



# Asamblea General

Distr. limitada  
22 de diciembre de 2015  
Español  
Original: inglés

---

**Comisión de las Naciones Unidas para  
el Derecho Mercantil Internacional**  
**Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea)**  
**33° período de sesiones**  
Nueva York, 29 de febrero a 4 de marzo de 2016

## **Solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico**

**Nota de la Secretaría**

### **Proyecto de documento final con principios y elementos de un proceso ODR**

#### Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción. . . . .	1-3	2
II. Proyecto de documento final . . . . .	4-5	2

---

\* Publicado nuevamente por razones técnicas el 19 de enero de 2016.



## I. Introducción

1. En el 48º período de sesiones de la Comisión (Viena, 29 de junio a 16 de julio de 2015) se convino en que cualquier texto futuro se basara en los progresos realizados en el contexto de los períodos de sesiones anteriores del Grupo de Trabajo III, y la Comisión encomendó al Grupo de Trabajo que prosiguiera su labor en relación con la elaboración de un documento descriptivo no vinculante en el que se reflejaran los elementos del proceso ODR sobre los cuales el Grupo de Trabajo ya había llegado a un consenso, excepto en lo relativo a la cuestión de la naturaleza de la etapa final del proceso ODR<sup>1</sup>.

2. En su 32º período de sesiones el Grupo de Trabajo examinó un proyecto de documento final basándose en varias propuestas formuladas en ese período de sesiones<sup>2</sup>. Quedaron sin examinar varias propuestas presentadas en relación con determinadas partes o disposiciones del documento final, y se decidió aplazar su examen hasta el período de sesiones siguiente<sup>3</sup>. En el 32º período de sesiones también se decidió que el Grupo de Trabajo concluyera el proyecto de documento final en su período de sesiones siguiente.

3. En consecuencia, en la presente nota figura el texto del proyecto de documento final con principios y elementos de un proceso ODR como se encontraba al final del 32º período de sesiones. También se enumeran las cuestiones pendientes que examinará el Grupo de Trabajo en su 33º período de sesiones.

## II. Proyecto de documento final

4. En el 32º período de sesiones del Grupo de Trabajo se decidió que el proyecto de documento final contuviera las nueve secciones que se consignan más adelante. Todavía queda por examinar una propuesta, que figura entre corchetes al final de la nota, en el sentido de añadir una décima sección. También figuran entre corchetes, en cada una de las secciones pertinentes, determinadas disposiciones que se consideran cuestiones pendientes.

5. Además, se decidió que el documento final comenzara por una sección introductoria. Se presentaron dos propuestas de texto introductorio, que figuran a continuación en primer lugar.

---

<sup>1</sup> *Documentos Oficiales de la Asamblea General, septuagésimo período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/70/17)*, párr. 352.

<sup>2</sup> Informe del Grupo de Trabajo III (Viena, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2015), A/CN.9/862, párrs. 15 a 19.

<sup>3</sup> *Ibid.*, párrs. 19, 30, 36, 127 y 129, en particular con respecto al título del documento, el texto introductorio, los puntos 18, 22 y 42 *bis* y la Sección IX *bis* (ahora los párrs. 16, 21 y 44 y el proyecto de Sección X).

**“[Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea]<sup>4</sup>”****Sección I – Introducción”**

*Primera formulación<sup>5</sup>:*

**“[Finalidad de las Notas técnicas**

1. La finalidad de las Notas técnicas es promover el desarrollo de la ODR como forma de solución de controversias, ayudando a quienes participan en un sistema de solución de controversias en línea (ODR) a llevar adelante un proceso por esa vía.
2. Las Notas técnicas se aplican a la solución en línea de controversias surgidas de contratos transfronterizos de compraventa o de servicios de poca cuantía celebrados por medios electrónicos de comunicación. Dado que los estilos y prácticas procesales en materia de ODR varían ampliamente, el propósito es que las Notas técnicas sean de utilidad independientemente de la estructura o el marco del sistema ODR.
3. Las Notas técnicas tienen por objeto ayudar a todos los posibles participantes en un sistema ODR, incluidos los administradores ODR, las plataformas ODR, los terceros neutrales y las partes en la controversia.
4. Las Notas técnicas reflejan enfoques de sistemas ODR que aplican los principios de equidad, respeto de las garantías procesales, transparencia y rendición de cuentas, que son fundamentales para cualquier sistema de esa índole, pero no tienen por objeto ofrecer un resumen exhaustivo ni exclusivo de los enfoques que incorporan esos principios. Tampoco dan a entender que una práctica determinada de ODR en particular sea la mejor.

**Carácter no vinculante de las Notas técnicas**

5. Las Notas técnicas no imponen precepto jurídico alguno que sea vinculante para las partes ni para las personas o entidades que administren o faciliten un proceso ODR.
6. Las Notas técnicas no se prestan para ser utilizadas como reglamento de un proceso ODR, ya que son solamente de carácter descriptivo y no imponen, ni a las partes ni a las personas o entidades que administren o faciliten un proceso ODR, obligación alguna de proceder de determinada manera. Por consiguiente, la utilización de las Notas técnicas no entrañará modificación alguna del reglamento ODR que las partes puedan haber elegido.

**Sinopsis de la ODR**

7. Simultáneamente con el rápido aumento de las operaciones transfronterizas concertadas por Internet, ha habido un amplio debate sobre el uso de los medios que ofrece la tecnología de la información y las comunicaciones para resolver las controversias derivadas de esas operaciones en línea.

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, párr. 19.

<sup>5</sup> La primera formulación figuraba en la propuesta de Colombia y los Estados Unidos (llamada la “Propuesta” en el documento A/CN.9/862) y fue aceptada provisionalmente al comienzo del 32º período de sesiones del Grupo de Trabajo. Véase A/CN.9/862, párrs. 19 y 20.

8. Uno de esos medios es la solución de controversias en línea (“ODR”), que ha surgido como una vía capaz de ofrecer una opción sencilla, rápida, flexible y eficaz para la solución de esas controversias, en particular cuando se refieren a operaciones de poca cuantía. La ODR abarca una amplia gama de enfoques, entre ellos la posibilidad de crear procesos híbridos, con elementos tanto en línea como fuera de línea. Es posible diseñar sistemas ODR para facilitar las comunicaciones de un modo eficiente y accesible para el usuario, con el fin de obtener un resultado sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia. La ODR puede ofrecer una alternativa más económica a los métodos tradicionales, que en algunos casos pueden ser excesivamente complejos, costosos y prolongados, en comparación con la índole y la cuantía de la controversia. En ese sentido, la ODR ofrece a los compradores y vendedores que celebran operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, una oportunidad importante de acceder a un procedimiento de solución de controversias.]”

*Segunda formulación<sup>6</sup>:*

**“[Sinopsis de la ODR**

1. Simultáneamente con el rápido aumento de las operaciones transfronterizas en línea, ha surgido la necesidad de contar con mecanismos que permitan resolver las controversias derivadas de esas operaciones.
2. Uno de esos mecanismos es la solución de controversias en línea (“ODR”), que puede ayudar a las partes a resolver la controversia de manera sencilla, rápida y flexible, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia. La ODR abarca una amplia gama de enfoques, entre ellos la posibilidad de crear procesos híbridos, con elementos tanto en línea como fuera de línea. En ese sentido, la ODR ofrece a los compradores y vendedores que realizan operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, una oportunidad importante de acceder a un procedimiento de solución de controversias.

**Finalidad de las Notas técnicas [/Directrices]**

3. La finalidad de las Notas técnicas [/Directrices] es promover el desarrollo de la ODR y prestar asistencia a los administradores ODR, las plataformas ODR, los terceros neutrales y las partes en un proceso ODR.
4. Las Notas técnicas [/Directrices] reflejan enfoques, en relación con los sistemas ODR, que respetan los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, las debidas garantías procesales, equidad, rendición de cuentas y transparencia.
5. El propósito es que las Notas técnicas [/Directrices] se utilicen para resolver controversias emanadas de contratos transfronterizos de compraventa o de servicios de poca cuantía celebrados por medios electrónicos de comunicación. Las Notas técnicas [/Directrices] no dan a entender que una práctica determinada de ODR en particular sea la mejor.

---

<sup>6</sup> Informe del Grupo de Trabajo III (Viena, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2015), A/CN.9/862, párrs. 25 y 128.

### **Carácter no vinculante de las Notas técnicas [/Directrices]**

6. Las Notas técnicas [/Directrices] son un documento descriptivo. No se pretende que sean exhaustivas ni exclusivas, ni que se presten para ser utilizadas como reglamento de un proceso ODR. No imponen precepto jurídico alguno que sea vinculante para las partes ni para las personas o entidades que administren o faciliten un proceso ODR, y no entrañan modificación alguna del reglamento ODR que las partes puedan haber elegido.]”

#### *Propuesta de nuevo párrafo*

“[Las presentes Notas técnicas no sustituyen ni derogan la legislación aplicable]”<sup>7</sup>.

### **“Sección II – Principios<sup>8</sup>**

7. Los principios en que se funda cualquier proceso ODR comprenden la equidad, la transparencia, el respeto de las garantías procesales y la rendición de cuentas<sup>9</sup>.

8. La ODR puede ayudar a resolver una situación que se plantea en relación con las operaciones transfronterizas de comercio electrónico, a saber, que el sistema judicial tradicional no ofrece una solución adecuada para las controversias derivadas del comercio electrónico transfronterizo.

9. La ODR debería ser una vía sencilla, rápida y eficiente para que pudiera utilizarse en el “mundo real”, y no debería entrañar gastos, demoras ni cargas desproporcionadas en relación con el valor económico del objeto del litigio.

### **Transparencia**

10. Es conveniente que se dé a conocer toda relación contractual que pueda existir entre el administrador ODR y un determinado proveedor, para que los usuarios del servicio estén informados de cualquier posible conflicto de intereses.

11. El administrador ODR podría considerar conveniente publicar estadísticas o datos anonimizados sobre sus decisiones, para que las partes pudieran evaluar los antecedentes generales del administrador.

12. Toda la información pertinente debería estar disponible en el sitio web del administrador ODR, presentada de un modo sencillo y accesible para los usuarios.

### **Independencia**

13. Es conveniente que el administrador ODR adopte un código de ética para sus terceros neutrales, a fin de orientarlos en relación con los conflictos de intereses y otras normas de conducta.

<sup>7</sup> *Ibid.*, párr. 103.

<sup>8</sup> Para facilitar la consulta, los párrafos restantes del Proyecto de documento final se han seguido numerando consecutivamente a partir del último párrafo de la segunda formulación de la sección introductoria.

<sup>9</sup> Informe del Grupo de Trabajo III (Viena, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2015), A/CN.9/862, párr. 27.

14. Es útil que el administrador ODR adopte políticas con respecto a la forma de detectar y encarar los conflictos de intereses.

### **Especialización**

15. El administrador ODR podría considerar conveniente aplicar políticas integrales que rigieran la selección y la capacitación de los terceros neutrales.

16. Un proceso de supervisión interna o de control de calidad podrá ayudar al administrador ODR a asegurarse de que las decisiones de los terceros neutrales se ajusten a las normas que él ha fijado para sí mismo. [El administrador ODR debería adoptar y aplicar medidas de confidencialidad adecuadas<sup>10</sup>.]

17. El proceso ODR debería basarse en el consentimiento explícito e informado de las partes.

### **Sección III – Etapas del proceso ODR**

18. Un proceso de solución de controversias en línea puede constar de las siguientes etapas: negociación, arreglo facilitado y una tercera etapa (etapa final).

19. El proceso ODR puede comenzar cuando el demandante envía el aviso de demanda al administrador ODR por conducto de la plataforma ODR. El administrador ODR informa al demandado de la existencia de la demanda y comunica al demandante la contestación de la demanda. Así comienza la primera etapa del proceso -una negociación por medios tecnológicos-, en la que el demandante y el demandado negocian directamente entre sí por conducto de la plataforma ODR.

20. Si la etapa de negociación fracasa (es decir, si no culmina con un arreglo de la controversia), el proceso puede pasar a la segunda etapa, de “arreglo facilitado” (véanse los párrs. 40 a 44 *infra*). En esa etapa del proceso, el administrador ODR nombra a un tercero neutral (véase el párr. 25 *infra*), quien se comunicará con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo<sup>11</sup>.

[21. Si el intento de arreglo facilitado fracasa, podría iniciarse la tercera y última etapa (etapa final) del proceso<sup>12</sup>.] [En esa etapa del proceso, el administrador ODR podrá recordar u ofrecer a las partes otras opciones posibles para escoger<sup>13</sup>.]

### **Sección IV – Alcance del proceso ODR**

22. Un proceso ODR puede resultar particularmente útil para las controversias derivadas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico de poca cuantía. Un proceso ODR puede aplicarse tanto a las controversias derivadas de operaciones entre empresas como a las derivadas de operaciones entre empresas y consumidores.

23. Un proceso ODR puede aplicarse a las controversias derivadas tanto de contratos de compraventa como de contratos de servicios.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, párr. 30.

<sup>11</sup> *Ibid.*, párr. 35.

<sup>12</sup> *Ibid.*, párr. 36.

<sup>13</sup> *Ibid.*, párrs. 120 y 123 a 125.

## Sección V – Definiciones, funciones y responsabilidades, y comunicaciones en la vía ODR

24. La solución de controversias en línea, u “ODR”, es un “mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones”. Ese proceso puede ser implementado de maneras diferentes por los distintos administradores, y puede evolucionar con el tiempo.

25. En el sentido en que se utiliza en el presente documento, “demandante” es la parte que inicia un proceso ODR y “demandado” es la parte a quien se dirige el aviso de demanda, en consonancia con la nomenclatura tradicionalmente utilizada en relación con las vías alternativas de solución de controversias que no se sustancian en línea. Un tercero neutral es una persona que presta asistencia a las partes con miras al arreglo o la solución de la controversia<sup>14</sup>.

26. La ODR requiere un intermediario de base tecnológica. En otras palabras, a diferencia de las vías alternativas de solución de controversias que no son en línea, un proceso ODR no se puede sustanciar en forma *ad hoc*, con la participación únicamente de las partes en la controversia y un decisor neutral (es decir, sin un administrador). Por el contrario, para que se pueda usar la tecnología a fin de posibilitar<sup>15</sup> la solución de una controversia, un proceso ODR debe contar con un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones. En el presente documento se hace referencia a ese sistema con el nombre de “plataforma ODR”.

27. La plataforma ODR debería ser administrada y coordinada. En el presente documento, la entidad que lleva a cabo esa tarea de administración y coordinación se denomina “administrador ODR”. El administrador ODR puede ser una entidad separada de la plataforma ODR o formar parte de esta.

28. Para que puedan realizarse las comunicaciones en el proceso ODR, es conveniente que en la cláusula relativa a la solución de controversias se especifique quién será el administrador ODR y cuál será la plataforma ODR.

29. Las comunicaciones que pueden tener lugar durante el proceso han sido definidas como “toda comunicación (incluida cualquier declaración, exposición, demanda, aviso, contestación, presentación, notificación o solicitud) cursada por medios de información generados, expedidos, recibidos o almacenados por medios electrónicos, magnéticos u ópticos, o medios similares”.

30. Es conveniente que todas las comunicaciones que tengan lugar durante un proceso ODR se realicen por conducto de la plataforma ODR. Por consiguiente, tanto las partes en la controversia como la propia plataforma ODR deberían tener una “dirección electrónica” designada. El término “dirección electrónica” está definido en otros textos de la CNUDMI<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Véase la nota 11.

<sup>15</sup> Informe del Grupo de Trabajo III (Viena, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2015), A/CN.9/862, párr. 42.

<sup>16</sup> El documento final se remitirá a esos textos.

31. En aras de una mayor eficiencia, es conveniente que el administrador ODR proceda sin demora a:

- a) acusar recibo de toda comunicación enviada por conducto de la plataforma ODR;
- b) notificar a las partes cada vez que se encuentre disponible una comunicación recibida por la plataforma ODR; y
- c) mantener informadas a las partes del inicio y la conclusión de las distintas etapas del proceso.

32. Para no perder tiempo, es conveniente que una comunicación se considere recibida por una parte cuando el administrador notifique a esa parte que dicha comunicación se encuentra disponible en la plataforma; los plazos procesales correrían a partir del momento en que el administrador hiciera esa notificación. Al mismo tiempo, es conveniente facultar al administrador ODR para que prorrogue los plazos, a fin de permitir cierta flexibilidad cuando corresponda.

#### **Sección VI – Apertura del proceso ODR**

33. A fin de iniciar un proceso ODR, es conveniente que el demandante envíe al administrador ODR un aviso de demanda que contenga la siguiente información:

- a) el nombre y la dirección electrónica del demandante y (en su caso) del representante autorizado por este para que actúe en su nombre en el proceso ODR;
- b) el nombre y la dirección electrónica del demandado y (en su caso) de su representante, conforme a la información que posea el demandante;
- c) los motivos en que se funda la demanda;
- d) cualquier solución que se proponga para resolver la controversia;
- e) el idioma que prefiere el demandante para las actuaciones; y
- f) la firma u otro medio de identificación y autenticación del demandante y/o de su representante.

34. Un proceso ODR se podrá considerar iniciado cuando, tras la comunicación por el demandante del aviso de demanda al administrador ODR, este notifique a las partes que dicho aviso se encuentra disponible en la plataforma ODR<sup>17</sup>.

35. Es conveniente que el demandado comunique su contestación al administrador ODR dentro de un plazo razonable a partir del momento en que se le notifique que el aviso enviado por el demandante se encuentra disponible en la plataforma ODR, y que la contestación contenga los siguientes elementos:

- a) el nombre y la dirección electrónica del demandado y (en su caso) del representante autorizado por este para que actúe en su nombre en el proceso ODR;
- b) la contestación a los motivos en que se funda la demanda;
- c) cualquier solución que se proponga para resolver la controversia;

---

<sup>17</sup> Informe del Grupo de Trabajo III (Viena, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2015), A/CN.9/862, párr. 57.

d) la firma u otro medio de identificación y autenticación del demandado y/o de su representante; y

e) la notificación de cualquier contrademanda que se presente, con la expresión de los motivos en que se funde.

36. En la medida de lo posible, es preferible que tanto el aviso de demanda como la contestación vayan acompañados de todos los documentos y demás pruebas en que se funde cada parte, o hagan referencia a ellos. Además, si el demandante hubiera iniciado acciones legales por otra vía, es conveniente que incluya también esa información en el aviso de demanda.

### **Sección VII – Negociación**

37. La primera etapa podrá consistir en negociaciones celebradas entre las partes por conducto de la plataforma ODR.

38. La primera etapa del proceso podrá comenzar a partir del momento en que la contestación del demandado se comunique a la plataforma ODR y:

a) la contestación se notifique al demandante, o

b) si el demandado no contesta la demanda, cuando venza un plazo razonable a partir de la comunicación del aviso de demanda al demandado.

39. Es conveniente que, si las negociaciones no dan lugar a un arreglo dentro de un plazo razonable, se pase a la etapa siguiente del proceso.

### **Sección VIII – Arreglo facilitado**

40. La segunda etapa del proceso ODR podrá ser la de arreglo facilitado, en la que se nombrará a un tercero neutral que se comunicará con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo.

41. Esa etapa podrá comenzar si las negociaciones celebradas por conducto de la plataforma fracasan por algún motivo (entre otras cosas, la falta de participación o el hecho de que no se llegue a un arreglo dentro de un plazo razonable), o si una de las partes en la controversia, o ambas, solicitan que se pase directamente a la etapa siguiente del proceso.

42. Al comenzar la etapa de arreglo facilitado del proceso, es conveniente que el administrador ODR nombre a un tercero neutral, notifique a las partes ese nombramiento y dé algunos detalles relativos a la identidad del tercero neutral.

43. En la etapa de arreglo facilitado, es conveniente que el tercero neutral se comunique con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo.

[44. Si no se llega a un arreglo facilitado dentro de un plazo razonable, el proceso podrá pasar a la etapa final<sup>18</sup>.]

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, párr. 84.

**Sección IX – Nombramiento, facultades y funciones del tercero neutral**

45. Para aumentar la eficiencia y reducir los costos, es preferible que el administrador ODR nombre a un tercero neutral solamente cuando sea necesario para el proceso de solución de una controversia, de conformidad con el reglamento ODR que resulte aplicable<sup>19</sup>. En el momento en que, durante un proceso ODR, se requiera la participación de un tercero neutral para la solución de la controversia, es conveniente que el administrador ODR proceda “sin demora” a nombrar al tercero neutral (es decir, generalmente cuando comienza la etapa de arreglo facilitado del proceso). Una vez nombrado el tercero neutral, es conveniente que el administrador ODR notifique sin demora a las partes el nombre de la persona designada y toda otra información pertinente o dato de identificación que con ella se relacione.

46. Es conveniente que los terceros neutrales tengan la experiencia profesional pertinente y los conocimientos en materia de solución de controversias que les permitan encargarse del litigio de que se trate. No obstante, a reserva de lo dispuesto en los reglamentos profesionales que pudieran existir, los terceros neutrales en un proceso ODR no tendrán que tener necesariamente título de abogado.

47. Con respecto al nombramiento y las funciones de los terceros neutrales, es conveniente que:

a) la aceptación del nombramiento por parte del tercero neutral constituya la confirmación de que dispone del tiempo necesario para dedicar al proceso;

b) se exija al tercero neutral que declare su imparcialidad e independencia y que informe en cualquier momento de todo hecho o circunstancia que pudiera suscitar dudas acerca de su imparcialidad o independencia;

c) el sistema ODR proporcione a las partes un método para oponer objeciones al nombramiento del tercero neutral;

d) en caso de que se opongan objeciones al nombramiento de un tercero neutral, se exija al administrador ODR que determine si este debe ser sustituido;

e) por razones de economía, haya en todo momento un solo tercero neutral nombrado para cada controversia;

f) se permita a cualquiera de las partes oponerse a que el tercero neutral reciba información generada durante el período de negociación;

g) si el tercero neutral renuncia o tiene que ser sustituido durante el proceso ODR, se exija al administrador ODR que nombre a otro en su lugar, con sujeción a las mismas salvaguardias previstas durante el nombramiento del tercero neutral inicial.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, párrs. 87 y 109. Por razones de uniformidad, se utiliza la misma expresión en los párrafos 45 y 48 del proyecto de documento final.

48. En lo que respecta a las facultades del tercero neutral, es conveniente que:
- a) a reserva de lo que disponga el reglamento ODR que resulte aplicable<sup>20</sup>, se faculte al tercero neutral para que dirija el proceso ODR en la forma que estime conveniente;
  - b) se exija al tercero neutral que evite demoras o gastos innecesarios en la sustanciación del proceso;
  - c) se exija al tercero neutral que ofrezca una vía justa y eficiente para resolver la controversia;
  - d) se exija al tercero neutral que mantenga siempre su independencia e imparcialidad y trate a ambas partes de igual manera durante todo el proceso;
  - e) se exija al tercero neutral que dirija las actuaciones sobre la base de las comunicaciones a las que tenga acceso durante el proceso;
  - f) se faculte al tercero neutral para que permita a las partes aportar más información relacionada con el proceso; y
  - g) se faculte al tercero neutral para que prorrogue por un período razonable los plazos establecidos en el reglamento ODR que resulte aplicable.

49. Si bien el procedimiento mediante el cual se nombra a un tercero neutral para un proceso ODR está sujeto a las mismas normas relativas a las garantías procesales que se aplican a ese procedimiento en un contexto fuera de línea, podría ser conveniente utilizar procedimientos simplificados de nombramiento e impugnación para responder a la necesidad de que la vía ODR ofrezca una alternativa sencilla, económica y de corta duración a los métodos tradicionales de solución de controversias.

#### **Sección X – Idioma**

50. Las herramientas tecnológicas disponibles en un proceso ODR pueden ofrecer un alto grado de flexibilidad en lo que respecta al idioma utilizado en las actuaciones. Aunque en el acuerdo ODR o en el reglamento ODR se establezca el idioma que se utilizará en las actuaciones, es conveniente que las partes tengan la posibilidad de indicar, en el aviso de demanda o en la contestación, si desean proceder en un idioma diferente, de manera que el administrador ODR pueda determinar si existen otras opciones lingüísticas que puedan elegir.

#### **Sección XI – Gobernanza**

51. Es conveniente que existan directrices (y/o requisitos mínimos) sobre el desempeño de las funciones de las plataformas ODR y los administradores ODR.

52. Es conveniente que el proceso ODR esté sujeto a las mismas normas relativas a las garantías procesales que se aplican a ese proceso en un contexto fuera de línea, en particular, la independencia, la neutralidad y la imparcialidad.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, párrs. 87 y 109. Por razones de uniformidad, se utiliza la misma expresión en los párrafos 45 y 48 del proyecto de documento final.

**[Sección X – ...**

53. Si el tercero neutral no ha logrado facilitar el arreglo, es conveniente que el administrador ODR, basándose en la información presentada por las partes, les recuerde o les ofrezca otras opciones posibles en lo que respecta a la etapa final y se asegure de que las partes conozcan las consecuencias jurídicas de la vía que elijan<sup>21</sup>.]”

---

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, párr. 121.