



Asamblea General

Distr. general
17 de enero de 2011
Español
Original: inglés

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional

44º período de sesiones

Viena, 27 de junio a 15 de julio de 2011

Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 22º período de sesiones (Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010)

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1-5	2
II. Organización del período de sesiones	6-11	3
III. Deliberaciones y decisiones	12	4
IV. Solución por vía informática de controversias surgidas en el marco de operaciones transfronterizas de comercio electrónico	13-114	4
A. Observaciones generales	14-23	4
B. Ejemplos de sistemas y modelos para la solución de controversias por vía informática (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 5 a 10)	24-30	6
C. Normas para la resolución de controversias por vía informática (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 11 a 18)	31-34	8
D. Cuestiones que pudieran ser objeto de estudio (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 19 a 90)	35-114	9
V. Labor futura	115-117	22



I. Introducción

1. En su 33º período de sesiones (Nueva York, 12 de junio a 7 de julio de 2000), la Comisión procedió a un intercambio preliminar de pareceres sobre las propuestas de incluir en su futuro programa de trabajo el tema de la solución de controversias por vía informática¹. En sus períodos de sesiones 34^{o2} (Viena, 25 de junio a 13 de julio de 2001) y 35^{o3} (Nueva York, 17 a 28 de junio de 2002), la Comisión decidió incluir en su futura labor sobre el comercio electrónico el estudio y la investigación del empleo de la vía informática para la solución de controversias y pidió a los Grupos de Trabajo II (Arbitraje y Conciliación) y IV (Comercio Electrónico) que cooperaran al respecto. En sus períodos de sesiones 39º (Nueva York, 19 de junio a 7 de julio de 2006) a 41º (Nueva York, 16 de junio a 3 de julio de 2008), la Comisión tomó nota de las sugerencias de que se mantuviera la solución de controversias por vía informática como tema de estudio para su labor futura⁴.

2. En su 42º período de sesiones (Viena, 29 de junio a 17 de julio de 2009), la Comisión tuvo ocasión de escuchar una recomendación en el sentido de que se preparara un estudio de la posible labor futura sobre el tema de la solución por vía informática de controversias nacidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, con miras a determinar los tipos de controversias de esa índole que podrían resolverse por vía informática, la procedencia de preparar un reglamento para la solución de controversias por esa vía, la posibilidad o conveniencia de mantener una base de datos única de entidades acreditadas para prestar servicios informáticos destinados a la solución de controversias, y la cuestión de la ejecutoriedad de los laudos dictados en un procedimiento tramitado por vía informática con arreglo a los convenios internacionales pertinentes⁵.

3. En su 43º período de sesiones (Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010), la Comisión tuvo a su disposición una nota de la Secretaría sobre la solución de controversias por vía informática, en la que se resumían las deliberaciones de un coloquio organizado conjuntamente por la Secretaría, el Pace Institute of International Commercial Law, y la Penn State Dickinson School of Law (A/CN.9/706)⁶. La Comisión también tuvo a su disposición una nota del Instituto de Derecho Mercantil Internacional en apoyo de la posible labor futura de la CNUDMI en materia de solución de controversias por vía electrónica, que se reprodujo en el documento A/CN.9/710.

¹ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, quincuagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/55/17)*, párr. 385.

² *Ibid.*, quincuagésimo sexto período de sesiones, *Suplemento núm. 17 (A/56/17)*, párrs. 287 y 311.

³ *Ibid.*, quincuagésimo séptimo período de sesiones, *Suplemento núm. 17 (A/57/17)*, párrs. 180 y 205.

⁴ *Ibid.*, sexagésimo primer período de sesiones, *Suplemento núm. 17 (A/61/17)*, párrs. 183, 186 y 187; sexagésimo segundo período de sesiones, *Suplemento núm. 17 (A/62/17 (Part I))*, párr. 177, y sexagésimo tercer período de sesiones, *Suplemento núm. 17 (A/63/17)*, párr. 316.

⁵ *Ibid.*, sexagésimo cuarto período de sesiones, *Suplemento núm. 17 (A/64/17)*, párr. 338, y A/CN.9/681/Add.2, párr. 4.

⁶ El coloquio, titulado “A Fresh Look at Online Dispute Resolution and Global E-Commerce: Toward a Practical and Fair Redress System for the 21st Century Trader (Consumer and Merchant)”, tuvo lugar en Viena los días 29 y 30 de marzo de 2010.

4. En ese mismo período de sesiones la Comisión convino, además, en que se estableciera un grupo de trabajo que se ocupara de la solución por vía informática de controversias nacidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, particularmente de operaciones entre empresas o entre empresas y consumidores⁷. También se convino en que la forma de la norma jurídica que se preparara sería decidida una vez que se hubiera examinado el tema más en detalle.

5. En los párrafos 5 a 11 del documento A/CN.9/WG.III/WP.104 puede verse una compilación detallada de referencias históricas relativas al examen por la Comisión de la labor actualmente asignada al Grupo de Trabajo.

II. Organización del período de sesiones

6. El Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática), integrado por todos los Estados miembros de la Comisión, celebró su 22º período de sesiones en Viena del 13 al 17 de diciembre de 2010. Asistieron al período de sesiones representantes de los siguientes Estados miembros del Grupo de Trabajo: Alemania, Argentina, Austria, Belarús, Bolivia (Estado Plurinacional de), Canadá, China, Colombia, Egipto, El Salvador, España, Estados Unidos de América, Federación de Rusia, Filipinas, Francia, Honduras, India, Irán (República Islámica del), Israel, Italia, Japón, México, Nigeria, República Checa, República de Corea, Tailandia, Turquía, Ucrania, y Venezuela (República Bolivariana de).

7. Asistieron también al período de sesiones observadores de los siguientes Estados: Ecuador, Eslovaquia, Eslovenia, Indonesia, Panamá, Sudán y Yemen.

8. También asistieron al período de sesiones observadores de las siguientes organizaciones internacionales:

a) *Organizaciones intergubernamentales invitadas*: Comisión Europea;

b) *Organizaciones internacionales no gubernamentales invitadas*: American Bar Association (ABA), American National Standards Institute (ANSI), Asian Domain Name Dispute Resolution Centre (ADNDRC), Asociación Americana de Derecho Internacional Privado (ASADIP), Asociación Suiza de Arbitraje (ASA), Business Software Alliance (BSA), Center for International Legal Education (CILE), Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Consejo de la Abogacía Europea (CCBE), European Legal Studies Institute, Institute of Law and Technology (Universidad Masaryk), Pace Institute of International Commercial Law, Internet Bar Association (IBO), Tribunal de Arbitraje de Madrid, Institute of Commercial Law (Penn State Dickinson School of Law).

9. El Grupo de Trabajo eligió la siguiente Mesa:

Presidente: Sr. Soo-geun OH (República de Corea)

Relator: Sr. Tunde BUSARI (Nigeria)

10. El Grupo de Trabajo tuvo a su disposición los siguientes documentos:

a) Programa provisional anotado (A/CN.9/WG.III/WP.105);

⁷ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 257.*

b) Una nota de la Secretaría relativa a la solución por vía informática de controversias nacidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico (A/CN.9/WG.III/WP.105).

11. El Grupo de Trabajo aprobó el siguiente programa:

1. Apertura del período de sesiones.
2. Elección de la Mesa.
3. Aprobación del programa.
4. Examen de la preparación de una norma jurídica relativa a la solución por vía informática de controversias nacidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico.
5. Otros asuntos.
6. Aprobación del informe.

III. Deliberaciones y decisiones

12. El Grupo de Trabajo inició sus deliberaciones sobre la preparación de una normativa jurídica para la solución por vía informática de controversias nacidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico basándose en el documento A/CN.9/WG.III/WP.105. A continuación, en la sección IV, se recogen las deliberaciones y decisiones del Grupo de Trabajo.

IV. Solución por vía informática de controversias surgidas en el marco de operaciones transfronterizas de comercio electrónico

13. El Grupo de Trabajo examinó la normativa jurídica existente para la solución de controversias por vía informática basándose en el documento A/CN.9/WG.III/WP.105 y en otros documentos que en él se mencionan.

A. Observaciones generales

14. El Grupo de Trabajo recordó el mandato que le fue dado por la Comisión en el sentido de que la labor sobre este tema debería centrarse en la solución por vía informática de controversias (ODR) nacidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, tanto entre empresas como entre empresas y consumidores⁸.

15. En respuesta a una pregunta sobre la relación existente entre la solución de controversias por vía informática (ODR) y la labor del Grupo de Trabajo II (Arbitraje y Conciliación) se explicó que no existía duplicación alguna entre la labor del Grupo de Trabajo III y la del Grupo de Trabajo II, que se dedicaba actualmente a examinar la cuestión de la transparencia en los arbitrajes entablados entre inversionistas y un Estado y que tenía previsto examinar a continuación cuestiones

⁸ Ibid.

relativas al arbitraje comercial internacional. Se señaló que la ODR suscitaba otro tipo de cuestiones relacionadas en particular con la necesidad de resolver con rapidez un gran número de controversias de escaso valor nacidas en su mayoría de operaciones negociadas por vía electrónica, por lo que la Comisión estimó oportuno encomendar a otro grupo de trabajo el tema de la solución de controversias por vía informática.

16. Según la opinión general se carecía de una norma internacionalmente convenida sobre la ODR y era necesario abordar de manera práctica las controversias surgidas de las numerosas operaciones de bajo valor, tanto entre empresas como entre empresas y consumidores, que eran de una gran cuantía en todo el mundo y que requerían una solución rápida, eficaz y económica. A este respecto, muchas delegaciones opinaron que los mecanismos tradicionales de solución de controversias, inclusive la vía judicial, eran inapropiados para resolver este tipo de controversias, pues resultaban demasiado lentos y costosos habida cuenta del valor de las operaciones. También se expresó el parecer de que la ejecución transfronteriza de laudos resultaba difícil, cuando no imposible, al no existir tratados que previeran la ejecución transfronteriza de laudos sobre operaciones realizadas entre empresas y consumidores.

17. Se llegó también a un acuerdo general de que toda norma contemplada por el Grupo de Trabajo debería ser compatible con las normas de la CNUDMI en materia de arbitraje, conciliación y comercio electrónico.

18. Muchos oradores señalaron que la experiencia y el conocimiento en materia de comercio electrónico y la solución de controversias por vía informática (ODR) variaban mucho de un país a otro, por lo que en toda labor que se emprendiera debería tenerse en cuenta ese hecho. Se sugirió que el Grupo de Trabajo formulara recomendaciones flexibles sobre la ODR en que se diera cabida a esa gran diversidad, que era fruto de diferencias culturales y de desarrollo económico, así como al hecho de que el significado de operación de 'escaso valor' difería de un país a otro.

19. Diversos oradores señalaron además que la protección del consumidor respondía a una política de interés público que hacía que la normativa legal aplicable difiriera mucho de un país a otro, por lo que debería evitarse todo planteamiento de la ODR que prescindiera de los derechos del consumidor en el ámbito interno. El Grupo de Trabajo recordó la decisión adoptada al respecto por la Comisión⁹.

20. Varios oradores opinaron que cabría examinar más adelante la forma que revestiría el documento que se preparara (ya fuera una ley modelo, un reglamento, unas directrices o algún otro texto) una vez que se hubieran resuelto las cuestiones de fondo relativas a la solución de controversias por vía informática.

21. Sin perjuicio de lo anterior, se sugirió considerar cuatro tipos de instrumentos: un reglamento simplificado que satisfaga todo requisito exigible en cuanto a la legalidad del proceso; la acreditación exigible de todo proveedor de servicios

⁹ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 256.*

ODR¹⁰; una norma de rango sustantivo para la solución de controversias transfronterizas; y un protocolo sobre la vía ejecutoria transfronteriza.

22. Entre los obstáculos que se mencionaron cabe citar la diversidad lingüística de un país a otro y la necesidad de que los usuarios de la vía ODR puedan comunicarse eficazmente, en su propio idioma, en el curso del procedimiento. Un orador señaló la labor preparatoria de una nueva norma en materia de comunicaciones: *E-Commerce Claims Redress Interchange (ECRI)* que facilitaría la presentación de reclamaciones por los consumidores y el diálogo subsiguiente entre los interesados en un contexto plurilingüe.

23. Se habló también de la financiación de una red mundial para la solución de controversias y sobre la participación eventual de los Estados interesados, así como, en el contexto de la ejecución y la validez del acuerdo de arbitraje, acerca de la idoneidad y la aplicabilidad de la Convención de Nueva York sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras (Convención de Nueva York)¹¹ en los casos resueltos por la vía ODR que culminen con un laudo arbitral, y que conciernan a consumidores. Se hizo mención de las obligaciones impuestas por la Convención de Nueva York.

B. Ejemplos de sistemas y modelos para la solución de controversias por vía informática (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 5 a 10)

24. El Grupo de Trabajo tomó nota de los ejemplos presentados en el documento de trabajo A/CN.9/WG.III/WP.105. Varias delegaciones describieron redes de ODR tanto internas como regionales, así como sus características. Se explicó que la *ICA-Net* es una red regional asiática que ha resuelto con éxito reclamaciones nacidas de operaciones de escaso valor entre empresas y consumidores. Algunos Estados mencionaron eConsumer.gov y EEC-Net, que también mantenían listas de proveedores. Se describieron otros modelos de ODR de ámbito nacional que se consideraron buenos ejemplos. En la experiencia de algunos países, el habilitar a los jueces comarcales para resolver por conciliación controversias de escaso valor permitía que el caso no fuera llevado ante los tribunales.

25. Uno de los modelos de conciliación que se presentó se desarrollaba por etapas: el interesado entraba en una página de Internet en la que se inscribía; a continuación, el interesado facilitaba sus datos personales y describía su agravio en términos que quedaban consignados en cifra; en un plazo de cinco días, el proveedor de este servicio ODR había de notificar por correo electrónico al interesado acerca del siguiente paso que habría de darse en el procedimiento; se destinaba una jornada a las audiencias, celebradas por vía informática, a través de la plataforma ODR del proveedor, en forma de reuniones virtuales entre las partes o entre una de las partes y el conciliador; el dictamen del conciliador no era vinculante. Una ventaja clave de este procedimiento era su accesibilidad a toda parte que deseara utilizarlo.

¹⁰ Por “proveedor de servicios ODR” se entenderá un intermediario que administra el curso informático de las actuaciones y facilita una plataforma ODR para que las partes puedan resolver su controversia por el método que seleccionen. Véase el documento A/CN.9/WG.III/WP.105, párrafo 21.

¹¹ Naciones Unidas, *Treaty Series*, vol. 330, núm. 4735.

26. Otro modelo presentado (mencionado en párrafo 10 del documento A/CN.9/WG.III/WP.105) fue el del *International Centre for Dispute Resolution* (ICDR), división internacional de la *American Arbitration Association* (AAA), que ha creado un proyecto piloto al servicio del recurso a la vía ODR para la solución de controversias entre fabricantes y proveedores. El procedimiento arbitral se abre a través de la plataforma *AAA WebFile* para la presentación de reclamaciones. El demandado dispone de 12 días para responder y exponer sus propios alegatos, a los que el demandante deberá responder en otro plazo de 12 días. Se dispone de otros 12 días para negociar por vía informática. De no llegarse a un arreglo, se abrirá la fase arbitral y se nombrará a un perito técnico (es decir, no letrado) para que actúe de árbitro, el cual examinará el caso sobre la base de los documentos que se presenten y emitirá su laudo en un plazo de 30 días a partir de su nombramiento.

27. Las denominadas “*chargebacks*” (tarjetas de retrocarga), por las que la empresa emisora de la tarjeta puede reembolsar al usuario cuya reclamación comercial prospere, han permitido resolver con éxito un gran número de controversias entabladas por consumidores insatisfechos. Ahora bien, se señaló que este sistema no funcionaría en aquellos países cuyo derecho interno no impusiera a la empresa emisora de la tarjeta de crédito la obligación de reembolso requerida, o en casos en los que el pago se hubiera efectuado por algún medio distinto de la tarjeta de crédito (por ejemplo, por giro telegráfico, tarjeta de débito, cheque). Se señaló también que, según estudios realizados, la utilización de tarjetas de crédito disminuye en todo el mundo y han aumentado espectacularmente los pagos por vía móvil.

28. Tras deliberar, se observó que cabía señalar varias fases en el procedimiento ODR: la fase negociadora, la fase conciliatoria y la fase arbitral.

29. Varios oradores señalaron la utilidad de incorporar a la ODR un servicio de reclamaciones y las denominadas marcas de confianza. Se dijo que los servicios de reclamaciones, la negociación y la conciliación constituían dos métodos para la solución amistosa de controversias que daban muy buen resultado. Se observó también que el Grupo de Trabajo podría sacar muchas enseñanzas del funcionamiento de redes de ODR muy especializadas, como las que se ocupan de la solución por Internet de controversias sobre nombres de dominio. Se sugirió que, además de la *Better Business Bureau* (BBB) y la *Euro-Label* mencionadas en el párrafo 5 del documento A/CN.9/WG.II/WP.105, tal vez fuera útil estudiar la experiencia adquirida con la *TRUSTe*, otra marca de confianza muy difundida.

30. Los oradores insistieron en que se señalara la importancia de la fase negociadora y de la fase conciliatoria del procedimiento entablado por ODR, que habían permitido resolver con éxito la mayoría de los casos, evitándose que los litigios se sometieran a un tribunal arbitral o a una instancia judicial. Se mencionó el ejemplo de *eBay*, un servicio de resolución de reclamaciones que resuelve millones de casos al año, de los que muy pocos solían quedarse sin resolver. Se mencionó también, a este respecto, la vía denominada Resolución Electrónica de Conflictos por el Consumidor (ECODIR), que facilita la negociación entre el comprador y el vendedor y que goza de una tasa de éxito, previa a la intervención del mediador, de un 70% que pasa a ser de hasta el 95% tras la intervención de un mediador, dejando muy pocos casos para ser resueltos por arbitraje. Se convino en que el arbitraje era un componente necesario de la resolución de conflictos por ODR (dado que permite resolver aquellos casos que no se hayan resuelto por ODR en una

etapa inicial), pero varios delegados insistieron en que se tratara de limitar el número de casos que se remitieran a arbitraje, restringiéndolo a aquellos casos que no pudieran resolverse de otro modo.

C. Normas para la resolución de controversias por vía informática (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 11 a 18)

1. Normas existentes (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 11 a 16)

31. El Grupo de Trabajo tomó nota de que no existía ninguna norma legalmente reconocida que fuera aplicable al empleo transfronterizo de la solución de controversias por vía informática (ODR).

32. Se sugirieron algunos otros textos referentes a principios básicos aplicables a la ODR que debía estudiar: las prácticas recomendadas por la *American Bar Association Task Force on E-commerce and ADR*, bajo el título de *Recommended best practices for online dispute resolution service providers*¹²; el *Final Report and Recommendations of the American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce*¹³; el acuerdo sobre solución alternativa de controversias entre *Consumers International* y el *Global Business Dialogue on Electronic Commerce* ("GDBe-Consumers International Agreement")¹⁴; las prácticas recomendadas por la Cámara de Comercio Internacional, en *Resolving disputes online, Best practices for Online Dispute Resolution (ODR) in B2C and C2C transactions 2003*¹⁵; la Recomendación 98/257/CE de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo¹⁶; y la Recomendación de 4 de abril de 2001 de la Comisión Europea relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo no previstos en la Recomendación 98/257/CE¹⁷.

33. Se remitió también, al Grupo de Trabajo, a las deliberaciones de la 11ª Cumbre Anual del *Global Business Dialogue on e-Society* (GBDe), celebrada el 5 de noviembre de 2009 en Munich (Alemania) y al coloquio de 2010 sobre la ODR y el consumidor, que tuvo lugar del 2 al 3 de noviembre de 2010 en Vancouver (Canadá)¹⁸.

2. Normas en curso de estudio (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 17 y 18)

34. Se mencionaron también las propuestas hechas a la Organización de los Estados Americanos (OEA) para informar al Grupo de Trabajo y prestarle ayuda en sus futuras deliberaciones. A este respecto, una delegación pidió que el proyecto de convenio sobre la protección del consumidor, presentado en el marco de la OEA, se

¹² www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf.

¹³ www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf.

¹⁴ www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf.

¹⁵ www.iccwbo.org/uploadedFiles/ICC/policy/e-business/pages/ResolvingDisputesOnline.pdf.

¹⁶ COM (1998) 198 final - Diario Oficial L 115 de 17 de abril de 1998.

¹⁷ COM (2001) 161 - Diario Oficial L 109 de 19 de abril de 2001.

¹⁸ www.odrandconsumers2010.org/.

incluyera entre los materiales de referencia del Grupo de Trabajo. A juicio de algunas delegaciones, los instrumentos del ámbito regional no eran pertinentes en una negociación internacional. Se señaló también que el instrumento “*Blue Button*” (Botón Azul) (A/CN.9/WG.III/WP.105, párr. 18) no era una propuesta para la vía ODR, pero que era un instrumento que cabría utilizar en la preparación de una norma para la ODR.

D. Cuestiones que pudieran ser objeto de estudio (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 19 a 90)

1. Definiciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 19 a 23)

35. Algunos oradores estimaron que la definición de la solución de controversias por vía informática (ODR) dada en el documento A/CN.9/WG.III/WP.105 era demasiado lata, por lo que sugirieron que se limitara su alcance a los aspectos propiamente procesales de un caso tramitado por la vía informática.

36. Pero se observó asimismo que en la medida en que la norma que se preparara no fuera de carácter vinculante, la amplia definición que se daba resultaba apropiada, dado que las partes podían optar por recurrir a ella o no.

37. Se hicieron varias otras sugerencias: la expresión “total o parcialmente informática” (párrafo 20 de A/CN.9/WG.III/WP.105) resultaba ambigua, por lo que debería definirse el término “parcialmente”; convendría que la definición hiciera ver el grado de automatización y simplificación de los trámites que esta tecnología hacía posible y que insistiera en el carácter transfronterizo de las controversias que se resolvieran; convendría que la definición distinguiera entre la vía ODR y otras vías tradicionales para la solución de controversias que también se valían de la tecnología de la información y las comunicaciones electrónicas; prever también la posibilidad de empleo de la tecnología de la información y las comunicaciones en el marco de la vía judicial tradicional; procedería además que esta amplia definición previera la resolución de controversias nacidas de operaciones no necesariamente negociadas por vía informática.

38. Hubo amplio acuerdo en definir esta vía en términos lo bastante amplios para dar cabida a toda novedad tecnológica que pudiera surgir en el futuro, respetándose al mismo tiempo el principio de la neutralidad de los medios tecnológicos.

39. Se propusieron una serie de cuestiones que se dijo que ayudarían a perfilar la definición de la denominada solución de controversias por vía informática (ODR), basándola en información acerca de: los tipos de controversias contemplados; las partes; el carácter nacional o transfronterizo del litigio; el valor en litigio; la intervención o no de un tercero neutral cuya actuación fuera ya sea gratuita o remunerada; la accesibilidad, para las partes, del tercero neutral y la modalidad de la intervención de ese tercero en la solución de la controversia; el arreglo final (por consenso o laudo arbitral); y el efecto previsible de que no se llegara a un arreglo.

40. Hubo acuerdo general en que convenía aplazar el examen de la definición de ODR a una etapa ulterior, en la que se hubieran perfilado mejor los componentes de este concepto.

2. Alcance de la labor emprendida (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 24 a 27)

41. Los delegados tomaron nota del mandato encomendado por la Comisión al Grupo de Trabajo¹⁹. Se sugirió que toda norma que se preparara debería ser también aplicable a las operaciones entre consumidores, es decir, entre personas privadas que no fueran comerciantes. Se tomó nota de que los Estados habían convenido, en el 43° período de sesiones de la Comisión, en que la vía judicial tradicional no resultaba adecuada para dirimir un gran volumen de controversias de escaso valor derivadas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, por lo que se pidió al Grupo de Trabajo que estudiara alguna vía apropiada.

42. Varias delegaciones reiteraron la importancia de que no se invadiera el campo de la normativa interna de protección del consumidor (entre otras razones para no mermar la confianza del consumidor en la ODR) y que el Grupo no había sido facultado para armonizar las legislaciones de protección del consumidor. Varias delegaciones consideraron que el objetivo de la actual labor era establecer un sistema global diferenciado para la solución de controversias surgidas a raíz de operaciones entre empresas y entre empresas y consumidores. Esas delegaciones opinaron que, tratándose de las numerosas operaciones transfronterizas de escaso valor, no era probable que un consumidor acudiera a la vía judicial, dado que las costas resultarían prohibitivas en relación al valor de la compra y porque sería difícil, cuando no imposible, hacer cumplir el laudo. Se observó que, aunque en este tipo de operaciones transfronterizas, no se solía reconocer al consumidor ninguna acción judicial, tal vez convenga que la norma ODR que se prepare reconozca alguna acción ejercitable por el consumidor.

43. Se observó que al recurrir a algún método de solución “amistosa” de la controversia, como pudiera ser el arreglo negociado de la reclamación, la negociación o la conciliación, las partes estarían consintiendo libremente en el arreglo al que se llegara, por lo que no peligraría ningún derecho reconocido por la normativa legal de protección del consumidor. Algunas delegaciones observaron, no obstante, que en el caso del arbitraje sería preciso enunciar alguna norma que amparara al consumidor, lo que llevó a examinar la cuestión más amplia de cuál sería la ley aplicable a un litigio dirimido por ODR. Se preguntó, a este respecto, si el Grupo de Trabajo conseguiría encontrar una vía ejecutoria más sencilla que la prevista por la Convención de Nueva York, dado el escaso valor de las operaciones objeto de controversia y la necesidad de resolverlas con rapidez. Se sugirió también que se incorporaran, a la norma que fuera a ser aplicable a la ODR, los “principios básicos” de la normativa de protección del consumidor.

44. Se sugirió también que cabría ofrecer al consumidor la posibilidad de optar entre proceder al arbitraje con arreglo a lo estipulado en alguna cláusula compromisoria o acogerse al amparo ofrecido por la normativa de protección del consumidor que le fuera aplicable, lo que dejaría abierta la posibilidad de recurrir al arbitraje, caso de ser necesario, sin que se ignorara ningún derecho reconocido al consumidor por la ley aplicable.

¹⁹ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 257.*

45. Se respondió mencionando que, en Europa, el Reglamento Roma I²⁰ invalidaría tal opción, dado que declara aplicable la ley del lugar donde se encuentre el consumidor; por ello, habría que tomar en consideración el problema del conflicto de leyes si se decidía ofrecer esa opción. Se observó que tal vez convenga estudiar alguna opción, como la del “*Blue Button*” que resolviera la cuestión de la ley aplicable, dado que la existencia de múltiples leyes aplicables obstaculizaría el desarrollo del comercio electrónico. Se mencionó, a este respecto, que los pequeños vendedores eran reacios a vender por toda Europa debido a las restricciones que imponía el Reglamento de Roma I y que tal vez el “*Blue Button*” estaba concebido para dar a los consumidores un acceso a una gama más amplia de productos a menor precio.

46. Algunos delegados opinaron que convendría que toda norma aplicable a la ODR obligara al proveedor de estos servicios a denunciar, a la autoridad competente, todo fraude o todo otro acto ilícito del vendedor conforme se sugiere en el acuerdo *Consumers International* de la GDBE.

47. Se sugirió que, a fin de evitar los obstáculos mencionados, solamente pudiera recurrirse a la ODR en ciertos tipos de controversias que no suscitaran los problemas señalados, lo que tal vez abarque la mayor parte de los casos que se dan.

48. Tras deliberar, se concluyó que el Grupo de Trabajo deberá centrar su labor en la búsqueda de una vía apta para la solución de un gran número de reclamaciones de escaso valor, lo que hace probable que toda normativa al respecto afecte al consumidor, por lo que deberá procurarse que esa normativa no infrinja ningún derecho reconocido por la legislación de protección del consumidor.

3. Identificación y autenticación (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 28 a 31)

49. Las deliberaciones hicieron ver que debido al escaso valor de las operaciones y a la necesidad de resolverlas con rapidez tal vez no era necesario prever métodos de identificación y autenticación complejos (párrafos 28 a 31 del documento A/CN.9/WG.III/WP.105). Se mencionó a este respecto el apartado b) del párrafo 2) del artículo 7 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, que dice que el método de identificación o autenticación utilizado deberá ser tan fiable como sea apropiado para los fines para los que vaya a ser utilizado. Se concluyó que el examen de esta cuestión podía postergarse hasta un momento ulterior de las deliberaciones.

4. Apertura de las actuaciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 32 a 36)

50. Varias delegaciones se expresaron en pro de que todo acuerdo para la solución de controversias (A/CN.9/WG.III/WP.105, párr. 35) llevara indicaciones claras que adviertan al consumidor de toda obligación que esté asumiendo y de las consecuencias que pueda tener toda elección contemplada en el acuerdo de la ley aplicable al caso (particularmente cuando esa ley no sea la ley del lugar donde esté ubicado el consumidor), por lo que dicho acuerdo debería figurar aparte de las demás cláusulas del contrato, a fin de hacerlo más visible para el consumidor.

²⁰ Reglamento (CE) núm. 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I).

51. Según uno de los pareceres, las partes deberían quedar libres, para remitir su caso a arbitraje, una vez abierta la conciliación, aun cuando se observó que, cuando no prosperaba la conciliación, raras veces se deseaba recurrir al arbitraje.

52. Una delegación indicó que algunas leyes de protección del consumidor podían disponer que un consumidor no estará obligado por un acuerdo de arbitraje que se haya concertado antes de que surja la controversia. El Grupo de Trabajo entendió que la mayoría de los regímenes nacionales de protección del consumidor permitían a los consumidores concertar acuerdos de arbitraje antes de que surja una controversia.

53. Se sugirió también que el vendedor debería quedar obligado por todo acuerdo de arbitraje desde la fecha en que se concertara, pero que convendría permitir que el consumidor solo quedara obligado por ese acuerdo a partir del momento en que surgiera la controversia. Según otro parecer convendría dar esa opción a las dos partes en el acuerdo de arbitraje, a fin de aclarar en qué momento es aplicable el acuerdo. Se observó que varios Estados requerían una notificación clara y adecuada del arbitraje y de sus consecuencias en una operación entre empresas y consumidores, con una indicación de su carácter obligatorio u optativo, o un acuerdo previo a la controversia para recurrir al arbitraje que se consigne en otro instrumento para asegurar que el consumidor decida con conocimiento de causa.

54. Se expresó el parecer de que tal vez convenga que los organismos de protección del consumidor presten ayuda a los consumidores, ejerciendo incluso su representación, cuando entablen un procedimiento por ODR, a fin de apoyar, en particular, a los que no estén familiarizados con el funcionamiento de la ODR.

55. Se convino, en general, en que se habría de procurar formular un reglamento genérico, sencillo y accesible al usuario, que refleje el escaso valor de las reclamaciones presentadas y la necesidad de resolverlas con rapidez, y que ponga de relieve el método la fase de la conciliación, pues en ella suelen resolverse la mayoría de los casos.

56. Se sugirió que en las formas de comunicación para iniciar el procedimiento y en las comunicaciones que se intercambien se respete el principio de la neutralidad respecto de los medios tecnológicos.

57. Se informó también al Grupo de Trabajo acerca de la labor emprendida por otros órganos en este ámbito, que pudiera facilitarle sus propias deliberaciones, citándose, concretamente, el informe de la reunión en 2007 del Comité Coordinador en materia de Protección del Consumidor de la Asociación de Naciones del Asia Sudoriental (ASEAN), en la que se examinaron las vías de reclamación transfronteriza, en particular la apertura de procedimientos entablados por esas vías.

5. Presentación de la demanda, de los alegatos y del material probatorio (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 37 a 42)

58. Los delegados hicieron varias observaciones sobre la presentación de esos documentos, entre las que cabe citar las de que se evitara toda regla que dificulte el recurso a toda nueva tecnología o método que pueda servir, en el futuro, para la solución de controversias y de que se previeran plazos breves para la presentación de documentos y de pruebas, que coadyuven a agilizar las actuaciones, y se indicó que tal vez cabría inspirarse en el ejemplo de la *Electronic Case Facility*

(WIPO ECAF) de la OMPI, destinada a agilizar las actuaciones. (Esta vía informática permite que todos los interesados en el caso presenten sus comunicaciones por vía electrónica en un mismo sitio de Internet. Toda parte interesada recibe un correo electrónico que le advierte de la comunicación presentada y puede consultar el sitio abierto en cualquier momento).

59. Respecto a la admisibilidad de las pruebas, se observó que el derecho interno de algunos países no admitía la presentación de pruebas por vía electrónica, lo que debería tenerse en cuenta al formular la norma aplicable a la ODR.

60. Se planteó la cuestión de la responsabilidad eventual del proveedor de servicios ODR en orden al intercambio adecuado y puntual de los documentos entre las partes en un procedimiento tramitado por ODR.

6. Número y nombramiento de los conciliadores o de los miembros del tribunal arbitral (A/CN.9/WG.III/ WP.105, párrs. 43 a 45)

61. Se sugirió, respecto de este punto, que se preparara alguna regla para proceder a la designación de un árbitro único en supuestos en los que las partes no se pusieran de acuerdo. Ello suscitó la cuestión de quién se encargaría de hacer esa designación; se mencionó, al respecto, la posibilidad de recurrir a la autoridad encargada de la protección del consumidor o de designar al árbitro tomándolo de una lista de personas facilitada por el proveedor de servicios ODR (que podrá llevarla ya sea en privado o en público). Se convino en que lo esencial era asegurar la imparcialidad y la profesionalidad del árbitro así designado.

62. Se convino en que, por regla general a falta de acuerdo entre las partes, procedería designar un árbitro único, dado el escaso valor previsible de la reclamación comercial presentada y la necesidad de resolverla con rapidez.

63. Hubo consenso en que no era preciso que los conciliadores o los miembros del tribunal arbitral (los terceros neutrales) fueran abogados, aun cuando sí deberían poseer cierta experiencia profesional pertinente y las aptitudes requeridas para resolver el litigio.

64. Además, en aras de la agilidad del procedimiento, algunas delegaciones se declararon partidarias de que los terceros neutrales fueran designados por el proveedor de servicios ODR. Se observó, a este respecto, que convendría cerciorarse de que el proveedor de esos servicios ejercía este cometido con la debida transparencia e imparcialidad.

65. Se insistió en la necesidad de que se previera algún sistema para acreditar a todo tercero neutral que se designara. Se sugirió que se previeran dos fases: la primera para acreditar a la persona designada en función de su pericia técnica y de su experiencia en la solución de controversias; la segunda consistiría en una reconsideración periódica, sobre la base de la información facilitada por los usuarios de ODR, de que los terceros neutrales seguían estando cualificados para desempeñar sus funciones y de que cumplían su cometido con imparcialidad. Se mencionó, al respecto, la *Independent Standards Commission* del *International Mediation Institute*, que dispone de un sistema de acreditación internacional de terceros neutrales aptos para el ejercicio de estas funciones.

7. Imparcialidad e independencia de los conciliadores o de los miembros de un tribunal arbitral (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 46 y 47)

66. Se aceptaron en general varios principios básicos, a saber, los de que la independencia, la neutralidad y la imparcialidad del árbitro son sus atributos básicos, y de que la transparencia del procedimiento arbitral y de la actuación del proveedor de servicios ODR era un factor esencial para que el usuario confiara en la ODR para la solución de sus reclamaciones. Se insistió en la particular importancia de la transparencia para la vía ODR en la que no estaba previsto ningún contacto personal directo entre las partes. Se subrayó también la necesidad de que los árbitros declararan estar disponibles para asumir con puntualidad su cometido y llevar las actuaciones hasta su conclusión.

67. Se estimó que era importante prever algún código de conducta aplicable a todo tercero neutral que hubiera de asumir estas funciones y se mencionaron algunas normas ya existentes que podrían servir de referencia a este respecto, entre las que se citó las “*Recommended Best Practices for ODR*” de la *American Bar Association Task Force on E-commerce and ADR*, así como los *Recommended Best Practices for ODR* y el Código de Conducta Europeo para Mediadores, de 2004²¹.

68. Algunos oradores insistieron en la importancia de que se diera a conocer todo vínculo que pudiera poner en entredicho la imparcialidad de la persona designada para estos cargos, así como la de dar a conocer la remuneración del tercero neutral designado y de velar por la transparencia del procedimiento de pago.

69. Se estimó igualmente importante la imparcialidad de todo proveedor de servicios ODR, dado que tal vez ese proveedor se habría de encargar de designar o nombrar a terceros neutrales para esos cargos, y dado que tal vez habría de supervisar el curso de las actuaciones. Se estimó importante el hecho de que esos proveedores fueran financiados por intereses comerciales y la importancia de que ello se diera a conocer en aras de la transparencia.

70. Se observó que convendría examinar la cuestión de ofrecer a la partes la oportunidad de impugnar el nombramiento de los terceros neutrales, mencionándose que en un modelo se había previsto que esa impugnación se hiciera en un plazo de 15 días a partir del aviso que se diera del nombramiento (Centro internacional para la solución de controversias, ICRD)²², mientras que en otro caso se había previsto un plazo de 48 horas (propuesta ODR de la OEA).

71. Se sugirió también que se facultara a todo proveedor de servicios para sustituir a todo tercero neutral que no estuviera cumpliendo con su cometido y que cualquier reglamento que se preparara debería llevar, en anexo, un formulario que habría de llenar todo tercero neutral acerca de su imparcialidad para el ejercicio de su cargo.

8. Confidencialidad y cuestiones relativas a la seguridad de las comunicaciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 48 a 50)

72. Varios delegados se expresaron a favor de que se previeran algunas excepciones a la plena confidencialidad del laudo arbitral emitido vía ODR, por

²¹ http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf.

²² ICDR International Dispute Resolution Procedures (Including Mediation and Arbitration Rules), Rules Amended and Effective June 1, 2009, Fee Schedule Amended and Effective June 1, 2010.

razón no solo que se iba difundiendo la práctica de dar a conocer el contenido de un laudo sino también de la conveniencia de que se fuera formando un cuerpo de precedentes que sirviera de orientación para todo tercero neutral o toda persona que fuera a intervenir en un procedimiento entablado por ODR. Se citaron varios ejemplos de bases de datos con reseñas de decisiones judiciales o arbitrales, entre las que cabía citar la serie de compilaciones de jurisprudencia de los tribunales sobre textos de la CNUDMI (CLOUT) y las bases de datos del *Court of Arbitration for Sport* y el reglamento ICANN UDRP del Centro de Arbitraje y de Mediación de la OMPI.

73. Según una delegación, si el reglamento previsto había de ser sencillo y ofrecía, por ello, un mayor margen de interpretación (y si se preveía la designación para estos cargos de terceros neutrales sin formación jurídica), la disponibilidad de precedentes sería necesaria para aplicar con coherencia el reglamento para la solución de controversias por ODR.

74. Otra ventaja de dar a conocer el resultado de los arbitrajes era la de alertar al público contra las prácticas profesionales o comerciales de carácter dudoso. Se observó, a este respecto, que si un vendedor se negaba a dar curso a un laudo emitido en su contra, la publicidad de dicho laudo pudiera inducirlo a darle curso.

75. Muchos delegados opinaron que la divulgación del contenido del laudo también promovería el recurso a la vía ODR, al dar a conocer esta vía y sus resultados, y se citó al respecto el ejemplo de los principios ICANN UDRP. Se reconoció además que la publicación de estadísticas de casos en que se recurría a esta vía para la solución de controversias ayudaría a supervisar su buen funcionamiento.

76. Se observó que, a diferencia de la vía de arbitraje comercial tradicional, que preveía el recurso por la vía judicial, un consumidor carecería de esa posibilidad en toda reclamación comercial transfronteriza de escaso valor, por lo que solo dispondría de la ODR, dato que se sugirió como razón adicional para publicar los laudos arbitrales, a reserva de las salvaguardias mencionadas por otros oradores.

77. En cuanto al alcance de la divulgación del contenido de los laudos, muchos oradores opinaron que cabría salvaguardar la información privada de los interesados eliminando, de la reseña que se fuera a dar, los nombres y datos personales de los interesados y todo otro dato de identificación y todo dato privado. Hubo consenso general en que sería útil dar a conocer el contenido de algunos laudos, siempre que se salvaguardaran los datos personales de las partes y se respetaran sus deseos de confidencialidad.

78. Respecto de la conciliación, hubo acuerdo general en que siguieran siendo privadas las deliberaciones del proceso conciliatorio, así como su resultado, al reconocerse que el proceso conciliatorio estaba basado en un acuerdo entre las partes. Además, el hecho de que en la conciliación se respetaban los datos privados incentivaría a las partes a recurrir a esa vía.

79. Se quiso saber cuál sería el alcance del deber de confidencialidad, y si se permitiría que un proveedor de ODR facilitara datos acerca de un vendedor que hubiera sido demandado muchas veces por ODR. Esa información podría ser de interés público, pero se preguntó si la revelación de esos datos violaba el principio de la neutralidad del proveedor.

80. Entre las cuestiones planteadas, cabe citar también la de los criterios de clasificación que habrían de utilizar los proveedores de servicios ODR y la de prever un formato normalizado para la reseña de los casos recopilados que facilitara su consulta; y si se podría exigir a las partes, en un proceso de negociación o conciliación transfronterizo, que mantuvieran confidencial la información recibida.

81. Se estimó que existía un conflicto entre los requisitos de confidencialidad y de transparencia, por lo que se insistió en la necesidad de conciliarlos. Respecto de la formulación de una norma en materia de confidencialidad, se mencionó, el informe “*Confidentiality in International Commercial Arbitration*” de la Asociación de Derecho Internacional. No obstante, se recordó que esas normas se habían elaborado en el contexto de arbitrajes de alto valor.

82. Se convino en la necesidad de imponer a los proveedores de servicios ODR normas de seguridad estrictas en cuanto a la seguridad de los datos intercambiados por ODR, a fin de evitar el acceso no autorizado a datos, tanto con fines comerciales como de otra índole. Se mencionaron como posibles modelos a este respecto las normas ISO 27001 y 27002.

9. Comunicación entre los conciliadores o los miembros de un tribunal arbitral y las partes (A/ A/CN.9/WG.III/WP.105, párrafos 51 a 58)

83. Algunas delegaciones expresaron el parecer de que no sería necesario examinar las cuestiones abordadas en esta sección del documento para preparar una norma sobre la solución de controversias por vía informática (ODR). Se dijo que cada proveedor tendría su propio reglamento, por lo que la integridad del procedimiento aplicable no se vería adversamente afectada. Se mencionó, en particular, que en un contexto ODR probablemente no se necesitarían reglas técnicas para regular el envío y la recepción de las comunicaciones electrónicas, dado que la plataforma ODR²³ transmitiría puntualmente toda la información intercambiada. Se recordó que salvo que las partes hubieran estipulado otra cosa, se aplicarían los ya citados principios previstos en la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico y la Ley Modelo sobre las Firmas Electrónicas, respetándose así la autonomía contractual de las partes.

84. Según otro parecer, en la solución de controversias transfronterizas por vía informática (ODR) se haría un gran uso de las tecnologías de información y comunicaciones, por lo que sería útil disponer de un protocolo común sobre las cuestiones tecnológicas. Se observó que tal vez fuera conveniente que los consumidores y vendedores dispusieran de una única ventana de acceso a la plataforma ODR, a fin de evitar toda confusión dimanante del empleo de distintas interfaces.

85. Tras deliberar, se convino en que las cuestiones planteadas en esta sección eran de carácter más técnico que jurídico, por lo que el Grupo de Trabajo no debería dedicarles demasiado tiempo. Los delegados expresaron el parecer de que deberían respetarse los principios básicos del comercio electrónico enunciados en los textos

²³ Por “plataforma ODR” se entenderá un foro facilitado por el proveedor de servicios ODR. La plataforma ODR podrá ser una plataforma accesible al público en general, como pudiera ser un sitio en Internet (plataforma abierta) o una plataforma de acceso limitado o restringido, como sería el caso de un sistema interno de gestión de archivos informáticos o Intranet (plataforma cerrada). Véase A/CN.9/WG.III/WP.105, párrafo 23.

de la CNUDMI, por lo que cabría aplazar el examen de las cuestiones relativas a las comunicaciones hasta que se hubiera avanzado más en las deliberaciones.

10. Audiencias (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 59 a 62)

86. Se hicieron varias observaciones, a saber, que la documentación ODR debería conservarse únicamente en forma electrónica y que toda reglamentación que se elaborara sobre las audiencias debería mantener un carácter abierto y flexible; se mencionó además que en ciertos modelos de ODR, tales como el reglamento ICANN UDRP, no estaba prevista la celebración de audiencias, salvo en una reducida categoría de casos excepcionales.

11. Representación de las partes y asistencia letrada (A/CN.9/WG.III/WP.105, párr. 36)

87. Se convino, en general, en que las partes tendrían derecho a hacerse representar o a recabar la asistencia de un tercero, en un procedimiento realizado mediante ODR. Se observó que los consumidores tal vez necesitaran asistencia para tener acceso a la plataforma ODR, así como para presentar su caso y que tal vez trataran de obtenerla de organizaciones locales de consumidores, cuyo personal tal vez no fuera letrado, o de algún proveedor de servicios ODR de su propio país, y se mencionó también la necesidad de asistencia para soslayar toda dificultad lingüística de acceso a la plataforma ODR. Respecto a la ayuda prestada por un proveedor de ODR se señaló el riesgo de que esa asistencia fuera en contra del deber de neutralidad de todo proveedor de ODR.

88. Se sugirió también que tal vez fuera obligatorio que el consumidor revelara que recibía asistencia informal de algún tercero. Otro delegado preguntó cuál sería la solución prevista si se descubría que el representante de una de las partes adolecía de algún conflicto de intereses. Algunos delegados recordaron que toda plataforma ofrecida para ODR debería ser de cómodo acceso para el usuario y fácil de utilizar, lo que obviaría la necesidad de tener que recabar asistencia o asesoramiento, cuyo costo pudiera resultar, en la mayoría de los casos, excesivo en relación al valor objeto de la controversia.

12. Lugar del arbitraje (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 64 y 65)

89. Si bien se convino en que el lugar del arbitraje era una consideración de gran importancia por las razones aducidas en el párrafo 65 del documento A/CN.9/WG.III/WP.105, se expresaron diversos pareceres acerca de cuál debería ser ese lugar. Quedó entendido que la regla básica era que competía a las partes determinar el lugar de celebración del arbitraje. Se observó además que en ningún Estado se prohibía por ley que las partes acordaran libremente el lugar del arbitraje. No obstante, algunas delegaciones advirtieron de que en controversias entre un consumidor y una gran empresa el consumidor estaría en una situación desventajosa para determinar ese lugar, por lo que su consentimiento tal vez fuera forzado. En cuanto al acuerdo entre las partes, se sugirió que si la regla aplicable a la ODR indicara cuál habría de ser el lugar del arbitraje, y si las partes optaban por una plataforma ODR, en virtud de esa decisión habrían aceptado ese lugar de arbitraje.

90. A falta de acuerdo de las partes, algunas delegaciones se pronunciaron a favor de que el lugar de arbitraje fuera el lugar donde se encuentre el consumidor, que

gozaría así de la protección de la legislación pertinente de su propio país, y podría además obtener el reconocimiento del laudo ante el tribunal local competente. Según otro parecer, sería preferible que ese lugar fuera el de la ubicación del vendedor, dado que ello evitaría que el consumidor hubiera de tramitar la ejecutoriedad de un laudo reconocido por un tribunal local ante un tribunal extranjero; de este modo, el consumidor podría solicitar la ejecutoriedad del laudo ante el tribunal del lugar donde se hubiera emitido y donde estuvieran ubicados el vendedor y sus bienes.

91. Una delegación sugirió que si el árbitro fuera el encargado de decidir el lugar del arbitraje, en virtud de la regla supletoria que fuera aplicable en ausencia de un acuerdo entre las partes, cabía que el árbitro eligiera el lugar cuyo derecho conociera mejor, que tal vez no fuera el lugar que conviniera a las partes.

92. Según otra sugerencia, cabría designar un único lugar de arbitraje para todos los casos que se fueran a resolver, eliminándose así toda controversia en materia de competencia jurisdiccional y asegurándose la plena coherencia en cuanto a la normativa legal aplicable a la ODR. Se señaló, a este respecto, que el lugar más adecuado sería aquel cuya legislación sobre el arbitraje y cuyo marco legal y jurisdiccional fueran más favorables a la resolución eficaz de estos casos. Se citó como ejemplo el del *Court of Arbitration for Sports* (tribunal de arbitraje en cuestiones de deporte) de Lausanne (Suiza).

93. Se recordó que, a tenor el artículo 6 de la Convención sobre las Comunicaciones Electrónicas, el lugar donde estén ubicados el equipo y la tecnología que sirvan de soporte para el sistema de información utilizado no constituía de por sí un factor determinante del lugar donde se hubiera formado el contrato, por lo que, por analogía, que no cabría determinar el lugar del arbitraje en función del lugar donde estuviera ubicado el proveedor de servicios ODR y sus instalaciones, que podrían además estar ubicadas en diversos lugares a la vez. Se expresó también la opinión de que el lugar del arbitraje podría ser el lugar donde se hubiera firmado el contrato.

94. Algunas delegaciones sugirieron que centrar la atención en la ubicación del vendedor o del consumidor no facilitaría la solución de esta cuestión, por lo que, en vista del ámbito global propuesto para la solución de controversias por vía informática (ODR) y de la gran diversidad de jurisdicciones eventualmente afectadas, así como de la necesidad de dar una solución rápida y sencilla a las controversias sobre operaciones de escaso valor, lo más conveniente sería replantearse la cuestión de la determinación del lugar del arbitraje. Toda nueva regla que se formulara debería tener presentes estas consideraciones, por lo que se sugirió disociar el lugar del arbitraje del territorio de alguna jurisdicción nacional, siguiéndose así el enfoque adoptado por el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias relativas a Inversiones (CIADI) para las controversias dirimidas por arbitraje.

95. Se planteó, a este respecto, la cuestión de si sería aplicable la Convención de Nueva York, pero se decidió postergar el examen de esa cuestión hasta que el Grupo de Trabajo abordara la cuestión de la ejecutoriedad del laudo emitido por ODR.

96. En general, las delegaciones convinieron en la necesidad de que toda regla que se formulara fuera una sencilla y estuviera al alcance del consumidor, por lo que

habría que adoptar una actitud abierta para cuando se examinara ulteriormente esta cuestión.

13. Acuerdo de transacción y clausura de las actuaciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 66 y 67)

97. Se mencionó la diversidad de enfoques del derecho interno respecto de la ejecutoriedad de los denominados acuerdos de transacción, así como respecto de su ejecución eventual a título de contratos o su utilización como base para emitir esas transacciones en forma de laudo arbitral, a fin de que pudieran ser declaradas ejecutorias. Se expresó el parecer de que el Grupo de Trabajo debería examinar la mejor manera de dar cumplimiento a esos acuerdos de transacción, teniendo presente la prioridad de agilizar el proceso de solución.

14. Ejecutoriedad (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 68 a 75)

98. Varios oradores señalaron que el problema de la ejecutoriedad no se daba en los casos resueltos por conciliación, que era la solución que solía darse a la mayoría de las numerosas reclamaciones sobre operaciones de escaso valor, que se presentaban por ODR, por lo que se pasó a examinar la ejecutoriedad del laudo arbitral. Se partió del supuesto, por todos admitido, de que la Convención de Nueva York resultaría aplicable a la ejecución de un laudo arbitral emitido por ODR en controversias transfronterizas entre empresas o entre empresas y consumidores, pero que, por sí sola, la vía ejecutoria ofrecida por esa Convención tal vez no resultara suficiente. Se pasó a examinar otras opciones a que cabría recurrir para lograr que la vía ejecutoria fuera más ágil y viable para este tipo de laudos. Se mencionaron al respecto las ventajas dimanantes del empleo de las denominadas marcas de confianza que daban certeza de que los comerciantes que las utilizaran cumplirían con toda obligación inherente a esas marcas. Otra opción consistiría en exigir alguna forma de acreditación de los comerciantes, que se comprometieran a dar cumplimiento a todo fallo adverso que fuera emitido por ODR. Se dijo, a este respecto, que convendría recopilar datos estadísticos acerca del cumplimiento de estos laudos adversos por los comerciantes afectados. Por último, se subrayó que con un proceso ODR eficaz y oportuno se contribuiría a que las partes cumplieran sus obligaciones.

99. Se convino en general en que toda decisión arbitral emitida por la vía de la ODR debería ser tenida por firme y vinculante, por lo que no procedía prever ninguna vía de recurso, en cuanto al fondo de la controversia, contra esas decisiones, y en que debería dárseles cumplimiento en un plazo una vez dictadas, pero se acabó decidiendo que se volvería a examinar esta cuestión una vez que se hubieran examinado las reglas de derecho sustantivo y procesal aplicables a la resolución de controversias por vía informática.

100. La Secretaría tomó nota de que de encontrarse una norma de ODR que dotara a las partes de un mecanismo de ejecución de los laudos, de modo que el artículo VII 1) de la Convención de Nueva York permitiera recurrir a ese mecanismo, lo que tal vez evitaría problemas con la ejecución de estos laudos con arreglo a otras disposiciones de la Convención de Nueva York.

15. Ley aplicable (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 76 a 81)

101. Muchas delegaciones apoyaron la idea de que se declararan aplicables, a este tipo de controversias, principios de equidad, códigos de conducta, reglamentos generales uniformes u otras reglas sustantivas de equidad, teniéndose así en cuenta la necesidad de respetar debidamente la normativa local de protección del consumidor, y evitándose también todo grave problema de interpretación de la normativa para determinar la ley aplicable a estos casos. Se mencionó a este respecto el acuerdo *GDBe-Consumers International*. Se recordó, no obstante, que la mayoría de los casos tramitados por ODR podrían resolverse en función de lo estipulado en el contrato, sin tener que recurrir a la interpretación de complejos principios jurídicos, y se recordó también que toda regla destinada a la vía de la ODR debería ser de aplicación sencilla, rápida y flexible. Algunos oradores insistieron en que era preciso adoptar un cuerpo de principios generales que fuera aplicable a una vía resolutoria de alcance limitado a la determinación de cuestiones de hecho, lo que evitaría tener que ocuparse de cuestiones de la ley aplicable y la jurisdicción competente.

102. Se hizo referencia a la propuesta conjunta presentada por la Argentina, el Brasil y el Paraguay en la Séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado (CIDIP-VII). Se sugirió que se examinaran los principios enunciados en esa propuesta, en virtud de la cual la ley aplicable sería la que resultara más favorable a los intereses del consumidor.

103. Se sugirió que la Secretaría presentara al Grupo de Trabajo, en un futuro período ulterior de sesiones, posibles opciones respecto de la determinación de la ley aplicable teniendo en cuenta las sugerencias formuladas durante los debates, y que se examinaran también las medidas provisionales antes de que se concluyera la preparación que cabría aplicar de la reglamentación sustantiva al respecto.

16. Idioma de las actuaciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 82 a 87)

104. Hubo acuerdo general en que el idioma de las actuaciones era una cuestión importante para la ODR que, además, estaba estrechamente vinculada a la protección del consumidor. Se recalcó que era preciso que los consumidores entendieran el idioma empleado en el procedimiento, ya que el nivel de comprensión requerido difería si se trataba de la celebración de contratos mediante operaciones electrónicas o del proceso a seguir para la ODR.

105. Según una de las opciones sugeridas, se presumiría que el idioma del contrato en una operación electrónica sería el idioma del procedimiento de ODR. También cabría la posibilidad de dejar que las partes eligieran el idioma del procedimiento. Se sugirió asimismo que, cuando las partes no llegaran a un acuerdo sobre el idioma de las actuaciones, podría dejarse que el tercero neutral lo decidiera a su discreción.

106. Cuando el idioma de las actuaciones no fuera el idioma del consumidor, se señaló que en el proceso de ODR habría que prever una forma fácil y sencilla mediante la cual el consumidor pudiera entender el proceso. Además, se señaló que debería comunicarse por adelantado a los consumidores cuál sería el idioma de las actuaciones.

107. Otra cuestión planteada fue la de la asistencia tecnológica mediante la cual se proporcionarían traducciones automáticas. Se presentó el ECRI (véase el párrafo 22 *supra*) como futura solución. A este respecto se objetó que si bien esas tecnologías podían facilitar la traducción con fines gramaticales y lingüísticos, no ofrecerían traducciones de calidad respecto de la terminología jurídica y del carácter jurídico del documento. A este respecto se consideró que con un glosario jurídico que contuviera traducciones a varios idiomas se podría facilitar el proceso.

17. Costas procesales y rapidez de las actuaciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párrs. 88 a 90)

108. Hubo acuerdo general en que el principal objetivo debería ser el mantenimiento del costo de la ODR a un nivel asequible para los usuarios. A este respecto se subrayó que los procedimientos y reglamentos simples y agilizados serían importantes factores. También se consideró que aspectos como el hecho de permitir que personas que no sean abogados participen como terceros neutrales o de no requerir que se justifiquen las decisiones contribuiría también notablemente a ahorrar gastos.

109. Se mencionó la necesidad de asegurar una ejecución económica de los laudos, ya que un laudo era inútil si no existía capacidad para hacerlo cumplir; se formuló la pregunta de si el proveedor de servicios ODR podría prestar asistencia en la ejecución del laudo.

110. Se formularon sugerencias sobre la cuestión de las tarifas pagaderas por los usuarios, y obtuvo un apoyo sustancial la propuesta de que los usuarios abonaran una tarifa razonable de solicitud con la que se evitara la presentación de reclamaciones abusivas, pero que no fuera tan elevada que quedaran excluidos los consumidores. Varias delegaciones apoyaron la idea de que las tarifas podrían representar un porcentaje del valor de la reclamación, estableciéndose tal vez una tarifa mínima y un tope máximo. Una delegación propuso que se reembolsara al consumidor la tarifa que hubiera pagado en caso de prosperar su demanda. Se puso de relieve la necesidad de revelar a los usuarios con transparencia y por adelantado todos los costos del procedimiento.

111. Se sostuvo también que los proveedores de ODR podrían competir comercialmente, en cuyo caso las fuerzas del mercado podrían contribuir a mantener bajos los costos para los usuarios. Se sugirió que en los procesos con marcas de confianza se mencionara que en la ODR participaban comerciantes, con lo cual se atraería a consumidores.

112. Se planteó la cuestión de la independencia de los proveedores de servicios ODR y de los terceros neutrales, especialmente cuando los proveedores mantuvieran listas de posibles terceros neutrales. Se dijo que debería haber transparencia en la circulación de dinero entre los proveedores y los terceros neutrales con miras a que nadie tenga un interés financiero en que un caso se decida de una determinada forma.

113. Entre otras sugerencias que se formularon sobre la financiación cabe destacar: el establecimiento por los gobiernos de una plataforma ODR que contara con su apoyo financiero; y la financiación de una plataforma ODR por organizaciones de consumidores.

114. Una delegación subrayó la necesidad de que el sistema ODR sea autosuficiente y no reciba fondos externos y de que al mismo tiempo sea eficiente de modo que funcione con costos mínimos.

V. Labor futura

115. El Grupo de Trabajo pidió a la Secretaría que, a reserva de los fondos de que disponga, prepare, para una futura reunión, lo siguiente:

a) Un proyecto de reglamento genérico para la solución de controversias por vía informática (ODR) en el que se tengan en cuenta: los tipos de reclamaciones aptas para la ODR (operaciones entre empresas y entre empresas y consumidores de bajo valor y muy numerosas); el inicio del procedimiento informático; la notificación a las partes de todo acuerdo sobre solución de controversias que pueda haberse concertado en el momento de la celebración del contrato; las etapas en el proceso de solución de controversias, a saber, la negociación, la conciliación y el arbitraje; una descripción de los principios jurídicos sustantivos, inclusive los principios de equidad, para decidir casos y dictar laudos; las cuestiones de procedimiento como la representación y el idioma de las actuaciones; la aplicación de la Convención de Nueva York, conforme a lo tratado; una mención de los reglamentos que rigen otros sistemas de ODR; en su caso, presentar opciones;

b) Un proyecto de documento en que se enuncien los principios y las cuestiones que se plantean en la elaboración de un sistema de ODR. La Secretaría enumeraría todos los documentos u otras referencias a ODR de que tuviera conocimiento, mencionando sitios de Internet u otras fuentes en que puedan encontrarse.

116. La Secretaría informó de que los Estados podrían enviarle propuestas para que las examinara durante la preparación de esos documentos. Esas propuestas deberían ser breves y podrían resumirse en un documento que se facilitaría a los delegados en todos los idiomas oficiales de las Naciones Unidas. Se sugirió que la Secretaría mantuviera consultas con organizaciones no gubernamentales y expertos pertinentes en la preparación de documentación, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, los resultados de la décima reunión anual de la Conferencia sobre la solución de controversias por vía informática, que se celebrará en Chennai (India) del 7 al 9 de febrero de 2011²⁴.

117. El Grupo de Trabajo señaló que, según las previsiones, su 23º período de sesiones se celebrará en Nueva York del 23 al 27 de mayo de 2011.

²⁴ www.odr2011.org/index.php.