



## Asamblea General

Distr. general  
26 de mayo de 2010\*  
Español  
Original: inglés

---

### Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional

43° período de sesiones

Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010

### **Posible labor futura en materia de solución de controversias por vía electrónica en operaciones transfronterizas de comercio electrónico**

**Nota en apoyo de la posible labor futura de la CNUDMI  
en materia de solución de controversias por vía electrónica,  
presentada por el Instituto de Derecho Mercantil Internacional**

**Nota de la Secretaría**

#### **I. Introducción**

1. En preparación del 43° período de sesiones de la Comisión, el Instituto de Derecho Mercantil Internacional presentó a la Secretaría una nota en apoyo de la labor futura en materia de solución de controversias por vía electrónica en operaciones transfronterizas de comercio electrónico. La versión inglesa de esa nota se presentó a la Secretaría el 24 de mayo de 2010. En el anexo de la presente nota figura el texto de ese documento conforme fue recibido por la Secretaría.

---

\* Este documento se presenta con retraso debido a su recepción tardía.



**Anexo****Documento en apoyo de la posible labor futura de la CNUDMI en materia de solución de controversias por vía electrónica****Nota presentada por el Instituto de Derecho Mercantil Internacional (Pace Law School) y las siguientes organizaciones e instituciones:**

Cámara de Comercio Internacional; Center for International Legal Education, Universidad de Pittsburgh (Estados Unidos de América); Center for Transnational Law (CENTRAL) de la Universidad de Colonia (Alemania); Centro Regional de Arbitraje Mercantil Internacional de El Cairo (Egipto); Comité de Contratos Internacionales y Derecho Mercantil, Sección Internacional de la New York State Bar Association; Construction Industry Arbitration Council (India); Corte de Arbitraje Checa; Chartered Institute of Arbitrators Limited (Singapur); Departamento de Derecho del European University Institute; Departamento de Derecho Internacional de la Universidad de Asuntos Exteriores de China; División de Solución de Controversias del Council of Better Business Bureaus, Inc.; Egyptian ADR Association; European Legal Studies Institute, Universidad de Osnabruck (Alemania); Facultad de Derecho, Campus de Potchefstroom, de la Universidad Northwest (Potchefstroom, Sudáfrica); Geneva Master in International Dispute Settlement, de la Facultad de Derecho de la Universidad de Ginebra y el Graduate Institute of International and Development Studies; Global Business Dialogue on e-Society; Hong Kong Institute of Arbitrators; Hong Kong Internet Forum; Institute of Law and Technology de la Facultad de Derecho de la Universidad Masaryk (República Checa); Instituto de Derecho Informático y de las Comunicaciones del Centre for Commercial Law Studies, Colegio Queen Mary de la Universidad de Londres; Instituto de Derecho Internacional de la Universidad de Wuhan (China); Instituto de Derecho Mercantil, Facultad de Derecho Dickinson de la Universidad del Estado de Pensilvania; Instituto de tecnologías de la información y la comunicación y Derecho de la Universidad Istanbul Bilgi (Turquía); Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico; Instituto Nacional Americano de Normalización; Instituto Nacional de Solución de Controversias y Tecnología; International Association for Commercial and Contract Management; International Institute for Conflict Prevention & Resolution; Internet Bar Organization; Mediators Beyond Borders; OCDE - Secretaría del Comité sobre política de protección del consumidor; ODR Latinoamérica; School of International Arbitration, Centre for Commercial Law Studies, Queen Mary College, Universidad de Londres; School of Law, Universidad de la Ciudad de Hong Kong; Sociedad de Derecho Internacional Privado de China, y The Mediation Room.

## I. Resumen

El auge y el carácter indispensable de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, cada vez más indispensables, tanto en los países desarrollados como en desarrollo, ofrece grandes oportunidades de acceso a la justicia a los compradores y vendedores que realizan operaciones comerciales transfronterizas a través de Internet y de plataformas móviles. Paralelamente a la gran expansión que han experimentado, en las dos últimas décadas, las operaciones comerciales realizadas por Internet (comercio electrónico entre empresas, entre empresas y consumidores o entre consumidores), se ha hablado mucho del uso de sistemas judiciales o extrajudiciales para resolver las controversias internas y transfronterizas que inevitablemente surgen al realizarse operaciones comerciales de esa índole. La solución de controversias por vía electrónica<sup>1</sup> se ha llegado a considerar una opción conveniente para hacer frente a ese problema. De hecho, para contratos de escasa cuantía y gran volumen celebrados electrónicamente, tanto la industria como los grupos de consumidores reconocen que los procedimientos extrajudiciales (formas alternativas de solución de controversias), y en especial la solución de controversias por vía electrónica, son una buena opción para solucionar esas controversias de manera justa y rápida<sup>2</sup>.

No obstante, el debate sobre la solución de controversias por vía electrónica no se limita a operaciones de escasa cuantía y gran volumen, puesto que en la última década se han creado sistemas de solución de controversias por vía electrónica, de diversas formas y tamaños, bajo los auspicios de gobiernos y del sector privado,

---

<sup>1</sup> “La expresión ‘solución de controversias por vía electrónica’ designa de manera colectiva las técnicas extrajudiciales de solución de controversias en las que se utilizan [las tecnologías de la información y las telecomunicaciones] y, en particular, las aplicaciones de Internet.” J. Hornle, *Cross-Border Internet Dispute Resolution*, pág. 75 (2009).

<sup>2</sup> “El recurso a los tribunales en controversias surgidas de operaciones internacionales realizadas por Internet a menudo se complica por las difíciles preguntas acerca de qué ley es aplicable y qué autoridades son competentes para dirimir esas controversias. Además, los procedimientos judiciales internacionales pueden ser caros, y muchas veces su costo supera el valor de los bienes y servicios objeto de la controversia. Si ese fuera el único modo de solucionar las controversias, resulta claro que no se fomentaría la confianza del consumidor en el comercio electrónico internacional, y que se alentaría enérgicamente a los comerciantes a restringir el ámbito geográfico de sus ofertas. Ello, a su vez, limitaría la competencia y la elección de los consumidores. Un catalizador importante de la confianza del consumidor en el comercio electrónico es que los comerciantes que actúan en Internet ofrecen a sus clientes procedimientos extrajudiciales de solución de controversias que resultan atractivos, como alternativa al recurso a los tribunales, engorroso y caro.” Acuerdo entre Consumers International y Global Business Dialog on Electronic Commerce, que figura en la publicación *Alternative Dispute Resolution Guidelines*, de Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe), págs. 54 y 55 (noviembre de 2003) (en adelante, el “acuerdo de GBDe”). Ese acuerdo contiene un innovador documento de consenso entre la industria y los consumidores, en el que se subraya la necesidad de prever procedimientos extrajudiciales para resolver controversias relativas a contratos celebrados por vía electrónica, y se esbozan principios para la creación de un sistema de esa índole. Véase también el informe de antecedentes de la Conferencia sobre el apoyo de los consumidores de servicios electrónicos: Mayor protección del consumidor en la economía de Internet, página 35 (Washington, D.C., 8 a 10 de diciembre de 2009) (en adelante, el “informe de antecedentes de la OCDE sobre consumidores”). En él se afirma que “los consumidores deben tener fácil acceso a mecanismos alternativos de solución de controversias y de reparaciones que sean justos y oportunos, sin costos ni cargas indebidos”.

para resolver controversias entre empresas, entre empresas y consumidores o entre consumidores<sup>3</sup>. De hecho, la solución de controversias por vía electrónica ha generado su cultura y sus características propias, distintas de las otras formas alternativas de solución de controversias y de los procedimientos de litigio, dadas las particularidades y oportunidades que surgen del hecho de basarse en una plataforma informática. Sin embargo, incluso con esas novedades, resulta claro que los esfuerzos han seguido vías distintas, es decir, que se han aplicado diferentes garantías procesales a los participantes, se han abordado sobre todo controversias electrónicas dentro de un mismo país sin ofrecer mecanismos de ejecución eficaces; además, muchas veces no hay opciones claras para los compradores, en comparación con los litigios convencionales y las formas alternativas de solución de controversias. Estas deficiencias reflejan algunas de las razones por las que muchos compradores se abstienen en gran medida de participar en el comercio electrónico y móvil transfronterizo y explican por qué es crucial crear un instrumento de armonización mundial o un conjunto de principios en un futuro cercano, a fin de apoyar unos sistemas de solución de controversias por vía electrónica que permitan resolver controversias transfronterizas en todo el espectro comercial, incluidos los millones de controversias de pequeño valor entre empresas, entre empresas y consumidores o entre consumidores que pueden producirse cada año.

La CNUDMI se encuentra en una posición de gran ventaja para formular instrumentos o directrices especialmente adecuados para ofrecer reparación en el mundo del comercio electrónico que tengan en cuenta las necesidades de los países desarrollados y en desarrollo. En la presente nota se refleja el consenso al que han llegado los expertos en solución de controversias por vía electrónica y se indican directrices para elaborar normas armonizadas o directrices en apoyo de esos sistemas de solución de controversias por vía electrónica<sup>4</sup>.

## **II. Colaboración para crear un sistema integrado de solución de controversias por vía electrónica**

Es esencial colmar el vacío en materia de reparaciones transfronterizas por vía electrónica, de modo que los comerciantes y los consumidores dispongan de una opción viable para resolver controversias surgidas en operaciones transfronterizas de comercio electrónico. Los recursos de que se dispone actualmente (recurrir a los tribunales o a procedimientos tradicionales de arbitraje internacional establecidos para controversias más complejas, que son engorrosos y costosos), no son útiles ni obligatoriamente necesarios para la gran mayoría de esas controversias transfronterizas. Además, dado que la posición de los consumidores como participantes en el mercado internacional se ha ido afianzando en la economía mundial, la presencia de un sistema eficaz de solución de controversias por vía electrónica será un factor importante que alentará la confianza del consumidor en

---

<sup>3</sup> Véase “Posible labor futura en materia de solución de controversias por vía electrónica en operaciones transfronterizas de comercio electrónico”, nota de la Secretaría (A/CN.9/706).

<sup>4</sup> También apoyamos la recomendación de la Secretaría en el sentido de que “el objetivo de toda labor emprendida por la CNUDMI en esa esfera debe ser diseñar normas generales que, de conformidad con el enfoque adoptado en los instrumentos de la CNUDMI (como la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico), se puedan aplicar a controversias entre empresas o entre empresas y consumidores”. *Ibíd.*, párr. 51.

las operaciones transfronterizas, lo cual beneficiará tanto a los comerciantes como a los consumidores. Las condiciones para iniciar un esfuerzo de colaboración encaminado a crear un sistema integrado de solución de controversias por vía electrónica son favorables, dado el consenso de los expertos en la materia<sup>5</sup>:

- La existencia de un sistema mundial de reparación es indispensable para lograr que el comercio electrónico y el comercio móvil en los países desarrollados y en desarrollo siga prosperando y expandiéndose;
- Un sistema de solución de controversias por vía electrónica sería un sistema de reparación justo, atractivo y asequible tanto para los vendedores como para los compradores y debería inspirar confianza en la capacidad del sistema para resolver las reclamaciones de manera económica, rápida, eficiente, justa y transparente (tanto entre empresas como entre empresas y consumidores);
- Las organizaciones intergubernamentales, el sector privado y las organizaciones sin ánimo de lucro han reconocido la necesidad de disponer de sistemas de solución de controversias por vía electrónica en este contexto, y durante la última década han prosperado los limitados procedimientos de reparación por vía electrónica, aunque no se ha logrado establecer un conjunto de reglas o un sistema armonizado a nivel mundial;
- Según cálculos a la baja, cada año se podrían resolver millones de controversias de escasa cuantía (entre empresas o entre empresas y consumidores) mediante un sistema mundial de solución de controversias por vía electrónica;
- Los diversos grupos interesados y afectados han logrado un consenso acerca de unos principios generales para el establecimiento de un sistema justo y eficiente de solución de controversias por vía electrónica;
- Contrastando con el espectacular crecimiento que ha experimentado el comercio electrónico nacional en la última década, se ha producido un relativo estancamiento del crecimiento del comercio electrónico transfronterizo en los países desarrollados, debido en parte a que no existe un sistema de reparación regional o mundial;
- La telefonía móvil está experimentando un crecimiento exponencial en los países en desarrollo y ello tendrá repercusiones importantes y claras al hacer negocios en esos países;

---

<sup>5</sup> Los días 29 y 30 de marzo de 2010 la CNUDMI, el Instituto de Derecho Mercantil Internacional de la Pace Law School y la Facultad de Derecho Dickinson de la Universidad del Estado de Pensilvania colaboraron para presentar en el Centro Internacional de Viena el coloquio “Análisis actual de la solución de controversias por vía electrónica y el comercio electrónico mundial: hacia un sistema de reparación práctico y justo para los consumidores y comerciantes del siglo XXI”. Destacados expertos en formas alternativas de solución de controversias y en la solución de controversias por vía electrónica, provenientes de gobiernos, del sector privado, de instituciones académicas y de entidades sin ánimo de lucro de todo el mundo, entablaron un intenso diálogo de dos días de duración para hacer ese “análisis actual” de la cuestión y llegaron a las mismas conclusiones que se enuncian en la presente nota. En la dirección [http://www.pace.edu/page.cfm?doc\\_id=35560](http://www.pace.edu/page.cfm?doc_id=35560) existe un archivo sonoro del coloquio y de las ponencias de los oradores.

- La CNUDMI podría apoyar la creación y el funcionamiento de un sistema mundial de solución de controversias por vía electrónica formulando reglas o principios generales que, de conformidad con el enfoque adoptado en los instrumentos de la CNUDMI (como la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico), se pudieran aplicar a controversias entre empresas o entre empresas y consumidores<sup>6</sup>.

### **III. Principios rectores para establecer normas o principios que apoyen un mecanismo mundial de solución de controversias por vía electrónica surgidas de operaciones electrónicas y móviles**

Con las lecciones aprendidas, los sistemas establecidos, las normas modelo sobre el comercio electrónico y las directrices elaboradas en las últimas dos décadas, se han concebido principios para guiar el desarrollo de instrumentos jurídicos en apoyo de un sistema mundial de solución de controversias por vía electrónica. Estas directrices no pretenden excluir otras normas o principios que se incorporen a un sistema de solución de controversias entre empresas, entre empresas y consumidores o entre consumidores, ni impedir su aplicación.

#### **Principios rectores para la creación de un mecanismo mundial de solución de controversias por vía electrónica aplicable a controversias surgidas en el comercio electrónico y del comercio móvil entre empresas, entre empresas y consumidores y entre consumidores:**

##### *Comercio electrónico*

- “Cada vez son más las operaciones comerciales internacionales que se realizan por medio del intercambio electrónico de datos y por otros medios de comunicación, englobados en el concepto de “comercio electrónico”, en los que se usan métodos de comunicación y almacenamiento de información sin soporte de papel.”<sup>7</sup>
- “Con una mayor utilización de comunicaciones electrónicas se mejora la eficiencia de las actividades comerciales, se fomentan los vínculos comerciales y se brindan nuevas oportunidades de acceso a partes del mundo y a mercados antes considerados remotos, con lo cual esas comunicaciones contribuyen decisivamente a la promoción del comercio y al desarrollo económico tanto nacional como internacional.”<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> La Secretaría de la CNUDMI también ha publicado una nota sobre la solución de controversias por vía electrónica y el Coloquio: Posible labor futura en materia de solución de controversias por vía electrónica en operaciones transfronterizas de comercio electrónico (A/CN.9/706).

<sup>7</sup> Preámbulo de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, con la Guía para su incorporación al derecho interno (1996). Disponible en: [http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453\\_S\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453_S_Ebook.pdf).

<sup>8</sup> Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales (2005), preámbulo. Disponible en [http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/06-57455\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/06-57455_Ebook.pdf).

*Reglamento*

- El vendedor deberá ofrecer al comprador la posibilidad de intentar solucionar la controversia directamente con el vendedor antes de recurrir a algún sistema formal de reparación (por ejemplo, mediante los “sistemas de satisfacción del cliente”)<sup>9</sup>.
- “Si se adoptaran reglas uniformes para eliminar los obstáculos que limitan el uso de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales, incluidos los derivados de la aplicación de los instrumentos vigentes de derecho mercantil internacional, aumentaría la seguridad jurídica y la previsibilidad comercial de los contratos internacionales y se ayudaría a los Estados a obtener acceso a las rutas comerciales modernas.”<sup>10</sup>
- “Las reglas uniformes deben respetar el derecho de las partes a escoger medios y tecnologías apropiados, teniendo en cuenta los principios de la neutralidad tecnológica y la equivalencia funcional, siempre y cuando los métodos escogidos por las partes se atengan a la finalidad de las normas jurídicas pertinentes.”<sup>11</sup>
- El personal y los encargados de adoptar decisiones de todo sistema de solución de controversias por vía electrónica deberán ser imparciales y poseer conocimientos y capacitación suficientes. Los encargados de adoptar decisiones deberán revelar cualquier posible conflicto de intereses, y las partes tendrán la oportunidad de oponerse a un encargado de adoptar decisiones en un plazo de tiempo razonable tras su nombramiento<sup>12</sup>.
- El sistema de solución de controversias por vía electrónica deberá ofrecer métodos y reparaciones que se ajusten a la naturaleza de las controversias que el sistema aceptará<sup>13</sup>.
- Los sistemas de solución de controversias por vía electrónica deben ser de fácil acceso y utilización, eficaces, oportunos, transparentes y asequibles para el consumidor (en caso de controversias entre empresas y consumidores o entre consumidores)<sup>14</sup>.
- Respecto de las controversias entre empresas y consumidores, los encargados de adoptar decisiones en el marco de formas alternativas de solución de controversias podrán decidir en equidad o sobre la base de códigos de conducta, teniendo también en cuenta los principios generales comunes a las legislaciones de cada Estado Miembro de las Naciones Unidas y los usos que son ampliamente conocidos y regularmente observados por las partes en los contratos del tipo de operación de que se trate. Esta flexibilidad a la hora de

---

<sup>9</sup> Véase el acuerdo de GBDe, página 56.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Véase el acuerdo de GBDe, página 57, así como el Programa de solución de controversias por vía electrónica para controversias entre fabricantes y proveedores, del Centro internacional para la solución de controversias.

<sup>13</sup> ISO 10003:2007, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos al margen de las organizaciones, anexo E.

<sup>14</sup> Véase el acuerdo de GBDe, páginas 57 y 58, así como el informe de antecedentes de la OCDE sobre consumidores, pág. 35.

justificar las decisiones permite desarrollar unos altos niveles de protección de los consumidores en todo el mundo<sup>15</sup>.

- Las reglas o principios generales creados para apoyar un sistema mundial de solución de controversias por vía electrónica no deberían crear obstáculos para el uso innovador de la tecnología<sup>16</sup>.
- Los proveedores de formas alternativas de solución de controversias deberán remitir las controversias a las autoridades competentes, con el permiso [del comprador], cuando tengan razones para creer que puede haber fraude, engaño o pautas de abuso por parte del comerciante que opera en Internet. En tales casos, se deberá comunicar al comerciante de que se ha informado a las autoridades competentes<sup>17</sup>.

#### *Información que deberá proporcionarse*

- Los compradores potenciales deberán estar plenamente informados sobre las condiciones de acceso al sistema de solución de controversias por vía electrónica en el momento de realizar la operación (concretamente sobre los costos y el tipo de solución ofrecido, por ejemplo, negociación, mediación, arbitraje u otros medios)<sup>18</sup>.
- Los vendedores deberán ofrecer a los compradores información sobre los proveedores de soluciones de controversias por vía electrónica ante los que se podrá presentar una queja (por ejemplo, remitiéndolos a un código de conducta o una marca de confianza, o indicándoles las condiciones generales de venta).

#### *Proveedores de soluciones de controversias por vía electrónica*

- Los proveedores de soluciones de controversias por vía electrónica deberán estar acreditados por un tercero, a saber, una asociación de acreditación o un organismo nacional de consumidores que apliquen un conjunto universal de criterios.
- Para lograr un sistema mundial de solución de controversias por vía electrónica que sea satisfactorio, deberá haber una estrecha colaboración entre el sector público y el privado, en particular en lo referente a la ejecución de las decisiones adoptadas por los proveedores de soluciones de controversias por vía electrónica<sup>19</sup>.
- Los proveedores de soluciones de controversias por vía electrónica deberán proporcionar a los vendedores y compradores información suficiente para que puedan decidir con conocimiento de causa acerca de su participación en el sistema, inclusive información sobre los métodos de solución de controversias que se utilizarán; el alcance de la autoridad del proveedor; los honorarios que las partes puedan tener que pagar; las vías de recurso

---

<sup>15</sup> Véase, en general, el acuerdo de GBDe, y en concreto, la página 59.

<sup>16</sup> *Ibid.*; Informe de antecedentes de la OCDE sobre consumidores, pág. 36.

<sup>17</sup> Véase el acuerdo de GBDe, página 59.

<sup>18</sup> *Ibid.*, pág. 57.

<sup>19</sup> *Ibid.*, pág. 61; informe de antecedentes de la OCDE sobre consumidores, págs. 35 y 36.



disponibles, los criterios en base a los cuales se evaluará la controversia (por ejemplo, códigos de conducta, principios jurídicos o equidad); las diferencias significativas respecto de los procedimientos judiciales; una indicación de la controversia exacta o de los tipos exactos de controversia que requerirán consentimiento para participar; cómo tener acceso al proceso y cómo obtener una copia de los procedimientos de solución de controversias aplicables; los plazos previstos para concluir cada método, y si el reclamante renunciará a su derecho a recurrir ante un tribunal si no está satisfecho con la solución<sup>20</sup>.

---

---

<sup>20</sup> ISO 10003:2007, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos al margen de las organizaciones, anexo C.