



COMMENTAIRES DU CCBE SUR LA PROPOSITION DE LA COMMISSION POUR UNE DIRECTIVE RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION (RELC) ET SUR LA PROPOSITION DE RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES DE CONSOMMATION (RLLC)

Commentaires du CCBE sur la proposition de la Commission pour une directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) et sur la proposition de règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC)

I. Introduction

Le Conseil des barreaux européens (CCBE) représente les barreaux de 31 pays membres et 11 pays associés et observateurs, soit environ un million d'avocats européens.

En 2011, la Commission a lancé une consultation sur l'utilisation des règlements extrajudiciaires des litiges (REL). Dans sa réponse du 30 mars 2011, le CCBE a soutenu l'initiative de la Commission visant à rendre les consommateurs plus familiers des modes alternatifs de règlement des conflits. De manière plus précise, le CCBE a souligné dans sa [réponse](#) notamment les points suivants :

- L'importance de sensibiliser les consommateurs aux REL disponibles au plan national ;
- L'existence de diverses formes de REL, englobant des mécanismes non contraignants tels que la médiation et la conciliation ainsi que le droit collaboratif et les procédures participatives ou les mécanismes à résultat contraignant, tels que l'arbitrage ou certains systèmes de médiation ;
- Le danger d'imposer à des parties au conflit une tentative obligatoire de résolution par REL, qui pourrait entraver leur accès effectif à la justice ;
- L'importance d'avoir des arbitres/tiers décideurs/médiateurs indépendants, qualifiés et liés par des règles éthiques.

Après avoir évalué les réactions à la consultation, le 29 novembre 2011, la Commission a présenté deux propositions :

Tout d'abord, la Commission a présenté une proposition de [directive](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (modifiant le règlement n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE). L'objectif du projet de directive est d'assurer une couverture européenne par des organes de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers.

Deuxièmement, la Commission a présenté une proposition de [règlement](#) relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC). Ce projet de règlement relatif au RLLC vise à créer une plateforme communautaire en ligne (« la plateforme de RLLC ») offrant aux consommateurs et aux entreprises un point d'entrée unique pour résoudre les litiges transfrontaliers concernant les achats en ligne.

Les deux actes juridiques visent à améliorer le marché intérieur. La Commission prévoit que la directive REL soit mise en œuvre en premier, suivie par le règlement RLL.

Le CCBE continue à soutenir les efforts de la Commission visant à faciliter l'accès au REL par la sensibilisation, en offrant aux consommateurs plus d'informations sur les mécanismes de REL disponibles et en augmentant les choix possibles.

Le CCBE entend manifester son soutien aux modes de règlement des litiges alternatifs et extrajudiciaires en matière de consommation. Les avocats, dans toute l'Union européenne, ont commencé, depuis longtemps, à se former à ces modes de règlement des litiges et à assurer leur propagation. Nombre d'entre eux ont créé des associations, notamment dans le domaine de la médiation, ou participent à des centres de médiation avec d'autres professions.

En raison de leur statut juridique, les avocats sont indépendants et soumis à une déontologie stricte, comprenant le secret professionnel. En raison de leur expérience professionnelle, les avocats ont l'habitude des conflits juridiques et savent les résoudre dans le respect du droit.

La participation des avocats aux régimes de REL et de RLL pour les litiges de consommation sera primordiale afin de protéger ces principes essentiels.

La participation des avocats permettra aux consommateurs et aux professionnels d'accepter l'intervention des autorités envisagées. Désigner les associations de consommateurs comme autorité ne satisfera pas les professionnels qui y verront une atteinte à l'impartialité.

De même, consommateurs et professionnels sont attachés à un règlement des litiges qui ne soit pas arbitraire. Il convient donc d'appliquer la règle de droit dans tous les cas.

L'Europe est un espace de liberté, de sécurité et de justice. Elle doit être un État de Droit et ne peut en aucun cas encourager le règlement du litige hors la voie du Droit.

Le CCBE soutient donc ces initiatives, mais constate que sur ces points éminemment importants pour garantir la sécurité des consommateurs et des professionnels, les textes proposés ne répondent pas aux exigences que l'Union européenne doit promouvoir.

Ainsi, si la Commission rappelle la nécessaire indépendance de l'organe chargé du règlement du litige, elle ne reprend pas l'exigence d'impartialité qui est nécessaire. Cette impartialité est simplement visée dans l'article 1^{er} prévoyant un règlement « impartial, transparent, efficace et équitable par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateur et professionnel ». Or, parallèlement, le projet d'article 6 qui instaure le réseau de facilitateurs semble confier ce règlement aux associations de consommateurs notamment. Les entreprises pourraient considérer que les associations de consommateurs qui sont parties prenantes dans la défense desdits consommateurs n'ont pas l'impartialité nécessaire. D'ailleurs, les facilitateurs (projet d'article 6 § 2) ne se voient nulle part imposer cette règle d'impartialité. Il est prévu dans l'article 12 une confidentialité et sécurité des données et que les facilitateurs pour le RLL et les organes de REL soient soumis aux règles du secret professionnel ou autre devoir équivalent de confidentialité prévu dans la législation nationale. Tel n'est pas le cas des associations de consommateurs. De surcroît, il n'existe aucune sanction prévue concernant une violation du secret ou de la confidentialité.

Il faut ajouter qu'on ne peut écarter le droit dans le règlement des litiges. Le règlement ne doit pas être seulement « impartial, transparent, efficace et équitable » mais conforme au droit. On ne pourrait imaginer le règlement d'un litige s'il ne suit pas les règles de droit de l'Etat.

Les avocats, dans toute l'Union européenne, sont prêts à s'engager dans une démarche visant à promouvoir les solutions de REL dans le domaine de la consommation et dans d'autres domaines du droit chaque fois que cela est possible.

Compte tenu de la multitude d'intervenants dans le domaine du REL, le CCBE ne voit pas la nécessité pour la Commission d'intervenir ni de gérer une plateforme de RLL elle-même. La construction de cette plateforme présenterait non seulement un coût, mais serait également liée à la construction de nouvelles autorités bureaucratiques de contrôle dans les États membres. Par ailleurs, cela ne résoudrait pas le problème clé qui explique la réticence des consommateurs à faire usage des solutions de règlement des litiges dans d'autres pays, à savoir les différences linguistiques.

Suivant l'ordre envisagé par la Commission, le CCBE commentera d'abord la proposition de directive relative au RELC (II.), puis la proposition de règlement relatif au RLLC (III.).

II. Proposition de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges

A. Importance des preuves concernant l'objet et le contexte de la directive

La directive vise une couverture européenne par des organes de REL pour les litiges nationaux et transfrontaliers entre consommateurs et entreprises. Les organes de REL sont censés offrir un processus de règlement impartial, transparent, efficace et équitable. Une couverture de cette ampleur est censée améliorer l'accès à la justice des consommateurs et améliorer le fonctionnement du marché intérieur (article 1).

La Commission estime que l'efficacité des procédures de REL souffre d'un manque de compétence, d'un manque de connaissances parmi les consommateurs et les entreprises ainsi que d'une certaine

disparité dans la qualité des procédures de REL (exposé des motifs de la Commission, p. 2). Elle indique qu'un nombre significatif de consommateurs européens (« environ 20 % ») rencontrerait des problèmes lors de l'acquisition de biens ou de services dans le marché intérieur (exposé des motifs de la Commission, p. 2). La Commission maintient que le PIB de l'UE accuserait une baisse « estimée » à 0,4 % chaque année en raison de ces problèmes.

Malheureusement, la Commission n'apporte aucune preuve empirique (autre qu'une simple référence à un eurobaromètre dans une note de bas de page) en soutien de ces affirmations importantes. Alors que des études complètes ont déjà été réalisées au sujet des mécanismes de REL existants, il semble y avoir peu de données sur le bénéfice potentiel que le REL représente pour les consommateurs. La Commission n'indique donc pas quelles enquêtes ont été menées, pendant combien de temps, ni leur portée. La Commission n'explique pas non plus en quoi ces conclusions sont fiables. Ainsi, du moins dans l'exposé des motifs de la Commission, le besoin d'agir apparaît davantage comme une allégation factuelle plutôt que comme une constatation, preuve empirique à l'appui.

B. Champ d'application et compétence de l'UE

Conformément à l'article 2 paragraphe 1, la directive est censée s'appliquer aux :

« procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de nature contractuelle relatifs à la vente de marchandises ou à la prestation de services, surgissant entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir un organe de règlement des litiges, lequel propose ou impose une solution, ou réunit les parties pour faciliter la recherche d'une solution amiable (ci-après « les procédures de REL »). »

En termes de compétence de l'UE, la Commission indique que la création d'un système de REL efficace au sein de l'Union reposant sur des organes de REL nationaux existants serait une condition préalable à la mise en place d'une plateforme de RLL à l'échelle européenne.

En d'autres termes, le désir d'établir une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges sert de prétexte à la compétence de l'UE à l'égard de la création d'organes de REL (exposé des motifs, p. 6f.). Compte tenu du principe de subsidiarité, il n'est toutefois pas évident que l'UE doive prescrire à ses États membres les exigences auxquelles doivent satisfaire les organes de REL dans le traitement des litiges nationaux.

Tandis qu'il est possible de justifier une certaine initiative de l'UE à l'égard des ventes transfrontalières en ligne, le fait que la Commission elle-même prenne l'initiative d'une plateforme de RLL reste sujet à caution.

C. Inutilité d'exigences accrues pour améliorer l'accès au règlement alternatif des litiges pour les organes de REL

La Commission indique que son objectif principal est un meilleur accès au règlement extrajudiciaire des litiges. Elle pourrait y parvenir en définissant certains objectifs et en laissant la réalisation aux nombreux intervenants d'ores et déjà activement impliqués dans l'offre de services de REL à travers toute l'Europe. Toutefois, la Commission veut obliger les États membres à se doter d'une infrastructure censée contrôler la conformité aux exigences de la directive relative aux RELC (article 15 et suivants). En outre, la Commission demande encore plus de bureaucratie en contraignant les États membres à veiller à ce que les responsables du règlement extrajudiciaire des litiges possèdent les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires (article 6 paragraphe 1).

Conformément à l'article 5, paragraphe 1, du projet de directive, les États membres veillent à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à un organe de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive. Les exigences donnent de nombreux détails quant aux exigences auxquelles un organe de REL doit répondre. Ces exigences sont d'application quel que soit le processus de règlement extrajudiciaire. Toutefois, des normes moins rigides seraient requises pour les processus de REL tels que la conciliation ou la médiation qui ne visent pas à un résultat contraignant. Par conséquent, le CCBE suggère d'exclure explicitement les procédures d'arbitrage du

champ d'application de la directive relative au RELC. Une telle restriction du champ d'application permettrait également à la Commission d'abandonner ou de réduire de nombreuses restrictions.

L'une des exigences de la directive est que ces organes de REL disposent d'un site Internet permettant aux parties de soumettre une plainte en ligne et d'échanger électroniquement des informations avec eux. Si cette exigence est compréhensible, elle semble entraîner davantage de bureaucratie : à cette fin, les États membres doivent pouvoir se doter d'un organe de REL supplétif compétent pour traiter des litiges qui ne relèvent d'aucun organe de REL existant (article 5 paragraphe 3, raison 13).

La Commission va jusqu'à demander aux États membres de veiller à ce que les organes de REL dans lesquels les personnes physiques chargées du règlement des litiges forment un collège prévoient un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de ce collège (article 6 paragraphe 2). En réalité, cette disposition est susceptible de créer plus d'antagonismes au sein de certains organes de REL qu'il n'y en a jamais eu jusqu'à présent. La grande majorité d'entre eux estime n'appartenir ni au camp du consommateur ni à celui des affaires.

D. Coûts et durée des procédures

L'article 8 prévoit également que la procédure soit « gratuite ou peu onéreuse pour les consommateurs ». La Commission cherche donc à contraindre les organes de REL à offrir leurs services à un coût faible ou nul. Dans certains des États membres du moins, cette attitude ne peut être perçue par les organes de REL que comme l'expression d'un mépris à l'égard de leur travail professionnel. Il est par ailleurs difficile de savoir comment ces mécanismes seront financés. Même si les consommateurs ne participent que si les procédures sont peu onéreuses, il est fort peu probable que les États membres acceptent de nouvelles charges financières en période d'endettement. Si les États membres finissent par imposer ces coûts au secteur, les entreprises européennes devront porter un fardeau supplémentaire.

Les litiges sont censés être résolus dans les 90 jours. Une durée de 90 jours doit en principe être visée pour une procédure de règlement extrajudiciaire. Néanmoins, comme elle dépend de la coopération entre les parties, elle ne peut pas être absolument conclue dans ce laps de temps, puisque la durée dépend aussi du nombre de plaintes, de la situation géographique et du nombre d'organes de REL et, bien évidemment, du personnel de ces organes.

E. Information des consommateurs

Le CCBE approuve fortement les obligations d'information prévues par la Commission. À partir de la proposition la plus récente de la Commission, les organes de REL devront publier sur leurs sites Internet et sur papier dans leurs locaux un large éventail d'informations (concernant les personnes responsables du REL, la source de financement, les membres des réseaux de REL, les types de litiges concernés et bien davantage).

En outre, conformément à l'article 9, le consommateur doit être informé, avant qu'il ne s'engage dans une solution, que son accord est volontaire. Le consommateur doit être informé que son approbation est volontaire et que la solution recommandée peut s'avérer moins avantageuse qu'une procédure judiciaire. Par ailleurs, le consommateur doit être informé que la solution que constitue la procédure de REL peut être moins favorable que d'avoir recours à un tribunal.

Enfin, le consommateur doit savoir qu'il a le droit d'être représenté par un avocat indépendant. Le CCBE se félicite que la Commission ait souligné le principe fondamental de respect de la légalité selon lequel les parties peuvent se faire représenter ou assister par un tiers à tout stade de la procédure.

Le CCBE estime néanmoins que l'article 8 (b) devrait être modifié de la manière suivante :

« Les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un représentant légal, mais elles peuvent se faire représenter ou assister par un tiers dûment autorisé à le faire en vertu de la législation nationale de l'État membre où il est établi, à tous les stades de la procédure. »

Le projet de directive prévoit également le droit de se retirer d'une entente conclue. S'il est compréhensible d'adopter cette approche, il convient de noter qu'elle pourrait affecter le taux de règlement.

F. Informations dont la communication incombe aux entreprises

L'élément clé de la directive est la mise en place d'une obligation d'information des entreprises concernant la couverture en matière de REL. Le CCBE soutient la mise en place de ce type d'obligation d'information qui semble accroître les possibilités de règlement extrajudiciaire pour les entreprises et les consommateurs tout en étant la solution la moins intrusive. En même temps, il est important de ne pas sous-estimer les coûts liés à l'ajout des informations requises dans les lieux nécessaires.

Les entreprises sont tenues d'informer les consommateurs des organes de REL dont ils relèvent et qui sont compétents pour traiter les litiges qui pourraient les opposer à des consommateurs (article 10 paragraphe 1). Ces informations doivent être indiquées sur le site web du professionnel ainsi que dans les conditions générales des contrats de vente et dans les factures et reçus (article 10 paragraphe 2).

Tenant compte du principe de subsidiarité en considération, cela semble être une approche très efficace : cela ne demande aucune intervention de l'État tout en servant l'objectif de la directive visant à sensibiliser au REL et à en accroître l'utilisation. Reste à savoir pourquoi la Commission a retenu une approche qui ne se limite pas aux situations transfrontalières.

G. Coopération entre les organes de REL dans le contexte du règlement des litiges transfrontaliers

L'article 13 exige que les États membres veillent à ce que les organes de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers. Les États membres sont même censés « encourager les organes de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau ». Cette disposition manque de respect envers la liberté d'association et démontre une volonté claire de centraliser les organes de REL au sein de réseaux transfrontaliers. Le CCBE est d'avis que les États membres n'ont pas vocation à devenir des institutions de contrôle de la création de réseaux de REL.

H. Sanctions imposées aux organes de REL et aux entreprises

La Commission ne veut pas se cantonner à l'introduction de nouvelles obligations et à la mise en forme d'un nouvel environnement de règlement des litiges. Elle prévoit également des sanctions à « caractère effectif, proportionné et dissuasif » à l'article 18 si les organes de REL ou les entreprises ne se plient pas à leur obligation d'information.

III. Proposition de règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

A. Objet

L'objet du règlement relatif au règlement en ligne des litiges (RLL) est la mise en place d'une plateforme facilitant la résolution en ligne des litiges entre consommateurs et entreprises. Cette nouvelle plateforme est censée contribuer au fonctionnement du marché intérieur numérique et à une protection du consommateur (article 1).

B. Champ d'application

Le présent règlement s'applique au règlement extrajudiciaire de litiges en matière contractuelle nés de la vente de biens ou de la prestation de services transfrontalières en ligne entre consommateurs et professionnels par l'intermédiaire d'un organe de règlement en ligne des litiges (articles 2 et 4).

Conseil des barreaux européens – Council of Bars and Law Societies of Europe

association internationale sans but lucratif

Avenue de la Joyeuse Entrée 1-5 – B 1040 Brussels – Belgium – Tel.+32 (0)2 234 65 10 – Fax.+32 (0)2 234 65 11/12 – E-mail ccbe@ccbe.eu – www.ccbe.eu

Juin 2012

Il existe deux différences fondamentales entre la directive REL et le règlement RLL. Tout d'abord, contrairement à la directive REL, le règlement RLL s'applique seulement aux ventes de biens ou aux prestations de services **transfrontalières**. Deuxièmement, il ne s'applique que si ces transactions ont lieu **en ligne**. Le CCBE se réjouit de cette retenue de la part de la Commission quant à l'étendue de sa compétence.

C. Mise en place de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges et d'un réseau de règlement en ligne des litiges

La plateforme de RLL doit être un site web interactif consultable électroniquement et gratuitement dans toutes les langues officielles de l'Union. La plateforme de RLL doit être un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant parvenir, en dehors du cadre juridictionnel, au règlement de litiges relevant du présent règlement (article 5 paragraphe 2).

Tandis que le CCBE soutient l'objectif de la directive et du règlement dans la mesure où la Commission vise à accroître la sensibilisation des consommateurs et des professionnels à un plus large éventail de solutions de règlement des litiges, il ne voit pas ce qui pousse la Commission à créer une institution. La tentative de centraliser l'environnement de règlement des litiges au sein d'une plateforme contrôlée par l'UE soulève des préoccupations vis-à-vis du principe de subsidiarité.

Ces préoccupations sont renforcées par les aspects pratiques de l'approche. Les idées de la Commission impliquent que la plateforme de RLL fonctionnera grâce à un logiciel de traduction automatique. Ce logiciel de traduction automatique est censé traduire tout ce qui est saisi sur cette plateforme.

La plateforme de RLL est censée offrir des propositions d'organes de REL alors que la directive REL exige déjà des entreprises qu'elles informent les consommateurs concernant les organes de REL disponibles. La Commission a même l'intention de préciser et de contrôler l'aspect des fonctions de la plateforme de RLL. Elle doit établir des actes juridiques qui en prévoient les détails (article 5 paragraphe 6).

En ce qui concerne la coopération, reste également à savoir pourquoi il est besoin d'une intervention et d'un règlement de l'UE. Chaque État membre désigne un point de contact pour le RLL et communique son nom et ses coordonnées à la Commission (article 6 paragraphe 1). Les points de contact sont censés faciliter la communication entre les parties et l'organe de REL compétent. Ils sont également responsables de l'échange continu entre et parmi les organes de REL (article 6 paragraphes 3-5). Certains praticiens ont suggéré comme approche alternative d'utiliser les centres ECC-Net de chaque État membre pour rediriger les consommateurs vers des régimes de REL dans d'autres États membres.

D. Traitement et transmission d'une réclamation

Lorsqu'une réclamation est soumise à la plateforme, elle sera traitée si le formulaire de réclamation est dûment rempli. À la réception d'un formulaire de réclamation dûment rempli, la plateforme de RLL communique à la partie plaignante, dans la langue de la réclamation, et envoie par courriel à la partie défenderesse, dans la langue du contrat, des informations sur les organes de REL éligibles (article 8 paragraphe 2). Le CCBE espère que les réseaux existants et les initiatives du secteur pourront faire en sorte que la langue et les normes informatiques soient constamment au niveau le plus élevé possible.

En outre, le délai de 30 jours imposé aux affaires apparaît comme arbitraire. Idéalement, toute limitation de la durée de règlement d'un litige devrait être la décision soit des États membres, soit des systèmes individuels de REL. La rapidité du règlement d'un litige peut être considérée comme faisant partie des critères d'un professionnel dans le choix du système à adopter, et certains régimes de REL pourraient choisir de troquer les coûts contre la rapidité du règlement. Les parties devraient être informées dès le départ de la durée moyenne du règlement et recevoir une estimation du temps que peut prendre une affaire donnée. Mais tout comme pour la directive, si la suppression totale de cette exigence devait s'avérer difficile, remplacer la limite spécifique de 30 jours par l'exigence de résoudre les affaires dans un laps de temps « raisonnable » représenterait la deuxième meilleure solution.

Si le principe de la plateforme a effectivement l'air attrayant, il est difficile de comprendre pourquoi il devrait être hébergé par l'UE et financé par les États membres.

E. Information des consommateurs

Le CCBE est favorable à l'idée que les entreprises établies au sein de l'Union et qui se livrent à la vente ou à la prestation de services transfrontalière en ligne informent les consommateurs du ou des régimes de REL à favoriser. S'il s'agit de la plateforme de RLL, les entreprises devraient alors donner des informations aux consommateurs au sujet de cette plateforme et communiquer son adresse de courrier électronique. Le CCBE souhaite que l'accès à ces informations soit simple, direct, évident et permanent sur les sites web des professionnels et autres communications, et qu'elles contiennent un lien électronique vers la plateforme de RLL (article 13 paragraphe 1).

F. Sanctions envers les organes de REL et les entreprises

Le respect, de la part des organes de REL, des obligations énoncées dans le règlement doit être contrôlé par les autorités compétentes que les États membres doivent mettre en place. Le CCBE estime que ces nouvelles autorités et les obligations qui y correspondent devraient être réduites au minimum.

IV. CONCLUSION :

En résumé, le CCBE :

- soutient le règlement extrajudiciaire et le règlement en ligne des litiges de consommation ;
- souligne que la participation des avocats aux régimes de REL et de RLL pour les litiges de consommation est primordiale. En raison de leur statut juridique, les avocats sont indépendants et soumis à une déontologie stricte, comprenant le secret professionnel. En outre, en raison de leur expérience professionnelle, les avocats ont l'habitude des conflits juridiques et savent les résoudre dans le respect du droit ;
- approuve l'instauration d'obligations d'information et la nécessité d'informer les consommateurs de leur droit d'être représenté. Les avocats sont bien préparés à participer à ces nouveaux régimes ;
- invite la Commission à examiner si elle pourrait faire preuve de retenue par rapport au champ d'application de la directive et du règlement. Le CCBE constate en particulier que la Commission a omis de présenter des preuves empiriques justifiant la nécessité d'agir. Ceci est d'autant plus vrai que l'UE manque de compétences pour une directive qui vise à avoir un impact sur la gestion des litiges à l'échelle nationale, alors que la proposition de règlement en ligne des litiges se limite à des contextes transfrontaliers ;
- demande pourquoi l'UE n'inciterait pas les entités privées à se connecter à une plateforme ou à un réseau d'information similaire plutôt que d'en confier la construction à l'administration de Bruxelles ;
- reconnaît que les coûts devraient être réduits au maximum pour les consommateurs, mais souhaite également que le travail professionnel soit rémunéré correctement ;
- suggère d'exclure l'arbitrage du champ d'application et d'assouplir les normes applicables aux entités de règlement des litiges et aux mécanismes visant à un résultat non contraignant.