

**Asamblea General**

Distr. general
11 de abril de 2016
Español
Original: inglés

**Comisión de las Naciones Unidas para
el Derecho Mercantil Internacional****49º período de sesiones**

Nueva York, 27 de junio a 15 de julio de 2016

**Solución de controversias en línea en las operaciones
transfronterizas de comercio electrónico****Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea****Nota de la Secretaría****Índice**

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1-6	2
II. Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea	1-53	3

* Publicado nuevamente por razones técnicas el 10 de mayo de 2016.

V.16-02132 (S) 210416 210416



Se ruega reciclar 

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 cuestiones relacionadas con la solución en línea de las controversias planteadas en el contexto de las operaciones transfronterizas de comercio electrónico.
2. En su 44º período de sesiones (Viena, 27 de junio a 8 de julio de 2011), la Comisión confirmó que la labor debía abarcar las operaciones tanto entre empresas como entre empresas y consumidores¹ y que se debían tener en cuenta las cuestiones relacionadas con la protección de los consumidores².
3. En su 45º período de sesiones (Nueva York, 25 de junio a 6 de julio de 2012), la Comisión convino en que el Grupo de Trabajo también analizara la manera en que el proyecto de reglamento atendería a las necesidades de los países en desarrollo y de los países que salían de un conflicto³. Además, solicitó al Grupo de Trabajo que siguiera analizando distintos medios de garantizar la ejecución efectiva de los resultados de los procesos de solución de controversias en línea, entre ellos el arbitraje y otras posibles opciones⁴.
4. En su 48º período de sesiones (Viena, 29 de junio a 16 de julio de 2015)⁵, la Comisión encomendó al Grupo de Trabajo III que elaborara un documento descriptivo no vinculante en el que se reflejaran los elementos del sistema de solución de controversias en línea sobre los cuales el Grupo de Trabajo había alcanzado previamente un consenso, excluida la cuestión de la naturaleza de la etapa final del proceso de solución de controversias en línea (recurso o no al arbitraje). También se decidió que esa labor no se prolongara más de otros dos períodos de sesiones del Grupo de Trabajo.
5. El Grupo de Trabajo prosiguió sus deliberaciones sobre un proyecto de texto titulado “Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea”, en cumplimiento de las instrucciones de la Comisión, en sus períodos de sesiones 32º y 33º (Viena, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2015, y Nueva York, 29 de febrero a 4 de marzo de 2016)⁶, y ha puesto fin a su examen.
6. La presente nota contiene las “Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea”, que el Grupo de Trabajo somete a la Comisión para su examen y posible aprobación (A/CN.9/868, párr. 87).

¹ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo sexto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/66/17)*, párr. 218.

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*, *septuagésimo período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/70/17)*, párr. 352.

⁶ A/CN.9/862 y A/CN.9/868.

II. Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea

Sección I – Introducción

Sinopsis de la solución de controversias en línea

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, flexible y segura, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia. La ODR abarca una amplia gama de enfoques y formas (por ejemplo, el mecanismo del *ombudsman*, las juntas de reclamaciones, la negociación, la mediación, el arreglo facilitado y el arbitraje)⁷, incluidos los procesos híbridos que puedan llegar a existir, 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

3. La finalidad de las Notas técnicas 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 reflejan enfoques, en relación con los sistemas ODR, que respetan los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, rendición de cuentas y transparencia.
5. El propósito es que las Notas técnicas 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 no dan a entender que una práctica determinada de ODR en particular sea la mejor.

Carácter no vinculante de las Notas técnicas

6. Las Notas técnicas 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 hagan posible un proceso

⁷ Los enfoques o formas que figuran entre paréntesis se enumeran en orden creciente de la formalidad que revisten, en atención al criterio adoptado en la descripción de los métodos más utilizados para resolver controversias que figura en la *Guía Legislativa de la CNUDMI sobre Proyectos de Infraestructura con Financiación Privada* (2000), que puede consultarse en www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/procurement_infrastructure.html. Por otra parte, los términos se emplean únicamente a manera de ejemplo, ya que las formalidades pueden variar de un ordenamiento a otro, y en algunos países los mecanismos pertinentes pueden conocerse por más de uno de los nombres enumerados.

ODR, y no entrañan modificación alguna del reglamento ODR que las partes puedan haber elegido.

Sección II – Principios

7. Los principios en que se funda cualquier sistema ODR comprenden la equidad, la transparencia, el respeto de las garantías procesales y la rendición de cuentas.

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 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 puede considerar conveniente publicar estadísticas o datos anonimizados sobre los resultados de la solución de controversias en línea para que las partes puedan evaluar sus antecedentes generales, en consonancia con los principios de confidencialidad aplicables.

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.

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 puede considerar conveniente aplicar políticas integrales que rijeran la selección y la capacitación de los terceros neutrales.

16. Un mecanismo de supervisión interna o de control de calidad puede ayudar al administrador ODR a asegurarse de que los terceros neutrales se ajusten a las normas que él haya fijado para sí mismo.

Consentimiento

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

Sección III – Etapas del proceso ODR

18. El proceso de solución de controversias en línea puede constar de las siguientes etapas: negociación, arreglo facilitado y una tercera etapa (la 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 (véase la sección VI *infra*). 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 una segunda etapa, la de “arreglo facilitado” (véanse los párrs. 40 a 44 *infra*). En esa etapa del proceso ODR 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.

21. Si el intento de arreglo facilitado fracasa, puede iniciarse una tercera y última etapa (la etapa final) del proceso ODR, en cuyo caso el administrador ODR o el tercero neutral puede informar a las partes de la naturaleza de esta.

Sección IV – Alcance del sistema ODR

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

23. El sistema ODR puede aplicarse a las controversias derivadas tanto de contratos de compraventa como de contratos de servicios.

Sección V – Definiciones, funciones y responsabilidades, y comunicaciones en el sistema 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 sistema puede implementarse 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, el “demandante” es la parte que inicia el proceso ODR y el “demandado” es la parte a quien se dirige el aviso de demanda, en consonancia con la nomenclatura utilizada tradicionalmente 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.

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 tercero neutral (es decir, sin un administrador). Por el contrario, para que se pueda usar la tecnología a fin de posibilitar la solución de una controversia, la vía ODR requiere un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que garantice la seguridad de los datos. En el presente documento ese sistema se denomina “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 posibilitar 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.

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. Para 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. Se puede considerar que un proceso ODR ha comenzado cuando, tras la comunicación por el demandante del aviso de demanda al administrador ODR, este notifica a las partes que dicho aviso se encuentra disponible en la plataforma ODR.

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;
- 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 también consigne esa información en el aviso de demanda.

Sección VII – Negociación

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

38. La primera etapa del proceso puede 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 puede ser la de arreglo facilitado, en la que se nombra a un tercero neutral y este se comunica con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo.

41. Esa etapa puede 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 puede pasar a la etapa final.

Sección IX – Etapa final

45. Si el tercero neutral no ha logrado facilitar el arreglo, es conveniente que el administrador ODR o el tercero neutral informen a las partes de la naturaleza de la etapa final y de la forma que podría revestir.

Sección X – Nombramiento, facultades y funciones del tercero neutral

46. Para aumentar la eficiencia y reducir los costos, es preferible que el administrador ODR nombre a un tercero neutral solamente cuando sea necesario para la solución de una controversia, de conformidad con el reglamento ODR que resulte aplicable. Cuando en un proceso ODR se requiera la participación de un tercero neutral para resolver la controversia, es conveniente que el administrador ODR proceda a nombrarlo “sin demora” (es decir, por lo general, al comenzar 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.

47. 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.

48. 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, respetando las mismas salvaguardias previstas durante el nombramiento del tercero neutral inicial.

49. 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, 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 un mecanismo justo y eficiente para la solución de 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 durante un período razonable los plazos establecidos en el reglamento ODR que resulte aplicable.

50. Si bien el procedimiento mediante el cual se nombra a un tercero neutral para un proceso ODR se rige por las mismas normas relativas a las garantías procesales que se aplican a ese procedimiento en un contexto fuera de línea, puede ser conveniente utilizar procedimientos simplificados de nombramiento e impugnación

para atender 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 XI – Idioma

51. Los instrumentos tecnológicos de que se dispone en los procesos 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 habrá de utilizarse en el proceso, es conveniente que las partes litigantes 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 determine si existen otros idiomas que las partes puedan elegir.

Sección XII – Gobernanza

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

53. Es conveniente que el proceso ODR se rija por las mismas normas relativas a las garantías procesales que se aplican a ese mecanismo en un contexto fuera de línea, en particular, en lo que respecta a la independencia, la neutralidad y la imparcialidad.
