



## LOI DE PROGRAMMATION 2018-2022 ET DE RÉFORME POUR LA JUSTICE

### Article 4

#### La certification des plateformes de résolution amiable des litiges

#### Pourquoi réformer ?

- ▶ Pour sécuriser le cadre juridique de l'offre en ligne de résolution amiable des différends.
- ▶ Parce qu'aujourd'hui, de nombreux sites proposent en ligne des modes alternatifs de résolution des litiges, sans que l'on puisse être certain de la qualité des services offerts.

#### Que prévoit la loi ?

- ▶ L'article 4 crée une **certification facultative** des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage délivrée par des organismes certificateurs accrédités par le COFRAC sur la base d'un cahier des charges publié par arrêté du garde des Sceaux. Ces services en ligne devront respecter un cadre garantissant la **confidentialité** et accomplir leur mission avec **compétence, diligence, indépendance et impartialité**.
- ▶ La certification ne pourra pas être accordée à des plateformes fonctionnant exclusivement grâce à des algorithmes, l'intervention de l'humain restant consubstantielle aux modes de résolution amiable des différends.

Date d'entrée en vigueur	Textes d'application
Immédiate	▶ Décret en Conseil d'État
	▶ Arrêté