

Titre	Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux
Document	Doc. préél. No 1 REV de décembre 2021
Auteur	BP
Point de l'ordre du jour	Point à déterminer
Mandat(s)	C&D No 4 du CAGP de 2021
Objectif	Tenir informé le CAGP des travaux réalisés dans le cadre du Projet touristes et visiteurs (RLL) et lui demander son approbation quant à l'adoption et à la publication du Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux
Mesures à prendre	Pour décision <input type="checkbox"/> Pour approbation <input checked="" type="checkbox"/> Pour discussion <input type="checkbox"/> Pour action / achèvement <input type="checkbox"/> Pour information <input type="checkbox"/>
Annexe(s)	Annexe I : Projet de Guide pratique révisé sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux
Document(s) connexe(s)	Doc. préél. No 1 de septembre 2021 : Projet de Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux

Table des matières

I.	Introduction	1
II.	Projet de Guide.....	1
III.	Statut d'observateur auprès de l'OMT	2
IV.	Proposition soumise au CAGP	2
Annexe I.....		5
	Introduction	5
	Définitions.....	7
	Première partie : Plateformes de RLL.....	9
	Deuxième partie : Exemples de demandes fréquentes faites par les touristes et les visiteurs	41

Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux

I. Introduction

- 1 Lors de sa réunion de 2021, et pour donner suite à une recommandation du Groupe d'experts sur les touristes et les visiteurs (règlement en ligne des litiges), le CAGP a enjoint au BP d'élaborer un Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et les visiteurs internationaux (« Guide ») qui lui sera soumis pour approbation lors de sa réunion de 2022¹.

II. Projet de Guide

- 2 Un projet de Guide, présenté dans le Doc. pré-l. No 1, a été distribué pour commentaires le 21 septembre 2021 aux Membres et aux Organisations observatrices qui ont participé au Groupe d'experts. Le BP a reçu des commentaires de la part de 10 Membres et d'un observateur. Les commentaires reçus de la part des Parties contractantes ont été incorporés par le BP lorsque cela était approprié. Le projet révisé est disponible, en annexe du présent document, en version propre et en version « suivi des modifications ».
- 3 Un certain nombre de propositions supplémentaires ne relevant pas du champ d'application actuel du Guide ont été reçues, notamment l'ajout d'une troisième partie. Cette partie supplémentaire présenterait des instruments régionaux spécifiques, étant donné que la plupart des touristes se rendent dans d'autres États de leur région. Pour ce faire, le BP pourrait être amené à contacter des organisations régionales et/ou des groupes d'États afin de leur fournir des exemples d'instruments régionaux pertinents. Il pourrait également fournir un modèle de formulaire en ligne dans lequel les Membres intéressés pourraient insérer les instruments régionaux pertinents. Le BP a conclu que cela ne relevait pas du mandat existant et que cela nécessitait l'approbation du CAGP.
- 4 Le BP souhaite attirer l'attention sur un commentaire qui a été fait sur la première partie intitulée « Plateformes de RLL », qui se lit comme suit :

« La diversité des plateformes existantes peut laisser penser qu'il n'existe pas de cadre harmonisé pour un ou des mécanismes transfrontières potentiels de RLL en ce qui concerne les touristes et les visiteurs et qu'il est nécessaire de réfléchir au type d'instruments et à leur portée qui faciliteraient au mieux l'accès à la justice par le biais de la RLL. » (traduction du BP)
- 5 Si le CAGP approuve le Guide, un mandat concernant le format de la publication sera nécessaire. Le BP invite le CAGP à envisager tous les formats de publication possibles et à fournir un mandat clair précisant dans quelle mesure le BP doit s'assurer que le Guide est simple d'utilisation, attrayant et utilisé efficacement par les touristes et visiteurs.
- 6 Le BP recommande que le Guide soit, à tout le moins, publié dans un format interactif en ligne sur le site web de la HCCH – et non sous la forme d'un document PDF standard imprimable. Entre autres avantages, cela garantirait que toute mise à jour ultérieure pertinente soit automatisée et, par conséquent, limiterait l'utilisation de ressources supplémentaires. Les mises à jour automatisées du contenu signifieraient que les informations du Guide susceptibles de changer au fil du temps (par ex., le statut et les grandes lignes des Conventions) seraient directement liées à la source où elles sont régulièrement mises à jour, ce qui rendrait inutile la mise à jour du Guide lui-même. Un format interactif en ligne signifierait que le Guide serait publié sous la forme d'un microsite (c.-à-d., une page web individuelle destinée à fonctionner comme une entité distincte et plus simple au sein d'un site web existant) hébergé sur le site web de la HCCH. Concrètement, cela

¹ Voir C&D No 4 du CAGP de 2021.

signifie qu'en cliquant sur le lien vers le Guide sur la page d'accueil de la HCCH, les utilisateurs auraient accès à un portail présentant les différents scénarios qui se rapportent le plus à l'objet de leur consultation, ainsi qu'à la liste des plateformes de RLL qui pourraient être affichées en fonction des différents critères selon lesquels elles sont présentées à l'annexe I du présent document.

- 7 Il convient de noter que le caractère répétitif visible du Guide est nécessaire en format texte pour garantir l'approbation de l'ensemble de son contenu. Dans son format en ligne, l'accès aux différents scénarios deviendrait plus intuitif, chacun fonctionnant comme un point d'entrée distinct pour toute consultation.
- 8 Reconnaissant que le Guide ne couvre pas tous les scénarios possibles auxquels les touristes et les visiteurs pourraient être confrontés, le BP, lorsqu'il a sollicité des commentaires, a également demandé des informations sur la jurisprudence pertinente concernant les demandes liées au tourisme transfrontière.
- 9 En outre, le BP souhaite souligner qu'il a cherché à rédiger le Guide en termes simples, ce qui peut, dans certains cas, simplifier à l'extrême les considérations juridiques et donc sembler moins intuitif à la communauté juridique.

III. Statut d'observateur auprès de l'OMT

- 10 Outre le travail sur le Guide, le BP a participé en tant qu'observateur au Comité chargé d'élaborer un code international de protection des touristes à l'Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies (OMT).
- 11 Le BP a été invité à fournir des commentaires et s'est focalisé sur la garantie d'une coordination adéquate entre le projet de code international pour la protection des touristes (« projet de code », « code ») et les Conventions existantes de la HCCH, ainsi qu'avec le projet de Guide. En conséquence, un texte supplémentaire sur les questions relatives à l'accès à la justice, la loi applicable, la compétence et l'information pour la notification à l'étranger a été inclus dans le projet de code².
- 12 Le code a été adopté par l'Assemblée générale de l'OMT lors de sa 24^e session qui s'est tenue du 30 novembre au 3 décembre 2021.

IV. Proposition soumise au CAGP

- 13 Sur la base de ce qui précède, le BP propose les conclusions et décisions suivantes :
 - a. Le CAGP s'est félicité de la participation du BP en tant qu'observateur à l'Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies (OMT) et de ses contributions de fond au code international de protection des touristes de l'OMT.
 - b. Le CAGP a adopté le Guide pratique de la HCCH sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux, sous réserve du toilettage et des corrections liées à la phase de publication, et a approuvé sa publication sur le site web de la HCCH dans un format interactif en ligne.
 - c. Le CAGP a confié au BP le soin de tenir à jour, sur le site web de la HCCH, un répertoire de jurisprudence, soumis par les Membres, relatif aux demandes en matière de tourisme transfrontière.
 - d. Le CAGP a approuvé l'élaboration d'une troisième partie du Guide, afin d'inclure des instruments régionaux spécifiques étant donné que la plupart des touristes se rendent

² Chapitre 3.I.I, clause 2(i) ; chapitre 3.I.I, clause 2(ii) ; chapitre 3.I.II, clause 5(i) ; chapitre 3.I.VI ; chapitre 4.III, clause 3.

dans d'autres États de leur région. Le CAGP a enjoint au BP de fournir un modèle de formulaire en ligne dans lequel les Membres intéressés pourraient insérer leurs instruments régionaux pertinents.

ANNEXE

Annexe I

Projet de Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux

Introduction

Le présent Guide vise à aider les touristes et les visiteurs internationaux de pays étrangers qui cherchent à accéder à la justice pour des différends découlant de leur expérience touristique en fournissant des informations sur les mécanismes de règlement en ligne des litiges disponibles ainsi que sur les instruments juridiques de la HCCH qui peuvent être pertinents dans une situation donnée.

Au cours des dernières décennies, le monde a connu une explosion de la croissance du tourisme¹. Il va donc de soi que le taux d'insatisfaction des touristes à l'égard des biens et services qu'ils reçoivent a lui aussi augmenté². Les touristes et visiteurs internationaux restent donc parfois confrontés à des obstacles majeurs en matière d'accès à la justice lorsqu'un litige survient entre un touriste / visiteur et le fournisseur d'un bien ou d'un service.

Parmi les obstacles auxquels peuvent se heurter les touristes et les visiteurs pour accéder à la justice, il convient de citer les suivants : (1) la capacité limitée d'accès à l'assistance judiciaire, (2) les frais engagés pour introduire une procédure judiciaire ou obtenir un jugement (3) le manque d'informations sur les droits des touristes et sur les voies de recours dont ils disposent, (4) l'exigence d'une présence physique pour engager des procédures judiciaires ou de règlement alternatifs des différends (RAD), y participer ou les clore, (5) l'absence de tribunaux pour les petits litiges ou de procédures adaptées aux litiges concernant les touristes internationaux, (6) la spécificité des organes administratifs ou gouvernementaux qui facilitent le règlement des litiges concernant les touristes internationaux, et (7) les mécanismes de coopération limités entre les organes nationaux de protection des consommateurs³.

Le présent Guide vise à trouver des solutions à ces questions et à faciliter l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux lorsqu'aucun autre recours n'est possible. Les utilisateurs devront d'abord vérifier s'ils peuvent exercer un recours par le biais de mécanismes de plainte qui sont proposés par le secteur privé ou par des entités commerciales, tels que les services associés aux cartes de crédit ou aux assurances.

Accès à l'assistance judiciaire

Dans certains cas, les ressortissants étrangers, et donc les touristes et visiteurs internationaux, ne bénéficient pas du même accès à l'assistance judiciaire que celui garanti aux ressortissants d'un pays. Dans ces situations, l'assistance judiciaire est réservée aux ressortissants du pays qui garantit ladite assistance, ou dans certains cas, aux résidents habituels ou aux personnes ayant un statut juridique permanent autre que le statut de citoyen. Dans les cas où l'assistance judiciaire est fournie aux ressortissants étrangers indépendamment de leur résidence, celle-ci peut être limitée aux individus qui se trouvent dans une situation financière précaire ou souffrent de handicap. Sans cette assistance cruciale, un grand nombre de touristes et visiteurs internationaux seront dissuadés d'engager des poursuites dans un pays étranger en raison de la complexité du système juridique étranger⁴. Par ailleurs,

¹ Faits saillants du Tourisme internationale de l'OMT, édition 2020, version anglaise publiée en janvier 2021, disponible à l'adresse <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422456>.

² Voir annexe III, p. xiv du Doc. pré-l. No 3 de décembre 2018, disponible sur le site web de la HCCH à l'adresse www.hcch.net sous les rubriques « Gouvernance », « Conseil sur les affaires générales et la politique » puis « Archives (2000-2021) ».

³ Voir annexe II, p. 7 du Doc. pré-l. No 1 de février 2020 à l'attention du CAGP, disponible sur le site web de la HCCH à l'adresse www.hcch.net (voir chemin d'accès indiqué à la note 2).

⁴ Voir annexe III, p. xxix du Doc. pré-l. No 3 d'octobre 2018 à l'attention du CAGP, disponible sur le site web de la HCCH à l'adresse www.hcch.net (voir chemin d'accès indiqué à la note 2).

dans de nombreux pays, les procédures judiciaires se déroulent uniquement dans la langue du pays dans lequel se trouve le système judiciaire. Les barrières linguistiques présentées par les systèmes judiciaires étrangers, auxquelles s'ajoute l'impossibilité fréquente de disposer d'une assistance judiciaire locale qui pourrait aider à surmonter ces barrières linguistiques, constituent l'un des plus grands défis à la capacité d'un touriste à accéder à la justice à l'étranger.

Frais engagés pour introduire une procédure judiciaire ou obtenir un jugement

Dans un certain nombre de pays du monde⁵, une garantie ou une caution (appelée *cautio judicatum solvi*) est souvent exigée de la part des ressortissants étrangers ou des résidents non habituels afin d'engager une procédure judiciaire ou d'obtenir un jugement. Bien que le coût de cette garantie ou caution varie, l'existence de ce coût en soi constitue souvent un obstacle pour les touristes et les visiteurs internationaux qui souhaitent entamer une procédure. En outre, certains pays exigent des frais autres qu'une garantie ou une caution, tels que les frais de justice, les frais de dépôt et autres frais généralement associés aux procédures judiciaires. Ces frais s'ajoutent à ceux nécessaires pour obtenir des conseils juridiques locaux. L'existence de ces frais, ainsi que le fait que de nombreux touristes et visiteurs internationaux ne sont pas en mesure de disposer d'une assistance judiciaire locale et doivent donc couvrir les frais de représentation juridique, peuvent représenter des coûts prohibitifs pour accéder au système judiciaire des pays étrangers en tant que touriste.

Informations sur les droits des touristes et les voies de recours dont ils disposent

De nombreuses destinations touristiques mènent des campagnes d'information ou déploient d'autres efforts structurés en vue de fournir aux consommateurs nationaux des informations sur leurs droits et leurs recours juridiques, ainsi que sur les procédures de règlement des litiges disponibles. Cependant, ces efforts ne sont souvent pas spécifiquement ou suffisamment destinés aux touristes et visiteurs internationaux⁶. Si certains pays disposent d'une autorité touristique centralisée, ces autorités ne sont souvent pas équipées de manière appropriée pour informer ou aider expressément les touristes et visiteurs internationaux sur leurs droits légaux et les recours qui s'offrent à eux. Même si certains pays ont déployé des efforts concertés en vue de fournir aux touristes des informations dans les destinations touristiques populaires, telles que les aéroports, ces informations demeurent généralement limitées en termes de portée et de langue⁷. Bien que la plupart des informations utiles à un touriste soient disponibles en ligne, même un touriste proactif aura du mal à s'informer de tous ses droits et recours, surtout dans sa propre langue.

L'exigence d'une présence physique pour entamer des procédures judiciaires ou de RAD, y participer ou les clore

Les systèmes juridiques de certains pays et d'autres organisations indépendantes et tierces de RAD exigent la présence physique de toutes les parties à un litige afin de mener à bien les procédures de litige, de conciliation ou de médiation. Si le RAD est souvent considéré comme une option attrayante pour régler les différends, en particulier les différends commerciaux entre un touriste ou un visiteur international et le fournisseur d'un bien ou d'un service, l'obligation de présence physique peut constituer un obstacle à cette méthode de règlement des litiges. En outre, la capacité d'un touriste pour entamer une procédure judiciaire dans un pays étranger, qu'il soit physiquement présent ou non, varie en fonction du droit interne. De nombreux touristes et visiteurs internationaux n'ont pas la possibilité de rester dans un pays étranger pour mener à bien une procédure judiciaire ou extrajudiciaire de règlement des litiges,

⁵ Sur la base des réponses reçues à un Questionnaire transmis par le Bureau Permanent en 2016 afin d'évaluer la nécessité et la possibilité d'élaborer un instrument international dans le domaine de l'accès à la justice pour les touristes internationaux.

⁶ Voir annexe III, p. xxx du Doc. préI. No 3 d'octobre 2018 à l'attention du CAGP, disponible sur le site web de la HCCH à l'adresse www.hcch.net (voir chemin d'accès indiqué à la note 2).

⁷ *Ibid.*

que ce soit pour des raisons économiques ou juridiques (visa et / ou immigration). Si certains pays autorisent la représentation d'une partie par un représentant légal, cela engendre des frais supplémentaires. Cette vulnérabilité peut également conduire à des manœuvres dilatoires de la part du vendeur commercial de biens et de services pour faire échouer la demande d'un consommateur.

Tribunaux ou procédures pour les petits litiges adaptés aux litiges du tourisme international

Bien que certains pays offrent l'accès à une procédure judiciaire communément appelée « petits litiges », cette procédure n'est pas disponible dans tous les pays et n'offre pas toujours un accès égal aux étrangers et aux nationaux. En général, un petit litige est une demande de dommages et intérêts, ou de compensation monétaire, qui se situe en dessous d'un certain seuil. Ce seuil varie d'un pays à l'autre.

Organismes administratifs ou gouvernementaux facilitant le règlement des litiges touristiques internationaux

Certains pays disposent d'organes administratifs ou gouvernementaux destinés à faciliter le règlement des litiges touristiques internationaux. Ils présentent des caractéristiques spécifiques et différenciées. Dans certains cas, ces organes ne disposent pas des infrastructures ou des capacités linguistiques nécessaires pour faciliter le règlement des litiges entre les touristes et visiteurs internationaux et les fournisseurs locaux de biens et de services. Lorsqu'il n'existe pas d'autorité centralisée compétente pour traiter ces questions, certains touristes et visiteurs internationaux peuvent demander l'aide de leurs propres agences nationales dans la mesure où celles-ci ont pour mandat de fournir une assistance pour le règlement des litiges entre touristes internationaux.

Mécanismes de coopération transfrontière entre les organismes nationaux de protection des consommateurs

Un certain nombre de pays disposent d'une entité compétente pour traiter des questions relatives au règlement des litiges entre les consommateurs et les fournisseurs commerciaux de biens et de services. Ces agences sont souvent utiles pour régler les litiges relevant de la compétence d'un pays. Toutefois, si un touriste ou un visiteur international peut être en mesure de porter plainte auprès de son autorité nationale de protection des consommateurs pour un litige survenu à l'étranger, la capacité à résoudre ces litiges est souvent limitée. Bien que les touristes et visiteurs internationaux puissent demander de l'aide auprès de l'autorité de protection des consommateurs du pays dans lequel le litige est survenu, ils sont souvent limités dans leur démarche par les ressources disponibles, le manque d'accès à l'information ou les barrières linguistiques.

Définitions

Visiteur⁸

Un « visiteur » est un voyageur qui fait un voyage vers une destination principale située en dehors de son environnement habituel, pour une durée inférieure à un an et pour un motif principal (affaires, loisirs ou autre motif personnel) non lié à l'emploi par une entité résidente dans le pays ou le lieu visité.

Tourisme⁹

Un visiteur (interne, d'entrée ou à l'étranger) est classé comme touriste si son voyage comprend un séjour d'une nuit.

⁸ Définition de l'OMT, disponible à l'adresse <https://www.unwto.org/fr/glossaire-de-tourisme>.

⁹ Définition de l'OMT, disponible à l'adresse <https://www.unwto.org/fr/glossaire-de-tourisme>.

Contentieux

La procédure de règlement des litiges par voie judiciaire aboutissant à un jugement exécutoire.

Arbitrage¹⁰

Le terme « arbitrage » désigne une procédure dans le cadre de laquelle les parties conviennent de soumettre le litige à un ou plusieurs tiers (« l'arbitre ») pour qu'elles prennent une décision définitive et contraignante.

Médiation¹¹

Le terme « médiation » désigne un processus par lequel les parties cherchent à parvenir à un règlement amiable de leur différend avec l'aide d'un ou plusieurs tiers (« le médiateur ») qui n'ont pas le pouvoir de leur imposer une solution.

Règlement en ligne des litiges (RLL)¹²

Le terme « règlement en ligne des litiges », ou « RLL », est un « mécanisme de règlement des litiges utilisant des communications électroniques et d'autres technologies de l'information et de la communication. »

Règlement alternatif des différends (RAD)

Le terme « règlement alternatif des différends », ou « RAD », désigne un processus de règlement des litiges par des moyens extrajudiciaires.

¹⁰ Définition adaptée du Précis de jurisprudence de 2012 de la CNUDCI sur la Loi type sur l'arbitrage commercial international, p. 12.

¹¹ Définition tirée de la Convention des Nations Unies sur les accords de règlement internationaux issus de la médiation (Convention de Singapour), art. 2(3).

¹² Définition tirée des Notes techniques de la CNUDCI sur le règlement des litiges en ligne, para. 24.

Première partie : Plateformes de RLL

La liste suivante de plateformes de RLL n'est pas exhaustive et ne constitue pas une approbation de la part de la HCCH, ou de tout Membre ou entité participant, et ne vise pas à promouvoir certaines plateformes.

La liste comprend des fournisseurs de RLL privés et publics. En particulier, les fournisseurs privés de RLL peuvent employer des méthodes de règlement des litiges qui ne garantissent pas la pleine application de la législation existante sur les droits des consommateurs et des passagers, et la solution peut être différente de celle qu'un tribunal, ou un organisme qualifié de règlement des litiges de consommation, rendrait. Les lecteurs sont donc invités à prendre bonne note des entités commanditaires dans la section « aperçu » de chaque plateforme de RLL.

Un bref résumé de chaque plateforme comprend les critères d'utilisation, l'accessibilité, la procédure, les questions juridiques et les questions d'application. Il est important d'examiner si chaque plateforme est utile pour votre cas. Les facteurs à prendre en compte peuvent inclure :

- si la demande correspond aux critères ;
- si la plateforme fonctionne dans une langue que vous pouvez comprendre ;
- le coût des frais de dossier ;
- la durée de la procédure ;
- quelle loi s'appliquera ;
- comment faire exécuter une décision ;

Il convient de noter que certaines de ces plateformes sont conçues à des fins qui ne sont pas spécifiques aux touristes et aux visiteurs internationaux.

Cette partie est destinée à informer les touristes et les visiteurs sur les plateformes qu'ils peuvent utiliser dans le cadre du règlement des litiges. Pour des exemples de scénarios courants, veuillez consulter la deuxième partie.

Centre de résolution en ligne d'Airbnb

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Le Centre de résolution d'Airbnb est un portail en ligne où il est possible pour un utilisateur d'Airbnb, qu'il soit hôte ou invité, de faire une demande de remboursement ou de paiement liée à un voyage Airbnb. Il s'agit de la possibilité de « demander ou d'envoyer de l'argent » pour tout ce qui concerne un voyage lorsqu'un problème est survenu.

- L'entité responsable est Airbnb.
- La plateforme est gérée et financée par Airbnb.

Critères

Il est possible pour tout utilisateur d'Airbnb, qu'il soit hôte ou invité, d'avoir recours au Centre de résolution après avoir séjourné dans une propriété enregistrée auprès d'Airbnb.

- La demande doit être liée à une réservation Airbnb.
- La plateforme est accessible à l'ensemble des utilisateurs d'Airbnb, **indépendamment de la nationalité ou du lieu**.
- Les demandes doivent porter sur des annonces inexactes, des équipements endommagés et / ou des dommages matériels.
- Il **n'y a aucune limite** quant au montant de l'indemnisation qui peut être demandé.

Accessibilité

Le centre de résolution est une plateforme disponible sur le site web d'Airbnb sur laquelle les hôtes et les invités peuvent communiquer **par messagerie directe**.

- Un utilisateur doit posséder un **compte Airbnb** et avoir séjourné dans une propriété réservée par Airbnb.

- Airbnb est disponible en **62 langues**. L'hôte et l'invité peuvent communiquer dans la langue de leur choix.
- L'utilisation du Centre de résolution est **gratuite**.

Procédure

- Une demande est faite par l'intermédiaire du Centre de résolution.
- L'hôte et l'invité tentent de parvenir à un accord.
- Si aucun accord n'est trouvé dans les **72 heures**, la partie à l'origine de la demande peut demander à Airbnb de prendre une décision définitive.
- Airbnb examinera l'ensemble des demandes et / ou preuves fournies par l'hôte et par l'invité et prendra ensuite une **décision définitive**.

Questions juridiques

Les hôtes et les invités formulent des demandes et tentent de parvenir à un accord de leur propre initiative.

- Airbnb **n'est pas tenu responsable** en cas de préjudice, pertes ou dommages subis par un hôte ou un invité dans le cadre de son séjour.
- Les utilisateurs d'Airbnb sont couverts par les [Conditions de Services](#) du site web, y compris par les [Conditions et politiques](#) connexes.
- Le droit applicable sera déterminé en fonction de votre lieu de résidence et de votre situation géographique.

Exécution

- Si Airbnb détermine, en vertu des règles statutaires applicables, qu'il est responsable d'une demande

d'indemnisation, Airbnb peut **prélever des sommes auprès de l'hôte ou de l'invité** ou effectuer une retenue sur caution.

- Airbnb peut **suspendre** le compte des hôtes ou des invités de la plateforme s'ils ne respectent pas leurs conditions, politiques ou normes.
- Il n'y a pas d'autres mesures d'application particulières.

Tribunal de résolution civile de la Colombie-Britannique

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Le Tribunal de résolution civile (CRT) offre un forum pour le règlement des litiges en Colombie-Britannique (Canada), en ce qui concerne les accidents de la circulation, les petits litiges d'un montant allant jusqu'à 5 000 \$CAN, les propriétés en copropriété et les sociétés et associations coopératives.

- Le système de justice publique de la **Colombie-Britannique** (Canada) est **responsable** de la plateforme et en assure la **gestion** et le **financement**.
- La **base légale** de la plateforme se trouve dans la [Civil Resolution Tribunal Act \(2012\)](#). La plateforme est régie par le [Règlement du CRT](#).

Critères

- La plateforme peut être utilisée par **toute personne** dont la demande relève de la compétence du CRT.
- Les demandes doivent concerner des **accidents de la circulation** (indemnités d'accident, responsabilité et dommages, et détermination des blessures mineures) ou des **petits litiges**.
- Pour les accidents de la circulation, le montant ne doit pas excéder **50 000 \$CAN**. Pour les petits litiges, le montant ne doit pas excéder **5 000 \$CAN**.

Accessibilité

Les parties peuvent soumettre une demande au CRT sur son [site web](#).

- Le CRT est disponible en **anglais**. Les documents d'information sont disponibles en chinois simplifié, chinois traditionnel, français, persan, punjabi, espagnol et vietnamien.

- Les **frais de dossier** varient entre **75 et 150 \$CAN** et dépendent du type de demande. Une réduction est accordée si la demande est déposée en ligne.
- Il existe également des frais concernant la réponse à une demande, la demande d'une décision du tribunal ou le dépôt d'un avis d'objection. Aucun frais n'est supérieur à 200 \$CAN.
- Les parties peuvent bénéficier d'une **exonération des frais**.
- Les parties peuvent bénéficier de l'aide d'un **représentant** ou d'un **assistant** dans le cadre de leur demande.

Procédure

- À l'aide de l'explorateur de solutions, le demandeur répond aux questions relatives à la demande.
- L'explorateur de solutions fournit des informations juridiques gratuites et indique le **formulaire de demande** approprié.
- Le demandeur remplit et dépose le formulaire de demande.
- Si le CRT accueille la demande, celui-ci adresse (dans la plupart des cas) un **avis de contestation** aux autres parties. Le demandeur peut être amené à notifier l'avis de contestation si les informations fournies sont insuffisantes, si le CRT ne peut pas notifier l'avis de contestation ou si le demandeur décide de le faire.
- Un défendeur qui reçoit un avis de contestation et des instructions pour y répondre **doit renvoyer un Formulaire de réponse à un litige dûment rempli** au tribunal et s'acquitter des droits requis. Cela doit être fait dans les quatorze (14) jours suivant la réception de l'avis de contestation ou, si la notification a eu lieu en dehors de la Colombie-Britannique, dans les trente (30) jours.

- Une fois que le défendeur a répondu à l'avis de contestation, l'affaire passe à la phase de **négociation** et de **facilitation**. La négociation n'est pas obligatoire et ne peut avoir lieu que si les deux parties y consentent. Si les parties ne sont pas d'accord, elles participeront à une séance de facilitation avec un responsable de dossiers chargé de les aider à parvenir à un accord.
- Si aucune solution n'est trouvée, les parties peuvent demander au CRT de prendre une décision ; un membre indépendant statuera sur la demande. La **décision du CRT sera contraignante**.
- Si le défendeur refuse de participer, la demande pourra être déposée contre lui et aboutir à une **ordonnance par défaut**.

Questions juridiques

- Pour que le CRT soit compétent pour traiter une demande, il doit y avoir un lien réel et substantiel entre la Colombie-Britannique et les faits de l'espèce.
- Cela vaut notamment si le litige a eu lieu en Colombie-Britannique, ou si le demandeur ou le défendeur vit ou exerce son activité en Colombie-Britannique.
- Le droit applicable est le **droit de la Colombie-Britannique**. Il s'agit notamment de la [Insurance \(Vehicle\) Act](#) et de la [Small Claims Act](#).

Exécution

- Pour faire exécuter une ordonnance du CRT, il convient de la déposer auprès de la Cour provinciale de la Colombie-Britannique ou de la Cour suprême de la Colombie-Britannique. Cela peut se [faire en ligne](#).
- Si une partie n'est pas d'accord avec une décision, celle-ci peut introduire un recours devant la Cour provinciale de la Colombie-Britannique ou la Cour suprême de la Colombie-Britannique.

Tribunaux chinois de l'Internet (e-Commerce)

Visitez les sites web ([Pékin](#)), ([Hangzhou](#)), ([Guangzhou](#))

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Les tribunaux de l'Internet de Pékin, Hangzhou et Guangzhou traitent du **commerce électronique et d'autres litiges liés à l'Internet** qui découlent d'une **activité en ligne**. L'ensemble des procédures judiciaires sont virtuelles.

- Les tribunaux de l'Internet sont responsables de la plateforme et en assurent la gestion et le financement.
- La **base légale** des tribunaux se trouve dans la [Loi chinoise sur le commerce électronique](#).

Critères

- La plateforme peut être utilisée par **toute personne** dont la demande relève de la compétence des tribunaux.
- Les demandes doivent concerner des achats en ligne, y compris des contrats de service et des contrats financiers conclus en ligne, ainsi que des demandes concernant les droits de propriété, les droits personnels et les droits civils des autres utilisateurs d'Internet.
- Il n'y a **aucun** montant minimum ou maximum fixé par le Règlement des Tribunaux.

Accessibilité

Les Tribunaux sont accessibles par Internet.

- Les plateformes pour Pékin et Hangzhou sont disponibles en **chinois** et en **anglais**. Le Tribunal situé à Guangzhou n'est disponible qu'en **chinois**. Les procédures se déroulent en **chinois**.

- Des **frais** devront être payés par les parties pour déposer une demande.
- Les processus tels que le paiement, le téléchargement des preuves, l'accès aux documents de l'autre partie et le contact avec le personnel sont tous effectués en ligne.
- L'ensemble des procédures **se déroulent virtuellement**, sauf indication contraire du tribunal, avec enregistrement audio et vidéo.

Procédure

- Le demandeur doit s'inscrire sur la plateforme de contentieux électronique du Tribunal en remplissant des informations personnelles et en soumettant des versions numériques de ses **pièces d'identité officielles**. La plateforme génère alors un **code QR**, qui devient actif après une vérification de l'identité faciale.
- Une fois que le compte est actif, le demandeur clique sur « Je souhaite engager une procédure » et **sélectionne un type de litige** parmi ceux que les Tribunaux peuvent connaître et saisit le montant de la demande.
- Le demandeur peut soumettre sa propre **déclaration de plainte** ou remplir un modèle généré automatiquement. Toute preuve peut également être téléchargée.
- Une fois les documents transmis, la demande sera examinée par les juges des Tribunaux de l'Internet, qui indiqueront par SMS s'ils accueillent la demande. Les défendeurs recevront donc un message de la part des Tribunaux avec un numéro de dossier, leur permettant de se connecter à la plateforme de contentieux électronique et de participer au règlement du litige.
- Les parties peuvent convenir de procéder à une **médiation**. Si la médiation n'est pas choisie, ou si celle-ci échoue, l'affaire débouchera sur un procès.

- Les parties au litige recevront un SMS lorsqu'une heure d'audience sera fixée, ainsi qu'une convocation via la plateforme de contentieux électronique. Le procès se déroule en ligne par **vidéoconférence**.
- La décision rendue par le tribunal sera reçue par le biais d'une méthode convenue par les parties.

Questions juridiques

- Une demande doit avoir un « rattachement réel » avec Pékin, Hangzhou ou Guangzhou. Il peut s'agir par exemple du lieu d'exécution du contrat, du lieu où les dommages se sont produits et du lieu où se trouvent les parties.
- Le droit applicable est le **droit chinois**.

Exécution

- Tous les jugements rendus par les Tribunaux de l'Internet sont des jugements contraignants et sont susceptibles d'être exécutés en vertu des **lois chinoises**.
- Il est possible pour une partie de faire appel de la décision rendue par le Tribunal au cours de la période de recours indiqué sur le jugement définitif.
- Il est possible pour les parties de demander l'exécution de leur jugement par les autorités compétentes du lieu où la demande a été déposée.

Arbitrage en ligne de la CIETAC

[Visitez le site web](#)

Aperçu

Critères

Accessibilité

Procédure

Questions juridiques

Exécution

Aperçu

Un système d'arbitrage en ligne par la Commission chinoise d'arbitrage économique et commercial international (CIETAC) pour le règlement des litiges.

- La CIETAC est responsable de la plateforme et en assure la gestion et le financement.

Critères

- La CIETAC résout les demandes sur la base d'un **accord** par les parties.
- Cela inclut les litiges internationaux ou étrangers.
- Les demandeurs doivent être en mesure de présenter une **convention d'arbitrage** qui soumet leur litige à la CIETAC conformément à son règlement d'arbitrage en ligne (voir le [modèle de clause compromissoire](#)).

Accessibilité

Les parties peuvent déposer une demande auprès de la CIETAC sur sa [plateforme en ligne](#).

- Le site web de la CIETAC et ses ressources sont disponibles en **chinois** et en **anglais**. La plateforme est en ce moment uniquement disponible en **chinois**.
- Les **frais** dépendront du montant de la demande et du fait qu'elle soit ou non liée à l'étranger. Une liste des frais est disponible [ici](#).

Procédure

- Les parties **s'inscrivent** sur la plateforme avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le **demandeur et le défendeur** devront tous deux s'inscrire.
- Une fois enregistrée, une partie soumet sa demande d'arbitrage et ses preuves via le portail en ligne.
- À moins que les parties ne conviennent de tenir des auditions, ou que le panel arbitral ne l'estime nécessaire, l'affaire sera tranchée **uniquement** sur la base de documents.
- Lorsqu'une audition est prévue, celle-ci se déroulera en ligne, par exemple par vidéoconférence ou par d'autres formes de communication électronique ou informatique. Le tribunal arbitral pourra également décider de tenir des auditions traditionnelles en personne en fonction des circonstances spécifiques de chaque situation.
- Les témoins pourront témoigner par vidéoconférence, en personne lors d'une audition ordinaire, ou par tout autre moyen approprié convenu par le tribunal arbitral.
- La sentence sera rendue dans un délai de quinze (15) jours pour les arbitrages relevant des procédures accélérées, de deux (2) mois pour les arbitrages relevant des procédures sommaires et de quatre (4) mois pour toutes les autres questions, sauf accord contraire des parties ou décision du tribunal arbitral.

Questions juridiques

- La compétence à l'égard des parties repose sur le **consentement**.

- La loi applicable est déterminée selon l'**accord conclu par les parties**. En l'absence d'accord, le tribunal arbitral décide de la loi applicable.
- L'arbitrage est régi par le [Règlement d'arbitrage en ligne](#) et le [Règlement d'arbitrage de la CIETAC](#), tels qu'interprétés par la CIETAC.

Exécution

- La CIETAC n'est pas impliqué dans l'exécution des accords conclus par les parties.
- Les sentences arbitrales sont exécutoires en vertu de la Convention de New York.

Tribunal civil de la ville de New York

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Le Tribunal civil de la ville de New York propose la RLL pour sa partie « petits litiges ». Un dossier doit déjà avoir été déposé.

- Le système judiciaire unifié de New York est responsable de la plateforme et en assure la gestion et le financement.

Critères

- La demande doit être liée à l'achat ou à la vente de biens ou de services.
- Les demandes doivent être déposées dans la partie « petits litiges » du Tribunal civil du Comté de New York (Manhattan).
- Les demandes ne peuvent être que monétaires et ne doivent pas excéder **10 000 \$USD**.
- Ce système est réservé aux parties **ne disposant pas de représentation légale**.

Accessibilité

Les parties peuvent enregistrer leur demande existante sur le [site web](#).

- La plateforme est disponible en **anglais**. Les documents d'information sur le Tribunal des petits litiges sont disponibles en espagnol et en chinois.
- Le système de RLL est **gratuit**. Les parties doivent toujours s'acquitter des **frais de dépôt standard exigés par le tribunal**.

Procédure

- La partie qui dépose une demande s'inscrit sur le site web. Le tribunal notifie alors l'autre partie.

- Si les deux parties acceptent d'avoir recours au site web, elles cherchent alors directement à parvenir à un accord.
- Si un accord n'est pas trouvé, un **médiateur** est automatiquement désigné pour les aider.
- Si la RLL n'aboutit pas, la demande se poursuit par une procédure judiciaire habituelle.

Questions juridiques

- Les accords complétés et signés sont considérés comme des **contrats contraignants**.
- Le Tribunal est régi par la [New York City Civil Court Act](#).

Exécution

- En cas d'inexécution, le contrat peut être exécuté par les autorités judiciaires.

Concilianet de PROFECO

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Concilianet propose des audiences de conciliation virtuelles entre les consommateurs et les prestataires enregistrés. Tout consommateur qui pense qu'un fournisseur enregistré ne respecte pas une garantie ou un contrat pour un bien ou un service fourni au Mexique peut solliciter une conciliation par le biais de la plateforme.

- Le Bureau du Procureur fédéral des consommateurs du Mexique (*Procuraduría Federal del Consumidor*) est **responsable** de la plateforme et en assure la **gestion** et le **financement**.
- La base légale de la plateforme se trouve dans la [Loi fédérale du 24 décembre 1992 sur la protection des consommateurs](#).

Critères

- La plateforme peut être utilisée par **tout consommateur** ayant une demande portant sur la **rupture de garantie ou de contrat** pour un bien ou un service qui a été fourni au Mexique par un prestataire enregistré auprès de Concilianet.
- La liste des fournisseurs enregistrés est disponible [ici](#).
- Les demandes doivent porter sur des **violations de garantie ou de contrat** dans le cadre de la consommation.
- Il **n'y a aucun montant minimum ou maximum** ou d'autres critères limitatifs pour introduire une demande de conciliation.

Accessibilité

L'accès et l'utilisation de Concilianet se font par le biais de son [site web](#).

- Le site web est disponible en **espagnol**. Les audiences de conciliation se déroulent en **espagnol**.

- L'inscription et l'utilisation de la plateforme sont **gratuites** pour le consommateur.
- Les audiences de conciliation se font **par vidéoconférence** sur la plateforme. Pour participer à une conciliation, les parties doivent avoir accès à Internet, disposer d'une webcam et d'un microphone.

Procédure

- Le consommateur **s'inscrit sur le site web** en utilisant une adresse électronique, un nom d'utilisateur et un mot de passe. Il reçoit ensuite un courrier électronique lui fournissant un formulaire d'inscription demandant des informations personnelles.
- Le consommateur peut adresser une demande en **déposant une *queja*** (plainte).
- Pour introduire une demande valable, le consommateur doit fournir : une **pièce d'identité officielle**, le **reçu ou la facture de l'achat**, la **garantie ou le contrat**, et tout autre document prouvant un achat entre le consommateur et le fournisseur.
- Concilianet organisera une audience de conciliation en ligne entre le consommateur et le fournisseur. La **conciliation** est une procédure au cours de laquelle le consommateur et le prestataire tentent de trouver ensemble une solution. Un conciliateur de Concilianet **assistera** à la conciliation.
- La conciliation peut avoir deux issues : soit les **parties parviennent à un accord** sur la manière de résoudre le litige, soit les **parties ne parviennent pas à trouver une solution**.
- Si aucun accord n'est trouvé, le consommateur pourra alors avoir recours à l'arbitrage par l'intermédiaire du Bureau du Procureur fédéral des consommateurs. Le consommateur

pourra également porter plainte auprès de l'autorité civile compétente. Le Bureau du Procureur fédéral des consommateurs du Mexique évaluera les violations probables de la loi fédérale sur la protection des consommateurs par le fournisseur et engagera des poursuites à son encontre. L'issue de cette action sera mise à la disposition du consommateur qui pourra l'utiliser dans toute demande indépendante à l'encontre du prestataire.

Questions juridiques

- La compétence à l'égard des parties repose sur le **consentement**. Les consommateurs se soumettent aux procédures de conciliation de Concilianet en déposant leur demande, et les prestataires y consentent au préalable en s'inscrivant sur la plateforme de Concilianet.
- Le droit applicable est le **droit mexicain**.

Exécution

- Un consommateur **ne peut pas obtenir de dommages et intérêts** par le biais de Concilianet. La plateforme vise à garantir le respect de l'accord entre le consommateur et le prestataire enregistré dans le cadre de la vente ou de la fourniture d'un bien ou d'un service. Toute demande de dommages et intérêts doit être faite par le biais d'une action civile devant les tribunaux compétents.
- Une fois qu'un accord a été trouvé grâce à la conciliation, le consommateur et le fournisseur concluent un **contrat contraignant** qui précise les termes de l'accord.
- Si le prestataire ne respecte pas les clauses du contrat, le consommateur peut entamer une nouvelle procédure auprès de Concilianet pour parvenir à un autre accord. En cas d'inexécution, le contrat peut également être exécuté par les autorités civiles.

Consumidor.gov.br

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

La plateforme Consumidor.gov.br aide les consommateurs à régler les plaintes concernant des biens ou des services achetés auprès de fournisseurs enregistrés au Brésil.

- Le Secrétariat national à la consommation du ministère de la Justice (**SENACON**) est **responsable** de la plateforme et en assure la **gestion**.
- La base légale de la plateforme se trouve dans le [Décret No 8.573 du 19 novembre 2015](#).

Critères

- La plateforme peut être utilisée par **tout consommateur** souhaitant déposer une plainte contre un fournisseur enregistré sur Consumidor.gov.br.
- La plainte doit être déposée entre un **consommateur résidant au Brésil** et un **fournisseur établi au Brésil**.
- La liste des fournisseurs enregistrés est disponible [ici](#).
- Les plaintes doivent porter sur la **vente et l'utilisation de biens ou de services**.
- Il **n'y a aucun montant minimum ou maximum** ou d'autres critères limitatifs pour introduire une plainte.

Accessibilité

L'accès et l'utilisation de Consumidor.gov.br se font par le biais de son [site web](#).

- La plateforme est disponible en **portugais** et est accessible en **langue des signes brésilienne**.

- L'inscription et l'utilisation de la plateforme sont **gratuites** pour le consommateur.
- La plainte est gérée par un **échange de messages et de documents** sur la plateforme.
- Les consommateurs peuvent **surveiller** les performances des fournisseurs enregistrés à l'aide d'**indicateurs** tels que le nombre de plaintes traitées par le fournisseur, le niveau de solutions trouvées, le mécontentement des consommateurs à l'égard du service, le temps de réponse moyen et le pourcentage de réponse.

Procédure

- Le consommateur **s'inscrit sur le site** en utilisant son numéro d'identification de contribuable individuel (CPF), un mot de passe et une adresse électronique. Une fois enregistré, le consommateur peut **déposer une plainte** contre un fournisseur enregistré.
- Le fournisseur dispose alors d'un délai de **10 jours** pour examiner la plainte et y répondre.
- Le consommateur dispose alors d'un délai de **20 jours** pour examiner la réponse du fournisseur. Le consommateur peut marquer la plainte comme étant **résolue** ou **non résolue** et faire un rapport sur sa satisfaction et sur le niveau de service. Après cela, la plainte est marquée comme **finalisée** et l'affaire est close.
- Le système ne permet pas de déposer plus d'une plainte pour la même affaire contre le même fournisseur. S'il y a des faits nouveaux, ceux-ci peuvent être fournis dans la section « Description de la plainte » de la plainte d'origine.

- Si aucune solution n'est trouvée, les consommateurs sont encouragés à utiliser un autre outil de règlement des litiges.

Questions juridiques

- Les utilisateurs de Consumidor.gov.br sont régis par les [conditions d'utilisation](#) du site. Les fournisseurs participants sont liés par les [conditions d'adhésion et d'engagement](#).

Exécution

- Les consommateurs et les fournisseurs tentent de parvenir à un accord de leur propre initiative et son résultat est **non contraignant**.
- Les plaintes font l'objet d'un suivi collectif par les organes du système national de protection des consommateurs et du SENACON, dans le but d'améliorer les politiques de protection des consommateurs.

Plateforme eBRAM de RLL - Médiation & Arbitrage

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Le premier juin 2021, le Centre international de règlement en ligne des litiges eBRAM Limited (« Centre eBRAM ») a adopté le règlement de médiation eBRAM et le règlement d'arbitrage eBRAM pour la plateforme de règlement en ligne des litiges eBRAM afin de résoudre les litiges locaux et transfrontières en ligne.

- La plateforme est couverte par l'ordonnance sur les données personnelles (confidentialité) de Hong Kong (Chine) et par d'autres lois et règlements sur la protection des données, le cas échéant.
- Les procédures de RLL sont régies par des **règlements de procédure** : le règlement de médiation eBRAM (« règlement de médiation ») et le règlement d'arbitrage eBRAM (« règlement d'arbitrage ») sous réserve des modifications que les parties peuvent convenir entre elles et que le Centre eBRAM peut accepter.

Critères

- Les parties doivent convenir que les différends qui les opposent dans le cadre d'un rapport juridique défini, qu'il soit contractuel ou non, seront soumis à une médiation ou à un arbitrage mené sur la plateforme eBRAM de RLL.
- En vertu du règlement de médiation et du règlement d'arbitrage, la plateforme s'applique à tout type de litige, quels que soient le montant du litige et l'origine des parties.
- Pour entamer une procédure d'arbitrage, les parties doivent avoir convenu de résoudre leur différend conformément au règlement de médiation et s'être acquittés des **frais administratifs qui s'élèvent à 2 500 HK\$**. Il y a également des frais d'un montant de 1 500 HK\$ pour l'utilisation du système de vidéoconférence eBRAM (pour le

premier jour), des frais d'un montant de 250 HK\$ pour les heures supplémentaires, et des frais pour le médiateur, qui sont discutés et arrangés directement entre les parties et le médiateur.

- Pour entamer une procédure d'arbitrage, les parties doivent avoir convenu de résoudre leur litige selon le règlement d'arbitrage et payer les **frais d'enregistrement qui s'élèvent à 5 000 HK\$**. Les frais administratifs et les honoraires du tribunal arbitral seront calculés en fonction du montant du litige.

Accessibilité

- La plateforme prend la forme d'un site web interactif doté d'une technologie de vidéoconférence.
- Les parties soumettent leurs affaires par le biais du portail de dépôt d'affaires en ligne de la plateforme.
- La plateforme est disponible en **cantonais, mandarin et anglais**. La procédure se déroule dans la langue convenue par les parties. En l'absence d'accord, la langue de la procédure est déterminée par le tribunal arbitral ou le médiateur.

Procédure

- Pour entamer une procédure de médiation, une partie au litige dépose une demande de médiation. La partie qui reçoit la demande de médiation dispose de 10 jours pour soumettre sa réponse.
- La procédure de médiation est menée par un seul médiateur, sauf accord contraire des parties. Le Centre eBRAM désignera le médiateur, sauf accord des parties pour en désigner un.
- La médiation commencera dès que possible après la nomination du médiateur. Elle sera conclue dans les dix (10) jours suivant la nomination du médiateur.

- Pour entamer une procédure d'arbitrage, une partie au litige dépose une notification d'arbitrage en ligne. La procédure d'arbitrage commence à la date à laquelle la notification d'arbitrage est reçue par le défendeur. Le défendeur dispose de 30 jours pour soumettre sa réponse à l'avis d'arbitrage.
- L'arbitrage est mené par **un ou trois arbitres**. Si les parties ne sont pas d'accord, le Centre eBRAM décidera du nombre d'arbitres.
- S'il y a un arbitre, le Centre eBRAM le désignera, à moins que les parties ne conviennent d'en désigner un.
- S'il y a trois arbitres, chaque partie nomme un arbitre et le troisième arbitre (qui est l'arbitre-président) est nommé conjointement par les deux arbitres. En l'absence d'accord, l'arbitre-président est désigné par le Centre eBRAM.
- Le tribunal arbitral fixera des délais n'excédant pas **45 jours** pour la soumission des mémoires en demande et en défense. Ce délai peut être prorogé si cela est justifié.

Questions juridiques

- Chacune des parties est tenue de reconnaître qu'elle a lu, compris et accepté les conditions générales des services de la plateforme ainsi que la déclaration de collecte des informations personnelles de la plateforme.
- Les lois de la RAS de Hong Kong s'appliquent à toutes les procédures menées dans le cadre de la plateforme et des règlements de médiation et d'arbitrage eBRAM.
- La RAS de Hong Kong est le lieu de l'arbitrage (appelé siège de l'arbitrage), sauf si les parties en ont convenu autrement par écrit.

Exécution

- Les accords de règlement par médiation sont exécutoires comme un accord contractuel entre les parties. Dans le cas d'une procédure d'arbitrage, les parties peuvent également demander au tribunal arbitral de rendre une sentence d'accord, incorporant les termes de l'accord de règlement.
- L'exécution et l'application du résultat de l'arbitrage sont régies par le règlement d'arbitrage eBRAM. En vertu du règlement d'arbitrage, toutes les sentences sont rendues par écrit et sont définitives et

contraignantes pour les parties. Les parties exécutent sans délai la sentence.

Endispute™

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Endispute™ est un service de médiation en ligne pour les litiges à moindre coût qui peuvent être résolus en une séance de deux heures.

- **JAMS est responsable** de la plateforme et en assure la gestion et le financement. JAMS est une société privée de RAD établie aux États-Unis.

Critères

- La plateforme est utilisée d'un **commun accord** par les parties.
- Elle peut être utilisée indépendamment de la nationalité ou du lieu.
- Les demandes doivent porter sur des montants faibles à modérés.
- La demande doit pouvoir être résolue en une **séance de deux heures**.
- Les parties peuvent contacter Endispute™ avant de déposer une demande pour confirmer qu'il s'agit d'un forum approprié.

Accessibilité

Les parties peuvent déposer une demande en contactant Endispute™. La médiation est menée à l'aide de la plateforme Endispute™.

- La plateforme est disponible en **anglais** et toutes les médiations se déroulent en **anglais**.
- Les frais de médiation s'élèvent à **500 \$USD par partie** pour une durée de deux heures. Il faut compter un supplément de 300 \$USD par heure et par partie pour toute durée supérieure à deux heures.

- Chaque partie peut compter jusqu'à **deux participants**. Les participants supplémentaires coûtent 100 \$USD de plus par heure et par participant.
- Les parties ont besoin d'un téléphone ou d'un ordinateur compatible audio et vidéo pour accéder à la plateforme et participer à la médiation.

Procédure

- Les parties **doivent accepter** de régler leur demande en ayant recours à Endispute™. L'une des parties soumet ensuite la demande à la plateforme **en ligne, par courrier électronique ou par téléphone** (numéro américain).
- Un responsable de dossiers Endispute™ aide les parties à **sélectionner un médiateur** de JAMS.
- Les parties recevront des informations sur la manière d'accéder à la séance de médiation. Ils recevront également une **convention d'honoraires** et un **accord de confidentialité** qu'ils devront remplir et renvoyer avant la séance.
- Le médiateur désigné fera savoir aux parties quels sont les documents dont elles ont besoin. Il s'agit normalement d'un **dossier de médiation d'une page** qui expose les problèmes et l'issue désirée.
- Les parties peuvent également **télécharger des documents** au cours de la médiation.
- Si la médiation n'aboutit pas dans les deux heures, les parties peuvent prolonger la séance de médiation, fixer une autre séance de médiation (en ligne ou en personne) ou suivre d'autres voies de règlement des litiges.

Questions juridiques

- JAMS et ses médiateurs appliquent le [Règlement international de médiation de JAMS](#).
- La participation repose sur le **consentement**.
- La médiation est régie par les lois du lieu où elle se déroule.
- Le droit applicable est celui de l'état de **Californie (États-Unis)**.

Exécution

- Les accords conclus lors des séances de médiation sont signés par les deux parties et transmis à la plateforme.
- Un accord n'est **juridiquement contraignant** que lorsqu'il a été écrit et signé par les parties.
- Endispute™ n'est pas impliqué dans l'exécution des accords conclus par les parties.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Cette plateforme aide les consommateurs à résoudre les réclamations concernant des biens ou des services achetés en ligne dans l'UE, en Norvège, en Islande ou au Liechtenstein.

- L'**entité responsable** est l'Union européenne.
- La plateforme est **gérée et financée par** la Commission européenne.
- La base légale de cette plateforme se trouve dans le [Règlement \(UE\) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013](#) relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) No 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (**règlement relatif au RLL**).

Critères

- La plateforme peut être utilisée par les consommateurs et les commerçants pour les litiges portant sur des achats en ligne.
- Par « consommateur », on entend toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Par « professionnel », on entend toute personne physique ou toute personne morale qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- La plainte doit concerner un consommateur résidant dans l'UE, en Norvège, en Islande ou au Liechtenstein, et un professionnel établi dans l'UE, en Norvège, en Islande ou au Liechtenstein.
- Les plaintes ne peuvent concerner **uniquement des transactions en ligne** (lorsque le consommateur a commandé

des biens ou des services sur un site web ou par d'autres moyens électroniques).

- Les consommateurs ne peuvent être **destinataires** d'une réclamation que s'ils résident dans un État dans lequel la législation interne prévoit l'utilisation de RAD dans les litiges entre entreprises et consommateurs (actuellement la Belgique, l'Allemagne, le Luxembourg et la Pologne).

Accessibilité

La plateforme se présente sous la forme d'un **site web interactif** offrant un point d'entrée unique aux consommateurs et aux professionnels qui cherchent à résoudre leurs litiges de façon extrajudiciaire.

- La plateforme est disponible dans **toutes les langues de l'UE**, en **islandais** et en **norvégien**. Un **outil de traduction automatique** est également disponible. Les parties peuvent demander que l'issue du litige soit traduite par des professionnels et ce, gratuitement.
- La plateforme est **gratuite**. Les organismes de règlement des litiges peuvent facturer des frais.
- Il existe un **point de contact national** dans chaque État de l'UE, en Norvège, en Islande et au Liechtenstein, qui peut vous aider en cas de problème.
- Les organismes de règlement des litiges disponibles sur la plateforme ont été approuvés par les autorités nationales compétentes pour les **normes de qualité** relatives à l'équité, l'efficacité et la qualité.

Procédure

- L'**enregistrement du compte** est nécessaire pour utiliser l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme. Un consommateur peut introduire une plainte contre tout commerçant en ligne dans l'UE, en Norvège ou au Liechtenstein, que ce commerçant se soit enregistré ou non sur la plateforme. Les parties sont informées par courrier électronique de l'évolution du dossier.
- Le professionnel doit **accepter** la plainte. S'ils la refusent, la plainte sera classée.
- Tout d'abord, les consommateurs tentent de **trouver une solution avec le professionnel directement** (en contactant le professionnel par le biais de la plateforme).
- Si aucune solution n'est trouvée et que le professionnel accepte de soumettre la plainte à un organisme de RAD, les parties pourront alors sélectionner un organisme de RAD approprié par le biais du système. Des informations sur les **tarifs, la couverture géographique et les procédures** sont disponibles pour chaque organisme.
- Les parties disposent de trente (30) jours pour convenir d'un organisme de RAD. Ensuite, l'organisme de RAD dispose de quatre-vingt-dix (90) jours pour rendre une décision, délai qui peut être prolongé pour les dossiers complexes.
- L'organisme de RAD peut **demandeur des documents** et **organiser des réunions** via la plateforme. Il téléchargera également la **décision** sur la plateforme.
- S'il n'y a toujours pas de règlement, les consommateurs sont encouragés à utiliser un autre outil de règlement des litiges en dehors de la plateforme.

Questions juridiques

- Chaque organisme a son propre règlement et ses propres procédures.
- La plateforme est régie par le [Règlement général sur la protection des données](#) (RGPD) de l'UE et le [Règlement interne sur la protection des données](#) (RIPD).

Exécution

- La décision **n'est pas toujours contraignante** ; cela dépend du type d'organisme de RAD choisi. Les parties sont informées si la décision est contraignante.
- La procédure d'**appel et de révision** des décisions de RAD relève de la législation interne et n'est pas du ressort de la plateforme de RLL.

Plateforme RLL COVID-19 RAS de Hong Kong

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Le programme de RLL COVID-19 (« programme ») fournit des services de RLL efficaces en termes de temps et de coûts aux personnes et aux entreprises basées dans la Région administrative spéciale de Hong Kong (« RAS de Hong Kong ») afin de résoudre les litiges locaux et mondiaux de faible valeur liés à la COVID-19.

- L'entité responsable est le Gouvernement de la Région administrative spéciale de Hong Kong.
- La plateforme est **financée** par le Fond antiépidémique du Gouvernement de la Région administrative spéciale de Hong Kong et est **exploitée et gérée** par le Centre international de règlement en ligne des litiges eBRAM Limited (« Centre eBRAM »).
- La plateforme est couverte par l'ordonnance sur les données personnelles (confidentialité) de Hong Kong (Chine) et par d'autres lois et règlements sur la protection des données, le cas échéant.
- La procédure de RLL est régie par un ensemble de règles de procédure (« règlement eBRAM »), sous réserve des modifications que les parties peuvent convenir et que le Centre eBRAM peut accepter.

Critères

- Dans le cadre du programme, la plateforme s'applique aux **litiges découlant de ou en relation avec la COVID-19**, directement ou indirectement ; aux litiges dans lesquels le montant de la demande **ne dépasse pas 500 000 HK\$** ; et aux litiges dans lesquels l'une des parties est un résident de Hong Kong ou une société enregistrée en vertu de l'ordonnance sur les sociétés (Cap. 622 ou l'ancienne Cap. 32) ou l'ordonnance sur l'enregistrement des entreprises (Cap. 310).

- Le programme ne couvre pas les litiges dont l'objet n'est pas arbitral en vertu des lois de la RAS de Hong Kong.
- Les parties sont tenues de conclure un accord de règlement des litiges (« **accord de RLL** ») dans le cadre du programme et de payer des **frais d'enregistrement** à hauteur de 200 HK\$ chacun. Les honoraires des médiateurs et des arbitres seront pris en charge et payés par le Gouvernement de la RAS de Hong Kong.

Accessibilité

- La plateforme prend la forme d'un **site web interactif** doté d'une technologie de vidéoconférence.
- Les parties soumettent leurs affaires par le biais du portail de dépôt d'affaires en ligne de la plateforme.
- La plateforme est disponible en **cantonais, mandarin et anglais**. Les parties indiquent leur langue préférée dans l'accord de RLL mais peuvent demander que la procédure se déroule dans une autre langue au cours de la procédure.

Procédure

- La plateforme adopte un processus de règlement des conflits à plusieurs niveaux, qui comprend une **procédure en trois étapes** : négociation, médiation et arbitrage. Chaque étape sera réalisée dans un court délai afin de résoudre le conflit dans un délai de six semaines (art. 6 à 8 du règlement eBRAM).
- Une fois que l'accord de RLL signé par les parties a été téléchargé sur la plateforme et que la demande a été jugée recevable, le Centre eBRAM en informe le défendeur et l'invite à répondre dans un délai de trois (3) jours civils.

- La procédure est réputée commencer à la date de la notification par le Centre eBRAM de la disponibilité de l'accord de RLL sur la plateforme.
- Les parties tentent d'abord de s'engager dans la **phase de négociation** pour régler leurs différends. La phase de négociation commence à la date de réception de la réponse du défendeur à la demande du demandeur ou de la réponse du demandeur à la demande reconventionnelle du défendeur (le cas échéant).
- Si les parties n'ont pas réglé leur différend dans les trois (3) jours civils suivant le début de la phase de négociation (avec une prolongation possible de 3 jours maximum), la **phase de médiation** de la procédure commence.
- Si les parties ne parviennent pas à un accord de règlement dans les trois (3) jours civils suivant la nomination du médiateur, la **phase d'arbitrage** de la procédure commence.
- L'arbitre notifie aux parties un délai (au plus tard un (1) mois à compter de sa nomination) pour présenter leurs observations.
- Une décision sera prise, et une sentence arbitrale sera rendue, dans les sept (7) jours civils suivant le dépôt de la dernière soumission.
- Chaque étape de la procédure est conduite par un arbitre (art. 11.1 du règlement eBRAM). Au début de chacune des phases de médiation et d'arbitrage, le Centre eBRAM génère une liste de cinq noms parmi lesquels les parties peuvent choisir. Si les parties ne se mettent pas d'accord sur une nomination, le Centre eBRAM désignera l'arbitre (art. 7.1, 8.1 et 11.2 du règlement eBRAM).

Questions juridiques

- Le programme est établi par le Gouvernement de la RAS de Hong Kong et est régi par un protocole d'accord juridiquement contraignant conclu entre le ministère de la Justice de la RAS de Hong Kong et le Centre eBRAM.
- Chacune des parties est tenue de reconnaître qu'elle a lu, compris et accepté les conditions générales des services pour le programme, la déclaration de collecte d'informations personnelles pour le programme, les conditions du contrat de RLL pour le programme ainsi que le règlement eBRAM pour le programme.

- Les lois de la RAS de Hong Kong s'appliquent à toutes les procédures menées dans le cadre de la plateforme.

Exécution

- L'exécution et la mise en œuvre de la sentence sont régies par le règlement eBRAM du programme.
- En ce qui concerne la procédure d'arbitrage, la sentence est définitive et contraignante pour les parties.

Justiça Sem Processo (JUSPRO)

[Visitez le site web](#)

Aperçu

Critères

Accessibilité

Procédure

Questions juridiques

Exécution

Aperçu

Justiça Sem Processo (JUSPRO) offre des services de médiation et de conciliation en ligne pour les réclamations commerciales.

- **JUSPRO est responsable** de la plateforme et en assure la **gestion** et le **financement**.
- La plateforme est régie par la [Loi No 13.105 du 16 mars 2015 relative à la procédure civile \(nouveau Code de procédure civile\)](#) et la [Loi No 13.140/2015 relative à la médiation \(Loi sur la médiation\)](#).

Critères

- La plateforme est utilisée d'un **commun accord** par les parties. Cela se fait soit par le biais d'une clause de règlement des litiges dans un contrat, soit en s'inscrivant volontairement sur la plateforme.
- La plateforme peut être utilisée par toute personne capable de conclure un contrat en vertu de **Code civil brésilien**. Les parties doivent résider au Brésil.

Accessibilité

- JUSPRO est disponible en **portugais**.
- Les **frais** dépendront de la complexité de la demande et de son montant. Les frais doivent être payés en **deux versements égaux**, le premier à la date d'**ouverture** de la procédure et le second lors de sa **conclusion**.
- Les parties décideront qui est responsable du versement des frais. Lorsque l'une des parties est une société associée, c'est elle qui est responsable du paiement des frais.

Procédure

- Une partie **s'inscrit sur le site** à l'aide d'un numéro d'identification de contribuable individuel (CPF) ou d'un numéro d'immatriculation de société (CNPJ), d'un mot de passe, d'une adresse électronique, d'un numéro de téléphone et indique sa préférence pour le mode d'audition.
- Une fois enregistrée, une partie peut soumettre une demande de règlement de litige.
- Une partie peut choisir entre la **médiation** et la **conciliation**. Elle fournit ensuite des informations écrites sur sa demande et télécharge les fichiers pertinents.
- JUSPRO contactera la partie défenderesse et organisera une audition entre les parties en personne ou par vidéoconférence via la plateforme JUSPRO.
- Le médiateur ou le conciliateur peut être **choisi par les parties** ou **nommé par JUSPRO**.
- La procédure prend en moyenne **15 jours**.

Questions juridiques

- La plateforme est régie par les [conditions d'utilisation](#).
- Les parties peuvent choisir d'être représentées par des **avocats**. Ils doivent fournir le CPF et le numéro du barreau brésilien des avocats.

Exécution

- Un accord de règlement conclu dans le cadre de la médiation sera **définitif et contraignant** pour les parties.
- L'accord conclu entre les parties sera validé par la Cour de justice de l'état de São Paulo et sera **judiciairement exécutoire**.

PreSolv360

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

PreSolv360 offre des services de médiation et d'arbitrage en ligne pour les réclamations commerciales.

- Edgcraft Private Solutions Ltd est responsable de la plateforme et en assure la gestion et le financement. Edgcraft Private Solutions Ltd une société privée constituée en Inde.

Critères

- La plateforme est utilisée d'un **commun accord** par les parties. Cela se fait soit par le biais d'une clause de règlement des litiges dans un contrat, soit en s'inscrivant volontairement sur la plateforme.
- La plateforme peut être utilisée par toute personne capable de conclure un contrat en vertu de l'**Indian Contract Act de 1872**. Elle peut être utilisée indépendamment de la **nationalité ou du lieu**.

Accessibilité

Les parties peuvent déposer une demande auprès de PreSolv360 sur son [site web](#).

- PreSolv360 est disponible en **anglais**. La médiation et l'arbitrage se déroulent en **anglais**.
- Le recours aux procédures de règlement des litiges est **payant**. Les parties peuvent contacter la plateforme pour demander une estimation des coûts afférents au règlement de leur litige.
- Le paiement des services sur la plateforme ne peut être effectué qu'en **roupies indiennes**.

Procédure

- Si une clause de règlement des litiges est incluse dans un contrat, les parties peuvent s'inscrire sur le site web.
- Si un litige est déjà survenu, les parties peuvent déposer une demande pour résoudre ce litige sur le site web.
- Les parties peuvent déposer une demande en utilisant un **formulaire en ligne** qui doit comporter l'objet de la demande, son montant et si les parties souhaitent bénéficier d'une médiation ou d'un arbitrage.
- Une fois la demande déposée, l'autre partie reçoit un courrier électronique et doit également s'inscrire sur la plateforme.
- Les parties se verront **attribuer** un représentant compétent de la liste des médiateurs et arbitres de PreSolv360 pour régler leur différend.
- Avec Mediation360, les parties commencent par **négoier**. Si aucun accord n'est trouvé dans les **quatorze (14) jours ouvrables**, la médiation est engagée avec le médiateur désigné.
- En ayant recours à Arbitration360, l'arbitre désigné examine les déclarations de chaque partie ainsi que les preuves avant de rendre une décision définitive et contraignante.
- Le délai de règlement du litige peut prendre entre **3 heures et 45 jours**.

Questions juridiques

- La plateforme est régie par les [conditions générales](#) et les [normes RLL de Presolv360](#).
- La compétence à l'égard des parties repose sur le **consentement**.

- Le droit applicable est le **droit indien**.

Exécution

- Un accord de règlement conclu dans le cadre de la médiation sera définitif et contraignant pour les parties.
- Si les termes du règlement sont consignés dans un **accord de conciliation**, celui-ci aura le même statut et le même effet qu'une sentence arbitrale.
- Les conventions d'arbitrage et les accords de conciliation sont exécutoires en vertu de l'[*Indian Arbitration and Conciliation Act de 1996*](#).

Reclame AQUI

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

Reclame AQUI aide les consommateurs à résoudre les plaintes concernant des biens ou des services achetés auprès de fournisseurs enregistrés au Brésil. Ces plaintes peuvent être recherchées par d'autres consommateurs pour connaître la réputation d'un fournisseur.

- Reclame AQUI est **responsable** de la plateforme et en assure la **gestion** et le **financement**.

Critères

- La plateforme peut être utilisée par **tout consommateur** ayant une plainte contre un fournisseur enregistré auprès de Reclame AQUI.
- La plainte doit être déposée entre un **consommateur résidant au Brésil** et un **fournisseur établi au Brésil**.
- La liste des fournisseurs enregistrés est disponible [ici](#).
- Les consommateurs peuvent demander à un fournisseur de s'enregistrer.
- La demande doit être liée à **l'achat ou à la vente de biens ou de services**.
- Il **n'y a aucun montant minimum ou maximum** ou d'autres critères limitatifs pour introduire une demande de conciliation.

Accessibilité

L'accès et l'utilisation de Reclame AQUI se font par le biais de son [site web](#).

- La plateforme est disponible en **portugais**.
- L'inscription et l'utilisation de la plateforme sont **gratuites** pour le consommateur.

- La plainte est gérée par un **échange de messages et de documents** sur la plateforme. Le consommateur peut également soumettre une plainte à la plateforme via WhatsApp.
- Certaines plaintes peuvent faire l'objet d'une révision si elles contiennent des termes péjoratifs (tels que « crime » ou « blessé ») ou si elles enfreignent les [conditions d'utilisation](#).

Procédure

- Le consommateur **s'inscrit sur le site** en utilisant son numéro d'identification de contribuable individuel (CPF), un mot de passe, une adresse électronique, un numéro de téléphone et d'autres données personnelles. Une fois enregistré, le consommateur peut **déposer une plainte** contre un fournisseur enregistré.
- Dans certains cas, la plateforme permet à la **famille ou aux amis** de déposer une plainte au nom du consommateur, si ce dernier est au courant de la plainte. Dans ces cas, le fournisseur peut contacter la personne qui a déposé la plainte et identifier le consommateur qui est représenté dans la plainte.
- Le fournisseur reçoit une notification concernant la plainte et a la possibilité de fournir une **réponse publique**.
- Le consommateur peut soumettre une évaluation après avoir reçu une réponse. S'il ne reçoit pas de réponse, le consommateur peut soumettre une évaluation après **3 jours** pour les fournisseurs qui répondent à moins de 50 % des plaintes, ou après **30 jours** pour les fournisseurs qui répondent à plus de 50 % des plaintes.
- Les évaluations sont **accessibles au public** et intégrées dans la section du site web consacrée à la réputation de l'entreprise.

- Un consommateur peut demander à retirer sa plainte de la plateforme ; celle-ci sera désactivée dans les **24 heures** suivant sa demande.

Questions juridiques

- Les utilisateurs de Reclame AQUI sont couverts par ses [conditions d'utilisation](#).

Exécution

- La décision est **non contraignante**.
- Il n'y a pas d'autres mesures d'application particulières.

TalkDD

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

TalkDD est la plateforme de RLL du Centre d'arbitrage de Thaïlande (THAC) pour la négociation, la médiation et l'arbitrage des différends.

- THAC est responsable de la plateforme et en assure la gestion et le financement.

Critères

- La plateforme est utilisée d'un **commun accord** par les parties.
- Celle-ci peut être utilisée indépendamment de la **nationalité ou du lieu**.

Accessibilité

Les parties peuvent déposer une demande auprès de TalkDD sur son [site web](#).

- TalkDD est disponible en **thaï** et en **anglais**.
- L'introduction d'une demande donne lieu à des **frais de dossier**.

Procédure

- Une partie doit s'inscrire sur la plateforme TalkDD en remplissant des informations personnelles. Elle recevra un courrier électronique avec un mot de passe à usage unique pour confirmer leur inscription.
- Une fois son profil créé, une partie peut déposer une demande.
- Une partie peut choisir entre trois formes de règlement des litiges : la **négociation**, la **médiation** et l'**arbitrage**.
- Elle sélectionne la catégorie de litige, fournit des informations écrites sur sa demande et télécharge les fichiers pertinents.

Elle invite ensuite l'autre partie ainsi qu'un médiateur. La partie doit s'acquitter des **frais** pour l'envoi de l'invitation.

- La partie qui reçoit la demande sera invitée à consulter les informations de la demande et pourra l'accepter ou la rejeter. Elle peut également choisir un nouveau médiateur.
- Si les parties sont d'accord, la procédure se déroule sur la plateforme TalkDD. Celle-ci comprend des fonctionnalités telles que le chat, la vidéoconférence et un calendrier.
- Si les parties parviennent à un accord, elles peuvent utiliser l'**outil de contractualisation** de TalkDD afin de rédiger les conditions du règlement. Seules les parties sont en mesure de rédiger l'accord ; le médiateur peut toutefois donner son avis ou formuler des propositions.
- L'accord est signé numériquement et devient exécutoire.
- Si les parties ont choisi l'arbitrage, un arbitre décidera des conditions finales et de l'issue de la demande.

Questions juridiques

- La participation repose sur le **consentement**.
- Le droit applicable est le **droit thaïlandais**.
- Les services offerts par TalkDD sont régis par le [Règlement de la THAC](#) sur la médiation et l'arbitrage.

Exécution

- Les accords sont signés par les deux parties et transmis à la plateforme. Ils deviennent des accords **juridiquement contraignants** auxquels il est possible de se référer.
- Le THAC n'est pas impliqué dans l'exécution des accords conclus par les parties.

- Les sentences arbitrales sont exécutoires en vertu de la Convention de New York.

Turismo de Portugal

[Visitez le site web](#)

Aperçu	Critères	Accessibilité	Procédure	Questions juridiques	Exécution
--------	----------	---------------	-----------	----------------------	-----------

Aperçu

La **Commission arbitrale de Turismo de Portugal** apporte son aide pour les demandes de remboursement au titre du **Fonds de garantie des voyages et du tourisme (FGVT)**.

- Turismo de Portugal est responsable de la plateforme et en assure la gestion.
- La Commission arbitrale est une entité régie par la [Loi No 144/2015 de la République portugaise du 8 septembre 2015](#) sur le règlement alternatif des litiges de consommation et par la [Loi No 63 /2011 de la République portugaise du 14 décembre 2011](#) sur l'arbitrage volontaire.
- La base légale du FGVT se trouve dans le [Décret-loi No 61/2011 de la République portugaise du 6 mai 2011](#) relatif à l'accès et à l'exercice de l'activité des agences de voyage et de tourisme. Le FGCT est régi par le [Décret-loi No 17/2018 de la République portugaise du 8 mars 2018](#).

Critères

- La plateforme peut être utilisée par les voyageurs pour les litiges résultant d'une rupture de contrat par des agences de voyage et de tourisme au Portugal (tant à l'arrivée qu'au départ).
- La plateforme ne peut être utilisée que par des voyageurs résidant au Portugal ou dans d'autres États de l'UE / EEE.
- Les demandes doivent porter sur le **remboursement des paiements** effectués par les voyageurs en cas de **services non fournis en raison de l'insolvabilité** de l'agence de voyage et de tourisme, ou en cas de **prestation défectueuse**. Les voyageurs

peuvent également demander le remboursement des **frais supplémentaires** qu'ils ont encourus dans ces cas.

Accessibilité

- Les parties peuvent soumettre une demande à la Commission arbitrale en utilisant son [formulaire en ligne](#).
- Le formulaire est accessible en **portugais** et en **anglais**.
- L'envoi d'une demande est **gratuit**. La Commission arbitrale perçoit des frais administratifs pour chaque affaire qui revient au FGVT.

Procédure

- Le voyageur doit **s'inscrire** sur le site du Turismo de Portugal. Il peut ensuite soumettre une demande d'intervention de la Commission arbitrale par le biais du formulaire en ligne.
- La demande doit comprendre des documents et des informations sur les agences de voyage et de tourisme concernées.
- La demande doit être faite dans les **60 jours** suivant la fin du voyage, l'annulation du voyage, la date de connaissance de l'impossibilité du voyage ou de la fermeture de l'agence.
- Si le formulaire en ligne n'est pas disponible ou n'est pas accessible, le formulaire peut être envoyé par courrier électronique ou par voie postale.
- La Commission arbitrale sera convoquée dans les **10 jours** suivant l'introduction de la demande.
- La Commission arbitrale délibérera dans un délai de **20 jours** et prendra une décision.

- Après avoir pris une décision, Turismo de Portugal en informera l'agence de voyage et de tourisme responsable. Ces derniers devront s'acquitter du montant dû dans un délai de **10 jours**.
- Si le paiement n'est pas effectué dans les 10 jours, le paiement sera retenu par le FGVT.

Questions juridiques

- Les voyageurs peuvent être représentés par un avocat devant la Commission arbitrale.
- Le FGVT est responsable du paiement conformément à la décision de la commission arbitrale. Le FGVT effectuera le paiement **directement aux voyageurs**.
- La plateforme est couverte par le [Règlement général sur la protection des données \(RGPD\)](#) de l'UE.

Exécution

- La décision de la Commission arbitrale est **définitive**.
- Les voyageurs et les agences de voyage et de tourisme peuvent également conclure un accord de règlement, qui peut être ratifié par la Commission arbitrale.

Deuxième partie : Exemples de demandes fréquentes faites par les touristes et les visiteurs

Les scénarios décrits ci-après sont des exemples de demandes fréquentes faites par les touristes et les visiteurs. Ils permettent de comprendre comment les Conventions de la HCCH et certains autres instruments internationaux et régionaux peuvent faciliter l'accès à la justice. Bien que ces scénarios ne tiennent pas compte des instruments nationaux de droit international privé ou d'autres réglementations nationales ou régionales qui peuvent être pertinentes dans des situations particulières, ils n'ont pas vocation à exclure leur application potentielle.

Ces exemples sont purement donnés à titre indicatif et ne constituent pas de conseils juridiques. Ils ne doivent pas être interprétés comme une recommandation visant à résoudre les réclamations par le biais d'un règlement des litiges ou d'une procédure spécifique de règlement des litiges. Les individus peuvent envisager de demander des conseils juridiques s'ils décident de faire une réclamation.

Chaque scénario comprend deux exemples. Pour le premier exemple, afin d'être aussi accessible que possible, les pays ont été sélectionnés sur la base des flux touristiques entrants et sortants les plus populaires¹⁵. Pour le second exemple, afin de démontrer l'utilité maximale des Conventions de la HCCH et d'autres conventions internationales existantes, les pays ont été sélectionnés en se basant, premièrement, sur le fait qu'ils sont parties aux conventions applicables pertinentes et, deuxièmement, sur le fait qu'ils disposent de systèmes juridiques ou d'une langue similaires, ou qu'ils sont voisins de pays où les flux touristiques entrants et sortants sont importants mais qui ne sont pas parties aux conventions applicables pertinentes. Les exemples sont purement hypothétiques.

De plus amples informations sur les Conventions de la HCCH et d'autres instruments régionaux et internationaux auxquels les exemples font référence figurent à la fin du présent document.

Pour les plateformes de RLL qui peuvent aider au règlement des litiges, veuillez consulter la première partie.

¹⁵ Sur la base des données du Tableau de bord de l'OMT de données sur le tourisme, disponible à l'adresse <https://www.unwto.org/fr/unwto-tourism-dashboard>.

Blessure dans un hôtel à l'étranger

Voici un court exemple hypothétique de la manière dont les Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux peuvent être utiles à un touriste ou à un visiteur ayant subi un préjudice lors d'un séjour à l'étranger. Ce qui suit ne doit pas être vu comme un inventaire d'actions à mener et ne doit pas exclure la recherche d'un conseil juridique approprié adapté à la situation particulière et au cadre juridique pertinent. Cet exemple est rédigé de manière pragmatique pour décrire les scénarios dans lesquels une partie lésée peut bénéficier des Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux ou d'une plateforme de RLL pour faire valoir ses droits et intérêts juridiques en rapport avec le préjudice.

Exemple A : Chine-France-États-Unis d'Amérique

- (i) **A** vit à Shanghai (Chine). Elle a réservé un hôtel à Paris (France) pour les vacances.
- (ii) Pour réserver une chambre d'hôtel, **A** est passée par un site de réservation en ligne. La société propriétaire du site de réservation est constituée aux États-Unis d'Amérique.
- (iii) Pour effectuer la réservation, **A** a saisi la destination ainsi que les dates du voyage et a choisi un hôtel dans une liste. Pour confirmer la réservation, **A** a dû saisir les détails du paiement, y compris son nom, son adresse électronique et sa carte de crédit. Le site web a demandé à **A** de confirmer ses coordonnées et d'accepter les conditions générales de réservation.
- (iv) Lorsque **A** a cliqué sur « confirmer », le montant de l'hôtel a été prélevé sur sa carte de crédit. Celle-ci a également reçu un courrier électronique de confirmation de la réservation.
- (v) Pendant son séjour à l'hôtel, **A** a glissé et est tombée en descendant les escaliers dans le hall. Les escaliers étaient mouillés car ils venaient d'être nettoyés ; aucun panneau n'avait été placé pour avertir les clients. Suite à sa chute, **A** s'est blessée à la tête et au cou.
- (vi) **A** a été transportée à l'hôpital en France et a bénéficié de soins d'urgence.
- (vii) Il convient dans un premier temps que **A** vérifie ses assurances de voyage et autres, ainsi que la législation interne en matière de protection des consommateurs, pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que **A** vérifie les conditions générales du site de réservation.
- (viii) Lorsqu'elle a pu voyager en toute sécurité, **A** est rentrée en Chine et a poursuivi les traitements.
- (ix) Il convient que **A** consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
- (x) Si **A** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts en Chine contre l'hôtel en France et contre le site web de réservation constitué aux États-Unis, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés aux défendeurs afin de les informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{16, 17}.

¹⁶ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

¹⁷ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes.

- (xi) L'Autorité centrale en Chine transmettra les actes¹⁸ auprès de l'Autorité centrale en France et aux États-Unis¹⁹.
- (xii) Les autorités françaises et américaines ayant reçu les actes devront ensuite organiser leur notification auprès de l'hôtel et de la société situés sur leur territoire²⁰.
- (xiii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure en Chine peut se poursuivre. En vertu de la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si l'hôtel et la société ne prennent pas part à la procédure²¹.
- (xiv) Si l'affaire se poursuit devant un tribunal chinois, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant de France et des États-Unis. La **Convention HCCH Preuves de 1970** pourra s'appliquer^{22, 23}.

18 Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

19 Art. 2 :

Chaque État contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre État contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

20 Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'État requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'État requis.

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement. Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

21 Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparait pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,

et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,

b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,

c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'État requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

22

Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter [l'état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'aperçu des acceptations d'adhésion sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

23

L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale pour l'obtention de preuves selon la Convention HCCH Preuves de 1970. Il existe d'autres voies pour l'obtention de preuves à l'étranger.

- (xv) Le tribunal chinois pourra envoyer une demande²⁴ à l'Autorité centrale en France et aux États-Unis, en vue d'obtenir les éléments de preuve (par ex., une déclaration de témoin ou des documents) dont ils pourraient avoir besoin²⁵.
- (xvi) Les autorités françaises et américaines ayant reçu la demande veilleront à ce que l'acte d'instruction soit accompli et transmis au tribunal chinois.
- (xvii) Si l'acte d'instruction est accompli par l'une de ces méthodes, le tribunal chinois peut tenir compte de cet acte pour rendre sa décision.
- (xviii) Le tribunal chinois peut rendre une décision condamnant l'hôtel et la société au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par A.
- (xix) Pour que la décision rendue en Chine soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment en France et aux États-Unis, A devra se référer à la loi applicable dans chaque pays²⁶.

Autres scénarios

Si A décide d'engager une procédure en France plutôt qu'en Chine, elle peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le MERCOSUR et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que A puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que la France et la Chine soient toutes deux Parties à la même Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et A devra se référer à d'autres cadres juridiques.

²⁴ Art. 1 :
En matière civile ou commerciale, l'autorité judiciaire d'un Etat contractant peut, conformément aux dispositions de sa législation, demander par commission rogatoire à l'autorité compétente d'un autre Etat contractant de faire tout acte d'instruction, ainsi que d'autres actes judiciaires.
Un acte d'instruction ne peut pas être demandé pour permettre aux parties d'obtenir des moyens de preuves qui ne soient pas destinés à être utilisés dans une procédure engagée ou future.
L'expression « autres actes judiciaires » ne vise ni la signification ou la notification d'actes judiciaires, ni les mesures conservatoires ou d'exécution.

²⁵ Art. 2 :
Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume la charge de recevoir les commissions rogatoires émanant d'une autorité judiciaire d'un autre Etat contractant et de les transmettre à l'autorité compétente aux fins d'exécution. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.
Les commissions rogatoires sont transmises à l'Autorité centrale de l'Etat requis sans intervention d'une autre autorité de cet Etat.

²⁶ La Convention Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Celle-ci n'est pas encore entrée en vigueur pour la Chine, la France et les États-Unis.

Exemple B : Bélarus-Kazakhstan-Brésil

- (i) **B** vit à Minsk (Bélarus). Elle a réservé un hôtel à Nur-Sultan (Kazakhstan) pour les vacances.
 - (ii) Pour réserver l'hôtel, **B** est passée par un site de réservation en ligne. La société qui possède le site de réservation est constituée au Brésil.
 - (iii) Pour effectuer la réservation, **B** a saisi la destination ainsi que les dates du voyage et a choisi un hôtel dans une liste. Pour confirmer la réservation, **B** a dû saisir les détails du paiement, notamment son nom, son adresse électronique et sa carte de crédit. Le site web a demandé à **B** de confirmer ses coordonnées et d'accepter les conditions générales de réservation.
 - (iv) Lorsque **B** a cliqué sur « confirmer », le montant de l'hôtel a été prélevé sur sa carte de crédit. Celui-ci a également reçu un courrier électronique de confirmation de la réservation.
 - (v) Pendant son séjour à l'hôtel, **B** a glissé et est tombée en descendant les escaliers dans le hall. Les escaliers étaient mouillés car ils venaient d'être nettoyés ; aucun panneau n'avait été placé pour avertir les clients. Suite à sa chute, **B** s'est blessée à la tête et au cou.
 - (vi) **B** a été transportée à l'hôpital au Kazakhstan et a bénéficié de soins d'urgence.
 - (vii) Il convient dans un premier temps que **B** vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient que **B** vérifie également les conditions générales du site de réservation.
 - (viii) Lorsqu'elle a pu voyager en toute sécurité, **B** est rentrée au Bélarus et a poursuivi les traitements.
-
- (ix) Il convient que **B** consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
 - (x) Si **B** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts au Bélarus contre l'hôtel à Minsk et contre le site web de réservation constitué aux États-Unis, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés aux défendeurs afin de les informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{27, 28}.
 - (xi) L'Autorité centrale du Bélarus pourra transmettre les actes ²⁹ aux Autorités centrales du Kazakhstan et du Brésil³⁰.
 - (xii) Les autorités kazakhes et brésiliennes ayant reçu les actes devront ensuite organiser leur notification auprès de l'hôtel et de la société situés sur leur territoire³¹.

²⁷ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

²⁸ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes.

²⁹ Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

³⁰

Art. 2 :

Chaque État contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre État contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

³¹ Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'État requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

- (xiii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure au Bélarus peut se poursuivre. En vertu de la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si l'hôtel et la société ne prennent pas part à la procédure³².
- (xiv) Si l'affaire se poursuit devant un tribunal biélorussien, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant du Kazakhstan et du Brésil. La **Convention HCCH Preuves de 1970** pourra s'appliquer^{33, 34}.
- (xv) Le tribunal biélorussien pourra envoyer une demande³⁵ à l'Autorité centrale du Kazakhstan en vue d'obtenir les éléments de preuve (par ex., une déclaration de témoin ou des documents) dont il pourrait avoir besoin³⁶.

a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,
b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'Etat requis.

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement. Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

³² Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparaît pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,

et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,

b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,

c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'Etat requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

³³ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'[aperçu des acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

³⁴ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale pour l'obtention de preuves selon la Convention HCCH Preuves de 1970. Il existe d'autres voies pour l'obtention de preuves à l'étranger.

³⁵ Art. 1 :

En matière civile ou commerciale, l'autorité judiciaire d'un Etat contractant peut, conformément aux dispositions de sa législation, demander par commission rogatoire à l'autorité compétente d'un autre Etat contractant de faire tout acte d'instruction, ainsi que d'autres actes judiciaires.

Un acte d'instruction ne peut pas être demandé pour permettre aux parties d'obtenir des moyens de preuves qui ne soient pas destinés à être utilisés dans une procédure engagée ou future.

L'expression « autres actes judiciaires » ne vise ni la signification ou la notification d'actes judiciaires, ni les mesures conservatoires ou d'exécution.

³⁶

Art. 2 :

Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume la charge de recevoir les commissions rogatoires émanant d'une autorité judiciaire d'un autre Etat contractant et de les transmettre à l'autorité compétente aux fins d'exécution. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

Les commissions rogatoires sont transmises à l'Autorité centrale de l'Etat requis sans intervention d'une autre autorité de cet Etat.

- (xvi) Les autorités kazakhes et brésiliennes ayant reçu la demande veilleront à ce que l'acte d'instruction soit accompli et transmis au tribunal bélarussien.
- (xvii) Si l'acte d'instruction est accompli par l'une de ces méthodes, le tribunal bélarussien peut tenir compte de cet acte pour rendre sa décision.
- (xviii) Le tribunal bélarussien peut rendre une décision condamnant l'hôtel et la société au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par **B**.
- (xix) Pour que la décision rendue au Bélarus soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment au Kazakhstan et au Brésil, **B** devra se référer à la loi applicable dans chaque pays³⁷.

Autres scénarios

Si **B** décide d'engager une procédure au Kazakhstan plutôt qu'au Bélarus, elle peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. **B** pourrait bénéficier de l'assistance judiciaire sur la base de la [Convention HCCH Accès à la justice de 1980](#)³⁸ ou de la [Convention de Minsk de 1993](#), étant donné que le Bélarus et le Kazakhstan y sont tous deux Parties.

En vertu de la [Convention HCCH Accès à la justice de 1980](#), **B** peut rentrer au Kazakhstan et bénéficier de la même assistance judiciaire que si elle était ressortissante kazakhe³⁹, ou rester au Bélarus et déposer une demande d'assistance judiciaire par l'intermédiaire de l'Autorité centrale du Bélarus qui sera transmise auprès de l'Autorité centrale du Kazakhstan⁴⁰. Le tribunal kazakh ne peut pas facturer de frais supplémentaires à **B** uniquement parce qu'elle vient du Bélarus⁴¹. Si **B** n'obtient pas gain de cause au Kazakhstan, tout paiement de frais peut alors être facilement exécuté dans d'autres États⁴². **B**

³⁷ La Convention Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Elle n'est pas entrée en vigueur pour le Bélarus, le Kazakhstan et le Brésil.

³⁸ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

³⁹ Art. 1 :

Les ressortissants d'un Etat contractant, ainsi que les personnes ayant leur résidence habituelle dans un Etat contractant, sont admis au bénéfice de l'assistance judiciaire en matière civile et commerciale dans chaque Etat contractant dans les mêmes conditions que s'ils étaient eux-mêmes ressortissants de cet Etat et y résidaient habituellement.

Les personnes auxquelles les dispositions de l'alinéa précédent ne s'appliquent pas, mais qui ont eu leur résidence habituelle dans un Etat contractant dans lequel une procédure judiciaire est ou sera engagée, seront néanmoins admises au bénéfice de l'assistance judiciaire aux conditions prévues à l'alinéa précédent, si la cause de l'action découle de cette ancienne résidence habituelle.

Dans les Etats où l'assistance judiciaire existe en matière administrative, sociale ou fiscale, les dispositions du présent article s'appliquent aux affaires portées devant les tribunaux compétents en ces matières.

⁴⁰

Art. 5 :

Lorsqu'il n'est pas présent dans l'Etat requis, le demandeur à l'assistance judiciaire peut, sans préjudice de toute autre voie par laquelle il pourrait soumettre sa demande à l'autorité compétente de cet Etat, présenter sa demande à une autorité expéditrice de l'Etat contractant où il a sa résidence habituelle.

La demande est établie conformément à la formule modèle annexée à la présente Convention. Elle est accompagnée de tous les documents nécessaires, sous réserve du droit pour l'Etat requis de demander des informations ou des documents complémentaires dans les cas appropriés.

Chaque Etat contractant a la faculté de faire connaître que son Autorité centrale réceptrice peut être saisie par toute autre voie ou moyen.

⁴¹ Art. 14 :

Aucune caution ni aucun dépôt, sous quelque dénomination que ce soit, ne peut être exigé en raison de leur seule qualité d'étranger ou de leur seul défaut de domicile ou de résidence dans l'Etat où l'action est intentée, des personnes, physiques ou morales, ayant leur résidence habituelle dans l'un des Etats contractants qui seront demandeurs ou intervenants devant les tribunaux d'un autre Etat contractant.

La même règle s'applique au versement qui serait exigé des demandeurs ou des intervenants pour garantir les frais judiciaires.

⁴² Art. 15 :

disposera du même accès aux copies ou extraits d'actes conservés dans des registres publics au Kazakhstan qu'un ressortissant kazakh⁴³.

Dans la mesure où le Brésil est également Partie à la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, B dispose de la même possibilité de bénéficier de l'assistance judiciaire au Brésil.

Bagages perdus

Voici un court exemple hypothétique de la manière dont les Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux peuvent être utiles à un touriste ou un visiteur dont les bagages ont été perdus par un transporteur public lors d'un voyage international. Ce qui suit ne doit pas être vu comme un inventaire d'actions à mener et ne doit pas exclure la recherche d'un conseil juridique approprié adapté à la situation particulière et au cadre juridique pertinent. Cet exemple est rédigé de manière pragmatique pour décrire les scénarios dans lesquels une partie lésée peut bénéficier des Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux ou d'une plateforme de RLL pour faire valoir ses droits et intérêts juridiques en rapport avec le préjudice.

Exemple C : Canada-RAS de Hong Kong (Chine)

- (i) C vit à Vancouver (Canada). Elle a réservé un vol sur la compagnie aérienne phare de la RAS de Hong Kong (Chine) pour visiter Hong Kong pour les vacances.
 - (ii) C a réservé son vol directement sur le site web de la compagnie aérienne. Lorsqu'elle a acheté son billet, elle a également payé pour deux bagages enregistrés.
 - (iii) À son arrivée à l'aéroport de Vancouver, C s'est rendue au comptoir de la compagnie aérienne et a suivi la procédure d'enregistrement de ses bagages sur son vol. Un agent de la compagnie aérienne a placé ses bagages dans une zone pour qu'ils soient placés dans l'avion.
 - (iv) C a ensuite embarqué sur son vol à destination de Hong Kong.
 - (v) À son arrivée dans la RAS de Hong Kong, C s'est dirigée vers le carrousel à bagages pour récupérer ses bagages. Après un certain temps d'attente, ses bagages ne sont pas arrivés. Elle a parlé à un représentant de la compagnie aérienne qui lui a dit de se rendre à l'hôtel et que la compagnie aérienne la contacterait lorsque les bagages auront été retrouvés.
 - (vi) Le lendemain, C a reçu un appel téléphonique de la compagnie aérienne l'informant que ses bagages avaient été perdus. C n'a reçu aucune indemnisation ou aucun autre avantage de la part de la compagnie aérienne pour la perte de ses bagages.
 - (vii) Il convient dans un premier temps que C vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que C vérifie les conditions générales du site de réservation.
 - (viii) À la fin de ses vacances, C est rentrée au Canada.
-
- (ix) Il convient que C consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.

Les condamnations aux frais et dépens du procès, prononcées dans l'un des Etats contractants contre toute personne dispensée de la caution, du dépôt ou du versement en vertu soit de l'article 14, soit de la loi de l'Etat où l'action est intentée, seront, à la demande du créancier, rendues gratuitement exécutoires dans tout autre Etat contractant.

⁴³ Art. 18 :

En matière civile ou commerciale, les ressortissants d'un Etat contractant, ainsi que les personnes ayant leur résidence habituelle dans un Etat contractant, peuvent, dans les mêmes conditions que les nationaux, se faire délivrer et, le cas échéant, faire légaliser des copies ou des extraits de registres publics ou de décisions de justice dans un autre Etat contractant.

- (x) Si **C** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts au Canada contre la compagnie aérienne hongkongaise, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés aux défendeurs afin de les informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{44, 45}.
- (xi) L'Autorité centrale du Canada pourra transmettre les actes⁴⁶ à l'Autorité centrale de la RAS de Hong Kong⁴⁷.
- (xii) Les autorités hongkongaises ayant reçu les actes devront ensuite organiser leur signification ou notification auprès de la compagnie aérienne située sur leur territoire⁴⁸.
- (xiii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure au Canada peut se poursuivre. En vertu de la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si la compagnie aérienne ne prend pas part à la procédure⁴⁹.

⁴⁴ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

⁴⁵ Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes. Un avocat local pourra fournir des conseils sur ces autres voies.

⁴⁶ Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

⁴⁷

Art. 2 :

Chaque État contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre État contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

⁴⁸ Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'État requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'État requis.

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement.

Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

⁴⁹ Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparaît pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,

et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,

b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,

c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'État requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

- (xiv) Si l'affaire se poursuit devant un tribunal canadien, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant de la RAS de Hong Kong en ce qui concerne les bagages de **C** et les procédures de la compagnie aérienne. Pour ce faire, **C** devra se référer au droit interne⁵⁰.
- (xv) La RAS de Hong Kong et le Canada étant Parties à la **Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (1999)**, ils possèdent tous deux des dispositions nationales pour la protection des bagages⁵¹. Cela signifie que **C** peut se référer aux lois de mise en œuvre de la Convention si elle saisit le tribunal canadien. **C** peut également se référer à la loi canadienne relative à l'indemnisation des bagages perdus ou endommagés⁵². Si l'affaire est portée devant les tribunaux hongkongais, **C** pourrait faire de même en se référant aux dispositions pertinentes de la loi de mise en œuvre de la Convention en vigueur dans cette région⁵³.
- (xvi) Le tribunal canadien peut rendre une décision condamnant la compagnie aérienne au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par **C**.
- (xvii) Pour que la décision rendue au Canada soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment dans la RAS Hong Kong, **C** devra se référer à la loi applicable dans chaque pays⁵⁴.

Autres scénarios

Si **C** décide d'engager une procédure dans la RAS de Hong Kong plutôt qu'au Canada, elle peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le **MERCOSUR** et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que **C** puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que le Canada et la Chine (Hong Kong) soient tous deux Parties à la même Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et **C** devra se référer à d'autres cadres juridiques.

⁵⁰ La Convention HCCH Preuves de 1970 faciliterait l'obtention de preuves à l'étranger. Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'[aperçu des acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États. Le Canada n'étant pas Partie à la Convention, celle-ci ne s'appliquera donc pas.

⁵¹ Art. 17 :
Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. Dans le cas des bagages non enregistrés, notamment des effets personnels, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

⁵² Loi sur le transport aérien (L.R.C., 1985, c. C-26), chapitre III, art. 17, para. 2.
Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. Dans le cas des bagages non enregistrés, notamment des effets personnels, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

⁵³ Ordonnance sur le transport aérien du 5 février 1997, chapitre III, art. 18, para. 1.
Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

⁵⁴ La Convention HCCH Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Celle-ci n'est ni entrée en vigueur pour la RAS de Hong Kong ni pour le Canada.

Exemple D : Argentine-Italie

- (i) **D** vit à Buenos Aires (Argentine). Elle a passé un contrat avec une agence de voyage italienne qui a organisé son voyage sur la compagnie aérienne phare de l'Italie pour se rendre à Florence pour les vacances.
 - (ii) L'agence de voyage a réservé son vol directement sur le site web de la compagnie aérienne. Lorsque l'agent de voyage a acheté son billet, elle a également payé pour deux bagages enregistrés.
 - (iii) À son arrivée à l'aéroport de Buenos Aires, **D** s'est rendue au comptoir de la compagnie aérienne et a suivi les procédures d'enregistrement de ses bagages sur son vol. Un agent de la compagnie aérienne a placé ses bagages dans une zone pour qu'ils soient placés dans l'avion.
 - (iv) **D** a ensuite embarqué sur son vol à destination de Florence.
 - (v) À son arrivée en Italie, **D** s'est dirigée vers le carrousel à bagages pour récupérer ses bagages. Après un certain temps d'attente, ses bagages ne sont pas arrivés. Elle a parlé à un représentant de la compagnie aérienne qui lui a dit de se rendre à l'hôtel et que la compagnie aérienne la contacterait lorsque les bagages auront été retrouvés.
 - (vi) Le lendemain, **D** a reçu un appel téléphonique de la compagnie aérienne l'informant que ses bagages avaient été perdus. **D** n'a reçu aucune indemnisation ou aucun autre avantage de la part de la compagnie aérienne pour la perte de ses bagages.
 - (vii) Il convient dans un premier temps que **D** vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que **D** vérifie les conditions générales du site de réservation.
 - (viii) À la fin de ses vacances, **D** est rentrée en Argentine.
-
- (ix) Il convient que **D** consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
 - (x) Si **D** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts en Argentine contre la compagnie aérienne phare de l'Italie et l'agent de voyage, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés aux défendeurs afin de les informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{55, 56}.
 - (xi) L'Autorité centrale d'Argentine pourra transmettre les actes ⁵⁷ à l'Autorité centrale d'Italie⁵⁸

⁵⁵ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

⁵⁶ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes.

⁵⁷ Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

⁵⁸

Art. 2 :

Chaque État contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre État contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

- (xii) Les autorités italiennes ayant ont reçu les actes devront ensuite organiser leur signification ou notification auprès de la compagnie aérienne et de l'agence de voyage situées sur leur territoire⁵⁹.
- (xiii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure en Argentine peut se poursuivre. En vertu de la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si la compagnie aérienne ne prend pas part à la procédure⁶⁰.
- (xiv) Si l'affaire se poursuit devant un tribunal argentin, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant d'Italie en ce qui concerne les bagages de D et les procédures de la compagnie aérienne. La **Convention HCCH Preuves de 1970** pourra s'appliquer^{61, 62}.
- (xv) Le tribunal argentin peut envoyer une demande⁶³ à l'Autorité centrale en vue d'obtenir les éléments de preuve (par ex., une déclaration de témoin ou des documents) dont il pourrait avoir besoin⁶⁴.

59

Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'État requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

- a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,*
- b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'État requis.*

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement. Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

60

Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparait pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

- a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,*
 - b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,*
- et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.*

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

- a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,*
- b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,*
- c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'Etat requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.*

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

61

Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'[aperçu des acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

62

L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale pour l'obtention de preuves selon la Convention HCCH Preuves de 1970. Il existe d'autres voies pour l'obtention de preuves à l'étranger.

63

Art. 1 :

En matière civile ou commerciale, l'autorité judiciaire d'un Etat contractant peut, conformément aux dispositions de sa législation, demander par commission rogatoire à l'autorité compétente d'un autre Etat contractant de faire tout acte d'instruction, ainsi que d'autres actes judiciaires.

Un acte d'instruction ne peut pas être demandé pour permettre aux parties d'obtenir des moyens de preuves qui ne soient pas destinés à être utilisés dans une procédure engagée ou future.

L'expression « autres actes judiciaires » ne vise ni la signification ou la notification d'actes judiciaires, ni les mesures conservatoires ou d'exécution.

64

Il s'agit des autorités centrales qui ont été désignées par chaque pays.

- (xvi) Les autorités italiennes ayant reçu la demande veilleront à ce que l'acte d'instruction soit accompli et transmis au tribunal argentin.
- (xvii) Si l'acte d'instruction est accompli par l'une de ces méthodes, le tribunal argentin peut tenir compte de cet acte pour rendre sa décision.
- (xviii) L'Argentine et l'Italie étant Parties à la **Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (1999)**, elles possèdent toutes deux des dispositions nationales pour la protection des bagages. Cela signifie que **D** peut se référer aux lois de mise en œuvre de la Convention si elle saisit le tribunal argentin. **D** peut également se référer à la loi argentine relative à l'indemnisation des bagages perdus ou endommagés⁶⁵. Si l'affaire est portée devant les tribunaux italiens, **D** pourrait faire de même en se référant aux dispositions pertinentes de la loi de mise en œuvre de la Convention en vigueur dans cet État⁶⁶.
- (xix) **D** peut également tenter une action en vertu de la **Convention internationale sur les contrats de voyage (CCV) (1970)** contre l'agence de voyage qui a réservé son vol⁶⁷ pour la perte de ses bagages⁶⁸.
- (xx) Le tribunal argentin peut rendre une décision condamnant la compagnie aérienne et l'agence de voyage au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par **D**.
- (xxi) Pour qu'une décision rendue en Argentine soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment en Italie, **D** devra se référer à la loi applicable dans chaque pays⁶⁹.

Autres scénarios

Si **D** décide d'engager une procédure en Italie plutôt qu'en Argentine, elle peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le MERCOSUR et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que **D** puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que l'Argentine et l'Italie soient toutes deux Parties à la même Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et **D** devra se référer à d'autres cadres juridiques.

Art. 2 :

Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume la charge de recevoir les commissions rogatoires émanant d'une autorité judiciaire d'un autre Etat contractant et de les transmettre à l'autorité compétente aux fins d'exécution. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

Les commissions rogatoires sont transmises à l'Autorité centrale de l'Etat requis sans intervention d'une autre autorité de cet Etat.

⁶⁵ Voir [Ley 26451/2008](#), qui transpose le langage exact de la Convention dans le droit argentin.

⁶⁶ Règlement (CE) No 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, art. 3, para. 1.

La responsabilité d'un transporteur aérien communautaire envers les passagers et leurs bagages est régie par toutes les dispositions de la convention de Montréal relatives à cette responsabilité.

⁶⁷ Art. 2 :

1. La présente Convention régit tout contrat de voyage conclu par un organisateur de voyages ou par un intermédiaire de voyages lorsque son établissement principal ou, à défaut d'un tel établissement, sa résidence habituelle, ou l'établissement par l'entremise duquel le contrat de voyage a été conclu, se trouve dans un Etat contractant.

2. La présente Convention s'applique sans préjudice des législations spéciales établissant des dispositions plus favorables à certaines catégories de voyageurs.

⁶⁸ Art 15 :

1. L'organisateur de voyages qui fait effectuer par des tiers des prestations de transport, de logement ou toute autre prestation relative à l'exécution du voyage ou du séjour, répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations, conformément aux dispositions qui les régissent. Il en est de même de tout préjudice causé au voyageur à l'occasion de l'exécution de ces prestations, sauf si l'organisateur de voyages prouve qu'il s'est comporté en organisateur de voyages diligent dans le choix de la personne qui exécute la prestation.

⁶⁹ La Convention Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Celle-ci n'est ni entrée en vigueur pour l'Argentine ni pour l'Italie.

Croisière annulée en raison de mauvaises conditions météorologiques

Voici un court exemple hypothétique de la manière dont les Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux peuvent être utiles à un touriste ou un visiteur ayant réservé une croisière qui est interrompue pendant le voyage à l'étranger. Ce qui suit ne doit pas être vu comme un inventaire d'actions à mener et ne doit pas exclure la recherche d'un conseil juridique approprié adapté à la situation particulière et au cadre juridique pertinent. Cet exemple est rédigé de manière pragmatique pour décrire les scénarios dans lesquels une partie lésée peut bénéficier des Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux ou d'une plateforme de RLL pour faire valoir ses droits et intérêts juridiques en rapport avec le préjudice.

Exemple E : République de Corée-France

- (i) **E** vit à Séoul (République de Corée). Il a réservé une croisière par l'intermédiaire d'une société constituée en France qui propose des croisières au départ des côtes françaises.
- (ii) Pour réserver la croisière, **E** est passé par le site web d'un opérateur de croisières. Sur ce site web, il a sélectionné la croisière qu'il voulait faire, a saisi ses dates de voyage, ses coordonnées et les détails de paiement. Le site web a demandé à **E** de confirmer ses coordonnées et d'accepter les conditions générales de réservation.
- (iii) Lorsque **E** a cliqué sur « confirmer », le montant de la croisière a été prélevé sur sa carte de crédit. Il a également reçu un courrier électronique de confirmation de la réservation.
- (iv) **E** a ensuite pris un vol de la République de Corée vers la France. Il est resté à l'hôtel pour une nuit et a commencé sa croisière le lendemain.
- (v) **E** a embarqué sur le navire le matin. La croisière devait durer plusieurs jours. Cependant, quelques heures seulement après le départ de la croisière, le navire a été contraint de rentrer au port en raison de mauvaises conditions météorologiques. Les autorités ne savaient pas quand les conditions météorologiques allaient s'améliorer pour que la navigation soit à nouveau sûre.
- (vi) La croisière a été annulée. **E** n'a reçu aucune indemnisation ou aucun autre avantage pour l'annulation de la croisière.
- (vii) Il convient dans un premier temps que **E** vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que **E** vérifie les conditions générales du site de réservation.
- (viii) Ne pouvant pas poursuivre la croisière, **E** est rentré en République de Corée.
- (ix) Il convient que **E** consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
- (x) Si **E** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts en République de Corée contre l'opérateur de croisières français, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés aux défendeurs afin de les informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{70, 71}.

⁷⁰ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

⁷¹ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes.

- (xi) L'Autorité centrale de la République de Corée pourra transmettre les acte⁷² à l'Autorité centrale de France⁷³
- (xii) Les autorités françaises ayant reçu les actes devront ensuite organiser leur signification ou notification auprès de l'opérateur de croisières situé sur leur territoire⁷⁴.
- (xiii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure en République de Corée peut se poursuivre. En vertu de la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si l'opérateur de croisières ne prend pas part à la procédure⁷⁵.
- (xiv) Si l'affaire se poursuit devant un tribunal coréen, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant de Turquie. La **Convention HCCH Preuves de 1970** pourra s'appliquer^{76, 77}.

⁷² Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

⁷³

Art. 2 :

Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre Etat contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

⁷⁴

Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'Etat requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'Etat requis.

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement. Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

⁷⁵

Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparait pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,

et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,

b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,

c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'Etat requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

⁷⁶

Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'[aperçu des acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

⁷⁷

L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale pour l'obtention de preuves selon la Convention HCCH Preuves de 1970. Il existe d'autres voies pour l'obtention de preuves à l'étranger.

- (xv) Le tribunal coréen peut envoyer une demande⁷⁸ à l'Autorité centrale de France en vue d'obtenir les éléments de preuve (par ex., une déclaration de témoin ou des documents) dont il pourrait avoir besoin⁷⁹.
- (xvi) Les autorités françaises ayant reçu la demande veilleront à ce que l'acte d'instruction soit accompli et transmis au tribunal coréen.
- (xvii) Si l'acte d'instruction est accompli par l'une de ces méthodes, le tribunal coréen peut tenir compte de cet acte pour rendre sa décision.
- (xviii) Le tribunal coréen rend une décision condamnant l'opérateur de croisières au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par E.
- (xix) Pour qu'une décision rendue en République de Corée soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment en France, E devra se référer à la loi applicable dans chaque pays⁸⁰.

Autres scénarios

Si E décide d'engager une procédure en France plutôt qu'en République de Corée, il peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le **MERCOSUR** et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que E puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que la République de Corée et la France soient toutes deux Parties à la même Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et E devra se référer à d'autres cadres juridiques.

⁷⁸ Art. 1 :

En matière civile ou commerciale, l'autorité judiciaire d'un Etat contractant peut, conformément aux dispositions de sa législation, demander par commission rogatoire à l'autorité compétente d'un autre Etat contractant de faire tout acte d'instruction, ainsi que d'autres actes judiciaires.

Un acte d'instruction ne peut pas être demandé pour permettre aux parties d'obtenir des moyens de preuves qui ne soient pas destinés à être utilisés dans une procédure engagée ou future.

L'expression « autres actes judiciaires » ne vise ni la signification ou la notification d'actes judiciaires, ni les mesures conservatoires ou d'exécution.

⁷⁹ Il s'agit des autorités centrales qui ont été désignées par chaque pays.

Art. 2 :

Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume la charge de recevoir les commissions rogatoires émanant d'une autorité judiciaire d'un autre Etat contractant et de les transmettre à l'autorité compétente aux fins d'exécution. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

Les commissions rogatoires sont transmises à l'Autorité centrale de l'Etat requis sans intervention d'une autre autorité de cet Etat.

⁸⁰ La Convention Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Celle-ci n'est pas entrée en vigueur pour la République de Corée ou la France.

Exemple F : Mexique-Danemark

- (i) F vit à Guadalajara (Mexique). Il a réservé une croisière par l'intermédiaire d'une société constituée au Danemark qui propose des croisières au départ des côtes danoises.
 - (ii) Pour réserver la croisière, F est passé par le site web d'un opérateur de croisières. Sur ce site web, il a sélectionné la croisière qu'il voulait faire, a saisi ses dates de voyage, ses coordonnées et les détails de paiement. Le site web a demandé à F de confirmer ses coordonnées et d'accepter les conditions générales de réservation.
 - (iii) Lorsque F a cliqué sur « confirmer », le montant de la croisière a été prélevé sur sa carte de crédit. Il a également reçu un courrier électronique de confirmation de la réservation.
 - (iv) F a ensuite pris un vol du Mexique vers le Danemark. Il est resté à l'hôtel pour une nuit et a commencé sa croisière le lendemain.
 - (v) F a embarqué sur le navire le matin. La croisière devait durer plusieurs jours. Cependant, quelques heures seulement après le départ de la croisière, le navire a été contraint de rentrer au port en raison de mauvaises conditions météorologiques. Les autorités ne savaient pas quand les conditions météorologiques allaient s'améliorer pour que la navigation soit à nouveau sûre.
 - (vi) La croisière a été annulée. F n'a reçu aucune indemnisation ou aucun autre avantage pour l'annulation de la croisière.
 - (vii) Il convient dans un premier temps que F vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que F vérifie les conditions générales du site de réservation.
 - (viii) Ne pouvant pas poursuivre la croisière, F est rentré au Mexique.
-
- (ix) Il convient que F consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
 - (x) Si F choisit d'introduire une action en dommages et intérêts au Mexique contre l'opérateur de croisières danois, les actes devront généralement être signifiés au défendeur afin de l'informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{81, 82}.
 - (xi) L'Autorité centrale du Mexique peut transmettre les documents⁸³ à l'Autorité centrale du Danemark⁸⁴

⁸¹ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

⁸² L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes.

⁸³ Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

⁸⁴

Art. 2 :

Chaque État contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre État contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

- (xii) Les autorités danoises ayant reçu les actes devront ensuite organiser leur signification ou notification auprès de l'opérateur de croisières situé sur leur territoire⁸⁵.
- (xiii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure au Mexique peut se poursuivre. En vertu de la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si l'opérateur de croisières ne prend pas part à la procédure⁸⁶.
- (xiv) Alors que l'affaire se poursuit devant un tribunal mexicain, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant du Danemark. La **Convention HCCH Preuves de 1970** pourra s'appliquer^{87, 88}.
- (xv) Le tribunal mexicain peut envoyer une demande⁸⁹ à l'Autorité centrale du Danemark en vue d'obtenir les éléments de preuve (par ex., une déclaration de témoin ou des documents) dont il pourrait avoir besoin⁹⁰.

85

Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'État requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'Etat requis.

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement.

Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

86

Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparait pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,

et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,

b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,

c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'État requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

87

Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'[aperçu des acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

88

L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale pour l'obtention de preuves selon la Convention HCCH Preuves de 1970. Il existe d'autres voies pour l'obtention de preuves à l'étranger.

89

Art. 1 :

En matière civile ou commerciale, l'autorité judiciaire d'un Etat contractant peut, conformément aux dispositions de sa législation, demander par commission rogatoire à l'autorité compétente d'un autre Etat contractant de faire tout acte d'instruction, ainsi que d'autres actes judiciaires.

Un acte d'instruction ne peut pas être demandé pour permettre aux parties d'obtenir des moyens de preuves qui ne soient pas destinés à être utilisés dans une procédure engagée ou future.

L'expression « autres actes judiciaires » ne vise ni la signification ou la notification d'actes judiciaires, ni les mesures conservatoires ou d'exécution.

90

Art. 2 :

- (xvi) Les autorités danoises ayant reçu la demande veilleront à ce que l'acte d'instruction soit accompli et transmis au tribunal mexicain.
- (xvii) Si l'acte d'instruction est accompli par l'une de ces méthodes, le tribunal mexicain peut tenir compte de cet acte pour rendre sa décision.
- (xviii) Le tribunal mexicain peut rendre une décision condamnant l'opérateur de croisières au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par F.
- (xix) Pour qu'une décision rendue au Mexique soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment au Danemark, F devra se référer à la loi applicable dans chaque pays⁹¹.

Autres scénarios

Si F décide d'engager une procédure au Danemark plutôt qu'au Mexique, il peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le MERCOSUR et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que F puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que le Mexique et le Danemark soient tous deux Parties à la même Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et F devra se référer à d'autres cadres juridiques.

Dommmages aux effets personnels survenus lors d'un séjour à l'hôtel

Voici un court exemple hypothétique sur la manière dont les Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux peuvent être utiles à un touriste ou un visiteur dont les effets personnels sont endommagés ou volés après avoir été confiés aux soins d'un hôtel à l'étranger. Ce qui suit ne doit pas être vu comme un inventaire d'actions à mener et ne doit pas exclure la recherche d'un conseil juridique approprié adapté à la situation particulière et au cadre juridique pertinent. Cet exemple est rédigé de manière pragmatique pour décrire les scénarios dans lesquels une partie lésée peut bénéficier des Conventions de la HCCH et d'autres instruments internationaux ou d'une plateforme de RLL pour faire valoir ses droits et intérêts juridiques en rapport avec le préjudice.

Exemple G : Russie-Turquie

- (i) G vit à Saint-Pétersbourg (Russie). Elle a réservé un hôtel à Istanbul (Turquie) pour les vacances.
- (ii) À son arrivée à Istanbul, G s'est enregistrée à l'hôtel et a déposé ses effets personnels dans la chambre qu'elle avait réservée. Il s'agissait de plusieurs objets de valeur, notamment des bijoux et des livres turques en espèces à utiliser pendant ses vacances.
- (iii) G a parlé au concierge de l'hôtel qui, dans le cadre du service standard offert par l'hôtel, a accepté de garder ses objets de valeur dans un coffre.
- (iv) Après plusieurs heures, G est retournée à l'hôtel et a demandé à récupérer ses objets de valeur placés dans le coffre de l'hôtel. Cependant, un membre du personnel de l'hôtel l'a informée du fait que les objets qu'elle avait laissés avaient disparu.
- (v) L'hôtel n'a pas assumé sa responsabilité et G n'a reçu aucune indemnisation ou aucun autre avantage pour la perte de ses effets personnels.

Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume la charge de recevoir les commissions rogatoires émanant d'une autorité judiciaire d'un autre Etat contractant et de les transmettre à l'autorité compétente aux fins d'exécution. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

Les commissions rogatoires sont transmises à l'Autorité centrale de l'Etat requis sans intervention d'une autre autorité de cet Etat.

⁹¹ La Convention Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Celle-ci n'est pas encore entrée en vigueur pour le Mexique et le Danemark.

- (vi) Il convient dans un premier temps que **G** vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que **G** vérifie les conditions générales du site de réservation.
- (vii) À la fin de ses vacances, **G** est rentrée en Russie.
-
- (viii) Il convient que **G** consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Ces conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
- (ix) Si **G** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts en Russie contre l'hôtel d'Istanbul, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés au défendeur afin de l'informer de la procédure. Si la signification ou la notification de ces actes exige qu'ils soient transmis à l'étranger, la **Convention HCCH Notification de 1965** pourra s'appliquer^{92, 93}.
- (x) L'Autorité centrale de Russie peut transmettre les documents⁹⁴ à l'Autorité centrale de Turquie⁹⁵.
- (xi) Les autorités turques ayant reçu les actes devront ensuite organiser leur signification ou notification auprès de l'hôtel situé sur leur territoire⁹⁶.
- (xii) Une fois que les actes pertinents ont été signifiés ou notifiés aux défendeurs, la procédure en Russie peut se poursuivre. Selon la Convention HCCH Notification de 1965, une décision peut être prise même si l'hôtel ne prend pas part à la procédure⁹⁷.

⁹² Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

⁹³ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale de transmission prévue par la Convention HCCH Notification de 1965. Il existe d'autres voies de transmission des actes.

⁹⁴ Art. 3 :

L'autorité ou l'officier ministériel compétents selon les lois de l'Etat d'origine adresse à l'Autorité centrale de l'Etat requis une demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, sans qu'il soit besoin de la légalisation des pièces ni d'une autre formalité équivalente.

La demande doit être accompagnée de l'acte judiciaire ou de sa copie, le tout en double exemplaire.

⁹⁵

Art. 2 :

Chaque État contractant désigne une Autorité centrale qui assume, conformément aux articles 3 à 6, la charge de recevoir les demandes de signification ou de notification en provenance d'un autre État contractant et d'y donner suite. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

⁹⁶

Art. 5 :

L'Autorité centrale de l'État requis procède ou fait procéder à la signification ou à la notification de l'acte :

a) soit selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) soit selon la forme particulière demandée par le requérant, pourvu que celle-ci ne soit pas incompatible avec la loi de l'État requis.

Sauf le cas prévu à l'alinéa premier, lettre b), l'acte peut toujours être remis au destinataire qui l'accepte volontairement.

Si l'acte doit être signifié ou notifié conformément à l'alinéa premier, l'Autorité centrale peut demander que l'acte soit rédigé ou traduit dans la langue ou une des langues officielles de son pays.

La partie de la demande conforme à la formule modèle annexée à la présente Convention, qui contient les éléments essentiels de l'acte, est remise au destinataire.

⁹⁷

Art. 15 :

Lorsqu'un acte introductif d'instance ou un acte équivalent a dû être transmis à l'étranger aux fins de signification ou de notification, selon les dispositions de la présente Convention, et que le défendeur ne comparait pas, le juge est tenu de surseoir à statuer aussi longtemps qu'il n'est pas établi :

a) ou bien que l'acte a été signifié ou notifié selon les formes prescrites par la législation de l'Etat requis pour la signification ou la notification des actes dressés dans ce pays et qui sont destinés aux personnes se trouvant sur son territoire,

b) ou bien que l'acte a été effectivement remis au défendeur ou à sa demeure selon un autre procédé prévu par la présente Convention,

et que, dans chacune de ces éventualités, soit la signification ou la notification, soit la remise a eu lieu en temps utile pour que le défendeur ait pu se défendre.

- (xiii) Si l'affaire se poursuit devant un tribunal russe, il se peut que le juge ait besoin d'éléments de preuve provenant de Turquie. La **Convention HCCH Preuves de 1970** pourra s'appliquer^{98, 99}.
- (xiv) Le tribunal russe peut envoyer une demande¹⁰⁰ à l'Autorité centrale de la Turquie en vue d'obtenir les éléments de preuve (par ex., une déclaration de témoin ou des documents) dont il pourrait avoir besoin¹⁰¹.
- (xv) Les autorités turques ayant reçu la demande veilleront à ce que l'acte d'instruction soit accompli et transmis au tribunal russe.
- (xvi) Si l'acte d'instruction est accompli par l'une de ces méthodes, le tribunal russe peut tenir compte de cet acte pour rendre sa décision.
- (xvii) Le tribunal russe peut rendre une décision condamnant l'hôtel au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par **G**.
- (xviii) Pour qu'une décision rendue en Russie soit reconnue et exécutée dans un autre pays, notamment en Turquie, **G** devra se référer à la loi applicable dans chaque pays¹⁰².

Autres scénarios

Si **G** décide d'engager une procédure en Turquie plutôt qu'en Russie, elle peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le MERCOSUR et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que **G** puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que la Russie et la Turquie soient toutes deux Parties à la même

Chaque Etat contractant a la faculté de déclarer que ses juges, nonobstant les dispositions de l'alinéa premier, peuvent statuer si les conditions suivantes sont réunies, bien qu'aucune attestation constatant soit la signification ou la notification, soit la remise, n'ait été reçue :

a) l'acte a été transmis selon un des modes prévus par la présente Convention,

b) un délai que le juge appréciera dans chaque cas particulier et qui sera d'au moins six mois, s'est écoulé depuis la date d'envoi de l'acte,

c) nonobstant toutes diligences utiles auprès des autorités compétentes de l'Etat requis, aucune attestation n'a pu être obtenue.

Le présent article ne fait pas obstacle à ce qu'en cas d'urgence, le juge ordonne toutes mesures provisoires ou conservatoires.

⁹⁸ Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'[aperçu des acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

⁹⁹ L'application de la Convention dépendra d'une série de facteurs et de considérations, notamment des exigences de la législation locale. Un avocat local sera en mesure de fournir des conseils plus précis. Cet exemple suit la voie principale pour l'obtention de preuves selon la Convention HCCH Preuves de 1970. Il existe d'autres voies pour l'obtention de preuves à l'étranger.

¹⁰⁰ Art. 1 :

En matière civile ou commerciale, l'autorité judiciaire d'un Etat contractant peut, conformément aux dispositions de sa législation, demander par commission rogatoire à l'autorité compétente d'un autre Etat contractant de faire tout acte d'instruction, ainsi que d'autres actes judiciaires.

Un acte d'instruction ne peut pas être demandé pour permettre aux parties d'obtenir des moyens de preuves qui ne soient pas destinés à être utilisés dans une procédure engagée ou future.

L'expression « autres actes judiciaires » ne vise ni la signification ou la notification d'actes judiciaires, ni les mesures conservatoires ou d'exécution.

¹⁰¹

Art. 2 :

Chaque Etat contractant désigne une Autorité centrale qui assume la charge de recevoir les commissions rogatoires émanant d'une autorité judiciaire d'un autre Etat contractant et de les transmettre à l'autorité compétente aux fins d'exécution. L'Autorité centrale est organisée selon les modalités prévues par l'Etat requis.

Les commissions rogatoires sont transmises à l'Autorité centrale de l'Etat requis sans intervention d'une autre autorité de cet Etat.

¹⁰² La Convention Jugements de 2019 faciliterait la circulation, la reconnaissance et l'exécution du jugement. Celle-ci n'est pas encore entrée en vigueur pour la Russie ou la Turquie. Au moment de la rédaction du présent document, la Russie a signé la Convention.

Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et **G** devra se référer à d'autres cadres juridiques.

Exemple H : Uruguay-Espagne

- (i) **H** vit à Montevideo (Uruguay). Elle a réservé un hôtel à Séville (Espagne) pour les vacances.
 - (ii) À son arrivée à Séville, **H** s'est enregistrée à l'hôtel et a déposé ses effets personnels dans la chambre qu'elle avait réservée. Il s'agissait de plusieurs objets de valeur, notamment des bijoux et des euros en espèces à utiliser pendant ses vacances.
 - (iii) **H** a parlé au concierge de l'hôtel qui, dans le cadre du service standard offert par l'hôtel, a accepté de garder ses objets de valeur dans un coffre.
 - (iv) Après plusieurs heures, **H** est retournée à l'hôtel et a demandé à récupérer ses objets de valeur placés dans le coffre de l'hôtel. Cependant, un membre du personnel de l'hôtel l'a informée du fait que les objets qu'elle avait laissés avaient disparu.
 - (v) L'hôtel n'a pas assumé sa responsabilité et **H** n'a reçu aucune indemnisation ou aucun autre avantage pour la perte de ses effets personnels.
 - (vi) Il convient dans un premier temps que **H** vérifie ses assurances de voyage et autres pour savoir si son préjudice est couvert, sous réserve de tout contrat ou cadre juridique pertinent. Il s'agit notamment de s'assurer que les conditions générales pertinentes sont respectées, par exemple si une demande doit être introduite avant la fin d'un voyage ou si un rapport de police doit être établi dans le pays où le préjudice a été subi. Il convient également que **H** devra vérifier les conditions générales du site de réservation.
 - (vii) À la fin de ses vacances, **H** est rentrée en Uruguay.
-
- (viii) Il convient que **H** consulte un avocat local pour obtenir des conseils sur la loi applicable et sur la manière de déposer une demande. Les conseils peuvent porter à la fois sur le droit interne et sur les instruments de la HCCH.
 - (ix) Si **H** choisit d'introduire une action en dommages et intérêts en Uruguay contre l'hôtel de Séville, les actes devront généralement être signifiés ou notifiés au défendeur afin de l'informer de la procédure et les preuves pourront alors être recueillies. La **Convention interaméricaine sur les commissions rogatoires (1975)** pourra s'appliquer¹⁰³. Cette Convention fournit aux particuliers les moyens de mener à bien les procédures de signification et de notification à l'étranger et d'obtention de preuves d'une manière similaire à celle des Conventions de la HCCH¹⁰⁴.
 - (x) Afin de recourir à la Convention, **H** pourra soumettre sa demande par le biais de l'Autorité centrale de l'Uruguay, qui exécuterait une commission rogatoire à transmettre à l'Autorité centrale

¹⁰³ La Convention de Notification de 1965 de la HCCH et la Convention de Preuves de 1970 ne s'appliquent pas car l'Uruguay n'y est pas Partie.

¹⁰⁴ Art. 2 :

La présente Convention s'applique aux commissions rogatoires délivrées à l'occasion d'une instance judiciaire conduite en matière civile ou commerciale par les juges ou tribunaux d'un des États parties à la présente Convention, et qui ont pour objet :

a. L'exécution d'actes de procédure de nature purement formelle, tels que les significations, citations ou assignations à comparaître à l'étranger ;

b. L'obtention de preuves et d'informations à l'étranger, sauf si une réserve est formulée à cet égard [traduction du Bureau Permanent].

Art. 8 :

Les commissions rogatoires sont accompagnées des actes suivants, qui doivent être remis à la personne à qui l'acte, l'assignation ou la citation à comparaître est notifié :

Une copie certifiée conforme de la demande et de ses annexes, ainsi que des mémoires ou décisions qui servent de base à la mesure demandée ;

b. Des informations écrites identifiant les juges ou tribunaux requérants délivrant la commission rogatoire, les délais dont dispose la personne concernée pour agir, et les avertissements éventuels des juges ou tribunaux sur les conséquences de l'inaction ;

c. Le cas échéant, des informations sur l'existence et l'adresse de l'avocat commis d'office ou des sociétés d'assistance judiciaire compétentes dans l'État d'origine [traduction du Bureau Permanent].

- d'Espagne. Effectué par le biais de la Convention, ce processus répondra aux exigences de signification et de notification et facilitera la collecte de preuves pour la procédure uruguayenne.
- (xi) Devant le tribunal, H peut se référer à la **Convention sur la responsabilité des hôteliers quant aux objets apportés par les voyageurs (1962)**. Cette Convention s'applique dans tous les cas où un client d'un hôtel laisse ses effets personnels à l'hôtelier ou à une personne dont l'hôtelier est responsable, et où ces effets personnels sont détériorés, détruits ou soustraits¹⁰⁵. La Convention a été mise en œuvre par la législation interne en Espagne¹⁰⁶.
- (xii) En l'espèce, étant donné que H a laissé ses effets personnels au concierge qui a accepté d'en prendre soin, l'hôtel est responsable de la perte de ses biens. H peut alors être indemnisée de la valeur de ses biens selon le régime prévu par la Convention¹⁰⁷.
- (xiii) Le tribunal uruguayen peut rendre une décision condamnant l'hôtel au paiement de dommages et intérêts pour le préjudice subi par H.
- (xiv) Pour qu'une décision rendue en Uruguay soit reconnue et exécutée en Espagne, la **Convention HCCH Jugements de 2019** pourra s'appliquer¹⁰⁸.
- (xv) La Convention Jugements s'applique étant donné qu'une décision a été rendue en matière civile dans un État contractant¹⁰⁹, et aucune exclusion ne s'applique en l'espèce¹¹⁰.

¹⁰⁵ Art. 1 :

1. Les hôteliers sont responsables, comme dépositaires, de toute détérioration, destruction ou soustraction des objets apportés à l'hôtel par le voyageur qui y descend et y dispose d'un logement.

2. Sont considérés comme apportés à l'hôtel :

(a) les objets qui s'y trouvent pendant le temps où le voyageur dispose du logement ;

(b) les objets dont l'hôtelier ou une personne lui prêtant ses services assume la surveillance, hors de l'hôtel, pendant la période où le voyageur dispose du logement ;

(c) les objets dont l'hôtelier ou une personne lui prêtant ses services assume la surveillance, soit à l'hôtel, soit hors de l'hôtel, pendant une période d'une durée raisonnable, précédant ou suivant celle où le voyageur dispose du logement.

¹⁰⁶ Art. 1783 du Code civil espagnol.

Est également considéré comme nécessaire le dépôt des effets que les voyageurs apportent dans les hôtels et auberges. Les hôteliers et aubergistes en répondent comme des dépositaires, du moment où eux, ou leurs employés ont été avertis, et que les voyageurs, de leur côté, ont observé les précautions qui leur ont été indiquées par les patrons ou leurs employés, pour la garde et conservation de ces effets [traduction du Bureau Permanent].

¹⁰⁷ Art. 1784 du Code civil espagnol.

La responsabilité mentionnée à l'article précédent comprend les dommages causés aux effets personnels des voyageurs par les préposés et employés des auberges et hôtels, ainsi que ceux causés par les étrangers, sauf toutefois ceux qui résultent d'un vol à main armée ou qui sont causés par un autre événement de force majeure [traduction du Bureau Permanent].

¹⁰⁸ Veuillez noter que ce texte est rédigé en supposant que la Convention Jugements soit entrée en vigueur pour l'Uruguay et l'Espagne.

¹⁰⁹ Art. 1 :

1. La présente Convention s'applique à la reconnaissance et à l'exécution des jugements en matière civile ou commerciale. Elle ne recouvre notamment pas les matières fiscales, douanières ou administratives.

2. La présente Convention s'applique à la reconnaissance et à l'exécution, dans un État contractant, d'un jugement rendu par un tribunal d'un autre État contractant.

¹¹⁰ Art. 2.

- (xvi) H fournira une copie du jugement à un tribunal espagnol¹¹¹ qui examinera si le jugement peut être reconnu et exécuté. Par exemple, si l'hôtel a expressément consenti à la compétence du tribunal au cours de la procédure¹¹² ou a comparu devant le tribunal¹¹³.
- (xvii) S'il existe une base de reconnaissance et qu'il n'y a pas de motifs de refus¹¹⁴, le tribunal espagnol peut reconnaître et exécuter la décision rendue en Uruguay¹¹⁵.

Autres scénarios

Si H décide d'engager une procédure en Espagne plutôt qu'en Uruguay, elle peut souhaiter déposer une demande d'assistance judiciaire. Il existe un certain nombre d'instruments et d'accords internationaux qui prévoient que les étrangers disposent du même accès à l'assistance judiciaire que les citoyens et les résidents d'un État. Il s'agit notamment de la **Convention HCCH Accès à la justice de 1980**, et des accords entre la **Communauté des États indépendants**, le MERCOSUR et les États parties à l'**Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)**. Pour que H puisse bénéficier de l'assistance judiciaire, il faudrait que l'Uruguay et l'Espagne soient tous deux Parties à la même Convention. Malheureusement, aucune de ces Conventions ne s'applique en l'espèce et H devra se référer à d'autres cadres juridiques.

Conventions de la HCCH

Les boîtes suivantes sont des fenêtres « pop-up » qui seront incluses à côté des exemples. Le texte surligné est accompagné de références croisées.

-
- 111 Art. 12 :
1. La partie qui requiert la reconnaissance ou qui demande l'exécution doit produire :
 - a) une copie complète et certifiée conforme du jugement ;
 - b) si le jugement a été rendu par défaut, l'original ou une copie certifiée conforme du document attestant que l'acte introductif d'instance ou un acte équivalent a été notifié à la partie défaillante ;
 - c) tout document nécessaire pour établir que le jugement produit ses effets dans l'État d'origine ou, le cas échéant, qu'il est exécutoire dans cet État ;
 - d) dans le cas prévu à l'article 11, un certificat délivré par un tribunal (y compris par une personne autorisée du tribunal) de l'État d'origine attestant que la transaction judiciaire est exécutoire, en tout ou en partie, aux mêmes conditions qu'un jugement dans l'État d'origine.
 2. Si le contenu du jugement ne permet pas au tribunal requis de vérifier que les conditions du présent chapitre sont remplies, ce tribunal peut exiger tout document nécessaire.
 3. Une demande de reconnaissance ou d'exécution peut être accompagnée d'un document relatif au jugement, délivré par un tribunal (y compris par une personne autorisée du tribunal) de l'État d'origine, sous la forme recommandée et publiée par la Conférence de La Haye de droit international privé.
 4. Si les documents mentionnés dans le présent article ne sont pas rédigés dans une langue officielle de l'État requis, ils doivent être accompagnés d'une traduction certifiée dans une langue officielle, sauf si le droit de l'État requis en dispose autrement.
- 112 Art. 5 :
1. Un jugement est susceptible d'être reconnu et exécuté si l'une des exigences suivantes est satisfaite :
 - (e) le défendeur a expressément consenti à la compétence du tribunal d'origine au cours de la procédure dans laquelle le jugement a été rendu ;
- 113 Art. 5 :
1. Un jugement est susceptible d'être reconnu et exécuté si l'une des exigences suivantes est satisfaite :
 - (f) le défendeur a fait valoir ses arguments sur le fond devant le tribunal d'origine sans en contester la compétence dans les délais prescrits par le droit de l'État d'origine, à moins qu'il ne soit évident qu'une contestation de la compétence ou de son exercice aurait échoué en vertu de ce droit ;
- 114 Art. 7.
- 115 Art. 4 :
1. Un jugement rendu par un tribunal d'un État contractant (État d'origine) est reconnu et exécuté dans un autre État contractant (État requis) conformément aux dispositions du présent chapitre. La reconnaissance ou l'exécution ne peut être refusée qu'aux motifs énoncés dans la présente Convention.
 2. Le jugement ne peut pas faire l'objet d'une révision au fond dans l'État requis. Il ne peut y avoir d'appréciation qu'au regard de ce qui est nécessaire pour l'application de la présente Convention.
 3. Un jugement n'est reconnu que s'il produit ses effets dans l'État d'origine et n'est exécuté que s'il est exécutoire dans l'État d'origine.

Convention Notification de 1965

La notification signifie que la personne ou l'entreprise mise en cause est informée de la procédure judiciaire et a la possibilité d'y prendre part. La Convention Notification de 1965 crée des moyens de transmission des actes entre les États. Elle le fait par l'intermédiaire des « Autorités centrales » qui sont chargées de délivrer et de recevoir les demandes. Une [liste des Autorités centrales](#) de chaque Partie contractante est disponible sur le site web de la HCCH.

Les actes peuvent être transmis de deux manières. Tout d'abord, depuis l'autorité ou un officier ministériel d'un État à l'Autorité centrale de l'autre État. Deuxièmement, directement à la personne ciblée par voies diplomatiques ou par voie postale, conformément à la loi et à la politique de l'État d'envoi.

Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La signification ou notification doit avoir lieu après la date d'« entrée en vigueur » pour les deux États.

Les Parties contractantes peuvent s'opposer à certains types de notification. Pour vérifier si un État dans lequel des actes sont envoyés s'est opposé à l'article 8 (par l'intermédiaire des agents diplomatiques ou consulaires) et à l'article 10 (par voie postale et d'autres voies), consultez l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Par exemple, la France s'est opposée à l'article 8 et ce type de notification ne serait donc pas autorisé, mais il le serait aux États-Unis. Étant donné que ni la France ni les États-Unis ne se sont opposés à l'article 10, ce type de notification serait autorisé.

Convention Preuves de 1970

La Convention Preuves de 1970 crée plusieurs voies pour l'obtention de preuves entre les États. Il peut s'agir de preuves matérielles (telles que des documents et des photographies) et de témoignages (lorsqu'une personne se souvient de l'événement). Les preuves sont recueillies par l'intermédiaire des « Autorités centrales », qui sont chargées de formuler et de recevoir les demandes. Une [liste des Autorités centrales](#) de chaque Partie contractante est disponible sur le site web de la HCCH.

Les preuves peuvent être obtenues de deux manières. Tout d'abord, une commission rogatoire émanant d'une autorité ou d'un officier ministériel d'un État et adressée à l'Autorité centrale de l'autre État. Deuxièmement, par la voie diplomatique.

Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Les deux États doivent également avoir accepté que la Convention s'applique. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si les deux États se sont acceptés mutuellement, veuillez consulter l'aperçu des [acceptations d'adhésion](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

Les Parties contractantes peuvent s'opposer à certaines méthodes d'obtention de preuves. Pour vérifier si un État où des éléments de preuve sont demandées s'est opposé au chapitre II (par l'intermédiaire des agents diplomatiques ou consulaires), consultez l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Par exemple, étant donné que ni la France ni les États-Unis ne se sont opposés au chapitre II, cette méthode de collecte des preuves serait autorisée.

Convention Accès à la justice de 1980

La Convention Accès à la justice de 1980 prévoit un accès égal à la justice pour tous les ressortissants ou les personnes ayant leur résidence habituelle dans une autre Partie contractante. Cela comprend l'assistance judiciaire, la garantie des frais, l'accès aux documents et la contrainte par corps. Elle protège les personnes dans d'autres États contre la discrimination en matière d'accès à la justice. Il existe un système d'« Autorités centrales » qui peuvent aider les demandeurs à solliciter l'assistance judiciaire dans

d'autres États. Une [liste des Autorités centrales](#) de chaque Partie contractante est disponible sur le site web de la HCCH.

La Convention comporte quatre parties. La première partie porte sur l'assistance judiciaire, notamment sur la manière dont les demandes d'assistance judiciaire peuvent être déposées à l'étranger. La deuxième partie protège les étrangers contre le paiement d'une somme supplémentaire (une caution ou un dépôt) dans le cadre de procédures à l'étranger. La troisième partie permet aux étrangers d'accéder aux actes des registres publics étrangers. La quatrième partie offre une protection égale aux étrangers contre la contrainte par corps.

La Convention s'appliquera si une personne prend part à une procédure judiciaire dans un État autre que le sien. Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

Convention Élection de for de 2005

La Convention Élection de for de 2005 garantit l'application d'un accord d'élection de for dans un contrat. Un accord d'élection de for consiste à ce que les parties à un contrat conviennent de régler tout litige dans un lieu spécifique. La Convention comporte trois règles de base : (1) le tribunal élu est tenu de connaître du litige ; (2) tout autre tribunal doit refuser de connaître du litige ; et (3) un jugement rendu par le tribunal élu doit être reconnu et exécuté.

La Convention ne s'applique pas aux consommateurs. Cela signifie qu'elle ne s'appliquera à un touriste ou à un visiteur que s'il voyage dans le cadre de son activité professionnelle et que l'employer conclut un contrat en son nom.

La Convention peut s'appliquer si l'accord, y compris les conditions générales de réservation, comporte une clause exclusive d'élection de for. L'État du tribunal qui rend la décision et l'État dans lequel la décision doit être reconnue et exécutée doivent tous deux être Parties à la Convention.

Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. L'accord doit avoir été conclu après la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

Convention Jugements de 2019

La Convention Jugements de 2019 permet aux décisions judiciaires rendues par le tribunal d'un État d'être reconnues et exécutées dans un autre.

La Convention ne s'appliquera qu'après le prononcé d'un jugement. Pour qu'un jugement soit exécuté, l'État qui a rendu la décision et l'État dans lequel la décision doit être exécutée doivent tous deux être Parties à la Convention. **La Convention ne s'appliquera entre deux États que si chaque État ne s'est pas opposé à l'établissement de relations avec l'autre.** Pour vérifier si deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web de la HCCH. Pour vérifier si la Convention s'applique entre deux États, veuillez consulter l'état présent sur le site web de la HCCH. La procédure judiciaire doit avoir commencé après la date d'entrée en vigueur.

Autres instruments internationaux

Convention sur la responsabilité des hôteliers quant aux objets apportés par les voyageurs 1962

La Convention sur la responsabilité des hôteliers quant aux objets apportés par les voyageurs définit la responsabilité d'un hôtelier pour toute détérioration, destruction ou soustraction des objets apportés à l'hôtel par un voyageur. Elle couvre tout objet qui se trouve à l'hôtel pendant le séjour d'un voyageur et dont l'hôtelier, ou une personne travaillant pour lui, était responsable.

Les Parties contractantes sont tenues d'élaborer un droit interne conforme à ces règles. Cela signifie que cette Convention s'appliquera lorsque l'État où se trouve l'hôtel est Partie à la Convention. Pour vérifier si un État est Partie à la Convention, veuillez consulter l'[état des signatures et ratifications](#) sur le site web du Conseil de l'Europe.

Convention internationale relative au contrat de voyage (CCV) (1970)

La Convention internationale relative au contrat de voyage (CCV) fournit un ensemble de règles uniformes pour les contrats de voyage impliquant des agences de voyage. Elle impose des obligations supplémentaires à l'organisateur de voyages pour protéger les droits et les intérêts du voyageur. Cela comprend la responsabilité pour les pertes et les dommages subis lors d'un voyage dans le cadre d'un contrat organisé.

Cette Convention vise à rendre le droit cohérent entre les États. Cela signifie que celle-ci s'appliquera lorsque l'État où le contrat est conclu est Partie à la Convention. Pour vérifier si un État est Partie à la Convention, veuillez consulter l'[état présent](#) sur le site web d'UNIDROIT.

Convention interaméricaine sur les commissions rogatoires (1975)

La Convention interaméricaine sur les commissions rogatoires crée des voies pour la transmission des notifications et l'obtention de preuves. Les commissions rogatoires doivent être transmises par l'intermédiaire des « Autorités centrales » qui sont chargées d'exécuter les demandes. Les Conventions couvrent en grande partie le même sujet que les Conventions HCCH Notification de 1965 et Preuves de 1970.

L'État d'origine de la demande et l'État dans lequel la demande est envoyée doivent tous deux être Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[état des signataires et des ratifications](#) sur le site web de l'OEA. La demande doit être postérieure à la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire (1977)

L'Accord européen sur la transmission des demandes d'assistance judiciaire permet à une personne de déposer une demande d'assistance judiciaire au sein d'une autre Partie contractante. Il existe un système d'autorités expéditrices et réceptrices pour ces demandes. L'autorité expéditrice aidera également les demandeurs à remplir leur demande.

La Convention s'appliquera si une personne a besoin de l'assistance judiciaire dans un État autre que le sien. Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter l'[aperçu des signatures et ratifications](#) sur le site web du Conseil de l'Europe. La demande doit être faite après la date « d'entrée en vigueur » pour les deux États.

Convention de Minsk relative à l'entraide judiciaire et aux relations judiciaires en matière civile, familiale et pénale (1993)

La Convention de Minsk constitue un cadre pour les procédures transfrontières et comprend des dispositions concernant la compétence, la notification, les preuves, la reconnaissance et l'exécution des jugements. Elle vise à donner un accès égal à l'étranger à tous les citoyens des Parties contractantes.

La partie I, section II, porte sur l'octroi de l'assistance judiciaire dans toutes les affaires en matière civile, familiale et pénale. Cela s'étend à la notification d'actes et à l'obtention de preuves. La partie II, section I, porte sur la compétence et la partie III sur la reconnaissance et l'exécution des décisions.

La Convention s'appliquera si une personne prend part à une procédure judiciaire dans un État autre que le sien. Il convient que les deux États soient Parties à la Convention. Pour vérifier si les deux États sont Parties à la Convention, veuillez consulter les [informations relatives au depositaire](#) sur le site web de la Communauté des États indépendants.

Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (1999)

La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (1999) (Convention de Montréal) fournit un ensemble de règles uniformes relatives au transport, notamment de passagers, par avion. Il comporte des dispositions relatives aux passagers, aux bagages et aux marchandises. Cela comprend les dispositions relatives à la responsabilité pour les dommages.

Cette Convention vise à rendre le droit cohérent entre les États. Cela signifie qu'elle s'appliquera lorsque l'État dans lequel la compagnie aérienne est constituée est Partie à la Convention. Pour vérifier si un État est Partie à la Convention, veuillez consulter la [liste des Parties](#) sur le site web de l'OACI.

Accord sur le bénéfice de la gratuité des procédures judiciaires et de l'assistance judiciaire gratuite entre les États parties du Mercosur (2000)

L'Accord MERCOSUR prévoit des normes et des lignes directrices générales pour la gratuité des procès et de l'assistance judiciaire. L'Accord est structuré de manière à permettre aux ressortissants des États du MERCOSUR de bénéficier d'un traitement égal au sein des autres États contractants (art. 1) et de voir les décisions relatives aux prestations reconnues à l'étranger (art. 5).

L'Accord permet aux États d'établir leurs propres procédures pour l'octroi de ces avantages (art. 3). Le fait qu'une personne ait droit ou non à des prestations dépend des critères en vigueur dans chaque État contractant (art. 12). Une fois qu'une personne est jugée éligible, elle se voit garantir l'assistance judiciaire gratuite (art. 9).

L'Accord prévoit également l'exonération de certains frais, tels que ceux afférents aux actes requis dans le cadre d'une demande (art. 13), les frais de justice ou de procédure après l'octroi de la prestation (art. 14) et la protection générale contre le remboursement du tribunal à tout moment (art. 15).

L'Accord ne s'applique actuellement qu'entre le Brésil, le Chili et le Paraguay. L'Accord s'appliquera si une personne prend part à une procédure judiciaire dans un État autre que le sien. Il convient que les deux États soient Parties à l'Accord. La demande doit être faite après le 30 août 2007, date d'« entrée en vigueur » de l'Accord.

Règlement sur les droits des passagers aériens (CE) No 261/2004

Le règlement (CE) No 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE)

No 295/91 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol, au départ ou à destination d'un État membre de l'UE.

Le règlement donne droit aux passagers, en principe, à une indemnisation forfaitaire standardisée en cas de refus d'embarquement (art. 4), d'annulation d'un vol (art. 5) ou de retard important d'un vol (art. 6). L'indemnisation ne sera pas due lorsque l'annulation ou le retard important est dû à des circonstances extraordinaires, que le retard important est inférieur à trois heures à l'arrivée, ou que le transporteur aérien effectif réachemine le passager en temps utile après l'annulation. Un passager doit se voir offrir le choix entre le remboursement du billet et le réacheminement vers sa destination finale en cas d'annulation et de refus d'embarquement et doit bénéficier de rafraîchissements et d'un hébergement, le cas échéant. En fonction de la durée du retard au départ, le passager peut également avoir droit au remboursement du billet ainsi qu'à des rafraîchissements et à un hébergement, le cas échéant.

De plus amples informations sont disponibles sur le [site web You Europe](#).

Accord du Mercosur sur la loi applicable aux contrats internationaux de consommation (2017)

L'Accord MERCOSUR détermine la loi applicable à un contrat international de consommation. Les « consommateurs » sont définis comme des personnes physiques ou morales qui utilisent un produit ou un service dans un contexte de consommation. Les « fournisseurs » sont toute entité qui fournit le bien utilisé par le consommateur. Les contrats de consommation couverts par l'Accord comprennent tout contrat dans lequel le consommateur est un ressortissant ou un résident d'un État autre que celui du fournisseur.

Les États peuvent déterminer la loi applicable au contrat mais sont limités à trois options : (1) la loi de l'État du consommateur, (2) la loi de l'État dans lequel le contrat a été conclu, ou (3) la loi de l'État dans lequel se trouve le siège du prestataire. Si la loi n'est pas déterminée dans le contrat, et que le consommateur passe sa commande depuis son domicile, la loi applicable par défaut sera celle de l'État du consommateur (art. 4). Si la loi n'est pas déterminée et que le consommateur exécute le contrat en dehors de son État, les parties peuvent déterminer la loi à appliquer ou la loi applicable sera celle de l'État dans lequel le contrat a été exécuté (art. 5).

Si la loi est déterminée dans le contrat, celle-ci doit être clairement indiquée afin que le consommateur soit conscient de ce fait et y consente en toute connaissance de cause (art. 6). L'Accord prévoit également une exception pour tous les contrats de tourisme et de voyage, ce qui signifie que ces contrats seront régis par la loi de leur État, quel que soit le lieu où le contrat a été conclu (art. 7).

L'Accord est conclu entre l'Argentine, le Brésil, le Paraguay et l'Uruguay. L'Accord s'appliquera aux procédures dans n'importe lequel des États contractants. Il convient que les deux États soient Parties à l'Accord. L'Accord n'est pas entré en vigueur.