



Asamblea General

Distr. limitada
17 de marzo de 2011
Español
Original: inglés

**Comisión de las Naciones Unidas para
el Derecho Mercantil Internacional**
Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por
Vía Informática)
23° período de sesiones
Nueva York, 23 a 27 de mayo de 2011

Solución por vía informática de controversias surgidas en el marco de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento

Nota de la Secretaría

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1-4	2
II. Solución por vía informática de controversias surgidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento	5-63	2
A. Observaciones generales	5-8	2
B. Notas sobre un proyecto de reglamento	9-63	4
1. Reglas introductorias	9-31	4
2. Apertura de las actuaciones	32-37	10
3. Negociación	38-45	12
4. Arreglo facilitado de arbitraje	46-63	14
a. Nombramiento de un tercero neutral	46-51	14
b. Dirección de las actuaciones por ODR	52-59	15
c. Exclusión de responsabilidad	60-63	17



I. Introducción

1. En su 43º período de sesiones (Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010), la Comisión convino en que se estableciera un Grupo de Trabajo que se ocupara de la solución de controversias por vía informática (ODR) surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, con particular referencia a las operaciones entre empresas (EyE) y entre empresas y consumidores (EyC). Se convino también en que la forma de la futura norma jurídica sería decidida una vez que se hubiera examinado con más detalle el nuevo tema¹.
2. En su 22º período de sesiones (Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010), el Grupo de Trabajo inició su examen de la solución de controversias por vía informática (ODR) y pidió a la Secretaría que, a reserva de la disponibilidad de recursos, preparara un proyecto de reglamento genérico para la solución por vía informática (ODR) de controversias surgidas de un gran número de operaciones transfronterizas de escaso valor entre empresas (EyE) y entre empresas y consumidores (EyC) (A/CN.9/716, párr.115).
3. En ese período de sesiones, el Grupo de Trabajo pidió asimismo a la Secretaría que preparara una lista de la información disponible acerca de la vía ODR con referencias a los sitios en Internet o a todo otro lugar en donde esté accesible (A/CN.9/716, párr. 115). El Grupo de Trabajo tal vez desee tomar nota de que esa lista está ya disponible en el sitio de la CNUDMI en Internet².
4. La presente nota contiene un proyecto de reglamento anotado, que se ha preparado sobre la base de las deliberaciones del Grupo de Trabajo en su 22º período de sesiones.

II. Solución por vía informática de controversias surgidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento

A. Observaciones generales

5. En el 22º período de sesiones del Grupo de Trabajo, se expresó el parecer general de que se echaba de menos una norma internacional consensuada relativa a la vía informática (ODR) para la solución de controversias que permitiera dar una respuesta práctica a las controversias surgidas del gran número de operaciones de comercio electrónico de escaso valor, que se negociaban en todo el mundo entre empresas y entre empresas y consumidores y que requerían una solución rápida, eficaz y económica. Se expresó también el parecer de que la ejecución transfronteriza de los laudos emitidos resultaba difícil, si no imposible, al no haber ningún tratado que previera expresamente la ejecución transfronteriza de laudos emitidos respecto de operaciones entre empresas y consumidores (A/CN.9/716, párr. 16). Entre las cuestiones examinadas cabe citar la de la financiación de un sistema mundial para la solución por vía informática de controversias (y la de si los

¹ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 257.*

² www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html.

Estados se prestarían a financiarlo), así como la de determinar, en cuanto a la ejecutoriedad y validez de un acuerdo de arbitraje, si la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras (Convención de Nueva York) resultaría también apropiada y sería aplicable a los laudos arbitrales emitidos por vía informática (ODR), dado que dichos laudos concernían a controversias con consumidores. Se examinaron las obligaciones asumidas por los Estados partes en la Convención de Nueva York (A/CN.9/716, párr. 23).

6. La presente nota contiene un proyecto de reglamento, para una solución sumarial de este tipo de controversias, que podrá servir de modelo para los proveedores de servicios ODR, pero en el que no se aborda la cuestión de la ejecutoriedad de las decisiones emitidas por vía ODR. El Grupo de Trabajo tal vez desee tomar nota de que el presente proyecto de reglamento está formulado en términos genéricos, a fin de que resulte aplicable a toda operación entre empresas o entre una empresa y consumidores, siempre que se trate de una operación de escaso valor. Ello corresponde al mandato que le fue conferido por la Comisión de ocuparse de la solución por vía informática de controversias relativas a operaciones transfronterizas de comercio electrónico, tanto entre empresas como entre empresas y consumidores (véase el párrafo 1, *supra*)³.

7. Habida cuenta de la decisión adoptada por el Grupo de Trabajo en su 22º período de sesiones de que se formule un reglamento genérico, sencillo y de fácil aplicación, que resulte compatible con el escaso valor de las reclamaciones y la necesidad de resolverlas con rapidez y que favorezca la conciliación entre las partes, por ser esta la etapa en la que se resuelven la mayoría de los casos (A/CN.9/716, párr. 55), el proyecto de reglamento reúne las siguientes características:

a) Se ha previsto una fase para la negociación, seguida por otra destinada a facilitar una solución conciliatoria que, de no resultar tampoco en un arreglo, irá a su vez seguida por la adopción de una decisión vinculante y definitiva que correrá a cargo de una persona neutral. En respuesta a la necesidad de una vía procesal rápida, el tercero neutral designado por el proveedor de servicios ODR se encargará de sustanciar tanto la fase de arreglo conciliatorio facilitado como la de arbitraje; la calificación de “neutral” tiene por objeto velar por la idoneidad de la persona seleccionada para el desempeño de las dos funciones que tal vez se le asignen;

b) Se sugiere que, salvo decisión en contrario de las partes, las actuaciones sean dirigidas por un único mediador neutral, que será seleccionado por el proveedor de servicios ODR y no por las partes, aun cuando toda parte dispondrá de una vía simplificada para impugnar la selección del tercero neutral; y

c) No se celebrarán audiencias dado que las actuaciones se sustancian mediante documentos cursados por vía informática.

8. Entre los temas que podría examinar el Grupo de Trabajo cabe citar el del marco jurídico general en el que se habrá de aplicar el futuro reglamento (véanse los párrafos 13 y 14 *infra*), así como el tema de si una determinada controversia puede ser objeto de arbitraje (véase el párrafo 12 *infra*).

³ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 257.*

B. Notas sobre un proyecto de reglamento

1. Reglas introductorias

9. Proyecto de artículo 1 (Ámbito de aplicación)

“1. El Reglamento de la CNUDMI para la solución por vía informática de controversias relativas a operaciones transfronterizas de comercio electrónico (“el Reglamento”) será aplicable para la solución de controversias nacidas de todo tipo de operaciones transfronterizas que se tramiten por medios electrónicos de comunicación.

2. El Reglamento será aplicable siempre que las partes en una operación negociada por vía informática convengan en que toda controversia nacida de esa operación habrá de ser resuelta por un procedimiento enablado conforme al Reglamento [, a reserva del derecho del comprador a buscar alguna otra forma de reparación].

3. El Reglamento no será aplicable a operaciones relativas a alguna de las siguientes cuestiones:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

...

4. Se ha previsto que el presente Reglamento sea aplicado en un marco jurídico para la solución de controversias por vía informática, que consta de [...].”

Observaciones

Párrafo 2)

10. El Grupo de Trabajo tal vez desee considerar la procedencia de fijar un plazo de prescripción para la presentación de reclamaciones, o si debe remitirse, a este respecto, al derecho interno aplicable. En algunos de los reglamentos propuestos para la solución por vía informática de controversias, el reclamante deberá acudir a la vía ODR dentro de un plazo de seis meses a partir del pago de su compra (Artículo del Anexo A a las Directrices legislativas para un derecho interamericano sobre el acceso del consumidor a una vía de resolución y reparación de quejas, que fueron presentadas por los Estados Unidos de América en la Séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado de la Organización de los Estados Americanos (OEA) (“Propuesta OAS/ODR”).

11. El Grupo de Trabajo tal vez desee considerar cómo se habrá de concertar el acuerdo de arbitraje. Se sugiere, a ese respecto, que se den instrucciones a los proveedores de servicios ODR para que incluyan en su plataforma ODR un “recuadro de aceptación” (acuerdo de pulse y acepte) o algún otro dispositivo electrónico por el que las partes convengan en que el Reglamento sea aplicable a su controversia.

Párrafo 3)

12. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si el Reglamento debe definir los tipos de reclamaciones a los que será aplicable (por ejemplo, la venta de mercancías) o si debe limitar ese alcance (A/CN.9/716, párr. 47). En algunas propuestas y reglamentos actuales de ODR se ha adoptado el enfoque de que quedarán excluidas ciertas clases de controversias. Por lo general, se trata de controversias concernientes a lesiones corporales o cuestiones de familia, fiscales o de propiedad intelectual (artículo 1.2 del Reglamento para la solución de las controversias de comercio electrónico con consumidores (ECODIR)), y controversias acerca de infracciones de la propiedad intelectual o de la privacidad, así como otras reclamaciones por motivos de responsabilidad civil o de pérdidas indirectas o emergentes (artículo 2 de la propuesta OAS/ODR).

Párrafo 4)

13. En el párrafo 4) se trata de aclarar que el Reglamento formará parte de un marco normativo destinado a dotar de eficacia a la Vía ODR. En su 22º período de sesiones, el Grupo de Trabajo pidió a la Secretaría que presentara, en un ulterior período de sesiones, un documento en el que se enunciaran los principios y se describieran las cuestiones que planteaba el diseño de un sistema ODR para la solución por vía informática de controversias (A/CN.9/716, párr. 115 b)).

14. EL Grupo de Trabajo tal vez desee tomar nota de que los Principios (UDRP) para la solución uniforme de litigios en materia de nombres de dominio de la *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN) permiten que los proveedores adopten una “reglamentación supletoria”, coherente con el Reglamento UDRP que sirva para determinar los honorarios, los límites de palabras o de páginas aplicables a la documentación presentada, la dimensión del fichero y toda otra modalidad formal de las actuaciones por vía informática, la vía de contacto con el proveedor y el tercero neutral (artículo 1 del UDRP) o todo otro asunto no previsto por el Reglamento UDRP. A este respecto el Grupo de Trabajo tal vez desee considerar si convendría complementar la labor actual con alguna directriz o reglamentación de esta índole. En el supuesto de que el Grupo de Trabajo estime que sería conveniente preparar tal documento, tal vez desee también examinar la naturaleza del mismo. Para los fines de la presente nota, se hará remisión a unas directrices para proveedores de servicios ODR (“Directrices para los proveedores de servicios ODR”) siempre que sea necesario aclarar lo dispuesto en el reglamento en lo relativo a los aspectos técnicos o de diseño de la plataforma ODR, o siempre que se estime conveniente complementar dicho reglamento.

15. Proyecto de artículo 2 (Definiciones)

“A los efectos del presente Reglamento:

- 1. Por “demandante” se entenderá toda parte en una controversia que inicie un procedimiento por vía ODR emitiendo un aviso conforme al presente Reglamento;*
- 2. Por “comunicación” se entenderá toda declaración, exposición, aviso, contestación, presentación, notificación o solicitud que una parte haya de efectuar en el curso de un procedimiento tramitado por ODR;*

3. Por “comunicación electrónica” se entenderá toda comunicación que las partes cursen por medios de información generados, expedidos, recibidos o archivados por medios electrónicos, magnéticos, ópticos o similares, entre los que cabe citar, a título no exhaustivo, el intercambio electrónico de datos (EDI), el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;

4. Por “tercero neutral” se entenderá toda persona que preste asistencia a las partes en orden a la solución de la controversia y/o que emita, de conformidad con el presente Reglamento, [una decisión] [un laudo] referente a la controversia;

5. Por “demandado” se entenderá el destinatario del aviso de apertura emitido;

6. Por “ODR” se entenderá la solución por vía informática de controversias, que constituye un sistema para resolver controversias [transfronterizas] en el que [los aspectos procesales del litigio] [el procedimiento resolutorio] se tramitan y se facilitan mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y de toda otra tecnología de la información y de las comunicaciones;

7. Por “plataforma ODR” se entenderá una plataforma informática para la solución de controversias consistente en un sistema para la generación, el envío, la recepción, el archivo o toda otra técnica de procesamiento de comunicaciones electrónicas que sea utilizable por la vía ODR;

8. Por “proveedor de servicios ODR” se entenderá una entidad proveedora de servicios para la solución de controversias por vía informática que se encarga de administrar las actuaciones por ODR y que proporciona a las partes una plataforma ODR apta para resolver sus controversias con arreglo al presente Reglamento;

9. Por “procedimiento ODR” se entenderán las actuaciones abiertas por vía informática para la solución de una controversia que ...;

[...]”

Observaciones

Párrafo 2)

16. La definición de “comunicación” se deriva de la definición equivalente que figura en el artículo 4 a) de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales (Convención sobre las Comunicaciones Electrónicas), aprobada en 2005, que se limita a las comunicaciones electrónicas entre las partes para la formación o el cumplimiento de un contrato.

Párrafo 3)

17. La definición de “comunicación electrónica” se deriva de lo dispuesto en los apartados b) y c) del artículo 4 de la Convención sobre las Comunicaciones Electrónicas y en el apartado a) del artículo 2 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, aprobada en 1996 (con el artículo 5 bis adicional aprobado en 1998). La definición menciona el “correo electrónico, el telegrama,

el télex o el telefax”. Cabría agregar a la definición varias innovaciones surgidas desde que se aprobó la Ley Modelo, como el servicio de mensajes cortos (SMS), las conferencias y foros por Internet y los microblogs, y otras tecnologías de información o comunicación como ejemplos de comunicaciones electrónicas. Tal vez cabría también sustituir el término “comunicaciones electrónicas” por “comunicaciones digitalizadas”, si es que se estima que estos últimos términos resultan más genéricos o neutros.

Párrafo 6)

18. En su 22º período de sesiones, el Grupo de Trabajo convino en aplazar el examen de una definición de la vía ODR hasta que se hubieran perfilado mejor los componentes de este concepto (A/CN.9/716, párr. 40). Se sugirió también limitar el alcance de la definición de ODR a supuestos en los que se tramitaran por vía informática los aspectos procesales del caso (A/CN.9/716, párr. 35). El Grupo de Trabajo tal vez desee decidir si el procedimiento por vía ODR podrá ser tramitado total o parcialmente por vía informática, en cuyo caso convendría definir el alcance del término “parcialmente” (A/CN.9/716, párr. 37).

Párrafo 7)

19. La definición de plataforma ODR deberá estar formulada de modo que ofrezca cierto margen para el desarrollo de nuevas tecnologías. Cabe citar, entre los elementos incorporables a una plataforma ODR, un servidor de correo electrónico que permita que las partes se comuniquen entre sí y con el proveedor de servicios ODR, un portal en Internet, una red interna de planificación de recursos o todo otro tipo de formato para guardar datos.

20. El Grupo de Trabajo tal vez desee considerar la conveniencia de incluir en las Directrices para proveedores de servicios ODR un juego de instrucciones técnicas para facilitar el diseño de la plataforma ODR, que prevean el respeto de ciertos principios como el de la neutralidad de los medios técnicos, la interoperabilidad y la adaptabilidad de la escala empleada.

21. Tal vez deba estudiarse si convendría incorporar a las Directrices para proveedores de servicios ODR instrucciones acerca del diseño de una plataforma ODR que les ayude a prestar un servicio eficiente y puntual y que sea adaptable a supuestos como los siguientes:

a) La plataforma deberá diseñarse de tal modo que obligue a las partes a presentar toda la información requerida para poder pasar a la siguiente etapa del proceso por ODR. Con ello se evitará que el proveedor de servicios ODR se vea obligado a solicitar información o aclaraciones suplementarias;

b) En supuestos en los que no resulte posible diseñar una plataforma ODR que prevenga todo error en un aviso de apertura, el proveedor de servicios ODR podrá pedir al demandante que rectifique sus errores y facilite todo dato adicional requerido para proseguir el procedimiento. Además, en los supuestos en que el demandante identifique erróneamente al demandado, deberá permitirse que el demandante enmiende su aviso con miras a transmitirlo por conducto de proveedor de servicios ODR a un demandado nuevamente designado en el aviso enmendado. La importancia de esta posibilidad radica en que, dada la infraestructura actual de las operaciones negociadas por vía informática, el consumidor tiene a veces

dificultades en distinguir correctamente entre el vendedor efectivo de la mercancía y ciertos intermediarios externos que tramitan parcialmente la operación, tales como ciertos servicios de entrega o de mantenimiento de la red. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si convendría formular el procedimiento de enmienda aplicable, en este y otros casos, en el reglamento de la vía ODR o en las Directrices para proveedores de servicios ODR;

c) En el supuesto de que el demandante desee presentar más de una reclamación contra el mismo demandado, el tercero neutral deberá decidir si procede consolidar dichas reclamaciones en una sola. El Grupo de Trabajo tal vez desee decidir si convendría que el reglamento aplicable ofrezca al demandante la posibilidad de consolidar sus reclamaciones, cuando lo estime oportuno. Cabría también encargar a los proveedores de servicios ODR que diseñen una plataforma que ofrezca al demandante esta función. Este sería un punto que cabría prever en las Directrices para los proveedores de servicios ODR, en donde cabría también examinar cuál sería la etapa del procedimiento por ODR (la negociación o el arbitraje) en la que sea probable que surja esta cuestión; y

d) El Grupo de Trabajo tal vez desee prever los supuestos en los que proceda consolidar las reclamaciones de cierto número de demandantes a fin de presentarlas conjuntamente al demandado.

Párrafo 8)

22. El Grupo de Trabajo tal vez desee decidir si habría que definir la función y la responsabilidad de un proveedor de servicios ODR y si procedería hacerlo en el reglamento o en las Directrices para proveedores de servicios ODR.

23. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar el modo en que el proveedor de servicios ODR podrá obtener la autorización o licencia, a través del derecho interno o por otra vía y cuál será el método por el que les serán asignados casos y por el que ellos podrán admitirlos.

24. Tal vez convenga también determinar el método para la selección de los proveedores de servicios ODR. Este punto está relacionado con la cuestión de la acreditación de proveedores de servicios ODR y con el problema de la búsqueda interesada del foro más favorable. Tal vez deba señalarse a este respecto que la red *European Consumer Centres' Network (ECC-Net)* selecciona sus proveedores de servicios ODR con arreglo al derecho aplicable de la Unión Europea y la *eConsumer.gov* lo hace con arreglo al acuerdo *Alternative Dispute Resolution Guidelines Agreement concertado entre Consumers International y Global Business Dialogue on Electronic Commerce ("GDBe-Consumers International Agreement")*, mientras que con arreglo a la propuesta OAS/ODR, la selección del proveedor se hará a partir de una lista de proveedores de servicios ODR llevada por una cámara central de compensación (artículo 5 de la propuesta OAS/ODR).

Párrafo 9)

25. El Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar si debe definirse el "procedimiento ODR", y en caso afirmativo, cuál debe ser el contenido de esa definición.

26. Proyecto de artículo 3 (Comunicaciones)

“1. Todas las comunicaciones intercambiadas entre las partes y el tercero neutral, en el curso de las actuaciones por ODR, serán transmitidas por medios electrónicos al proveedor de servicios ODR y deberán ser cursadas por conducto de la plataforma ODR.

2. Para toda comunicación cursada con arreglo al reglamento, la dirección electrónica designada para cada una de las partes será la que figure en el aviso de apertura de un procedimiento por ODR (“el aviso”), salvo que alguna de las partes notifique otra cosa al proveedor de servicios ODR.

3. El momento de recepción por el proveedor de servicios ODR de una comunicación electrónica procedente de algunas de las partes o del tercero neutral, será el momento en que esa comunicación pase a ser recuperable en la plataforma ODR del proveedor de servicios ODR.

4. El momento de recepción de una comunicación electrónica procedente del proveedor de servicios ODR, y destinada a una de las partes o al tercero neutral será el momento en que esa comunicación pase a ser recuperable por su destinatario en la plataforma ODR.”

Observaciones

27. Es importante definir el flujo de las comunicaciones intercambiables entre las partes y el tercero neutral, ya que de ello dependerán ciertos aspectos técnicos y de diseño de la plataforma ODR. Tal vez el Grupo de Trabajo desee señalar aquellos aspectos que deberán ser abordados en el Reglamento y en las Directrices para los proveedores de servicios ODR.

Párrafo 2)

28. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si el demandante deberá asumir por sí solo la carga de determinar la dirección electrónica del demandado, o si cabe que intervenga en esa búsqueda el proveedor de servicios ODR (examinando si encomendar esa búsqueda al proveedor de servicios ODR es compatible con el deseo de agilizar el procedimiento). Uno de los medios que cabría prever para facilitar esa búsqueda al proveedor de servicios ODR sería el empleo de las denominadas marcas de confianza por las que un comerciante demandado podría acogerse a un procedimiento ODR participando en una determinada red ODR⁴.

Párrafo 4)

29. Este párrafo, que refleja lo dispuesto en el artículo 10 de la Convención sobre las Comunicaciones Electrónicas, se refiere al marco cronológico global de un procedimiento por ODR⁵. Dado que el Reglamento tiene por objeto promover la

⁴ Por marca de confianza se suele entender, en el contexto del comercio electrónico, una imagen, un logo o un sello que aparece en un sitio en Internet por el que se pretende indicar la fiabilidad del comerciante titular de ese sitio. La marca de confianza sirve de prueba de que el comerciante que se ofrece en línea es miembro de una organización o red profesional, que dispone de un servicio de reparaciones (A/CN.9/WG.III/WP.105, párr. 5).

⁵ El artículo 10 de la Convención sobre las Comunicaciones Electrónicas actualiza lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico. En el artículo 10 de la Convención

sencillez, rapidez y eficiencia del procedimiento, y dado su carácter transfronterizo, la inseguridad en cuanto al momento de recepción de las comunicaciones podría demorar las actuaciones.

30. En el 22º período de sesiones el Grupo de Trabajo, se cuestionó la necesidad de reglamentar la recepción de comunicaciones, al aducirse que cada proveedor dispondría de su propio reglamento al respecto (A/CN.9/716, párr. 83). Ahora bien, según otro parecer sería útil disponer de un protocolo común sobre la tecnología (A/CN.9/716, párr. 84). El Grupo de Trabajo convino en que cabría reanudar el examen de las cuestiones relativas a las comunicaciones en una etapa ulterior de las deliberaciones (A/CN.9/716, párr. 85).

31. Habida cuenta de lo ya deliberado, el Grupo de Trabajo tal vez desee pronunciarse acerca de si el Reglamento debe regular la recepción de las comunicaciones electrónicas, o si conviene dejar esta cuestión al arbitrio de lo que decida cada proveedor de servicios ODR. De optarse por regular esta cuestión, cabría hacerlo en los siguientes términos: “5. El proveedor de servicios ODR deberá acusar recibo de toda comunicación recibida de las partes [o del tercero neutral] en sus direcciones electrónicas designadas.”

2. Apertura de las actuaciones

32. Proyecto de artículo 4 (Apertura del procedimiento)

“1. El demandante enviará un aviso al proveedor de servicios ODR con arreglo al formulario que aparece en el anexo A. En lo posible deberá adjuntarse a dicho aviso todo documento u otra prueba en los que el demandante funde su reclamación, o deberá hacerse referencia a ellos.

2. El aviso deberá ser comunicado sin dilación al demandado.

3. El demandado dará su contestación al aviso dentro de los cinco (5) días [de calendario] siguientes a la fecha de recepción del aviso. El demandado deberá adjuntar, en lo posible, a su contestación todo documento y toda otra prueba en la que funde su defensa, o deberá hacer referencia a ellos.

4. El procedimiento por vía ODR dará comienzo en la fecha de recepción por el proveedor de servicios ODR, en su plataforma ODR, del aviso de apertura mencionado en el párrafo 1.”

sobre las Comunicaciones Electrónicas se hicieron enmiendas que reflejan la normativa aplicable a las comunicaciones consignadas sobre papel y que limitan toda arbitrariedad del destinatario, que pudiera demorar o impedir deliberadamente la entrega, mediante la simple denegación de acceso a la comunicación recibida. También se tiene en cuenta la posibilidad de que el sistema de información del destinatario no sea accesible por razones que no dependan del iniciador de la comunicación (por ejemplo, por razón de algún filtro que el destinatario haya instalado contra el correo basura).

*“Anexo A**El aviso deberá contener:**a) el nombre y la dirección electrónica designada del demandante y (de haberse nombrado uno) del representante autorizado por el demandante para actuar en su nombre en el curso de las actuaciones por vía ODR;**b) el nombre y la dirección electrónica del demandado y (de haberse nombrado uno) del representante del demandado, siempre que el demandante conozca estos datos;**c) los motivos alegados como fundamento de la reclamación presentada;**d) toda solución que se proponga para resolver la controversia;**e) la firma, en forma electrónica, del demandante y/o del representante del demandante;**f) Una declaración por la que el demandante se someta a un procedimiento tramitado por vía ODR;**g) una declaración por la que el demandante declare no haber entablado un procedimiento por ninguna otra vía contra el demandado respecto de la operación controvertida;**h) los honorarios de inscripción por valor de [];**[...]**“Anexo B**La contestación deberá contener:**a) el nombre y la dirección electrónica designada del demandado y (de haberse nombrado uno) del representante autorizado por el demandado para actuar en su nombre en el curso de las actuaciones por vía ODR;**b) la contestación a la reclamación y a los alegatos formulados en el aviso;**c) toda solución que se proponga para resolver la controversia;**d) una declaración por la que el demandado se someta a un procedimiento tramitado por vía ODR;**e) la firma, en forma electrónica, del demandado y/o del representante del demandado;**[...]**Observaciones**Párrafo 3)*

33. El Grupo de Trabajo tal vez desee aclarar el empleo del término “días” y el método por el que se habrá de calcular el plazo que se fije en el Reglamento. A este respecto, el párrafo 6 del artículo 2 del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI

dispone que “los días feriados o no laborables que pueda haber en el transcurso del plazo serán incluidos en el cómputo del plazo”.

Párrafo 4)

34. Cabe prever más de una opción para fijar la fecha de apertura de un procedimiento para la resolución de una controversia. La primera sería al recibir el proveedor de servicios ODR el aviso de apertura del demandante (artículo 4 del Reglamento de Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)). Podría también ser la fecha en la que el demandado presente su contestación, expresando su acuerdo a participar en el procedimiento (artículo 2.3 del Reglamento de Conciliación de la CNUDMI). Otra posible opción sería la fecha en la que el proveedor de servicios ODR comunique el aviso al demandado (artículos 4 c) y 2 a) del Reglamento UDRP de la ICANN).

Anexo A

35. El anexo A enuncia los datos que deberán figurar en la notificación del arbitraje. Tal vez proceda examinar si convendría enumerar en el anexo A los motivos que podrán dar lugar a una reclamación y los remedios disponibles. Cabría citar entre los motivos los siguientes: mercancías no entregadas, no conformes a la descripción o entregadas pero no pedidas; cabría citar entre los remedios: el retorno de la mercancía, todo pagado, su sustitución por otra, o un descuento del precio. En un contexto mundial y transfronterizo con reclamaciones concernientes a un gran número de operaciones de escaso valor, tal vez deban limitarse las reclamaciones a casos fácticos y sencillos susceptibles de un remedio básico. De lo contrario se estará dando lugar a un riesgo importante de que la vía ODR se vea desbordada por casos complejos que le resten eficacia y la encarezcan.

36. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si en las Directrices para los proveedores de servicios ODR deberían darse instrucciones sobre la manera de facilitar a las partes su expresión de acuerdo por medios electrónicos. El proveedor de servicios ODR podría ofrecer un método electrónico único que permita que las partes expresen su consentimiento al procedimiento ODR y su conjunto, o podrá prever un método escalonado por el que las partes vayan dando su acuerdo a cada etapa del procedimiento. El proveedor de servicios ODR podría ofrecer métodos electrónicos de autenticación basados, por ejemplo, en la técnica llamada del “pulse y acepte” que permitiría a las partes expresar su acuerdo pulsando un “recuadro de aceptación”.

Anexo B

37. El anexo B se ocupa de la contestación al aviso y refleja los requisitos enunciados en el anexo A.

3. Negociación

38. Proyecto de artículo 5 (Negociación)

“1. Si el demandado contesta al aviso de apertura y acepta una de las soluciones propuestas por el demandante, el proveedor de servicios ODR comunicará tal aceptación al demandante [lo que pondrá término al procedimiento de ODR].

2. Si ninguna de las partes acepta las soluciones propuestas por la otra, una de ellas podrá solicitar que se prosiga el caso pasando a la etapa de arreglo facilitado, en cuyo momento el proveedor de servicios ODR deberá proceder sin dilación al nombramiento de un tercero neutral, con arreglo a lo previsto más adelante en el artículo 6.

3. Si el demandado no contesta al aviso de apertura dentro de los cinco (5) días [de calendario], se presumirá que el demandado ha rechazado la invitación a negociar; por lo que el procedimiento pasará automáticamente a la etapa del arreglo facilitado, en cuyo momento el proveedor de servicios ODR deberá proceder, sin dilación, al nombramiento de un tercero neutral con arreglo a lo previsto más adelante en el artículo 6.

[4. Las partes podrán convenir en una prórroga del plazo para presentar la contestación, pero dicha prórroga no podrá exceder de [...] días [de calendario]].”

Observaciones

Párrafo 1)

39. El párrafo 1) dispone que se dará por terminado el procedimiento de ODR cuando, al concluirse la negociación, las partes hayan llegado a un acuerdo. El Grupo de Trabajo tal vez desee aclarar cómo se determinará la fecha de clausura de la negociación.

40. El Grupo de Trabajo tal vez desee prever en las Directrices para los proveedores de servicios ODR que deberán diseñar su plataforma ODR de tal modo que tan pronto como el demandado curse su aceptación de una solución, la plataforma ODR generará automáticamente un formulario mediante el cual se formalizará el acuerdo.

Párrafo 2)

41. El Grupo de Trabajo tal vez desee pronunciarse acerca de si el Reglamento debe imponer un plazo para la fase de negociación, señalando, en particular, el plazo de que dispondrá el demandado para aceptar una solución o proponer otra, y el plazo de que dispondrá el demandante para aceptar o rechazar la solución del demandado. Otra posibilidad consistiría en prever para la negociación el plazo global de que dispondrán las partes para llegar a un acuerdo. Este medio de presión puede servir de incentivo para alentar a las partes a llegar a un arreglo.

42. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si debe dejarse al arbitrio de las partes la decisión de prorrogar la fase de negociación o si el proveedor de servicios ODR debe poder denegar la prórroga.

Párrafo 3)

43. El Grupo de Trabajo tal vez desee considerar la conveniencia de prever en las Directrices para los proveedores de servicios ODR un mecanismo por el que el proveedor pueda cerciorarse de que el demandado ha recibido el aviso.

44. En caso de que no se dé respuesta al aviso, el Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar si debe permitirse que el procedimiento pase directamente a la etapa de arbitraje, sin prever la posibilidad de un arreglo facilitado.

Párrafo 4)

45. En un contexto de ODR cabe prever una negociación asistida y/o facilitada. En un contexto de ODR, las partes han de negociar por conducto de un proveedor de servicios ODR que facilite la administración de la negociación, por ejemplo, contactando la otra parte o facilitando algún programa informático para la negociación o una subasta a ciegas. Un programa típico de ayuda para la negociación facilita al usuario el análisis de sus preferencias al evaluar y dar prioridad a sus metas de negociación y al calcular la solución más eficiente para las dos partes. Un proceso de subasta a ciegas es un algoritmo automatizado que evalúa las ofertas de las partes y resolverá las divergencias si las ofertas se mantienen dentro de cierto margen de valores. En la negociación asistida, las partes negocian con la ayuda de una plataforma ODR que facilita el proceso señalando un lugar para la negociación dotado de una tecnología eficiente. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si se deben mencionar estas formas especiales de negociación en el Reglamento.

4. Arreglo facilitado de arbitraje

a. Nombramiento de un tercero neutral

46. Proyecto de artículo 6 (Nombramiento de un tercero neutral)

“1. El proveedor de servicios ODR nombrará a un tercero neutral seleccionado [al azar] de entre una lista de terceros neutrales cualificados que deberá llevar el proveedor de servicios ODR.

2. El tercero neutral deberá dar a conocer al proveedor de servicios ODR toda circunstancia que pueda suscitar dudas fundadas acerca de su imparcialidad o de su independencia. El proveedor de servicios ODR deberá comunicar tales datos a las partes.

3. Una vez nombrado el tercero neutral, el proveedor de servicios ODR deberá notificar su nombramiento a las partes y proporcionará al tercero neutral todas las comunicaciones y documentos referentes a la controversia que haya recibido de las partes.

4. Toda parte podrá impugnar el nombramiento del tercero neutral dentro de los dos (2) días [de calendario] siguientes al aviso de nombramiento. De impugnarse el nombramiento, el proveedor de servicios ODR invitará a la parte que no haya impugnado el nombramiento a presentar sus observaciones dentro de los dos (2) días [de calendario], y procederá a continuación a comunicar el nombramiento a las partes o a nombrar otro tercero neutral.

5. Si se ha de sustituir a un tercero neutral en el curso de las actuaciones, el proveedor de servicios ODR procederá sin dilación a nombrar otro tercero neutral y a notificar a las partes de su nombramiento. Las actuaciones se reanudarán en la etapa en la que el neutral sustituido haya dejado de ejercer sus funciones.

6. *Se estimará que todo tercero neutral se compromete, al aceptar su nombramiento, a dedicar a la solución de la controversia el tiempo suficiente para resolverla sin dilación y conforme al Reglamento.*

[7. *Solo habrá un tercero neutral, salvo que las partes decidan otra cosa.*]

Observaciones

Párrafo 1)

47. En su 22º período de sesiones, el Grupo de Trabajo convino en que no era necesario que el tercero neutral fuera abogado pero que sí debería disponer de alguna experiencia profesional pertinente y de cierta pericia en la solución de controversias (A/CN.9/716, párr. 63). El Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar si deberán especificarse en las directrices para los proveedores de servicios ODR los criterios que el proveedor deberá respetar al llevar una lista de terceros neutrales y al efectuar el nombramiento de un tercero para un determinado caso.

Párrafo 3)

48. El Grupo de Trabajo tal vez desee aclarar si la frase “todas las comunicaciones y documentos referentes a la controversia que haya recibido de las partes” debe abarcar toda comunicación intercambiada durante la etapa de negociación, dado que el demandante deberá presentar, junto con su aviso de apertura, todo documento que sea del caso. Por ejemplo, conforme al modelo ECODIR, el tercero neutral tendrá acceso a toda información o documento intercambiado durante la fase de negociación, con miras a encontrar una solución rápida y aceptable para las partes.

Párrafo 4)

49. En su 22º período de sesiones, el Grupo de Trabajo convino en examinar la conveniencia de ofrecer a las partes la oportunidad de impugnar el nombramiento del tercero neutral (A/CN.9/716, párr. 70). El Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar la posibilidad de prever alguna impugnación ulterior del tercero neutral, una vez que se hayan dado a conocer los datos previstos en el párrafo 2).

Párrafo 7)

50. En el 22º período de sesiones, el Grupo de Trabajo convino en general en que, salvo acuerdo en contrario de las partes, solo debería haber un tercero neutral (A/CN.9/716, párr. 62).

51. El Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar la conveniencia de que actúe el mismo tercero neutral en la etapa del arreglo facilitado y en la etapa de arbitraje. En otros casos mercantiles, el mediador/conciliador no suele actuar de árbitro, salvo que las partes así lo decidan. Cabría prever otra solución para los procedimientos de ODR, dada la necesidad de que sean sencillos y rápidos.

b. Dirección de las actuaciones por ODR

52. Proyecto de artículo 7 (Arreglo facilitado)

“El tercero neutral deberá evaluar la controversia conforme a la información presentada y determinar si estima viable un arreglo facilitado. De ser este el

caso, el tercero neutral podrá ponerse en contacto con las partes para intentar llegar a un arreglo. Si las partes llegan a un arreglo, el tercero neutral deberá emitir [una decisión] [un laudo] basado en dicho arreglo.”

53. Proyecto de artículo 8 (Dirección de las actuaciones por ODR)

“1. A reserva de lo dispuesto en el presente Reglamento, el tercero neutral podrá dirigir las actuaciones por ODR conforme estime oportuno, siempre que trate a las partes en pie de igualdad. El tercero neutral deberá dirigir, a su leal saber y entender, las actuaciones por ODR evitando toda demora o gasto innecesario, con miras a lograr una solución eficaz y equitativa de la controversia. En su actuación, el tercero neutral deberá obrar, en todo momento, con equidad y con total independencia e imparcialidad.

2. El tercero neutral dirigirá la controversia sobre la base de los documentos presentados por las partes y de toda comunicación enviada por ellas al proveedor de servicios de ODR, cuya importancia para el caso será determinada por el tercero neutral. Las actuaciones por ODR se sustanciarán únicamente sobre la base de la documentación presentada.

3. El tercero neutral estará facultado para autorizar a cualquiera de las partes a enmendar, conforme a las condiciones (en materia de costas y otros gastos) que el tercero neutral determine, todo documento presentado. Cada una de las partes asumirá la carga de probar todo hecho alegado en su demanda o en su contestación. En todo momento, durante el curso de las actuaciones el tercero neutral podrá exigir de cualquiera de las partes que facilite datos suplementarios o que presente otros documentos o pruebas, dentro del plazo que el tercero neutral fije para dicho cometido.

4. El tercero neutral estará facultado para dictaminar acerca de su propia competencia jurisdiccional y respecto de toda objeción que le sea presentada acerca de la existencia o validez del acuerdo por el que la controversia haya sido remitida a la vía ODR. Para dicho fin, se entenderá que toda cláusula para el arreglo de controversias, que forme parte de un contrato, constituye un acuerdo independiente de las demás condiciones del mencionado contrato. [Una decisión] [Un laudo] por [la] [el] que el tercero neutral dictamine la nulidad de dicho contrato no supondrá automáticamente que la cláusula para la solución de la controversia sea, a su vez, inválida.

5. El lugar [del arbitraje] [de la solución de la controversia] deberá ser convenido entre las partes o, a falta de acuerdo entre ellas, deberá ser decidido por el tercero neutral.”

Observaciones

54. El Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar la conveniencia de fijar un único plazo global para las actuaciones, en vez de fijar plazos para distintos trámites o etapas del procedimiento.

55. Proyecto de artículo 9 ([Emisión de una] [Comunicación de] [una decisión] [un laudo])

“1. El tercero neutral deberá emitir [una decisión] [un laudo] sin dilación y, en todo caso, dentro de los siete (7) días [de calendario] a raíz de la fecha en que las partes hayan presentado la documentación definitiva del caso al tercero neutral. El proveedor de servicios ODR comunicará su [decisión] [laudo] a las partes. El no haber observado este plazo no constituirá motivo para impugnar [la decisión] [el laudo] [emitida] [emitido].

2. [La decisión] [El laudo] será definitivo y vinculante para las partes. Las partes deberán cumplir sin dilación [la decisión] [el laudo].

3. Dentro de los cinco (5) días [de calendario] siguientes a la recepción [de la decisión] [del laudo], toda parte podrá, previo aviso a la otra parte, solicitar del tercero neutral que rectifique, en su [decisión] [laudo], todo error de cómputo tipográfico o de copia, o todo error u omisión de índole similar. De entender que esa solicitud está justificada, el tercero neutral efectuará la rectificación requerida dentro de los dos (2) días [de calendario] siguientes a la recepción de la solicitud de rectificación. Tal rectificación [se hará por escrito y] formará parte [de la decisión] [del laudo].

4. En todo caso, el tercero neutral deberá decidir con arreglo a las condiciones del contrato y habida cuenta de todo hecho o circunstancia que sea del caso, y deberá tener en cuenta todo uso del comercio que sea aplicable a la operación.”

Observaciones

Párrafo 1)

56. Cabe prever que el tercero neutral solicite una prórroga para presentar su decisión. El Grupo de Trabajo tal vez desee estudiar la conveniencia de disponer algo al respecto.

57. Proyecto de artículo 10 (Idioma de las actuaciones)

“El procedimiento por vía ODR será sustanciado en el idioma utilizado al negociar la operación en litigio, salvo que las partes convengan en otro idioma. De no ponerse las partes de acuerdo acerca del idioma en el que se negoció la operación, el tercero neutral deberá determinar cuál será el idioma de las actuaciones.”

Observaciones

58. El proyecto de artículo 10 refleja la sugerencia que se hizo en el Grupo de Trabajo de que, en el supuesto de que las partes no se pongan de acuerdo acerca del idioma utilizado en las actuaciones, la cuestión deberá ser resuelta por el tercero neutral (A/CN.9/716, párr. 105).

59. Proyecto de artículo 11 (Representación)

“Toda parte podrá hacerse representar o asesorar por una o más personas seleccionadas por ella. Los nombres y las direcciones de la persona o personas seleccionadas [y el poder para actuar en nombre de la parte

interesada] deberá ser comunicado a la otra parte por conducto del proveedor de servicios ODR.”

c. Exclusión de responsabilidad

60. Proyecto de artículo 12 (Exclusión de responsabilidad)

“Salvo culpa dolosa, las partes renuncian a toda reclamación eventual contra el tercero neutral, contra el proveedor de servicios ODR [y contra toda otra persona que intervenga en las actuaciones por vía ODR] fundada en algún acto u omisión referente a las actuaciones por ODR.”

Observaciones

61. El proyecto de artículo 12 trata de la exclusión de responsabilidad de toda persona que intervenga en las actuaciones por vía ODR. Refleja lo dispuesto en el artículo 16 del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI, con todo ajuste que se estime necesario.

62. Proyecto de artículo 13 (Costas)

“El tercero neutral no emitirá [decisión] [laudo] [alguna] [alguno] acerca de las costas y cada parte habrá de sufragar sus propios gastos.”

Observaciones

63. El Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si, en caso de que prospere la reclamación del demandante en la fase arbitral del procedimiento, deba ser el demandado quien haya de sufragar los honorarios de inscripción del demandante.