suffisamment sûr. En outre, les systèmes fermés offerts par certains fournisseurs de résolution des litiges permettent aux parties de se relier au site du fournisseur et d'accéder au site sécurisé avec une identification d'utilisateur et un mot de passe. La question est donc bien principalement juridique et non technique.

Une solution serait – et je suis d'accord avec les auteurs qui ont exprimé cette opinion – de transmettre une sentence électroniquement si toutes les parties le demandent et sont d'accord sur une telle forme de transmission, et d'envoyer un original dûment signé. Une telle démarche mettrait la sentence en sécurité jusqu'au moment où la Convention de New York sera modifiée pour tenir compte des nouvelles technologies et de la validité de la transmission en ligne des sentences, et jusqu'au moment où les législations nationales prendront en compte de tels aspects. En attendant, la majeure partie des personnes avec lesquelles je me suis entretenue de la notification en

ligne d'une sentence partage la même opinion de prudence. Une autre solution serait que les règles d'arbitrage auxquelles les parties se réfèrent traitent de la question de la notification en ligne de la sentence. Cependant, la question de la reconnaissance de la sentence demeure.

Les décisions, qui ne sont pas des sentences, ne sont pas assujetties au contrôle ou à la reconnaissance pour exécution.

7. Livraison de la sentence

En admettant que la transmission électronique des sentences soit acceptée, la question des preuves de livraison et de la date de livraison de la sentence demeure. Normalement, de telles preuves sont techniquement possibles, et il est également possible de garder une trace de la date et de l'heure de l'accès au document. Cependant, il n'y a aucune certitude sur l'identité de la personne qui ouvre le message contenant la sentence, même si le fournisseur d'ODR offre un système fermé sécurisé avec des codes d'accès personnels. Un courrier traditionnel est livré contre un reçu dûment signé par le destinataire ou toute personne qui doit indiquer son identité et la date de la réception, tandis qu'un email ne peut pas donner une telle information. Un courrier traditionnel existe physiquement et doit être remis au destinataire, tandis qu'un email reste dans l'ordinateur à moins que le destinataire ne l'imprime. Il y a des effets tout aussi bénéfiques et néfastes dans la situation opposée : un email peut être lu immédiatement par le destinataire sur son ordinateur portable partout où il se trouve, tandis qu'un courrier traditionnel lui sera remis à son retour au bureau. Quels que soient les moyens de livraison, et comme déjà indiqué, la notification par courrier traditionnel est nécessaire afin de s'assurer que la sentence est exécutoire.

Le résultat est différent dans les litiges B2C et C2C parce que (i) la participation des parties à une procédure est normalement volontaire, et pas nécessairement sur la base d'une clause de résolution des litiges, (ii) il est convenu et accepté que la résolution du litige puisse être conduite entièrement en ligne, y compris le rendu de la décision, et (iii) si l'ADR est la technique utilisée plutôt que l'arbitrage et que, dès lors, la décision rendue n'est pas une sentence.

II. FOURNISSEURS DE RÉOLUTION DES LITIGES EN LIGNE (ODR)

L'Office National pour l'Information de l'Économie a effectué une étude en Australie en évaluant l'argent et le temps épargnés par des ménages qui achètent en ligne. Le résultat de l'étude a abouti à environ 4 heures épargnées par semaine (grâce au temps de transport gagné et au courrier lent remplacé par

view of prudence. Another solution would be that the rules of arbitration referred to by the parties deal with the issue of online notification of the award. However, the issue of the recognition of the award remains.

Decisions, which are not awards, are not subject to any control or recognition for enforcement.

7. Delivery of the Award

Assuming that electronic transmission of awards is accepted, there remains the issue of proofs of delivery and date of delivery of the award. Normally, such proofs are technically possible, and it is also possible to keep a trace of the date and hour of access to the document. However, there is no certainty about the identity of the person who opens the message containing the award, even if the ODR provider offers a closed secured system with personal access codes. A traditional mail is delivered against a receipt duly signed by the recipient or any person who must indicate his or her identity and the date of receipt, whereas an email can not reflect such information. A traditional mail exists physically and must be handed to the addressee, whereas an email remains in the computer unless that the recipient prints it (23). There are equally beneficial and detrimental effects in the opposite situation: an email can be read immediately by the recipient on his laptop wherever he may be, whereas a traditional mail will be handed to him on his return to his office. Whatever the means of delivery are and as already stated, notification by traditional mail is necessary in order to ensure that the award is enforceable.

The issue is different in B2C and C2C disputes, (i) where participation in the procedure is normally voluntarily done by the parties, and not necessarily on the basis of a dispute resolution clause, (ii) it is understood and agreed that the dispute resolution may be entirely lead online including rendering of the decision, and (iii) ADR is the technique used rather than arbitration, hence the decision rendered is not an award.

II. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) PROVIDERS

The National Office for the Information Economy carried out a survey in Australia (24) concerning an estimation of money and time saved by households who purchase online. The result of the survey lead to an estimation of 4 hours a week saved (thanks to transportation time saved and snail mail

replaced by email for orders online), and 125 Australian dollars saved per week and per household (thanks to transport expenses saved and interesting discounts offered to surfers on the web). It was indicated that only 37 % of the Australian households, in November 2000, had an internet connection. This rather amusing survey shows that the number of transactions will certainly grow in the future and so may potential disputes.

Therefore, ODR providers are useful in order to offer to the users, businesses and consumers, a mechanism of redress (A). It became more and more obvious during the last years, that the needs to resolve disputes in B2B have expanded to B2C and C2C. An author observed that "*as electronic commerce grows, disputes grow. As disputes grow, the need for dispute resolution grows. As the need for dispute resolution grows, opportunities for using one's ADR skills in cyberspace will grow*" (25). This part of the article will also speak about the dispute resolution mechanism referred to by some suppliers with the example of eBay and iBazar (B).

A. Online Dispute Resolution: a Redress Mechanism

1. The Need for ODR in B2C and C2C Disputes

The magic of ease of access and rapid online transactions no doubt creates a higher number of potential disputes between parties that are distant from each other and consequently in different jurisdictions. As the users integrate internet in their day-to-day life, the suppliers need to adjust their services and to be able to offer them an easy and practical way of resolving any potential problem or dispute. An author (26) observed two years ago that this potential was greater than ever before. This is truer today.

Given (i) the borderless nature of internet transactions and the different nationalities of the users, (ii) the linguistic and cultural differences that may exist between the parties, (iii) the fact that electronic marketplace is different from the classical marketplace, (iv) the need for consumer protection that generates confidence, and (v) the fact that users in B2C and C2C need a system for resolving disagreements (27) or disputes in their online transactions, a neutral dispute resolution mechanism was felt necessary.

Laypeople do not need much to be convinced of the benefits of out-of-court dispute settlement. While they have no experience with ODR mechanism, they most probably experienced or heard about the time needed and the difficulties of

l'email pour les commandes en ligne), et 125 dollars australiens économisés par semaine et par ménage (grâce aux frais de transport économisés et aux réductions intéressantes offertes aux surfers sur le web). Il a été précisé que seuls 37 % des ménages australiens, en novembre 2000, avaient une connexion internet. Cette étude plutôt amusante prouve que le nombre de transactions croîtra certainement à l'avenir, et corrélativement les conflits potentiels.

Par conséquent, les fournisseurs d'ODR sont utiles pour offrir aux utilisateurs, entreprises et consommateurs, un mécanisme de réparation (A). Il est devenu de plus en plus évident au cours des dernières années que les besoins de résolution des conflits B2B se sont étendus aux B2C et C2C. Un auteur a observé que, « *comme le commerce électronique croît, les conflits croissent. Comme les conflits croissent, le besoin de résolution des conflits croît. Comme le besoin de résolution des conflits croît, les occasions pour utiliser ses qualifications d'ADR dans le cyberspace croîtront* ». Le mécanisme de résolution des conflits auquel se réfèrent certains fournisseurs comme eBay et iBazar sera également étudié (B).

A. Résolution des litiges en ligne : un mécanisme de réparation

1. Besoin d'ODR dans les litiges B2C et C2C

La magie de la facilité d'accès et de la rapidité des transactions en ligne augmente le nombre de conflits potentiels entre des parties qui sont éloignées l'une de l'autre et, par conséquent, qui sont dans des juridictions différentes. Les utilisateurs intégrant internet dans leur vie quotidienne, les fournisseurs doivent ajuster leurs services et pouvoir leur offrir une voie facile et pratique de résolution de tout problème ou litige potentiel. Un auteur a observé il y a deux ans que ce potentiel était plus grand qu'auparavant. C'est encore plus vrai aujourd'hui.

Étant donné (i) la nature des transactions internet qui sont sans frontières et des différentes nationalités des utilisateurs, (ii) les différences linguistiques et culturelles qui peuvent exister entre les parties, (iii) que le marché électronique est différent du marché classique, (iv) le besoin de protection du consommateur, et (v) le fait que les utilisateurs dans les affaires B2C et C2C ont besoin d'un système de résolution des désaccords ou des litiges dans leurs transactions en ligne, un mécanisme neutre de résolution des litiges s'est avéré nécessaire.

Les profanes sont facilement convaincus des avantages du règlement à l'amiable des conflits. Bien qu'ils n'aient aucune expérience du mécanisme ODR, ils ont probablement fait l'expérience ou entendu parler du temps nécessaire et des difficultés à

résoudre un litige devant les tribunaux. Ils savent ce qu'ils ne veulent pas, même s'ils ne savent pas encore s'ils seront satisfaits de la voie alternative pour résoudre leurs conflits. La confiance dans le e-commerce signifie également la réparation accessible pour les petites réclamations et les transactions de valeur minime, et la confiance dans la capacité des fournisseurs à résoudre efficacement les litiges, aussi rapidement que possible, et à peu de frais. Consommateurs et entreprises sont les uns et les autres intéressés. Un homme d'affaires a clairement résumé la question en jeu, en déclarant que sa société est « dans les affaires pour faire des affaires, et non pas pour plaider ».

La publicité des décisions peut contribuer à créer cette confiance en montrant le type de décisions rendues. Tandis que la procédure peut demeurer confidentielle, la décision peut être publiée. Dans le cas où il est ordonné à l'entreprise de donner satisfaction au consommateur, elle montre que l'entreprise applique une politique de transparence, d'une part, et que, quelque soit son importance, d'autre part, une entreprise peut faire des erreurs et ne refusera pas de les reconnaître et de dédommager le consommateur.

L'utilité de résoudre en ligne les conflits résultant de transactions en ligne est cruciale pour différentes raisons. D'abord, la transaction effectuée avec facilité et rapidité en ligne doit, de la même manière et en cas de désaccord ou de conflit, être aussi simplement et rapidement réglée en ligne. En second lieu, résoudre rapidement et sans efforts un désaccord ou un conflit n'est possible qu'en ligne, parce qu'on évite ainsi la lenteur du courrier postal normal (ou courrier lent), la peine d'imprimer les lettres, de faire des photocopies, de préparer des enveloppes et d'aller au bureau de poste. Cela semble secondaire, mais toute personne qui compare le temps nécessaire pour envoyer un email à celui nécessaire pour préparer et envoyer un courrier normal, comprendra aisément l'importance de la communication par le net. Troisièmement, les fournisseurs d'ODR chargent habituellement des honoraires minimes qui incitent les utilisateurs à faire usage de leurs services. Cette stratégie paye, sachant qu'un grand nombre de conflits susceptibles d'être soumis aux fournisseurs compenseront les frais limités. Quatrièmement, résoudre toute difficulté potentielle avec l'aide des fournisseurs d'ODR, dans des délais courts et à bas frais, augmente la confiance des utilisateurs et les encourage à être ou devenir des e-consommateurs. La confiance est en effet indispensable pour le développement constant du commerce électronique. Si un désaccord ou un conflit surgit, les consommateurs ne devraient pas être contraints de « quitter l'auto-route de l'information pour continuer le voyage sur une route de campagne », image employée par deux

resolving disputes in courts. They know what they do not want, even if they do not know yet whether they will be satisfied with the alternative way of resolving their disputes. Confidence in e-commerce also means accessible redress for small claims and low-value transactions, as well as confidence in the capability of dispute resolution providers to solve problems efficiently, as rapidly as possible and at low-cost. Consumers and businesses are equally concerned by such possibility. A businessman summarized clearly the issue at stake when stating that his firm is “in the business of doing business, not litigating” (28).

Publicity of the decisions may contribute to create this confidence by showing the type of decisions rendered. While the process can remain confidential, the decision may be publicized. In case the business is ordered to give satisfaction to the consumer, it proves that the business applies a transparency policy on the one hand, and that however important the business can be, it can make mistakes and will not refuse to recognize it and compensate the consumer, on the other hand.

The usefulness of resolving online disputes arising from online transactions is crucial for different reasons. First, the transaction easily and swiftly carried out online must, in the same spirit, and in case of a disagreement or dispute, be as simply and quickly settled online. Second, resolving rapidly and without efforts a disagreement or a dispute is only possible online, because it avoids the slowness of normal postal mail (or snail mail), and the trouble of printing the letters, making photocopies, preparing the envelopes and going to the post-office to send the mail. It sounds insignificant, but anyone who compares the time used for sending an email and the time necessary for preparing and sending a normal mail will quickly understand the importance of communication on the net. Third, ODR providers usually charge low fees that motivate the users to utilize their services. This strategy pays, knowing that the large number of disputes likely to be submitted to the providers will compensate the low charges. Fourth, resolving any potential difficulty with the help of ODR providers in short time limits and low-costs, increase the confidence of the users and encourage them to be or to become e-consumers. Confidence is indeed critical for the continued growth of electronic commerce (29). Should a disagreement or a dispute arise, consumers should not be compelled to “leave the information highway and continue their journey on a country road”, which is an image

correctly used by two authors (30). Although the decisions rendered can not affect the parties' liberty to file a claim with a competent court, a wise party will not risk incurring additional costs and wasting more time if the case is not worth it and if the decision rendered is logical, even if the losing party may not easily accept it. Fifth, resolving a dispute online allows the parties "to digest the dialogue at their pace and respond after appropriate reflection" observed an author (31). This is particularly important since lawyers in consumer small claims will normally not represent the users. Sixth, the neutral mechanism of ODR helps avoiding international jurisdictional issues as discussed above. Therefore, ODR is a value-added service for online transactions.

There seems to be a consensus that litigation is not a satisfactory solution for this type of disputes and that ADR may be a practical way to provide consumers with redress, through simple, swift and inexpensive channels. The OECD Guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce, approved on 9 December 1999 (32), and designed to protect the consumers in their online shopping the same way they are protected in other forms of commerce, address the issue of dispute resolution. The Guidelines recommend among others, to provide consumers with the option of alternative dispute resolution mechanisms that offer effective resolution in a fair, timely manner and without undue cost or burden to the consumer. The European Directive of 8 June 2000 on electronic commerce also encourages the State Members to allow the use of out-of-court mechanisms for the settlement of disputes, including by appropriate electronic means. Thus, governments, international organizations, businesses as well as consumers' representatives agree and recognize the necessity of out-of-court settlement of disputes.

Private initiatives also show that the issue of redress became very important for all stakeholders. This is for instance the case of a group of leading technology companies, which created the Electronic Commerce and Consumer Protection Group (E-Commerce Group), and proposed Guidelines for Merchant-to-Consumer Transactions (33). The clause dealing with dispute resolution in the Guidelines state that the "merchants should provide consumers with fair, timely, and affordable means to settle disputes and obtain redress". The Guidelines suggest that merchants should establish internal mechanism to address consumer complaints and allow merchants to contractually require consumer partici-

auteurs. Bien que les décisions rendues ne puissent en rien affecter la liberté des parties d'introduire une réclamation auprès d'une cour compétente, une partie sage ne risquera pas d'encourir des coûts supplémentaires et de perdre plus de temps si le cas n'en vaut pas la peine et si la décision rendue est logique, même si la partie qui a perdu ne l'acceptera pas facilement. Cinquièmement, résoudre un conflit en ligne permet aux parties « de digérer le dialogue à leur rythme et de répondre après mûre réflexion » a observé un auteur. C'est particulièrement important, puisque normalement les avocats ne représenteront pas les utilisateurs dans les petits litiges de consommateurs. Sixièmement, le mécanisme neutre d'ODR aide à éviter les questions de juridictions internationales (voir *supra*). Par conséquent, l'ODR est un service à valeur ajoutée pour les transactions en ligne.

Il semble exister un consensus sur le fait que la soumission aux tribunaux n'est pas une solution satisfaisante pour ce type de conflits et que l'ADR peut être une solution pratique pour fournir réparation aux consommateurs, par des moyens simples, rapides et peu coûteux. Les Directives de l'OCDE pour la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique, approuvées le 9 décembre 1999, et conçues pour protéger les consommateurs dans leurs achats en ligne de la même manière qu'ils le sont dans d'autres formes de commerce, abordent la question de la résolution des conflits. Les Directives recommandent entre autres, de fournir aux consommateurs l'option des mécanismes alternatifs de résolution des litiges qui offrent une résolution efficace, juste, opportune et sans coût anormal. La Directive européenne du 8 juin 2000 sur le commerce électronique encourage également les États-membres à utiliser les mécanismes de résolution amiable des conflits, y compris les moyens électroniques appropriés. Ainsi, les gouvernements, les organismes internationaux, les représentants des entreprises et des consommateurs conviennent et reconnaissent la nécessité du règlement à l'amiable des conflits.

Les initiatives privées prouvent également que la question de la réparation est devenue très importante pour toutes les parties prenantes. C'est par exemple le cas d'un groupe d'entreprises de technologie de pointe, qui a créé l'Electronic Commerce and Consumer Protection Group (E-Commerce group), et proposé des directives pour les transactions de commerçant à consommateur. La clause traitant de la résolution des litiges dans les directives déclarent que les « commerçants devraient fournir aux consommateurs des moyens justes, opportuns, et accessibles pour régler les litiges et obtenir réparation ». Les directives suggèrent que les négociants devraient établir un mécanisme interne pour traiter les plaintes des consommateurs et pour permettre aux négociants de demander contractuellement la participation du

consommateur si la notification est donnée au moment de la transaction. Les négociants sont également encouragés à participer à des programmes de résolution des litiges par des tiers, réputés et indépendants, incluant des processus en ligne de résolution des litiges.

Il existe deux types de conflits potentiels qui peuvent surgir dans le commerce électronique : des litiges à caractère purement privé, et des litiges où l'intérêt public peut être impliqué. Ces derniers ne seront pas traités dans cet article.

2. Informations disponibles sur les fournisseurs d'ODR

Les fournisseurs d'ODR ont commencé à développer des programmes pour résoudre les conflits en ligne par la médiation ou l'arbitrage, surtout depuis 1996, et la plupart d'entre eux ont lancé leurs sites web en 1999. Un projet a été mené par l'Université du Massachusetts sur demande d'Up4Sale qui plus tard est devenu eBay. Les personnes responsables du projet-pilote ont fait part de leur expérience intéressante dans un article dans lequel elles ont expliqué entre autres comment était organisée la procédure de médiation, les différentes méthodes pour résoudre les conflits, et le rôle clé des médiateurs.

Certains fournisseurs traitent seulement des conflits B2C ou C2C, et d'autres offrent également leurs services pour les conflits B2B. Quelques fournisseurs traditionnels de résolution des conflits ont commencé à offrir leurs services pour la résolution en ligne des conflits, comme l'American Arbitration Association (AAA). La Chambre de Commerce Internationale (CCI) offrira bientôt des services en ligne de résolution des litiges (voir *infra* sous «Projets de la CCI pour les services de résolution des litiges en ligne»). Cet article ne présentera pas les fournisseurs d'ODR existants, les services qu'ils offrent ou leurs procédures. Plusieurs auteurs et organismes l'ont fait.

Le règlement des litiges hors des tribunaux représente cependant un risque pour les profanes qui peuvent se tourner vers n'importe quelle organisation déclarant être un fournisseur d'ODR. Les fournisseurs sont devenus nombreux en quelques années : il est facile d'installer un bureau n'importe où dans le monde, c'est bien adapté à la résolution des transactions transfrontalières en ligne, et tout le monde veut se mettre sur ce marché profitable. Mais l'envers de ce succès n'est pas aussi reluisant qu'il semble l'être. Peu de fournisseurs ont réussi, d'autres ne traitent qu'un nombre restreint de cas ou presque aucun. De plus, les fournisseurs d'ODR doivent

patation if notice is given at the time of the transaction. Merchants are also encouraged to participate in reputable, independent third-party dispute resolution programs, including online dispute resolution processes.

There are two types of potential disputes that may arise in electronic commerce: disputes of a purely private nature, and disputes where public interest may be involved and which will be left aside in this paper (34).

2. Available Information on ODR Providers

ODR providers began developing programs for resolving disputes online through mediation or arbitration mainly since 1996, and most of them launched their websites in 1999. A project was lead by the university of Massachusetts at the request of Up4Sale which later became eBay. The persons in charge of the pilot project shared their interesting experience in an article (35) in which they explained among others, how was the mediation process put in place, the different methods of resolving disputes, and the key role of the mediators.

Some providers only deal with B2C or C2C disputes, and some others also offer their services for B2B disputes. A few traditional brick and mortar dispute resolution providers began to offer their services for online dispute resolution, such as the American Arbitration Association (AAA). The International Chamber of Commerce (ICC) will soon offer online dispute resolution services (as discussed *infra* under "ICC Projects in online dispute resolution services"). This paper will not discuss the existing ODR providers, the services they offer or their procedures. Several authors and organizations (36) have contributed to enlighten the users about the existing ODR providers.

Notwithstanding the need for out-of-court settlement rather than litigation, it however represents a risk for laypeople who may turn to any organization declaring to be an ODR provider. The providers have become numerous in a few years probably because of the fact that it is easy to set up an office anywhere in the world (37), which is exactly adapted to resolution of trans-national online transactions, and because everyone wants to get on this profitable market. Nevertheless, if this side of the coin reveals an apparent success in a growing market, the other side of the coin is not as glossy as it seems to be. Few providers are successful and others have a small number of cases or almost none. Additionally, ODR providers must prove their efficiency. They are and will more

and more be evaluated (38), compared to other providers as well as graded. This will become truer with trust-seal or trust-mark programs.

Considering the existence of numerous providers, a wise person should investigate their field of competence and their efficiency before entrusting its dispute to one of them. But would it be worth it for a consumer who has a small claim to invest time and effort in investigations? Probably not. Furthermore, ODR providers may be fraudulent, in-existent or inoperative, bankrupt, inefficient and so forth. How can a consumer be aware of such a situation? A centralized system must therefore be established to help consumers find the necessary information. The cornerstone to successfully motivate consumers and professionals to use ODR is what I call "timeny", that is, time and money saving.

Therefore, it is important not only to make information easily available on the website of the ODR providers (2.2), but also to offer the services of an information centre or a network that centralizes and updates information (2.1).

2.1. Hypothesis of Services that Information Centres or Network Services May Provide

The efficiency of information centres or network services, which I will call for ease of reference "network", much depends on the information provided. There are several possible hypothesis of services.

1 - First hypothesis: the network communicates to users the addresses of ODR providers together with hyperlinks. This is the most simple hypothesis which does not require much work and in which the network plays the role of a "directory". This is the less interesting hypothesis.

2 - Second hypothesis: the network sets up a list of addresses and details (indicated below) about the services offered by ODR providers, allowing a well-informed consumer to make a choice. The network would in this hypothesis play the role of a "handbook", or a "guide". This hypothesis is interesting and requires less work than the third hypothesis.

3 - Third hypothesis: the network provides in addition to the details under the second hypothesis, an evaluation of the ODR providers based on investigations and on users' appreciation. The evaluation may be embarrassing for the same reasons explained in the fourth hypothesis. The situation is different if only users who desire to share their experience provide comments in a separate page from the list, and to

prouver leur efficacité. Ils sont et seront de plus en plus évalués, comparés les uns aux autres.

Une personne raisonnable devrait donc étudier la zone de compétence et l'efficacité d'un fournisseur avant de lui confier son conflit. Mais est-ce que cela vaut la peine pour un consommateur qui a une petite réclamation d'investir son temps et ses efforts dans des investigations ? Probablement pas. En outre, les fournisseurs d'ODR peuvent être frauduleux, inexistant ou inopérants, en faillite, inefficaces, etc. Comment un consommateur peut-il se rendre compte d'une telle situation ? Un système centralisé doit donc être établi pour aider les consommateurs à trouver l'information nécessaire. L'argument pour pousser les consommateurs et les professionnels à utiliser l'ODR est ce que j'appelle le « timeny », à savoir le gain de temps et d'argent.

Par conséquent, il est important non seulement de rendre les informations facilement disponibles sur le site web des fournisseurs d'ODR (2.2), mais d'offrir également les services d'un centre d'informations ou d'un réseau qui centralise et met à jour les informations (2.1).

2.1. Hypothèses des services que des centres d'informations ou des réseaux peuvent fournir

L'efficacité des centres d'informations ou des réseaux de services, que j'appellerai le « réseau », dépend de manière importante des informations fournies. Il y a plusieurs hypothèses possibles de services.

1 - Première hypothèse : le réseau communique aux utilisateurs les adresses des fournisseurs d'ODR avec des hyperliens. C'est l'hypothèse la plus simple qui n'exige pas beaucoup de travail et dans laquelle le réseau joue le rôle « d'annuaire ». C'est l'hypothèse la moins intéressante.

2 - Seconde hypothèse : le réseau établit une liste d'adresses et de détails (indiqués *infra*) sur les services offerts par les fournisseurs d'ODR, permettant à un consommateur bien informé de faire un choix. Le réseau, dans cette hypothèse, jouerait le rôle d'un « manuel » ou d'un « guide ». Cette hypothèse est intéressante et exige moins de travail que la troisième hypothèse.

3 - Troisième hypothèse : le réseau fournit en plus des détails de la deuxième hypothèse, une évaluation des fournisseurs d'ODR basée sur les investigations et sur l'appréciation des utilisateurs. L'évaluation peut être embarrassante pour les mêmes raisons que celles expliquées dans la quatrième hypothèse. La situation est différente si seuls les utilisateurs qui désirent partager leur expérience fournissent des commentaires dans une page séparée de la liste, et

à laquelle d'autres utilisateurs peuvent accéder seulement s'ils le souhaitent. Dans cette hypothèse, le réseau doit agir en modérateur avant d'accepter d'afficher quelques commentaires, pour éviter d'être poursuivi pour diffamation par un fournisseur d'ODR. Le réseau doit également indiquer que les commentaires faits sont ceux des utilisateurs et n'engagent pas le réseau. Les commentaires d'utilisateurs permettront ainsi au réseau d'envisager de faire une investigation sur les fournisseurs d'ODR qui ne semblent pas donner satisfaction, et d'examiner s'ils doivent demeurer sur la liste ou pas. Cette hypothèse est également intéressante et mérite d'être tentée.

4 - Quatrième hypothèse : en plus des détails fournis dans la deuxième hypothèse, le réseau indique les fournisseurs qui se sont vus accorder une marque de confiance. Une recherche doit être menée pour déterminer quels fournisseurs méritent cette marque de confiance. En ce cas, une liste de critères de sélection doit être établie. La recherche peut sembler inutile pour les fournisseurs déjà bien connus, mais pas pour de nouveaux fournisseurs ou des fournisseurs moins connus. Si le réseau se réfère seulement aux fournisseurs d'ODR bénéficiant de marques de confiance et ignore les autres, il peut être nuisible à ces derniers. Au contraire, si le réseau présente une liste de fournisseurs d'ODR, avec et sans marques de confiance, ceci influencerait le choix des utilisateurs, et le réseau ne serait ni neutre, ni respectueux de la compétitivité des fournisseurs d'ODR. Je ne favoriserais pas cette hypothèse et préfère que toute marque de confiance accordée aux fournisseurs d'ODR soit affichée sur leur page d'accueil, mais qu'aucune référence ne soit faite dans la liste du réseau.

5 - Cinquième hypothèse : le réseau peut enfin jouer le rôle d'un « centre de traitement ». Un tel rôle implique l'examen des affaires litigieuses pour choisir le fournisseur d'ODR approprié ou le plus approprié pour le type de conflit considéré. La fonction d'un centre de traitement serait d'être l'intermédiaire entre les utilisateurs et les fournisseurs d'ODR tout au long de la procédure. Le centre peut par exemple fournir des formulaires à compléter, recevoir des dépôts des utilisateurs, et payer les fournisseurs d'ODR quand certaines tâches sont accomplies. Si le réseau souhaite offrir des services multiples (comme il sera vu sous « Services Multiples qu'une Organisation Internationale peut offrir »), cette hypothèse doit être évitée.

2.2. Informations que les fournisseurs d'ODR et les réseaux doivent afficher

Le manuel ou le guide visé dans la deuxième hypothèse peut inclure les données suivantes au sujet des fournisseurs d'ODR :

which other users may travel only if they so wish. In this hypothesis, the network must nevertheless act as moderator before accepting to display some comments, in order to avoid defamation or other reasons for which an ODR provider may sue the network and/or the user. The network must also indicate that the comments made are those of the users and do not engage the network. The users' comments will thus allow the network to consider investigating ODR providers that do not seem to give satisfaction, and to examine whether they should remain on the list or not. This hypothesis is also interesting and deserves a trial.

4 - Fourth hypothesis: in addition to the details provided under the second hypothesis, the network indicates the providers which were granted a trust-mark. This suggests that an investigation is lead to determine which providers deserve this trust-mark. In such a case, a list of criteria of selection must be established. Investigation may seem useless for already well-known providers, but not for new providers or providers not well-known. If the network only refers to ODR providers enjoying trust-marks awards and ignores the others, it may be detrimental to the latter. Conversely, if the network presents a list of ODR providers, both with and without trust-marks, this could influence the choice of the users, and the network may neither be considered neutral, nor be respecting the competitiveness of the ODR providers. I will not favour this hypothesis and prefer that any trust-mark granted to ODR providers be displayed on their homepage, but that no reference be made in the list of the network.

5 - Fifth hypothesis: finally, the network can play the role of a "clearing house". Such role entails examination of the matter in dispute in order to choose the appropriate or most appropriate ODR provider for the type of dispute considered. The function of a clearing house would be liaising with the users and the ODR providers throughout the whole process. It may for instance provide forms to be filled out, receive deposits from the users, and pay the ODR providers when certain tasks are fulfilled. If the network wishes to offer multiple services (as discussed under "Multiple services that an International Organization may offer"), this hypothesis must be avoided.

2.2. Information that ODR Providers and Network Services Must Display

The handbook or guide referred to under the second hypothesis may include the following data concerning the ODR providers:

WHERE IS EVERYONE GOING WITH ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)?

(i) Names, website addresses and hyperlinks to the websites.

(i) Noms, adresses des sites web et hyperliens aux sites.

(ii) Languages that providers can handle: this information is indispensable in trans-national transactions.

(ii) Langues dans lesquelles les fournisseurs peuvent travailler : cette information est indispensable dans des transactions transnationales.

(iii) Fields that providers can deal with: it is not worth for a user wondering which ODR provider to choose if only one or two deal for instance with insurance disputes. Some providers already indicate on their website their field of expertise and the kind of disputes that may be submitted to them.

(iii) Domaines que les fournisseurs peuvent traiter : ce n'est pas la peine pour un utilisateur de se demander quel fournisseur d'ODR choisir, si seulement un ou deux traitent par exemple des litiges d'assurances. Quelques fournisseurs indiquent déjà sur leur site web leur domaine d'expertise et le genre de conflits qui peuvent leur être soumis.

(iv) Method of dispute settlement proposed: assisted negotiation, blind-bidding, mediation, arbitration, or any settlement technique used by the provider.

(iv) Méthode de règlement de conflit proposée : négociation assistée, offre-aveugle, médiation, arbitrage, ou toute technique de règlement employée par le fournisseur.

(v) Countries to which the providers can offer their services, or countries to which the services can not be offered: it is probably not possible to envisage online dispute settlement in some countries, even if consumers resident in such countries have purchased online. Purchase on the borderless net does not mean that the countries where legislations are very strict, permit such online purchases and practices. If the consumer succeeded to overcome such prohibition, the ODR providers may not wish to take such a risk. In any case, it would be useful that ODR providers indicate such restriction of services on their websites (the same applies to businesses).

(v) Pays dans lesquels les fournisseurs peuvent offrir leurs services, ou pays dans lesquels les services ne peuvent pas être offerts : il n'est probablement pas possible d'envisager le règlement de conflits en ligne dans certains pays, même si les consommateurs résidents dans de tels pays ont acheté en ligne. L'achat sur le réseau sans frontières ne signifie pas que les pays où les législations sont très strictes permettent de tels achats et pratiques en ligne. Si le consommateur réussissait à surmonter une telle prohibition, les fournisseurs d'ODR peuvent ne pas souhaiter prendre un tel risque. De toute façon, il serait utile que les fournisseurs d'ODR indiquent une telle restriction de services sur leurs sites web (les mêmes remarques s'appliquent aux entreprises).

(vi) Time necessary for the settlement of a case: an indication could be given about the average time needed for a dispute to be resolved, from the time the complaint is filed until the time a decision is rendered. Time limits for filing an answer to a claim, appointing a third party, or rendering a decision differ from a provider to another and would be a useful indication.

(vi) Temps nécessaire pour le règlement d'un cas : une indication pourrait être donnée concernant le temps moyen nécessaire pour résoudre un conflit, du moment où la plainte est déposée jusqu'à ce qu'une décision soit rendue. Les délais pour déposer une réponse à une réclamation, nommer un tiers ou rendre une décision, diffèrent d'un fournisseur à l'autre et seraient une indication utile.

(vii) Method of selection of the third party: for ease of reference I will call a "third party" the intermediary between the parties, whether such person plays the role of a mediator, conciliator, arbitrator, panellist, neutral, or else. The consumers need to know who must appoint the third party, the ODR providers or themselves. It is also important to inform the consumers how was the network of these persons constituted, their number and their fields of expertise.

(vii) Méthode de sélection du tiers : pour faciliter la référence, j'appellerai un « tiers » l'intermédiaire entre les parties, que la personne joue le rôle d'un médiateur, conciliateur, arbitre, panelliste, tiers neutre, ou autre. Les consommateurs doivent savoir qui doit nommer le tiers, les fournisseurs d'ODR ou eux-mêmes. Il est également important que les consommateurs sachent comment un tel réseau de personnes a été constitué, leur nombre et leurs domaines.

(viii) Costs of the procedure: what are the expected costs to be incurred and what could the costs be in case the parties settle their dispute before it is submitted to the third party, or before such person render its decision?

(viii) Coûts de la procédure : quels sont les coûts prévus et quels pourraient être les coûts au cas où les parties régleraient leur conflit avant qu'il soit soumis au tiers, ou avant que le tiers rende sa décision ?

WHERE IS EVERYONE GOING WITH ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)?

(ix) Date de commencement des services offerts par les fournisseurs : bien que non indispensable, elle peut être une indication intéressante.

(x) Nombre d'affaires déjà traitées par les fournisseurs : tous les fournisseurs d'ODR sont très jeunes, mais certains d'entre eux ont déjà une bonne expérience, comme eResolution, Square Trade et l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI). Il pourrait être intéressant de fournir des statistiques sur le nombre de cas, leur nature, le temps nécessaire pour les résoudre, et toute autre information qui peut sembler utile. Les fournisseurs d'ODR doivent transmettre sur une base annuelle leurs statistiques aux réseaux et aux centres de traitement.

En plus des données ci-dessus indiquées, les fournisseurs d'ODR devraient également afficher sur leurs sites web les informations suivantes :

(i) Les coordonnées du fournisseur, c'est-à-dire adresse, téléphones, fax, email. L'absence d'une telle information peut provoquer une attitude de prudence de la part du consommateur ou du réseau face à un fournisseur qui n'indique pas son identification complète.

(ii) Les noms et fonctions des dirigeants, ainsi que l'email d'une personne qui peut être contactée en cas de besoin.

(iii) Si le fournisseur est membre d'un service de réseau ou d'un programme de marque de confiance.

(iv) Les hyperliens aux règlements.

(v) Un diagramme des étapes procédurales à suivre ainsi que de leurs délais, conformément aux règlements des fournisseurs. Une « carte » de la procédure serait plus facile à comprendre d'un coup d'œil.

Un dernier aspect pratique serait de donner accès à un lien qui a pour fonction la démonstration, pour permettre aux utilisateurs de savoir comment fonctionne le système et leur éviter de perdre du temps d'abord à découvrir le système, ensuite à remplir les différents formulaires en ligne. Cependant et je peux facilement comprendre le problème, les fournisseurs d'ODR ne souhaitent pas révéler l'outil qu'ils ont créé ni comment il fonctionne, à n'importe qui. Le programme est certainement protégé, mais les litiges portant sur la propriété intellectuelle montrent que les contrefacteurs peuvent accepter le risque de payer des dommages comparativement au bénéfice que l'affaire rapportera. Le marché ODR n'est pas encore prospère et non encore concerné par une telle stratégie, mais il y a déjà de nombreux fournisseurs et les fournisseurs existants veulent sûrement préserver leur part du marché. La situation est différente, et le risque fait partie de l'affaire, lorsque l'utilisateur introduit une demande et, dans certains cas, paie des frais pour ce service.

(ix) Date of commencement of the services offered by the providers: although not indispensable, it may be an interesting indication.

(x) Number of cases already handled by the providers: all ODR providers are very young, but some of them already have a good experience, such as eResolution, Square Trade and the World Intellectual Property Organization (WIPO). It could be interesting to provide statistics on the number of cases, their nature, the time needed to resolve them, and other information that may seem pertinent. The ODR providers must transmit on a yearly basis the statistics to the networks and the clearing houses.

In addition to the above stated data, the ODR providers should also display on their websites the following information:

(i) The particulars of the provider, i.e. address, telephones, fax, emails. Absence of such information may provoke an attitude of prudence from the consumer or the network towards a provider, which does not reveal its complete identification.

(ii) Names and functions of the CEOs, as well as the email of a person who can be contacted in case of need.

(iii) If the provider is a member of a network service or a trust-mark program.

(iv) Hyperlinks to the rules.

(v) A chart of the procedural steps to be followed together with the time limits, according to the provider's rules. A "map" of the procedure will be easier to understand in one glance.

One last practical aspect would be to have a link to a demonstration function to allow the users see how the process works, which permits them to spare the time necessary first to discover how the system works, and then to fill in online the different forms of requests. Nevertheless, and I can perfectly understand this problem, ODR providers do not wish to reveal the tool they created and how it functions to anyone. The program is surely protected, but intellectual property disputes show that counterfeiters may accept the risk of paying damages compared to the earning the business will bring. ODR business is not yet prosperous and is not yet concerned by such strategy, but there are already numerous providers and the existing ones will surely want to preserve their part of the market. The situation is different and the risk is part of the business, if the user files a case, and in some instances pays a fee for the service.

3. Model Rules for ODR Providers

The use of ODR could be made easier and the users could be more familiar with the system, if a certain number of standards or model rules exist, like the UNCITRAL Arbitration Rules. Another example is the ICANN Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy that apply to disputes related to domain names, whichever the provider is and no matter whether such provider has supplemental rules to the ICANN Rules or not. Should standards or model rules not be favoured by fear of restriction of competition, the rules of the ODR providers should generally include information such as the following:

- (i) According to the services to offer, definitions of supplier, consumer, ODR provider, third party or any other definition given to the intermediary as stated above, binding and non-binding decisions, and so on.
- (ii) Are transmissions online sufficient or should they in certain circumstances be also made by hard copy?
- (iii) How to file a complaint and what should a complaint contain.
- (iv) Time limit for the answer to be submitted and what should the answer contain.
- (v) What happens if a party does not participate in the procedure and what remedy has the other party?
- (vi) The method of appointment of the third party.
- (vii) Independence of the third party.
- (viii) Possible challenge and replacement of the third party.
- (ix) When is the file transmitted to the third party?
- (x) Powers given to the third party under the rules.
- (xi) How many submissions can there be?
- (xii) In what circumstances can a hearing take place?
- (xiii) How the language of the procedure is dealt with in case of parties using different languages?
- (xiv) Time limit for rendering the decision.
- (xv) Whether the decision is binding.
- (xvi) If the decision is not binding, what remedies exist, such as referral of the complaint to a professional federation when it exists (for instance the insurers' federation), before submission to courts.

3. Règles modèles pour les fournisseurs d'ODR

L'ODR pourrait être plus facilement utilisé et les utilisateurs pourraient être plus au courant du système si un certain nombre de règles standards ou modèles existaient, comme le Règlement d'arbitrage CNUDCI. Un autre exemple est le Règlement ICANN pour la résolution des conflits de noms de domaines qui s'applique aux conflits liés aux noms de domaine, quel que soit le fournisseur et peu importe si tel fournisseur dispose de règles supplémentaires au Règlement ICANN ou pas. Si un règlement standard ou modèle n'était pas favorisé par crainte de restriction de la concurrence, les règlements des fournisseurs d'ODR devraient généralement inclure des informations telles que :

- (i) Selon les services à offrir, les définitions de fournisseur, consommateur, fournisseur d'ODR, tiers ou toute autre définition donnée à l'intermédiaire comme cité ci-dessus, décisions obligatoires ou non-obligatoires, etc.
- (ii) Les transmissions en ligne sont-elles suffisantes ou devraient-elles, dans certaines circonstances, être également faites par papiers ?
- (iii) Comment introduire une plainte et ce qu'elle doit contenir.
- (iv) Le délai pour la soumission de la réponse et ce qu'elle doit contenir.
- (v) Que se passerait-il si une partie ne participait pas à la procédure et quel recours aurait l'autre partie ?
- (vi) La méthode de nomination du tiers.
- (vii) L'indépendance du tiers.
- (viii) La récusation éventuelle et le remplacement possible du tiers.
- (ix) Quand le dossier est-il transmis aux tiers ?
- (x) Les pouvoirs donnés aux tiers selon les règlements.
- (xi) Combien de submissions peut-il y avoir ?
- (xii) Dans quelles circonstances une audition peut avoir lieu ?
- (xiii) Le problème de la langue de la procédure dans le cas où les parties sont de langues différentes ?
- (xiv) Le délai pour rendre la décision.
- (xv) Si la décision s'impose aux parties.
- (xvi) Si la décision ne s'impose pas, quels recours existent, comme la soumission de la plainte à une fédération professionnelle quand il en existe (par exemple la fédération des assureurs), avant d'avoir recours aux tribunaux.

(xvii) Si la décision s'impose et la partie perdante n'exécute pas la décision, quel recours a la partie qui a gagné ?

(xviii) La question de savoir si le fournisseur d'ODR affichera sur son site web un suivi de l'exécution des décisions (par exemple, un fournisseur pourrait souvent perdre et ne pas exécuter les décisions, mais personne ne le saurait si aucune information n'est donnée ; cette pratique découragera le fournisseur d'ignorer les décisions s'il veut préserver sa réputation).

(xix) Quels sont les coûts et comment seront-ils calculés si les parties concluaient un accord avant que la décision ne soit rendue ?

(xx) Quelle partie doit supporter les coûts ou dans quelle proportion les coûts sont répartis ?

(xxi) Quelles sont les raisons pour qu'une procédure soit terminée ? Par exemple lorsque les deux parties cessent de participer, ou quand elles ne paient pas les honoraires demandés par le fournisseur d'ODR.

(xxii) De quelle façon sont traités les retards ?

(xxiii) Si la procédure est confidentielle.

(xxiv) Si la décision peut être publiée.

4. Service supplémentaire : un « Organisme d'appel »

Les décisions des tiers sont de nature administrative et ne sont pas des sentences. Elles peuvent être acceptées ou contestées par les consommateurs. Que se produit-il dans ce dernier cas et quel recours peut être offert afin de ne pas perdre les avantages du règlement à l'amiable ?

Vu les besoins qui semblent avoir surgi en ce qui concerne les décisions rendues dans les litiges de noms de domaines, et en se basant sur l'expérience d'à peine deux ans depuis l'entrée en vigueur du Règlement ICANN (UDRP), en décembre 1999, un auteur a suggéré un système de commission d'appel qui peut passer en revue les décisions rendues. Cette solution intéressante et utile peut être adoptée pour les conflits B2C et C2C.

5. Services multiples qu'une organisation internationale peut offrir

La résolution en ligne des conflits est un service très jeune et les utilisateurs doivent encore être formés à avoir confiance dans l'utilisation des services offerts par les fournisseurs d'ODR. Un moyen d'accroître cette confiance serait de centraliser différents services auprès d'une organisation internationale qui

(xvii) If the decision is binding and the losing party does not carry out the decision, what remedy has the successful party?

(xviii) Whether the ODR provider will display on its website a follow-up on the execution of the decisions (for instance, a supplier may often lose and not execute the decisions, but nobody will know about it if no feed back is given; this practice will discourage the supplier from ignoring the decisions if he wants to preserve his reputation).

(xix) What will the costs be and how will they be calculated if the parties reached a settlement agreement before the decision is rendered?

(xx) Which party bears the costs or in what proportion the costs are borne?

(xxi) What are the reasons for terminating the procedure? For instance when both parties stop participating, or when they do not pay the fees requested by the ODR provider.

(xxii) How are delays dealt with?

(xxiii) Whether the procedure is confidential.

(xxiv) Whether the decision can be published.

4. Supplementary Service: an "Appellate Body"

Decisions of third parties are of an administrative nature and are not awards. They may be accepted or contested by consumers. What happens in this latter situation and what remedy can be offered in order not to lose the benefits of the out-of-court settlement?

Considering the needs that seem to have arisen with regard to the decisions rendered in the domain names disputes, and based on the experience of barely two years since the entry into effect of the ICANN Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (UDRP) in December 1999, an author (39) suggested a system of an appellate panel that may review the decisions rendered. This helpful and interesting solution may be adopted for the B2C and C2C disputes.

5. Multiple Services that an International Organization may offer

Online dispute resolution is a very young service and users have still to be educated to the confidence of using the services offered by ODR providers. A way of increasing this confidence would be to centralize different services with an international organization that can become a leading institu-

tion in this area. However, combining the services hereafter indicated entail to remain neutral and not to play the role of a clearing house, but to act as a network service.

First, an international organization can offer the services of a network for ODR providers as discussed above.

Second, such international organization can also centralize a list of potential persons available and capable of dealing with disputes submitted by consumers, and who can act as third party. Thus, when the users are invited to appoint a person, they may need help and may feel reassured to know that there exists an organization able to offer such service. ODR providers may sometimes need to find an appropriate person for a particular dispute and can also turn to this organization for help. The international organization may also play the role of appointing authority should the rules or the agreement of the parties so require.

The choice of such persons will be left aside in this article. It is simply important to indicate that a distinction must be made between B2B cases where a particular attention is paid to the choice of arbitrators, and B2C and C2C cases where the persons playing the role of intermediaries between the parties are not always chosen by them, but sometimes directly appointed by the ODR providers which have their own lists. Some practitioners may feel that the choice made by ODR providers is frustrating for the parties, but it should be remembered that the interests at stake in B2C and C2C are totally different from B2B, on the one hand. On the other hand, the fact that such choice is made by ODR providers does not mean that the appointed person may lack independence. Furthermore, unlike businesses and law firms, consumers do not have the possibility and the experience to know how to choose such person and to choose rapidly. Therefore, the help offered by ODR providers and by an international organization when necessary, is a valuable service for the consumers.

Third, the international organization may draft and publish model rules discussed above. It should also have a list of the providers that adopted the uniform rules. However, providers that do not adopt the uniform rules should not be excluded from the list of the network. It may simply be mentioned whether the provider adopted these rules or not.

Fourth, the international organization can play the role of an appellate body.

Consequently, the users who are not accustomed to use the services of dispute resolution providers, will be reassured to

devienne l'institution principale dans ce domaine. Cependant, combiner les services ci-après indiqués nécessite de rester neutre, de ne pas jouer le rôle d'un centre de traitement, mais d'agir en qualité de service de réseau.

D'abord, une organisation internationale peut offrir les services d'un réseau pour les fournisseurs d'ODR comme discuté ci-dessus.

En second lieu, une telle organisation internationale peut également centraliser une liste de personnes potentielles disponibles et capables de traiter des conflits soumis par des consommateurs, et qui peuvent agir en tant que tiers. Ainsi, quand les utilisateurs sont invités à nommer une personne, ils peuvent avoir besoin d'aide et peuvent se sentir rassurés de savoir qu'il existe une organisation capable d'offrir un tel service. Les fournisseurs d'ODR peuvent parfois avoir besoin de trouver une personne appropriée pour un conflit particulier, et peuvent également se tourner vers cette organisation pour les aider. L'organisation internationale peut également jouer le rôle d'autorité de nomination si les règlements ou l'accord des parties l'exigent.

Le choix de telles personnes ne sera pas traité dans cet article. Il est simplement important d'indiquer qu'une distinction doit être faite entre les affaires B2B où une attention particulière est prêter au choix des arbitres, et les affaires B2C et C2C où les personnes jouant le rôle d'intermédiaires entre les parties ne sont pas toujours choisies par elles, mais parfois directement nommées par les fournisseurs d'ODR qui ont leurs propres listes. Quelques praticiens peuvent estimer que le choix fait par des fournisseurs d'ODR frustre les parties, mais il convient de rappeler que les intérêts en jeu dans les affaires B2C et C2C sont totalement différents de ceux des affaires B2B, d'une part. D'autre part, le fait qu'un tel choix soit fait par des fournisseurs d'ODR ne signifie pas que la personne désignée peut manquer d'indépendance. En outre, à la différence des entreprises et des cabinets juridiques, les consommateurs n'ont pas la possibilité et l'expérience nécessaire pour savoir choisir une telle personne et la choisir rapidement. Par conséquent, l'aide offerte par les fournisseurs d'ODR et par une organisation internationale, lorsque nécessaire, est un service de valeur pour les consommateurs.

Troisièmement, l'organisation internationale peut rédiger et publier les règles modèles. Elle devrait également avoir une liste des fournisseurs qui ont adopté les règles uniformes mais les fournisseurs qui n'adoptent pas les règles uniformes ne devraient pas être exclus de la liste du réseau. Il peut simplement être fait mention du fait que le fournisseur a adopté ces règles ou pas.

Quatrièmement, l'organisation internationale peut jouer le rôle d'un organisme d'appel.

En conséquence, les utilisateurs qui ne sont pas accoutumés à utiliser les services des fournisseurs

de résolution de conflits, seront rassurés de savoir qu'il existe une organisation internationale qui centralise ces différents services et qui est capable de les informer, de nommer les personnes adéquates pour s'occuper de leurs conflits, et d'examiner les appels qui lui sont soumis.

B. Mécanismes de résolution des litiges auxquels se réfèrent les fournisseurs

1. Manque de clarté

La plupart des entreprises omettent d'indiquer un contact pour des questions éventuelles lorsque la liste des questions fréquemment posées (FAQ) ne couvre pas une situation rencontrée par le consommateur. Ils ne souhaitent certainement pas être surchargés d'appels ou d'emails pour toute question qu'un utilisateur peut avoir. Financièrement parlant, ce service n'est pas rentable. Cependant, si un hyperlien à un contact email est affiché sur le site et permet aux utilisateurs de poser des questions, ceci aidera les entreprises à compléter la liste des FAQ ou à les rédiger différemment. Cette pratique pourra, avec le temps, réduire le nombre d'emails. Un hyperlien à un contact email fait partie de la stratégie commerciale, d'une part, et est un moyen de créer la confiance dans le e-commerce, d'autre part.

De nombreuses entreprises qui offrent des produits et des services en ligne négligent aussi d'informer correctement les consommateurs sur le mécanisme de résolution envisagé pour les conflits potentiels. D'autres se réfèrent simplement aux tribunaux. Il est vrai que les négociants n'insistent pas sur l'aspect de la résolution des conflits parce qu'ils espèrent que les conflits ne se produiront jamais, et qu'une solution sera rapidement trouvée sans recours à un tiers. De plus, les entreprises n'ont pas accordé à la matière une réflexion sérieuse, probablement parce qu'elles manquaient encore d'expérience. Quelques entreprises offrent la possibilité aux consommateurs de soumettre leurs plaintes à leur unité interne, mais la plupart d'entre elles ne le font pas, et ont de plus en plus tendance à soumettre le règlement des conflits à une source externe. Un mécanisme cohérent de résolution des conflits proposant le règlement amiable des conflits en ligne devrait être offert. La déclaration de politique recommandée par la CCI, (voir *supra* sous « Loi Applicable ») est la solution la plus efficace, à savoir un service interne de satisfaction de la clientèle comme premier mécanisme, puis la résolution alternative des conflits en ligne comme deuxième mécanisme et, seulement si un conflit persiste, le recours à l'action judiciaire. Offrir le premier et le deuxième mécanismes plutôt que le second seulement, dépend beaucoup du budget des entreprises.

Deux auteurs ont proposé que les vendeurs pourraient mettre à la disposition des consommateurs une

know that there exists an international organization that centralizes these different services, and that is capable of informing them, appointing appropriate persons to decide their disputes, and examining the appeals submitted to them.

B. Dispute Resolution Mechanism Referred to by Suppliers

1. Lack of Clarity

Most businesses omit to indicate a contact for potential questions whenever the frequently asked questions (FAQ) do not cover a situation encountered by the consumer. They surely do not wish to be overloaded with calls or emails for any question that a user may have. Financially speaking, this service might not be worth it. However, if a hyperlink to an email contact is displayed on the website, enabling the users to ask questions, it will help the businesses to complete the list of the FAQ or to redraft them. A hyperlink to an email contact is part of the business' strategy on the one hand, and a way to create confidence in e-commerce on the other hand.

Several businesses offering online products and services also neglect to properly inform consumers about a resolution mechanism envisaged for potential disputes. Some others simply refer to courts. It is true that merchants do not insist on the aspect of dispute resolution, probably because they hope that disputes will never occur and that a solution would rapidly be found without recourse to a third party. Moreover, merchants did not give the matter a serious thought, possibly because they lacked the experience, which was yet to be acquired, and which is achievable as practice goes along. Some businesses offer the possibility to consumers to submit the complaints to their complaint assistance unit, but most of them do not, and tend to outsource more and more the disputes' settlement. A coherent dispute resolution mechanism proposing online amicable settlement of disputes should be offered. The policy recommended by the ICC as above mentioned (under "Applicable law") is the most efficient solution, i.e. internal customer satisfaction as a first mechanism, then online alternative dispute resolution as a second mechanism, and only if a dispute persists, resort to legal action. Offering the first and second mechanism rather than the second one only much depends on the budget of the merchants.

Two authors (40) suggested that the sellers might put at the consumers' disposal a person who would be in charge of

resolving disputes arising from online transactions, and that such person, while being appointed and paid by the sellers, would be independent. The proposal can be given a trial. Yet, would consumers consider such person independent, taking into account the financial and probably subordination relationship that would exist between this person and the seller?

The services of neutral dispute resolution providers are better adapted to online transactions. Additionally, such mechanism avoid problems related to determination of competent jurisdictions and neutrality of the jurisdictions.

2. The Examples of eBay and iBazar

The example of eBay.com, an American auctions' site, and iBazar.fr, a French auctions' site, will be discussed to highlight the different approaches.

In the conditions of use iBazar indicated under the applicable law and competent jurisdiction clause that French law would govern the relations between the users and iBazar, and that any dispute between them would be exclusively submitted to the courts within the competence of the Court of appeal of Paris. iBazar was bought by eBay in February 2001. In the last quarter of 2001, the homepage of iBazar.fr, which became eBay.fr, indicates that both iBazar and eBay have merged and the name of iBazar still appears on the homepage. The conditions of use of eBay.fr have however changed, and now refer the disputes to the French courts and no longer to the courts within the jurisdiction of the Court of appeal of Paris. The reference to the French competent courts by eBay.fr may seem surprising, because the site can be accessed and the services used by anyone in the world. The choice of a particular court is not only imposed on the users, but it is also not necessarily the court of the company's main place of business or head office for instance. At the same time, it is reassuring to know that a reference is clearly made to a determined court that will apply a determined law, rather than to wonder what courts would be competent, and what law would apply in an online transaction where many countries may be directly or indirectly involved by the transaction. The example of eBay.fr is not unique.

The conditions of eBay.com are different and distinguish the disputes arising between eBay and the users, from the disputes arising between the consumers. The disputes between eBay and the users are referred to arbitration in accordance

personne qui serait responsable de la résolution des conflits issus des transactions en ligne, et qu'une telle personne, tout en étant nommé et payé par les vendeurs, serait indépendante. Cette solution peut être testée. Cependant, les consommateurs considéreraient-ils une telle personne indépendante, compte tenu du rapport financier et probablement de subordination qui existerait entre cette personne et le vendeur ?

Les services de fournisseurs de résolution des conflits, neutres, sont mieux adaptés aux transactions en ligne. En outre, pareil mécanisme éviterait les problèmes liés à la détermination des juridictions compétentes et à la neutralité des juridictions.

2. Les exemples d'eBay et d'iBazar

L'exemple d'eBay.com, un site américain d'enchères, et iBazar.fr, un site français d'enchères, seront examinés pour mettre en valeur les différentes approches.

Dans les conditions d'utilisation, iBazar indiquait dans la clause portant sur la loi applicable et la juridiction compétente, que la loi française régirait les relations entre les utilisateurs et iBazar, et que tout conflit entre eux serait exclusivement soumis aux tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris. iBazar a été acheté par eBay en février 2001. Dans le dernier trimestre de 2001, la page d'accueil d'iBazar.fr, qui est devenu eBay.fr, indique qu'iBazar et eBay ont fusionné et le nom d'iBazar apparaît toujours sur la page d'accueil. Les conditions d'utilisation d'eBay.fr ont cependant changé et se réfèrent aux tribunaux français pour le règlement des conflits, et non plus aux tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris. La référence par eBay.fr aux tribunaux compétents français peut sembler étonnante, parce que le site peut être consulté et les services être employés par n'importe qui dans le monde. Non seulement le choix d'un tribunal particulier est imposé aux utilisateurs, mais en plus il n'est pas nécessairement le tribunal du lieu principal de l'affaire ou le siège social de la société par exemple. En même temps, il est rassurant de savoir qu'une référence est clairement faite à un tribunal déterminé, qui appliquera une loi déterminée, plutôt que de se demander quels tribunaux pourraient être compétents et quelle loi appliquer dans une transaction en ligne où beaucoup de pays peuvent être impliqués directement ou indirectement par la transaction. L'exemple d'eBay.fr n'est pas unique.

Les conditions d'eBay.com sont différentes et distinguent les conflits surgissant entre eBay et les utilisateurs, des conflits surgissant entre les consommateurs. Les conflits entre eBay et les utilisateurs sont soumis à l'arbitrage conformément au Règle-

ment d'arbitrage commercial de l'Association Américaine d'Arbitrage (AAA). Cet arbitrage sera conduit à San Jose, Californie et sera régi par les lois de l'État de la Californie. L'autonomie de la clause compromissoire est clairement indiquée en mentionnant que quelques sections de l'accord y compris l'arbitrage survivront à toute fin ou expiration de l'accord. Ce qui semble évident pour une personne familière avec l'arbitrage est clairement précisé aux profanes. Les conflits surgissant entre les consommateurs sont soumis à Square Trade, un fournisseur d'ODR qui a expérimenté de nouvelles pratiques pour que les acheteurs et les vendeurs en ligne se sentent plus en confiance pour faire des transactions en ligne. En cas de plaintes, un hyperlien envoie les consommateurs au site de Square Trade. Enfin, les conditions d'eBay.com indiquent également que les conflits entre eBay et les utilisateurs concernant les services d'eBay peuvent être enregistrés au service de la clientèle.

Ainsi, eBay.com se réfère pour tous les types de conflits à des fournisseurs de résolution des litiges qui sont le mieux adaptés aux transactions en ligne, tandis qu'eBay.fr se réfère seulement aux tribunaux nationaux et ne fait aucune distinction entre les types de conflits.

Nonobstant la référence appréciable à un fournisseur d'ODR pour les litiges C2C, trouver l'hyperlien pour Square Trade sur le site d'eBay.com est un long voyage. D'abord, une recherche sous « help » doit être entreprise. Puis, le consommateur doit aller au « feedback forum » et cliquer sur FAQ. Le consommateur découvre alors qu'aucune question ne traite de son sujet et est obligé de rechercher plus d'aide en posant une question telle que « que se passe-t-il en cas de conflit ? ». Il est ensuite dirigé vers une page offrant plus d'information et où une référence est faite aux « plaintes sur les autres utilisateurs ». La course d'obstacles sera terminée après avoir cliqué sur ce dernier titre et une fois l'hyperlien aux services de résolution des litiges trouvé, ce qui mène alors à une page d'information sur les services en ligne de résolution des litiges fournis par Square Trade. Enfin, si le consommateur souhaite soumettre une plainte, il doit cliquer sur l'hyperlien « introduire une affaire » pour avoir accès au site de Square Trade. Ce n'est pas simple, mais cela a au moins le mérite d'exister. Le raisonnement derrière la difficulté de l'information à trouver, est apparemment lié à l'espoir qu'aucun conflit ne surgira.

III. GROUPES DE TRAVAIL SUR LES ODR

La nécessité d'une approche de coordination internationale et d'autorégulation dans les domaines des transactions en ligne et des résolutions des litiges en

with the Commercial Arbitration Rules of the American Arbitration Association (AAA), to be conducted in San Jose, California, and governed by the laws of the State of California. The autonomy of the arbitration clause is clearly indicated by mentioning that some sections of the agreement including arbitration shall survive any termination or expiration of the agreement. What seems obvious for a person familiar with arbitration is mentioned in a precise way to laymen. The disputes arising between consumers are referred to Square Trade, an ODR provider that experienced new ways for online buyers and sellers to feel more confident transacting online. In case of complaints, a hyperlink sends the consumers to Square Trade's website. Finally, the conditions of eBay.com also indicate that disputes between eBay and the users regarding eBay's services may be reported to customer support.

Thus, eBay.com refers all types of disputes to dispute resolution providers, better adapted to online transactions, whereas eBay.fr only refers to national courts and makes no distinction between the types of disputes.

Notwithstanding the appreciable reference to an ODR provider for C2C disputes, finding the hyperlink to Square Trade on eBay.com's website is a long journey. First, a search under "help" must be made. Then, the consumer must go to the "feedback forum" and click on the FAQ. The consumer discovers afterward that no question deals with the matter and is obliged to search for more help by asking a question such as "what happens if there is a dispute?". He is subsequently directed to a page offering more information and where a reference is made to "complaints about other users". The obstacle course will be over after clicking on the latter title, and once finding a hyperlink to "dispute resolution services", which then leads to an information page on the online dispute resolution services provided by Square Trade. Finally, should a consumer wish to submit a complaint, he must click on the hyperlink "file a case" to have access to Square Trade's website. It is not simple but it has at least the merit of existing. The rationale for making the information more difficult to find is apparently the hope that no disputes will arise.

III. WORKING GROUPS IN ODR

The need for an international coordinated approach and auto-regulation in the fields of online transactions and online

dispute resolution seemed essential to many international organizations. By its very nature internet has no frontiers, and all actors involved in e-commerce know that any transaction may involve any country, including theirs. Irrespective of being competitors, businesses and ODR providers are thus equally concerned by the results of the works carried out in these fields by different research and working groups all over the world. Working groups mainly aim at learning from the views, the ideas and the experiences of the members, and at trying to identify key issues of the online complex environment. Reports are then drafted and serve as documents for further discussions, or as guidelines (the reports exist on the internet, some of which will be cited in this paper). Regulation of practices will be achieved as practice goes along. As alluded to throughout this article, all stakeholders are learning together, and building together is precisely what makes this area so interesting.

This part of the article will raise some points of the works undertaken by certain working groups, that interest more particularly issues related to online dispute resolution discussed in this article (all initiatives of scholars, practitioners, professionals, organizations or governments will not be cited).

1. The International Chamber of Commerce (ICC)

The International Chamber of Commerce (ICC) is very active in the fields of e-commerce, information technologies, telecommunications and ODR. In its capacity as the world's business organization, it participates in the works of different international bodies and has its own groups of experts addressing different issues in this area (1.1). The ICC is not only involved at the worldwide level in the self-regulation of practices in these different fields, but has also its own projects in online dispute resolution services (1.2).

1.1. Participation of the ICC in International Working Groups

One of the ICC's main activities is the harmonisation of trade practices. The ICC Commissions of experts from the private sector cover every specialized field of concern to international business, and self-regulation is a common thread running through the work of the Commissions. It is therefore the ideal platform on which to build global voluntary rules for e-business, as its members are both users and providers of

ligne a semblé essentiel à beaucoup d'organismes internationaux. De par sa nature même internet n'a aucune frontière et tous les acteurs impliqués dans l'e-commerce savent que n'importe quelle transaction peut impliquer n'importe quel pays, y compris le leur. Indépendamment du fait d'être des concurrents, les entreprises et les fournisseurs d'ODR sont aussi concernés par les résultats des travaux menés dans ces domaines par différents groupes de recherche et de travail partout dans le monde. Les groupes de travail visent principalement à soumettre des opinions, des idées et des expériences des membres, et à essayer d'identifier les questions clés de l'environnement complexe en ligne. Des rapports sont alors rédigés et servent de documents pour d'autres discussions, ou de directives (les rapports existent sur internet, certains seront cités dans cet article). La réglementation des pratiques sera réalisée avec la pratique. Comme il a été mentionné au long de cet article, toutes les parties prenantes apprennent ensemble, et construire cette matière ensemble est précisément ce qui rend ce domaine aussi intéressant.

Nous pointerons maintenant quelques aspects des travaux entrepris par certains groupes de travail, qui intéressent plus particulièrement la résolution des conflits en ligne (toutes les initiatives des étudiants, praticiens, professionnels, organisations ou gouvernements ne seront pas citées).

1. La Chambre de Commerce Internationale (CCI)

La Chambre de Commerce Internationale (CCI) est très active dans les domaines de l'e-commerce, des technologies de l'information, des télécommunications et de l'ODR. En sa qualité d'organisation mondiale des entreprises, elle participe aux travaux de différents organismes internationaux et a ses propres groupes d'experts (1.1). La CCI est non seulement impliquée au niveau mondial dans l'autorégulation des pratiques dans ces différents domaines, mais a également ses propres projets dans les services de résolution des conflits en ligne (1.2).

1.1. Participation de la CCI dans les groupes de travail internationaux

Une des activités principales de la CCI est l'harmonisation des pratiques commerciales. Les Commissions d'experts de la CCI émanent du secteur privé et couvrent tous les domaines des préoccupations du milieu des affaires internationales. L'autorégulation est le fil conducteur des travaux des Commissions. C'est donc la plateforme idéale pour l'établissement de règles volontaires globales pour le monde des affaires électroniques, ses membres étant simultanément des utilisateurs et des fournisseurs de technologie de

l'information et de services électroniques. Les objectifs de la CCI dans ce domaine sont, entre autres, de faire connaître les préoccupations des entreprises aux organisations internationales, telles que l'Union des Télécommunications Internationales (ITU), l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), l'Organisation Internationale pour la Standardisation (ISO), l'Organisation pour la Coopération Économique et le Développement (OCDE) et la Commission européenne.

Ainsi, la CCI participe aux travaux de différents organismes internationaux ou intergouvernementaux afin d'assurer la synchronisation des actions principalement là où les efforts sont complémentaires. La CCI a par exemple présenté des commentaires sur la Loi Modèle CNUDCI concernant les signatures électroniques et sur la proposition de Directive de la Commission européenne concernant le transfert des données personnelles et la protection de l'intimité dans le secteur des transmissions électroniques. La CCI contribue aux réunions du groupe de travail sur la confiance du consommateur et le réseau de marques de confiance du Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe). La CCI a co-organisé avec l'Organisation pour la Coopération Économique et le Développement (OCDE) et la Conférence de La Haye sur le Droit International Privé (HCOPIL), une conférence sur la résolution alternative des conflits dans le contexte des transactions B2C sur internet (voir 4 *infra*).

La Commission de la CCI sur les télécommunications et les technologies de l'information traite de différentes questions concernant l'environnement électronique. Elle a publié en juin 2001 des déclarations de principe, entre autres une déclaration sur la juridiction et la loi applicable dans le commerce électronique (mentionnée *supra* sous «Loi applicable»). Dans cette déclaration, la CCI a exprimé le souci des entreprises si, dans le commerce B2C, le principe du pays de destination devait être appliqué et de l'effet négatif de ce choix sur l'e-commerce. Ces opinions ont été communiquées à la Commission européenne.

Plusieurs Commissions de la CCI, dont la Commission des télécommunications et des technologies de l'information, ont participé à l'« Electronic Commerce Project » (ECP) qui constitue un effort multidisciplinaire international pour étudier, faciliter et promouvoir des systèmes globaux de commerce électronique. L'ECP a publié en octobre 2001 la version révisée du General Usage for International Digitally Ensured Commerce (GUIDEC II). Le but du GUIDEC est

information technology and electronic services. ICC's objectives in this field are among others, to bring business concerns to the attention of international organizations, such as the International Telecommunication Union (ITU), the World Trade Organization (WTO), the International Organization for Standardization (ISO), the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) and the European Commission.

Thus, the ICC participates in the work of different international or intergovernmental organizations in order to provide ICC expertise in a number of areas, and to ensure synchronization of actions mainly where efforts are complementary. It has for instance presented comments on the UNCITRAL Model Law on electronic signatures and comments on the proposed European Commission Directive on processing personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector. It provides input in the meetings of the Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe) Working Party on Consumer Confidence and Trustmark Network. The ICC co-organized together with the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) and the Hague Conference on Private International Law (HCOPIL), a conference on alternative dispute resolution in the context of B2C transactions over the internet (as discussed *infra* under "The Organization for Economic Cooperation and Development").

The ICC Commission on Telecommunications and Information Technologies addresses different issues touching upon the electronic environment. It has published in June 2001 policy statements (41), among others a statement on jurisdiction and applicable law in electronic commerce (mentioned *supra* under "Applicable law"). In the latter statement the ICC expressed the business concern about uncertainty in B2C e-commerce if the "country-of-destination" principle is applied, and about its negative effect on e-commerce. Such views were communicated to the European Commission.

Several ICC Commissions among which the Commission on Telecommunications and Information Technologies participated in the work of the ICC Electronic Commerce Project (ECP) which is an international multidisciplinary effort to study, facilitate and promote global electronic trading systems. The ICC's ECP published in October 2001 the revised version of the General Usage for International Digitally Ensured Commerce (GUIDEC II) (42). The aim of the GUI-

DEC is to enhance the ability of the international business community to execute trustworthy digital transactions utilizing legal principles that promote reliable digital authentication and certification practices.

Finally, the ICC Commission on International Arbitration which examines ICC dispute settlement services in view of current developments, has included in its works questions related to new technologies. The working group on Information Technology within this Commission is presently addressing the issue of IT standards or protocols for the exchange of documents in arbitration cases.

1.2. ICC Projects in Online dispute Resolution Services

The ICC played a pioneering role in international commercial arbitration at the time arbitration in the business world was only emerging. The number of arbitration cases filed at the ICC continuously increased through the decades and mainly since the 1980s, where approximately 300 cases were filed each year, then in the 1990s the number increased to almost 400 cases a year, and in 2000 the number reached 541 cases. Taking into consideration the constant increase of arbitration cases, the fact that the business community uses more and more electronic means in their day-to-day work, and the needs for rapid information, it was felt necessary to offer the ICC arbitration users the possibility of benefiting from instant information. The ICC therefore decided to implement a project called the NETCASE. This project only concerns B2B arbitration cases and not consumers disputes mentioned below.

The Secretariat of the ICC International Court of Arbitration already benefits since 1990 from a state-of-the-art computerised case management and information retrieval system that facilitates the monitoring of the arbitral process in all arbitration pending cases. This system is called ICABASE, the International Court of Arbitration Data Base. NETCASE is designed to give access to the parties, their lawyers, and the arbitrators to their arbitration cases on the internet, through a closed secured system. Every user will be assigned a login name and password. NETCASE will draw some information from ICABASE.

NETCASE will be a tool for communication, rapid information sharing (43), and an entire concept of electronic community within an arbitration case. An address book containing the particulars of all actors in a case will be available. Such

d'améliorer la capacité du milieu international des affaires à exécuter des transactions digitales fiables reposant sur des principes juridiques qui favorisent les pratiques des authentifications et certifications digitales fiables.

Finalelement, la Commission de la CCI sur l'Arbitrage International a inclus dans ses travaux des questions relatives aux nouvelles technologies. Le groupe de travail sur la Technologie de l'Information au sein de cette Commission aborde actuellement la question des normes ou protocoles IT pour l'échange des documents dans les affaires d'arbitrage.

1.2. Les projets de la CCI dans les services de résolution des litiges en ligne

La CCI a joué un rôle pionnier dans l'arbitrage commercial international lorsque l'arbitrage dans le monde des affaires ne faisait qu'émerger. Le nombre d'affaires d'arbitrage introduites auprès de la CCI a sans cesse augmenté, surtout depuis les années 80 (environ 300 affaires ont été introduites par année). Dans les années 90 le nombre a grimpé à presque 400 cas par année et, en 2000, on a atteint 541 affaires. Prenant en compte l'augmentation constante des affaires d'arbitrage, le fait que le milieu des affaires utilise de plus en plus les moyens électroniques et les besoins d'information rapide, la CCI a donc décidé de mettre en place un projet appelé le NETCASE. Ce projet concerne uniquement les cas d'arbitrage B2B et non les conflits des consommateurs mentionnés *infra*.

Le Secrétariat de la Cour Internationale d'Arbitrage de la CCI bénéficie déjà depuis 1990 d'un système de gestion des affaires automatisé et d'un système de recherche d'informations qui facilite la surveillance des procédures arbitrales dans toutes les affaires en cours. Ce système s'appelle ICABASE, la base de données de la Cour Internationale d'Arbitrage. NETCASE est conçu pour donner accès aux parties, à leurs avocats, et aux arbitres à leurs affaires d'arbitrage sur internet, par un système sécurisé fermé. Chaque utilisateur aura un code d'accès et un mot de passe. NETCASE puisera des informations d'ICABASE.

NETCASE sera un outil de communication, de partage rapide de l'information, assurant la réalisation d'une « communauté électronique » dans un arbitrage. Dans une affaire, un carnet d'adresses contenant les coordonnées de tous les acteurs sera disponible.

Ces acteurs auront la possibilité de poster, lire et répondre aux messages dans l'espace consacré à leur affaire. Ils auront accès à tous les documents introduits en ligne ou postés dans le système par le Secrétariat de la Cour, aussitôt qu'ils seront édités. Un message email les informera qu'un document a été posté dans NETCASE et les invitera à accéder au document dans le système sécurisé. Il sera possible de trouver un document à l'aide de mots clés. Les documents échangés par NETCASE et classés dans ce système permettront aux arbitres et aux parties de tenir des auditions sans devoir porter des documents volumineux. L'ordinateur portable, le code d'accès et le mot de passe seront suffisants pour avoir accès aux documents transmis par NETCASE.

Au cas où un utilisateur ne souhaiterait pas opérer par ce système ou n'aurait pas le matériel approprié, les documents seront transmis par courrier normal. Dans ce cas, les délais accordés continueront à courir à compter de la réception du courrier ou du fax. Ceci n'empêche pas les autres acteurs d'utiliser les services offerts par NETCASE. Au cas où tous les acteurs dans une procédure auraient la possibilité de travailler en ligne et acceptent d'utiliser NETCASE, les délais courront à compter de l'accès au document en ligne.

Néanmoins, comme déjà indiqué ci-dessus, les procédures arbitrales seront hybrides et pas totalement en ligne. La notification de certains documents importants, tels que les actes de mission et les sentences, continuera d'être opérée dans le format traditionnel. Si toutes les parties demandent une transmission en ligne de tels documents, la copie du document sera postée dans NETCASE et une copie papier sera transmise par la poste.

Le NETCASE est actuellement en construction et sera rendu disponible courant 2002.

La grande expérience de la CCI dans l'arbitrage l'a naturellement conduite à un autre projet qui concerne les conflits B2C. La Commission CCI sur les Télécommunications et les Technologies de l'Information envisage d'établir un inventaire des fournisseurs de résolution des litiges hors ligne et en ligne, ainsi qu'un réseau global pour faciliter la résolution alternative des conflits B2C. Ce service vise à promouvoir l'utilisation des ADR dans les conflits B2C en aidant les consommateurs et les entreprises à trouver un schéma approprié d'ADR pour résoudre leurs conflits commerciaux en ligne. Ce réseau sera un service à valeur ajoutée pour les outils de résolution des conflits offerts par la CCI.

actors will have the possibility to post, read and respond to messages in the space devoted to their case. They will have access to all documents filed online or posted in the system by the Secretariat of the Court, as soon as they are edited. An email message will inform them that a document has been posted in the NETCASE and will invite them to access to the document in the secured system. It will be possible to find a document by help of keywords. Documents exchanged through the NETCASE and stored in the system will enable the arbitrators and the parties to hold hearings without having to carry voluminous documents. The laptop, login name and password will be sufficient to have access to the documents transmitted through the NETCASE.

In case a user does not wish to operate through this system or does not have the appropriate equipment that allows him benefiting from it, documents will be transmitted by normal mail. In such a situation, the deadlines granted will keep running as of receipt of the mail or the fax. However, this will not preclude the other actors in an arbitration case to use the services offered by the NETCASE. In case all actors in an procedure have the possibility of working online and accept to use the NETCASE, time-limits will run as of accessing to the document online.

Nevertheless, as already stated above, the arbitration procedures will be hybrid and not totally online. Notification of some important documents, such as Terms of Reference and Awards (44), will be made in the traditional format. If all parties request an online transmission of such documents, copy of the document will be posted in the NETCASE and a hard copy will be transmitted by mail, for the reasons of enforcement stated above.

The NETCASE is presently under construction and will be made available during 2002.

The wide experience of ICC in arbitration has naturally leaded it to another project that concern the B2C disputes. The ICC Commission on Telecommunications and Information Technologies envisages to establish an inventory of offline and online dispute resolution providers, as well as to build a global network for the facilitation of B2C alternative dispute resolution. This service aims at promoting the use of ADR in B2C disputes by helping consumers and businesses find an appropriate ADR scheme to resolve their online commercial disputes. The network facilitation will be a value-added service to the dispute resolution tools offered by the ICC.

2. The US Federal Trade Commission Public Workshop (FTC)

A joint workshop on "Alternative dispute resolution for consumer transactions in the borderless online marketplace" was organized on 6 and 7 June 2000 and sponsored by the US Federal Trade Commission (FTC) and the Department of Commerce. The purpose of the workshop was to bring together as many stakeholders as possible from business and consumer organizations, and academic communities and governments, in order to explore ADR for online consumer transactions, examine existing and developing ADR programs, as well as incentives and disincentives to use ADR. A few points of this workshop will be highlighted. The issues discussed were crucial and may be viewed in the report published by the FTC (45).

It is significant to note that there was a broad support among the participants for the development of ADR programs, and to note the general efforts of ODR providers in terms of development of ADR mechanisms. Partnership is for instance envisaged among well-known ADR providers in different locations, because providers located abroad could be unfamiliar to consumers.

Although it was agreed that stakeholders should work together to ensure fair and effective ADR programs, there was no agreement on their appropriate roles. Some suggested that governments should take the lead in developing a baseline set of principles, others were against governments' involvement, suggesting rather that private sectors develop codes of conduct. Some proposed governments' certification with a seal displayed on the websites, others opposed to this idea on the ground that it hinders development of innovative programs.

Participants suggested that internal mechanism proposed by suppliers could co-exist with third party dispute resolution services. It was considered that different forms of resolution might be appropriate for different types of disputes. The example of a provider offering three types of ADR services was mentioned: a traditional ADR program, a blind bidding settlement program, and a fast track online ADR program.

Participants also agreed that the ADR programs should be fair and effective, especially for online dispute resolution where parties can not personally evaluate the mediators. Consumers may lose confidence in an ADR mechanism perceived as biased. Impartiality can only be achieved if ADR systems are separate and independent from the busi-

2. L'atelier ouvert de la US Federal Trade Commission

Un atelier conjoint sur la résolution alternative des conflits pour les transactions du consommateur sur le marché en ligne sans frontières a été organisé les 6 et 7 juin 2000 et sponsorisé par la *US Federal Trade Commission* (FTC) et le Department of Commerce. Le but de l'atelier était de rassembler autant de parties prenantes que possible, venant des affaires et d'associations de consommateurs, des communautés académiques et des gouvernements, afin d'explorer les ADR pour les transactions des consommateurs en ligne, examiner les programmes existants et les programmes de développement des ADR, ainsi que les incitations et les découragements pour utiliser les ADR. Les questions discutées étaient cruciales et peuvent être consultées dans le rapport publié par la FTC.

La demande (des participants) était importante pour le développement des programmes ADR, et il faut noter les efforts des fournisseurs d'ODR en termes de développement des mécanismes ADR.

Malgré le fait qu'il ait été convenu que les parties prenantes devraient travailler ensemble pour assurer des programmes ADR justes et efficaces, il n'y avait aucun accord sur leurs rôles appropriés. Certains ont suggéré que les gouvernements devraient prendre l'initiative pour développer un ensemble de principes de base, d'autres étaient contre la participation des gouvernements, suggérant plutôt que les secteurs privés développent des codes de conduite. Certains ont proposé une certification par les gouvernements avec un sceau affiché sur les sites web, d'autres se sont opposés à cette idée au motif qu'elle gêne le développement des programmes innovateurs.

Les participants ont proposé que le mécanisme interne proposé par des fournisseurs pourrait co-exister avec les services des tiers pour la résolution de conflits. Différentes formes de résolution pourraient être appropriées pour différents types de conflits. L'exemple d'un fournisseur offrant trois types de services ADR a été mentionné : un programme ADR traditionnel, un programme offrant un règlement d'offre aveugle, et un programme ADR de règlement rapide en ligne.

Les participants ont également convenu que les programmes ADR devraient être justes et efficaces, particulièrement pour la résolution des conflits en ligne où les parties ne pourraient pas personnellement évaluer les médiateurs. Les consommateurs perdraient la confiance dans un mécanisme ADR perçu comme partial. L'impartialité ne peut exister que si les systèmes ADR sont séparés et indépen-

dants des entreprises. Néanmoins, les programmes internes de service à la clientèle fournis par les entreprises, qui ne peuvent pas être considérés comme indépendants, pourraient quand même fournir une résolution des litiges juste et efficace.

Différentes suggestions ont été faites en ce qui concerne les programmes de résolution des conflits qui devraient être faciles à trouver et à utiliser. Par exemple les entreprises pourraient mettre en contact les consommateurs qui se plaignent, ou pourraient afficher un sceau reconnaissable au début. Un système transparent a été exigé où les entreprises et les consommateurs pourraient avoir accès aux informations (types de conflits, coûts, décisions, etc.). Il a été également demandé que des statistiques sur les programmes ADR soient publiées. Différents modèles ADR pour la résolution en ligne des conflits ont été mentionnés, et les participants ont proposé que les programmes s'adressant aux conflits B2C soient moins chers que les programmes ADR s'adressant aux conflits B2B. L'exemple d'un fournisseur appliquant deux modèles de facturation a été discuté : dans les conflits B2B les coûts sont partagés alors que dans les conflits B2C le consommateur ne supporte aucun frais mais les entreprises paient des honoraires annuels. La plupart des programmes sont gratuits pour les consommateurs.

D'autres questions sensibles comme les règles de droit à appliquer et les programmes ADR obligatoires ont été abordées. Les participants ont admis que pour éviter la difficulté des règles de droit, le mécanisme de la médiation était une solution. Pour ce qui concerne les programmes ADR obligatoires et les décisions obligatoires, les adversaires de ces principes ont argué du fait que l'ADR devrait être purement volontaire et ne pas exclure pour les consommateurs la possibilité de porter leurs litiges devant les tribunaux.

Enfin, l'importance d'instruire les entreprises et les consommateurs a été soulignée.

Les participants ont convenu qu'une coopération continue entre les parties prenantes était essentielle, principalement pour trouver des solutions globales pour traiter des transactions globales.

3. *The Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe)*

Le *Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe)* qui reconnaît que l'e-commerce se développera seulement si les consommateurs se sentent aussi en sécurité en négociant en ligne qu'en négociant traditionnellement, a publié deux documents, le 25 septembre 2000, traitant de la résolution alternative des conflits et des marques de confiance.

ness. It was nevertheless considered that internal customer service programs provided by the businesses, which can not be considered as independent, could still provide fair and effective dispute resolution. However, participants did not agree on how to ensure impartiality.

Different suggestions were made with regard to dispute resolution programs which should be easy to find and easy to use. It was for instance proposed that businesses could link consumers with a dispute mechanism when they complain, or could display a recognizable seal up front. A transparency system was required where businesses and consumers could have access to information, such as the types of disputes, the costs, the decisions, and so on. It was also requested that statistical reports on ADR programs be disclosed which could enlighten the consumers. Different ADR models for online dispute resolution were mentioned and participants suggested that programs addressing B2C disputes should be cheaper than ADR programs addressing B2B disputes. The example of a provider applying two pricing models was mentioned: in B2B disputes the costs are shared, while in B2C disputes no charge is for the consumer but the businesses pay an annual fee. Most programs are free of charge for consumers.

Other sensible issues also discussed by different working groups, such as legal rules to apply and mandatory ADR programs, were addressed. The participants admitted that to avoid the difficulty of the legal rules, the mechanism of mediation was a solution. Concerning the mandatory ADR programs and the binding decisions, opponents argued that ADR should be purely voluntary and not preclude consumers from bringing class action lawsuits.

Finally, the importance of educating businesses and consumers was pointed out.

The participants agreed that continued cooperation among stakeholders is essential mainly for finding global solutions to address global transactions.

3. *The Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe)*

The *Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe)* which recognizes that e-commerce will develop only if consumers feel as confident dealing online as in the traditional world, issued two papers (46) on 25 September 2000, dealing with Alternative Dispute Resolution and with Trustmarks.

In the first paper, the GBDe makes recommendations to internet merchants, ADR service providers, and governments, in which guidance is given for the use and development of ADR systems in B2C disputes. Merchants are encouraged to use in-house customer satisfaction programs as a first and preferred remedy, and to propose to customers the possibility of using ADR mechanism. ADR service providers are given guidelines regarding impartiality, qualification of the officers, accessibility and convenience of the services, speed, low-costs, transparency of rules of procedure which should be published, procedure which should be adversarial, right to be represented, rules to apply, and consumer's awareness of the choice between going to courts and making use of ADR, including binding arbitration. Finally, the GBDe expects governments to adopt policy stances in line with goals determined as follows: deal urgently with the questions of jurisdiction and applicable law; encourage the use of customer satisfaction systems and of ADR; educate and train ADR officers; promote the development of ADR systems without discrimination; refrain from imposing mandatory accreditation systems; avoid restricting dispute resolution officers solely to licensed lawyers; refrain from creating obstacles for the innovative use of technology; make it possible for consumer to subscribe voluntarily to binding arbitration; keep the procedural requirements to a minimum; adjust offline ADR requirements to online context; and ensure close cooperation between public and private sectors.

In the second paper, the GBDe endorses the use of trust-mark programs to encourage good online business practices by merchants, and to assist consumers in identifying merchants they can trust. Guidelines are given to certifiers encouraging them to ensure that merchants have a redress mechanism comprising an internal complaint resolution system to which the consumer can have access online, and to require that merchants offer an ADR procedure.

This long recital highlights once again the importance that international bodies dedicate to self-regulation of out-of-court dispute settlement with the help of online ADR.

4. The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)

On 11 and 12 December 2000, the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) organised with The Hague Conference on Private International Law (HCPIL) and the International Chamber of Commerce (ICC),

Dans le premier document, le GBDe fait des recommandations aux négociants sur internet, aux fournisseurs de service ADR, et aux gouvernements, pour l'utilisation et le développement des systèmes ADR dans les litiges B2C. Les négociants sont encouragés à utiliser des programmes internes de satisfaction de la clientèle comme premier et comme recours préféré, et à proposer aux clients la possibilité d'utiliser le mécanisme ADR. Les fournisseurs de services ADR ont reçu des directives concernant l'impartialité, la qualification des responsables, l'accessibilité et le côté pratique des services, la rapidité, les frais réduits, la transparence des règles de procédure qui devraient être publiées, la procédure qui devrait être accusatoire, le droit d'être représenté, les règles à appliquer, et le fait que les consommateurs doivent être au courant du choix qui s'offre à eux entre aller devant les tribunaux et utiliser les services ADR, y compris l'arbitrage obligatoire. Finalement, le GBDe attend de la part des gouvernements qu'ils adoptent des positions politiques en conformité avec les buts déterminés : traiter instamment les questions de juridiction et de droit applicable ; encourager l'utilisation des systèmes de satisfaction de clientèle et des ADR ; instruire et former les responsables ADR ; favoriser le développement des systèmes ADR sans discrimination ; s'abstenir d'imposer des systèmes obligatoires d'accréditation ; éviter de limiter les responsables de résolution des conflits aux seuls avocats diplômés ; s'abstenir de créer des obstacles pour l'usage innovateur de la technologie ; permettre au consommateur de souscrire volontairement à l'arbitrage obligatoire ; garder les exigences procédurales à un minimum obligatoire ; ajuster les exigences des ADR hors ligne au contexte en ligne ; et assurer la collaboration étroite entre les secteurs public et privé.

Dans le deuxième document, le GBDe approuve l'utilisation des programmes de marques de confiance pour encourager les bonnes pratiques des procédures en ligne par les négociants, et d'aide aux consommateurs à repérer les négociants à qui ils peuvent faire confiance. Des directives sont données aux organismes de certification, les encourageant à s'assurer que les négociants disposent d'un mécanisme de réparation comportant un système interne de résolution des plaintes auquel le consommateur peut avoir accès en ligne, et en exigeant que les négociants offrent un procédé ADR.

Ce qui précède montre encore une fois l'importance que les organisations internationales accordent à l'autorégulation des règlements à l'amiable des conflits avec l'aide des ADR en ligne.

4. L'Organisation pour la Coopération Économique et le Développement (OCDE)

L'Organisation pour la Coopération Économique et le Développement a organisé les 11 et 12 décembre 2000, avec la Conférence de La Haye sur le Droit International Privé (HCPIL) et la Chambre de Commerce Internationale (CCI), une conférence sur l'éta-

blissement d'un climat de confiance en faveur de la résolution en ligne des conflits B2C, à laquelle a participé une grande variété de parties prenantes : représentants des entreprises, consommateurs, gouvernements, académiciens et fournisseurs ADR. Les discussions ont aidé à identifier les domaines communs et les différences à estomper entre les diverses parties prenantes en ce qui concerne les éléments essentiels des ADR en ligne. Les questions discutées étaient également importantes et intéressantes, et peuvent être consultées dans le rapport publié par l'OCDE.

Il a été noté que le mécanisme ADR est employé en différé pour résoudre tous les types de conflits, des conflits locaux entre voisins aux transactions commerciales internationales, et que les ADR sont en train d'être développés pour résoudre différents conflits en ligne, comme les noms de domaine, les assurances, la famille, les emplois, et les sujets commerciaux, impliquant des entreprises, des consommateurs et des gouvernements. On espère donc que l'ADR en ligne fournira des mécanismes pour les transactions B2C en différé et en ligne.

Toutes les parties prenantes conviennent que le mécanisme en ligne ADR est essentiel pour le marché électronique en développement, et qu'aucune approche n'est plus susceptible de s'appliquer à tous les types de conflits, particulièrement parce qu'il n'y a pas de limites à ce que les ADR peuvent accomplir, et que les ADR sont toujours à une étape de développement. Les parties prenantes conviennent également qu'un mécanisme prompt, efficace et peu coûteux de réparation est la solution pour les petites réclamations et les transactions B2C de valeur minime. Finalement, elles sont d'avis que les négociants doivent être mis au courant des besoins des consommateurs, et que les négociants et les consommateurs doivent être instruits des mécanismes ADR.

Les questions qui exigent davantage de réflexion et qui sont encore débattues par différents groupes de travail, concernent le choix volontaire des ADR par le consommateur, par opposition au système obligatoire, et les décisions obligatoires par opposition aux décisions non obligatoires. Un autre souci concerne le coût minime pour les consommateurs.

5. L'American Bar Association Task Force sur le e-commerce et les ADR (ABA Task Force)

L'Association du Barreau Américain (ABA) a créé en novembre 2000 un groupe de travail sur l'e-commerce et les ADR, comprenant des représentants de cinq sections ABA (résolution des conflits, droit des affaires, litiges, droit et pratique internationale, et

a conference on "Building trust in the online environment: B2C dispute resolution", to which participated a wide range of stakeholders including representatives of businesses, consumers, governments, academicians and ADR providers. The discussions helped identifying areas of common ground and differences to be bridged among the various stakeholders with regard to essential elements of online ADR. The issues discussed were also important and interesting, and may be viewed in the report published by the OECD (47).

It was noted that ADR mechanism is used offline to resolve all types of disputes, from local disputes between neighbours to international commercial transactions, and that ADR is being developed for resolving a wide range of disputes online, such as domain names, insurance, family, employment, and commercial matters, involving businesses, consumers as well as governments. It was therefore hoped that online ADR will provide mechanisms for B2C offline and online transactions.

Among the several significant points, it will simply be mentioned issues that are no longer at a stage of discussion, and some issues that require further exploration.

All stakeholders agree that online ADR mechanism is essential for the growing e-market but that no single approach is likely to apply best to all types of disputes, specially that there are limits to what ADR can accomplish, and that ADR is still at a development stage. Stakeholders also agree that a speedy, efficient and low-cost redress mechanism is the solution for small claims and low-value B2C transactions. Finally, they are of the opinion that merchants must be educated about the needs of the consumers, and that both merchants and consumers must be educated to ADR mechanisms.

Issues that require further examination and are still debated by different working groups, as indicated above, concern the consumer voluntary choice of ADR as opposed to mandatory, and binding as opposed to non-binding decisions. Another concern regards the low-cost for the consumers, which raises the issue of who should bear the costs.

5. The American Bar Association Task Force on E-commerce and ADR (ABA Task Force)

The American Bar Association (ABA) established in November 2000 a Task Force on E-commerce and ADR, consisting of representatives from five ABA sections (Dispute Resolution, Business Law, Litigation, International Law and

Practice, and Intellectual Property). The Task Force partnered with the Centre for Law, Commerce and Technology at the University of Washington School of Law, which hosts the Task Force website and provides research support.

The centre of the discussions ensuing from the different workshops organized in particular by the FTC and the OECD together with the HCPIIL and the ICC, concerned the way to provide consumers with meaningful access to fair and timely alternative dispute resolution, as well as redress without undue cost or burden. The fact that the same issues are still the centre of the debates, motivated the ABA to step in and create a Task Force with the purpose of establishing consensus-based guidelines and standards for the resolution of disputes arising from B2B and B2C e-commerce transactions. The ABA Task Force will work as a neutral non-provider entity.

The ABA Task Force met several times with the objective of seeking input of views and opinions from individuals and groups, on effective dispute resolution process for B2B and B2C e-commerce disputes. The first meeting was held on 27 January 2001 in New York, during which the ABA Task Force communicated the content of its mission and informal discussions took place (48). During this meeting, the US Federal Trade Commission indicated significant figures about the complaints in relation with internet (telephone carrier switching, computers equipment software, internet access services, internet auction), which rose from 12 complaints in 1995 to 18.622 in 1999.

The second meeting took place on 17 February 2001 in San Diego, California (49), during which web-based ADR services representatives urged the panel to adopt flexible, open-ended standards that can adapt to the swift changes in e-commerce.

During a third meeting in Paris on 29 May 2001, conversations focussed among others on the importance of trust-marks and seals programs meant to build trust in the reliability of the transactions, and on the way providers should be identified and listed to help the consumers find the information and make a choice. It was agreed that criteria must be established to determine what constitutes a trust-mark and on what basis providers would be granted a trust-mark.

Two other meetings were held in London on 30 May 2001 and Washington on 22 June 2001. A Draft preliminary report and concept paper dated May 2001 (50), which outlines

propriété intellectuelle). Le groupe de travail a établi un partenariat avec le Centre de Droit, de Commerce et de Technologie de l'Université de Washington, qui héberge le site web du groupe de travail et fournit le support de recherches.

Le fait que les mêmes questions soient toujours au centre des discussions a motivé l'ABA à intervenir et à créer un groupe de travail en vue d'établir des directives basées sur des consensus et des standards pour la résolution des conflits résultant des transactions B2B et B2C dans le commerce électronique. Le groupe de travail de l'ABA fonctionnera comme entité neutre qui ne fournit pas de services.

Le groupe de travail de l'ABA s'est réuni à plusieurs reprises avec comme objectif la recherche d'informations sur les avis des individus et des groupes concernant un processus pertinent de résolution des conflits pour les litiges B2B et B2C du commerce électronique. La FTC a indiqué au cours de sa première réunion, à New York, le 21 janvier 2001, des chiffres significatifs au sujet des plaintes relatives à internet (commutation de fournisseurs de téléphone, logiciels de matériel informatique, services d'accès à internet, enchères sur internet), qui ont augmenté de 12 plaintes en 1995 à 18.622 en 1999.

La deuxième réunion a eu lieu le 17 février 2001 à San Diego, Californie. Les représentants des services ADR sur le web ont invité le groupe de travail à adopter des normes flexibles et ouvertes pouvant s'adapter aux changements rapides du commerce électronique.

Au cours d'une troisième réunion à Paris, le 29 mai 2001, les discussions ont tourné autour de l'importance des programmes de marques de confiance et de sceau pour établir la confiance dans la fiabilité des transactions, et sur la manière d'identifier et lister les fournisseurs pour aider les consommateurs à trouver l'information et à faire un choix. Il a été convenu que des critères doivent être établis pour déterminer ce qui constitue une marque de confiance et sur quelle base elle pourra être accordée aux fournisseurs.

Deux autres réunions ont été tenues à Londres le 30 mai 2001 et à Washington le 22 juin 2001. Un projet de rapport préliminaire et de concepts, daté de mai

2001, a été présenté pour discussion lors des trois dernières réunions.

Le rapport récapitule les principales questions soulevées au sujet des mécanismes existants de réparation et de leurs anomalies, ainsi que les soucis d'impartialité, de confidentialité, etc. Le groupe de travail a noté le développement rapide de multiples protocoles ODR ou de normes, et se demande comment cette prolifération pourra être surveillée et mise en œuvre. Un des plus grands soucis est le mécanisme d'exécution des décisions, dont l'absence peut sévèrement gêner la vitalité des ODR.

La question des marques de confiance a longuement été discutée. Les utilisateurs « se fient aux marques de confiance plutôt que de lire de longues conditions générales sur le site web », parce que les marques de confiance « transmettent le message que certaines entreprises ont accepté d'adhérer à un ensemble de meilleures pratiques courantes ». Le rapport donne une idée de la façon dont une marque de confiance fonctionne, et indique qu'un négociant qui doit se conformer à un code de conduite ou à de meilleures pratiques doit d'abord faire une demande pour son obtention. Une fois accordée, la marque de confiance est alors affichée sur le site du marchand. Si un utilisateur ne peut pas résoudre un problème avec un détenteur de marque de confiance, il peut normalement déposer une plainte auprès de l'entité des marques de confiance. Si le détenteur de marque de confiance ne peut pas fournir réparation ou ne se conforme pas au code des marques de confiance, il risque de perdre sa marque de confiance. En ce qui concerne les marques de confiance à accorder aux fournisseurs d'ODR, le groupe de travail a identifié « une marque de confiance ODR globale pour les fournisseurs d'ODR comme un concept d'unification qui atteindra des objectifs multiples » et a expliqué comment le concept peut être réalisé. Il a été noté que « tandis que les protocoles autonomes sont mis à jour de temps en temps, une entité de marques de confiance d'ODR pourrait sans interruption surveiller et mettre à jour ses pratiques ». La marque de confiance a non seulement pour but de prouver que les fournisseurs d'ODR répondent à certaines normes de base, mais a également d'autres buts utiles, tels qu'offrir aux parties un endroit où déposer une plainte en cas de problème avec le fournisseur, centraliser des informations sur les fournisseurs d'ODR, donner une accréditation s'il y a lieu par des gouvernements, etc. En outre, les programmes de marques de confiance permettent à l'entité des marques de confiance d'ODR et à des fournisseurs d'ODR d'avoir des répercussions sur le respect par les négociants des accords ou des décisions touchés par l'ODR. Le cas échéant, la marque de confiance peut être retirée. La révocation ou la sanction de dévaluation pourrait être financière.

some of the broad concepts and goals that the Task Force hopes to achieve, was presented for discussions at the last three meetings.

The report summarizes the main issues raised concerning the existing redress mechanisms and their discrepancies, as well as the concerns of impartiality, confidentiality and so forth. The Task Force noted the rapid development of multiple ODR protocols or standards and wonders how will this proliferation be monitored and enforced. One of the most important concerns is the mechanism of enforcement of the outcomes, the absence of which may severely hinder the vitality of ODR.

The question of trust-marks is then discussed at length. The users “rely on trust-marks as a proxy in lieu of reading lengthy website terms and conditions” because trust-marks “convey the message that a certain business has typically agreed to adhere to a set of common best practices”. The Report gives an outline of how a trust-mark works, and indicates that a merchant who must necessarily comply with a code of conduct or certain best practices, must first make an application to obtain it. Once granted, the trust-mark is then displayed on the merchant's website. If a user can not resolve a problem with a trust-mark holder, he may normally lodge a complaint with the trust-mark entity. Should the trust-mark holder not be able to provide adequate redress or fail to comply with the trust-mark's code, it risks losing its trust-mark. Concerning the trust-marks to grant to ODR providers, the Task Force identified a “global ODR trust-mark for ODR providers as a unifying concept that will achieve multiple objectives” and explained how the concept can be achieved. It was noted that “while stand-alone protocols are updated less frequently, an ODR trust-mark entity could continuously monitor and update its practices”. The trust-mark is not only aimed at showing that ODR providers meet certain baseline standards, but has also other useful goals, such as offering the parties a place where to lodge a complaint in case of a problem with the provider, centralizing information about the ODR providers, giving an accreditation if required by governments, and so on. Additionally, it was indicated that trust-mark programs allow the ODR trust-mark entity and ODR providers to retain a feedback concerning merchants' compliance with agreements or decisions reached through ODR. The feedback is also useful about the seriousness of ODR providers. Where appropriate, the trust-mark may be revoked. It was also considered that the revocation or downgrading sanction could be financial.

Consequently, many goals could be furthered through the use of ODR trust-mark, and it is one possible concept end product that the Task Force is considering. It is also contemplating a white paper aimed at containing bibliography and analysis of data gathered, a model disclosure provisions for ODR providers concerning issues of security, record retention, confidentiality, and conflict of interest, as well as educational materials to end users.

There will be a follow up on the work so far done, but no further meetings took place and no other report was drafted in 2001.

6. The European Extra-Judicial Network (EEJ-NET)

The Commission of the European Communities addressed in March 1998 a Recommendation to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (51), emphasising "the need to boost consumer confidence" by giving him the possibility of settling disputes out-of-court. The Commission took into consideration the fact that most consumer disputes are characterised by a disproportion between the economic value and the cost of the judicial settlement, and decided to create a database of out-of-court bodies. In April 2001, the Commission issued a Recommendation in which was set a number of principles to be respected by existing and future bodies providing out-of-court consumer dispute resolution.

Pursuant to the Commission's Recommendation, a network called the European Extra-Judicial Network (EEJ-NET) was launched in Brussels in its pilot phase on 16 October 2001. The EEJ-NET provides a communication and support structure made up of national contact points, which are clearing houses established in each member state. In Brussels, the clearing house is called the European Consumer Centers or Euroguichet.

The clearing houses' main objective is to act as a one stop national contact point, where consumers can seek information about out-of-court dispute resolution bodies, which exist in their jurisdiction and where they should address their complaint. Where the consumer has a complaint, which arises from a transaction with a supplier located in another member state, the clearing house in the country of the consumer will be able to provide information and assistance. The clearing house may also help the consumer filing his complaint. The clearing houses will among others play the role of a "filter" by identifying the appropriate body in a

Il œuvre également à la mise en place d'un livre blanc contenant la bibliographie et les analyses des données recueillies, un modèle de dispositions relatives à la « disclosure » pour les fournisseurs d'ODR sur les questions de sécurité, de la conservation des données, de la confidentialité, du conflit d'intérêt, ainsi que du matériel éducatif pour les utilisateurs.

Il y aura un suivi ultérieur du travail jusqu'ici effectué.

6. Le Réseau Extrajudiciaire Européen (EEJ-NET)

La Commission des Communautés européennes a adressé en mars 1998 une Recommandation aux entités responsables du règlement à l'amiable des litiges des consommateurs, soulignant « le besoin d'augmenter la confiance du consommateur » en lui donnant la possibilité de résoudre ses litiges à l'amiable. La Commission a pris en compte le fait que pour la plupart des conflits du consommateur il y a une disproportion entre la valeur économique et le coût du règlement judiciaire, et a décidé de créer une base de données des entités extra-étatiques. En avril 2001, la Commission a émis une Recommandation dans laquelle a été indiqué un certain nombre de principes à respecter par les entités existantes et les futurs fournisseurs de résolution à l'amiable des conflits des consommateurs.

Conformément à la Recommandation de la Commission, un réseau appelé le Réseau Extrajudiciaire Européen (EEJ-NET) a été lancé à Bruxelles dans sa phase pilote, le 16 octobre 2001. L'EEJ-NET fournit une structure de transmission et de soutien composée de points de contacts nationaux qui sont des centres de traitement établis dans chaque État-membre. À Bruxelles, le centre de traitement s'appelle le European Consumer Center ou l'Euroguichet.

L'objectif principal des centres de traitement est d'agir en tant que point de contact national où les consommateurs peuvent rechercher des informations sur les entités de résolution des conflits à l'amiable, extrajudiciaires, qui existent dans leur juridiction et où ils pourraient adresser leur plainte. Lorsque la plainte d'un consommateur concerne une transaction avec un fournisseur situé dans un autre État-membre, le centre de traitement du pays du consommateur pourra fournir l'information et l'aide. Le centre de traitement peut également aider le consommateur à introduire sa plainte. Les centres de traitement veulent entre autres jouer le rôle de « filtre » en identifiant l'entité appropriée dans une juridiction pour traiter une

plainte spécifique. Ils détermineront si une entité extrajudiciaire pourrait traiter la plainte ou si d'autres types de résolutions pourraient être utiles. Ils pourraient à l'avenir faire une évaluation initiale ou agir en tant que première étape de conciliation avec le fournisseur. Enfin, l'accès aux centres de traitement sera théoriquement gratuit ou de coût modéré.

7. La Résolution Électronique des Conflits du Consommateur (ECODIR)

Un autre projet européen est la Résolution Électronique des Conflits des Consommateurs (ECODIR), lancée dans sa phase pilote à Bruxelles le 26 octobre 2001. La même considération d'accès à la justice, élément essentiel pour les consommateurs, a poussé la Commission européenne à ce projet. Les universités de Namur (Belgique) et de Dublin y ont travaillé et ont tiré bénéfice de l'expérience et de l'expertise d'eResolution, associé dans ce projet. eResolution a créé la plateforme qui est actuellement seulement en anglais.

Le règlement ECODIR s'appliquera aux parties qui ont accepté de soumettre leur conflit au processus ECODIR. Le règlement traite exclusivement des conflits provenant des transactions internet et faisant participer au moins un consommateur. Il y a 3 phases dans le processus : une phase de négociation qui peut durer 18 jours, à l'échéance de laquelle et faute d'accord entre les parties, la négociation est considérée avoir échoué ; une phase de médiation qui ne devrait pas excéder 15 jours et pendant laquelle les parties doivent choisir une solution commune proposée par le médiateur ; et, enfin, une phase de recommandation lancée en cas d'échec de la médiation et où le médiateur fait dans les 2 jours une recommandation motivée ; si les parties n'approuvent pas la recommandation dans les 7 jours, l'affaire est close. Introduire une plainte avec ECODIR est gratuit pendant la phase pilote jusqu'en juin 2002.

ECODIR est complémentaire à EEJ-NET. ECODIR est une entité qui fournira aux consommateurs et aux entreprises la possibilité de trouver une solution à leurs conflits en ligne, tandis que EEJ-NET est un réseau de centres de traitement. Par conséquent, EEJ-NET peut très bien conseiller à un consommateur d'utiliser les services d'ECODIR.

8. Colloque d'experts en ODR de l'Université de Genève

Le département de droit international privé et le Centre universitaire informatique de la Faculté des sciences de l'Université de Genève a organisé le 16 novembre 2001 un colloque d'experts sur «la

jurisdiction that can deal with a specific complaint. They will determine whether an extra-judicial body could deal with the complaint or whether other types of consumer resolution schemes could be helpful. They may in the future make a prior assessment or act as first stage of conciliation with the supplier. Finally, access to the clearing houses will theoretically be free of charge or at moderate costs.

7. Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR)

Another European project is the Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR), launched in its pilot phase in Brussels on 26 October 2001. The same consideration of access to justice, a key element for the consumers, motivated the European Commission to create this project. The universities of Namur (Belgium) and Dublin worked on this project and benefited from the experience and expertise of eResolution (52), partner in this project. eResolution created the platform which is presently only in English.

The ECODIR rules will apply where the parties have agreed to submit their dispute to ECODIR process which is voluntary. The rules deal exclusively with disputes arising out of internet transactions, involving at least one consumer. The process includes 3 phases: a negotiation phase which may last 18 days, at the expiry of which and failing a settlement between the parties the negotiation is considered having failed; a mediation phase which should not exceed 15 days and during which the parties must select a common solution proposed by the mediator; and finally a recommendation phase initiated in case of failure of mediation and where the mediator makes within 2 days a motivated recommendation; if the parties do not approve the recommendation within 7 days, the case is terminated. Filing a complaint with ECODIR (53) is free of charge during the pilot phase until June 2002.

ECODIR is complementary to EEJ-NET. ECODIR is a body that will provide consumers and businesses with the possibility to find a solution to their dispute online, whereas EEJ-NET is a network of clearing houses. Therefore, EEJ-NET may very well advise a consumer to use the services of ECODIR.

8. ODR Expert Colloquium of the University of Geneva

The Private international law department and the Centre universitaire informatique of the Faculté des Sciences of the university of Geneva organised on 16 November 2001 an

expert colloquium on "Online Dispute Resolution: state of the art, issues, and perspectives. Where are we? And where are we going?". The purpose of the colloquium was to take stock of the situation of ODR. A draft report resulting from the research project conducted by both departments of the university was submitted to the experts. The research project aimed at evaluating legally and technologically the first experiments in online dispute resolution. It involved reviewing the existing practice, identifying the problems, and formulating possible solutions.

A draft was issued to provide a basis for the debates at the colloquium. The report was finalised and is available on the website of the university (54). The report contains among others an assessment of the ODR mechanisms, issues related to electronic communication such as confidentiality and security, issues concerning ODR such as dispute resolution clauses and management of the process, and other issues such as codes of conduct and self-regulation. A few issues discussed will be mentioned.

During the colloquium, issues which remain subjects of debate mentioned above, were discussed at length and ended up again in having the same divergent opinions. One opinion was in favour of proposing mandatory ADR mechanism which is a predictable system mainly for the suppliers, but also for the consumers who will not waste time and effort on choice of forum once the dispute arises. I share this opinion which goes along the line of clear principles. The second opinion would rather leave the liberty of choice to the consumers at the time of the dispute.

The issue of binding and non-binding decision also ended up in having two camps. The first one was not favourable to imposing a binding decision on the consumers and would rather offer the services of a dispute resolution provider, while keeping the consumers free to submit their cases to the courts if they were not satisfied with the decision. The second one views the binding decision as a way to avoid endless recourse to courts, specially when it is not justified. I believe that imposing mandatory ADR programs might be useless if decisions are not considered binding. Decisions may be binding if there exists a binding dispute resolution clause, provided that the business made it clear to the user. Drawing particularly the attention of the user can be for instance made by obliging him to click twice before submitting his order, once for the order and the second time for the dispute resolution clause. Nevertheless, an appellate body as suggested above would be useful to allow unsatisfied users

résolution en ligne des conflits : situation actuelle, questions et perspectives ; où en sommes-nous ? Et où allons-nous ? ». Le but du colloque était d'examiner la situation de l'ODR. Un projet de rapport résultant des recherches conduites par les deux services de l'Université a été soumis aux experts. Le projet de recherche visait à évaluer légalement et technologiquement les premières expériences dans la résolution en ligne des conflits. Il impliquait de passer en revue la pratique existante, d'identifier les problèmes, et de formuler les solutions possibles.

Un projet de rapport a été émis comme base de discussions pour le colloque. Le rapport a été finalisé et est disponible sur le site de l'Université. Le rapport contient entre autres une évaluation des mécanismes de l'ODR, des questions liées à la transmission électronique telles que la confidentialité et la sécurité, des questions au sujet des ODR telles que les clauses de résolution de conflits et la gestion du processus, et d'autres relatives aux codes de conduite et à l'autorégulation.

Une opinion était favorable à un mécanisme obligatoire d'ADR – système prévisible – principalement pour les fournisseurs, mais également pour les consommateurs qui ne gaspilleront ni temps ni effort sur le choix du forum une fois le conflit surgi. Je partage cette opinion qui est claire. L'autre opinion laisserait plutôt la liberté de choix aux consommateurs, au moment du conflit.

La question de rendre ou non obligatoire la décision a également donné lieu à des opinions divergentes. La première n'était pas favorable à imposer une décision obligatoire aux consommateurs et préférerait plutôt offrir les services d'un fournisseur de résolution des conflits, tout en laissant les consommateurs libres de soumettre leurs litiges aux tribunaux s'ils n'étaient pas satisfaits de la décision. La seconde opinion trouvait que rendre la décision obligatoire est un moyen pour éviter les recours sans fin aux tribunaux, surtout quand ils ne sont pas justifiés. Je crois que les programmes obligatoires imposant les ADR seraient inutiles si les décisions n'étaient pas obligatoires. Les décisions peuvent être obligatoires s'il existe une clause de résolution de litige obligatoire, à condition que le marchand l'ait rendu claire pour l'utilisateur. Pour attirer l'attention de l'utilisateur, on peut l'obliger à cliquer deux fois pour passer sa commande, une fois pour la commande et la seconde fois pour la clause de résolution des litiges. Néanmoins, un organisme d'appel comme suggéré ci-dessus serait utile pour permettre aux utilisateurs mécontents de soumettre leurs conflits à une

deuxième entité autre que le fournisseur d'ODR. Le consommateur devrait cependant garder la liberté d'aller devant les tribunaux comme troisième et dernier recours possible.

Le problème de l'exécution des décisions a été également discuté, parce qu'il n'existe aucun instrument international pour l'exécution des décisions. Il a été suggéré que la Convention de New York sur la reconnaissance et l'exécution des sentences soit modifiée pour prendre en compte la reconnaissance et l'exécution des décisions. Néanmoins, la CNUDCI ne semble pas être favorable à la modification de la Convention de New York.

Les participants ont admis que le consommateur est davantage intéressé par la réparation que par la procédure, et que la question de la rapidité est importante pour lui. Il y avait également une préférence pour un traitement préliminaire du conflit par des services traitant des plaintes avant sa soumission aux fournisseurs d'ODR. Je suis d'accord avec ces positions.

Le colloque a principalement rassemblé des organismes internationaux, des académiciens, des fournisseurs de résolution des conflits, et des informaticiens. Les experts en droit et les informaticiens ne parlent pas le même langage et, par conséquent, ne se comprennent pas toujours correctement. En conséquence, la participation des informaticiens a été très appréciée, parce qu'un échange de vues a eu lieu sur les besoins et les moyens existants. Les informaticiens ont indiqué par exemple qu'il existe des outils de sécurité de la plus haute qualité mais que les négociants et les fournisseurs d'ODR les ignorent parfois ou ne veulent pas investir dans ces outils. Il était important pour les experts en droit de savoir que les moyens de sécurité exigés existent sur le marché.

Les discussions et les réflexions vont continuer dans différents groupes de travail, et des solutions seront trouvées par la pratique. Il a été convenu que les experts doivent se réunir une fois ou deux par an pour évaluer l'évolution de la situation.

9. Résumé des questions abordées par les groupes de travail

Il existe un consensus général sur le fait que l'auto-régulation par l'industrie et par des organismes internationaux plutôt que par des réglementations étatiques est la voie la plus pertinente pour établir la confiance, et que l'ADR en ligne est clairement le moyen de créer la confiance chez les consommateurs, en leur offrant un règlement efficace et rapide du conflit à peu de frais.

to submit their disputes to a second body than the ODR provider. The consumer should however keep the liberty to go to courts as a third and last possible recourse.

The problem of enforcement of the decisions was also discussed, because there exists no international instrument for the enforcement of decisions. It was suggested that the New York Convention on recognition and enforcement of awards should be modified to take into consideration the recognition and enforcement of decisions. Nevertheless, UNCITRAL does not seem to be in favour of modifying the New York Convention.

The participants admitted that the consumer is much more concerned by the remedy rather than by the process, and that the question of speed is important for the consumer who seeks a rapid solution. There was also a preference towards preliminary handling of the dispute through complaint services before submitting the dispute to ODR providers. I agree with these positions.

The colloquium gathered together mainly international organizations, academicians, dispute settlement providers, and computer specialists. Legal experts and computer scientists do not speak the same language, and hence do not always correctly understand each other. Consequently, the participation of the computer specialists was very appreciated, because an exchange of views was made on what the needs are, and what means exist. The computer specialists indicated for instance that there exist security tools of the highest quality, but that merchants and ODR providers sometimes ignore them or do not want to invest in these tools. It was important for the legal experts to know that the security means required exist on the market.

To conclude, some sensible issues which keep being discussed in different working groups, still need some thinking, and solutions will be found as practice continues. It was agreed that experts need to meet once or twice a year to assess the situation as things evolve.

9. Summary of the Issues Addressed by the Working Groups

There is a general consensus that self-regulation by the industry and by international organizations is the most effective way of building confidence compared to government regulation, and that online ADR is clearly the means of creating confidence in the consumers thanks to the redress mechanism offering them an efficient and rapid settlement of the dispute at low-cost.

All issues at stake related to the services to be provided to internet users were addressed by the different working groups: trust-mark programs for merchants and ODR providers, in-house complaint services and redress mechanisms, low-costs ADR programs, mandatory or non-mandatory ADR programs for consumers, complications of jurisdiction and applicable law, binding or non-binding decisions, publicity of the decisions and enforcement of the decisions.

While some issues are no longer questionable, such as the need for online ADR programs and ADR as the best mechanism for consumers' low-value disputes, other need more input and remain at the heart of the debate, such as applicable law, mandatory out-of-court resolution, binding decisions and so forth.

Outlines and guidelines have been drafted and allow knowing how and where to go until further experimentation, further discussions and further determination of a general practice to apply. Consequently, we are not moving on a total uncertain field, simply some lines still need to be drawn, and since cyberspace is an unlimited space, it will be easier to draw the lines together.

CONCLUSION

The era of telecommunications which have modified our living and working habits, also modified our traditional way of settling disputes. Online transactions need indeed accessible redress for small claims that will enhance confidence in e-commerce. This is affordable through online dispute resolution which is generally efficient, swift and cheap. Consumers' disputes as well as disputes arising out of purchase of a good or a service for the professional use may be dealt with exclusively online. Whereas disputes arising out of complex business contracts may not be dealt with exclusively online, for the reasons I stated in this paper, but will be hybrid procedures using both electronic and traditional communication means.

Accessible online redress is one step already achieved since several ODR providers exist. The second step would be to allow the users to find rapidly and easily the information concerning the ODR providers and the services they propose. This can be done through networks that can offer different services as I proposed in this paper. In addition to centralizing the information, an international organization that can become a leading institution in this area, may play

Toutes les questions relatives aux services à fournir aux utilisateurs internet ont été abordées par les différents groupes de travail : programmes de marques de confiance pour les négociants et fournisseurs d'ODR, services de plainte et mécanismes internes de réparation, programmes ADR à frais minimes, programmes obligatoires ou non-obligatoires d'ADR pour les consommateurs, complications de juridiction et loi applicable, décisions obligatoires ou non, publicité et exécution des décisions.

Certaines questions telles que la nécessité de programmes ADR en ligne ou la reconnaissance de l'ADR comme meilleur mécanisme pour les conflits de consommateurs à faible valeur sont maintenant bien résolues. D'autres questions supposent la poursuite d'une réflexion approfondie et restent au cœur du débat : ainsi la loi applicable, la résolution obligatoire des questions à l'amiable, les décisions obligatoires, etc.

CONCLUSION

L'ère des télécommunications qui a modifié nos habitudes de vie et de travail, a également modifié nos voies traditionnelles de règlement des conflits. Les transactions en ligne ont besoin d'un traitement accessible pour les petites réclamations, ce qui améliorera la confiance dans le commerce électronique. Cela est possible à travers la résolution en ligne des conflits qui est généralement efficace, rapide et bon marché. Les litiges des consommateurs ainsi que les litiges issus de l'achat d'un bien ou d'un service pour usage professionnel peuvent être traités exclusivement en ligne alors que les conflits issus de contrats d'affaires complexes ne peuvent pas être traités exclusivement en ligne, pour les raisons que j'ai énoncées dans cet article. Ils auront recours à des procédures hybrides utilisant des moyens électroniques et traditionnels de transmission.

Le traitement en ligne accessible est une étape déjà réalisée puisque plusieurs fournisseurs d'ODR existent. La deuxième étape serait de permettre aux utilisateurs de trouver rapidement et facilement des informations sur les fournisseurs d'ODR et les services qu'ils proposent. C'est le rôle des réseaux qui peuvent offrir différents services. En plus de centraliser l'information, une organisation internationale qui deviendrait un établissement principal dans ce domaine, peut jouer le rôle de réseau et offrir des

services multiples, comme celui d'un organisme d'appel. Il serait également utile d'établir des règles modèles utilisées par les fournisseurs d'ODR.

Les complications juridictionnelles sont évitables à mon avis, aussi bien dans les conflits d'affaires que dans les conflits de consommateurs : dans les relations B2B (comme défini dans cet article) les contrats sont négociés et la juridiction compétente généralement convenue ; les parties habituellement – et sinon elles devraient le faire – conviennent du lieu d'arbitrage et de la loi applicable. Dans les relations B2C et C2C, les conflits sont habituellement soumis à la médiation et les décisions ne sont pas rendues en droit. Si des conflits sont soumis à l'arbitrage plutôt qu'à la médiation, la solution que je suggère est de rédiger des règles uniformes inspirées par les Principes Unidroit et qui peuvent s'appliquer aux transactions en ligne sans référence à une loi nationale. Il existera évidemment des conflits qui ne peuvent être traités que par les tribunaux nationaux et non par des entités privées, dans ce cas les fournisseurs d'ODR ne doivent pas accepter de régler ces conflits.

Enfin, j'adhère à l'idée des programmes obligatoires d'ADR et des décisions obligatoires pour les raisons que j'ai énoncées *supra* : les programmes obligatoires d'ADR s'inspirent de principes clairs, mais pourraient être inutiles si les décisions n'étaient pas obligatoires, à condition qu'il existe une clause de résolution des litiges et que l'entreprise l'ait clairement indiqué à l'utilisateur. Je propose également qu'un organisme d'appel puisse examiner les décisions rendues par des fournisseurs d'ODR quand les utilisateurs trouvent les décisions non satisfaisantes.

J'estime que la révolution internet n'est pas encore terminée comme certains tendent à le penser. L'évolution d'internet ne peut pas s'arrêter : les utilisateurs continueront à être de plus en plus exigeants en termes d'efficacité, de nouvelles techniques, de nouveaux outils, et de nouveaux services. Cyberspace est, comme certains auteurs disent, « un endroit de changement rapide et encore aujourd'hui d'accom-

plir le rôle de réseau et offrir multiples services, such as the service of an appellate body. It would also be helpful to establish model rules to be used by ODR providers as discussed in this article.

Jurisdictional complications are avoidable in my opinion, both in business and consumers' disputes: in B2B relations (as defined in this paper) the contracts are negotiated and competent jurisdiction generally agreed upon; the parties usually – and if not, they should do it – agree on the place of arbitration and the applicable law. In B2C and C2C relations, the disputes are usually submitted to mediation and decisions are not rendered in law. Should disputes be submitted to arbitration rather than mediation, the solution I suggest is to draft uniform rules inspired by the UNIDROIT principles and which may apply to online transactions without reference to a national law. There may obviously exist disputes that can only be dealt with by national courts and not by private bodies, in which case ODR providers should not accept settling such disputes.

Finally, concerning two of the issues raised in different working groups, which are mandatory ADR programs and binding decisions, I favour both for the reasons I stated above. Mandatory ADR programs go along the line of clear principles, and they might seem useless if decisions are not binding, provided there exists a binding dispute resolution clause and the business made it clear to the user. However, I also suggest that an appellate body may examine the decisions rendered by ODR providers when the users find the decisions not satisfactory.

Some experts and practitioners in the internet and ODR fields may not share the positions I have taken in this paper. These positions however constitute my present opinion, which may change with the evolution of technologies, practices and experiences.

I consider that the internet revolution has not yet ended as some tend to think (55), even if the explosion it has lived through may seem to have slowed down. People all over the world are so much used to this fantastic tool which provides fast and immediate information, as well as services of all types, that the evolution of internet can not stop. Users will continue being more and more demanding in terms of efficiency, new techniques, new tools, and new services. Even if internet is no longer at an explosion phase, the attraction it creates will not fade away. Cyberspace is, as some authors (56) said, "a place of rapid change and even today of extra-

ordinary achievements", and another author (57) wrote, "as online dispute resolution grows and evolves, further review of its progress will inevitably command our utmost attention". Indeed, every actor in the area of online transactions and online dispute resolutions, where techniques and practices are still emerging, knows that a lot of learning and experience are yet to come. Finally, two authors (58) were of the opinion that "online world rewards innovation and risk and punishes those who adopt a wait-and-see attitude". I totally share these views and believe in further developments to which I hope to contribute.

plissements extraordinaires». Un autre auteur a écrit, « comme les résolutions en ligne croissent et évoluent, nous devons consacrer une attention accrue à l'examen de cette évolution ». En effet, chaque acteur dans le domaine des transactions en ligne et des résolutions en ligne des conflits, sait que de nombreuses études et expériences sont encore à venir. Enfin, deux auteurs émettent l'opinion que « l'environnement en ligne récompense l'innovation et le risque, et punit ceux qui adoptent une attitude expectative ». Je partage totalement ces opinions et crois dans les développements futurs auxquels j'espère contribuer.

Endnotes

1. Ethan Katsh and Janet Rifkin, Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace, *Jossey-Bass publishers*, May 2001 (this excellent book and the first book on ODR can be ordered at www.josseybass.com/Corporate/Website/Objects/Products/0,9049,222797,00.html).
2. Jack Goldsmith and Lawrence Lessig "Grounding the virtual magistrate", <http://mantle.sbs.umass.edu/vmag/groundvm.htm>.
3. Ethan Katsh and Janet Rifkin, *op. cit.* N° 1.
4. Roger P. Alford, The Virtual world and the arbitration world, *Journal of International Arbitration* 18(4), 2001, p. 449.
5. Directive on the protection of consumers in respect of distance contracts of 20 May 1997.
6. Richard Hill, On-line arbitration: issues and solutions, *Arbitration International*, vol. 15, N° 2, 1999, p. 199.
7. Jasna Arsic, International Commercial Arbitration on the Internet – Has the Future Come too Early?, *Journal of International Arbitration* 14(3), 1997, p. 209.
8. Richard Hill, *op. cit.* N° 6.
9. United Nations Commission on International Trade Law, Working Group IV (Electronic Commerce), *The legal aspects of electronic commerce (A/CN.9/WG.IV/WP.95)*: www.uncitral.org/en-index.htm.
10. Jasna Arsic, *op. cit.* N° 7.
11. Gabrielle Kaufmann-Kohler, "Identifying and applying the law governing the arbitration procedure – The role of the law of the place of arbitration", *ICCA Congress*, series N° 9, 1999, p. 336.
12. Gabrielle Kaufmann-Kohler, Le lieu de l'arbitrage à l'aune de la mondialisation, *Revue de l'Arbitrage*, 1998, p. 517.
13. Gabrielle Kaufmann-Kohler, Choice of court and choice of law clauses in electronic contracts, Séminaire de l'Association genevoise de droit des affaires, *Aspects juridiques du commerce électronique*, Schulthess, Zurich 2001.
14. For the Yahoo case, see a French comment under www.journalclunet.com/AFP/010611yahoo.shtml, and the Order granting motion for summary judgment from the US District Court, Northern District of California, San Jose Division, of 7 November 2001.
15. Ethan Katsh and Janet Rifkin, *op. cit.* N° 1.
16. Scott Donahey, Dispute resolution in cyberspace, *Journal of International Arbitration* 15(4), 1998, p. 127.
17. Catherine Kessidjian, Internet dispute resolution mechanisms and applicable law, www.isoc.org/inet98/proceedings/2e/2e-1.htm; Katharina Boele-Woelki and Catherine Kessedjian, Which court decides? Which law applies?, Colloquium organised by Utrecht University's Molengraaff Institute of private law, June 1997; Gabrielle Kaufmann-Kohler, "Identifying and applying the law governing the arbitration procedure – The role of the law of the place of arbitration", *ICCA Congress*, series N° 9, 1999, p. 336.
18. Policy statement on Jurisdiction and applicable law in electronic commerce, dated 6 June 2001: www.iccwbo.org, click on Business Topics, and on E-commerce or Telecommunications and IT.
19. Transcript of the workshop on alternative dispute resolution for online consumer transactions organized by the US Federal Trade Commission and the Department of Commerce on June 6-7, 2000: www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/summary.htm.
20. Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: in the shadow of eBay law, *Ohio State Journal of Dispute Resolution*, 2000, 15(3), p. 705.
21. Eric Schwartz, A comment on Chromalloy – Hilmarton à l'américaine, *Journal of International Arbitration*, 1997, p. 165.
22. Richard Hill, *op. cit.* N° 6, and Jasna Arsic, *op. cit.* N° 7.
23. Richard Hill, *op. cit.* N° 6.
24. www.journalclunet.com/0108/010802economie.shtml.

25. Ethan Katsh, "The new frontier: online ADR becoming a global priority", *Dispute Resolution Magazine*, winter 2000.
26. Erik Wilbers, On-line arbitration of electronic commerce disputes, *International Business Lawyer*, June 1999, p. 273.
27. The word "disagreement" is purposely used to designate situations where parties are not in agreement and need a third party to help them reach an agreement, without necessarily being a dispute. Having opposite views or differences of opinions does not necessarily mean that the conflict already exists, and that the parties are in dispute. Whereas a dispute is already a state of conflict or controversy, whether settled by mediation or arbitration. Despite the fact that the difference is tenuous, I consider that there is nevertheless a distinction between the situation where parties are in disagreement and the situation where they are in dispute.
28. See the homepage of Online Ombuds Office: www.aaron.sbs.umass.edu/center/ombuds/default.htm.
29. www.ecommercegroup.org/guidelines.htm.
30. Michael Schneider & Christopher Kuner, Dispute resolution in international electronic commerce, *Journal of International Arbitration* 14 (3), 1997, p. 5.
31. Jeffrey Krivis, Mediating in cyberspace, *The Arbitration and Dispute Resolution Law Journal*, 1998, p. 19.
32. OECD Guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce, dated 9 December 1999: www.oecd.org/dst/sti/it/consumer/prod/guidelines.htm.
33. Electronic Commerce and Consumer Protection Group: www.ecommercegroup.org/guidelines.htm.
34. Richard Hill, Disputes regarding electronic commerce, their resolution online and otherwise, www.batnet.com/oikoumene/tacr.html.
35. Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, *op. cit.* N° 20.
36. See among others: Scott Donahey, Current developments in online dispute resolution, *Journal of International Arbitration* 16(4), 1999, p. 115; list prepared by Wayne Fagan at the occasion of his presentation on Overcoming impasse: are there limits to online mediation?, at the International conference on dispute resolution in electronic commerce organized by the WIPO on 6 and 7 November 2000; Alan Wiener, Regulations and standards for online dispute resolution, www.alanwiener.com; list established by the International Chamber of Commerce (ICC), www.giic.org/focus/ecommerce/agbecplan.pdf; list set out by Consumers International, www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/adr-web.pdf.
37. Dan DeStephen and John Helie, Online dispute resolution: implications for the ADR profession, www.mediate.com/articles/helie1.cfm.
38. Dan DeStephen and John Helie, *op. cit.* N° 37.
39. Scott Donahey, A proposal for an appellate panel for the Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, *Journal of International Arbitration* 18(1), 2001, p. 131.
40. Michael Schneider & Christopher Kuner, *op. cit.* N° 30.
41. Policy statement, *op. cit.* N° 18.
42. The General Usage for International Digitally Ensured Commerce (GUIDEC II): www.iccwbo.org, click on Business Topics, and on E-commerce or Telecommunications and IT.
43. Mirèze Philippe, Are specific fast-track arbitration rules necessary?, in *Arbitration in Air and Space Law including Telecommunications Activities*, Peace Palace Papers, International Bureau of the Permanent Court of Arbitration, published by *Kluwer Law International* (2001): rapidly is important but not at any cost; it is nevertheless possible in ICC arbitration procedures.
44. For details on the ICC Arbitration Rules and practice of an ICC procedure, see Mirèze Philippe, *Le Rôle de la Cour Internationale d'Arbitrage de la CCI*, *Revue de Droit des Affaires Internationales*, 1997, p. 443; and *Révision du Règlement d'Arbitrage de la CCI*, *Daloz Affaires*, 1998, p. 1426.
45. Federal Trade Commission, *op. cit.* N° 19.
46. Global Business Dialogue on Electronic Commerce, Recommendations on Alternative Dispute Resolution and on Trustmarks, dated 25 September 2000: <http://consumerconfidence.gbde.org/adr-rec.html>.
47. Report of the conference on Building trust in the online environment: www1.oecd.org/dst/sti/it/secur/act/online-trust/hague-adr-report.pdf.
48. Presentations at the ABA Task Force meeting of 27 January 2001: www.law.washington.edu/ABA-eADR/documentation/2001.01.30.doc.html
49. Presentations at the ABA Task Force meeting of 17 February 2001: www.law.washington.edu/ABA-eADR/documentation/2001.02.17.doc.html
50. ABA Task Force Draft preliminary report and concept paper of May 2001: www.law.washington.edu/ABA-eADR
51. The Commission of the European Communities' Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes: <http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce-just/index-en.html>.
52. eResolution: www.eresolution.com.
53. ECODIR: www.ecodir.org.
54. University of Geneva, Website of the Geneva E-Law Project, click on The 2001 ODR expert colloquium: www.online-adr.org.
55. Lawrence Lessig, The internet under siege: www.foreignpolicy.com/issue-novdec-2001/lessig.html.
56. Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, *op. cit.* N° 20.
57. Benjamin Davis, The New Thing: Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy of the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, *Journal of International Arbitration* 17(3), 2000, p. 115.
58. Dan DeStephen and John Helie, *op. cit.* N° 37.