



# Asamblea General

Distr. limitada  
22 de enero de 2014  
Español  
Original: inglés

**Comisión de las Naciones Unidas para  
el Derecho Mercantil Internacional**  
Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en línea)  
29º período de sesiones  
Nueva York, 24 a 28 de marzo de 2014

## **Solución de Controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de directrices**

### **Nota de la Secretaría**

### Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción . . . . .	1-6	2
II. Proyecto de contenido de las directrices para los proveedores de servicios/ las plataformas/los administradores del sistema ODR . . . . .	7-54	3
A. Generalidades . . . . .	7-15	3
B. Posibles temas del proyecto de directrices . . . . .	16-54	5



## I. Introducción

1. En su 43º período de sesiones (Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010), la Comisión estableció un Grupo de Trabajo para ocuparse del tema de la solución de controversias en línea, y convino en que la forma que habría de revestir el texto jurídico que se preparara sería decidida tras haber deliberado más a fondo sobre ese tema<sup>1</sup>.
2. En su 22º período de sesiones (Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010), el Grupo de Trabajo III comenzó a examinar el tema de la solución de controversias en línea y pidió a la Secretaría que preparara (entre otras cosas) un proyecto de reglamento genérico para la solución por vía informática de controversias entre empresas y entre empresas y consumidores surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de escaso valor y muy voluminosas (A/CN.9/716, párr. 115). En ese período de sesiones, el Grupo de Trabajo pidió que en el ámbito de aplicación del Reglamento se aclarara que sus reglas estaban previstas como parte de un marco jurídico para la solución de controversias en línea, que constaría (entre otras cosas) de un documento en que se establecieran “directrices para prestadores de servicios ODR y para árbitros”, y otro en que se fijaran “requisitos mínimos para prestadores de servicios ODR y para árbitros, inclusive normas y formatos comunes de comunicación, así como requisitos de acreditación y control de calidad” (A/CN.9/721, párrs. 52 y 140).
3. Pese a que el título de esos documentos se ha modificado varias veces, el preámbulo del Reglamento, tal como figura en los documentos A/CN.9/WG.III/WP.123 (Modalidad I) y A/CN.9/WG.III/WP.127 (Modalidad II), se refiere a un marco para la solución de controversias consistente (entre otras cosas) en los documentos siguientes: “directrices y requisitos mínimos para los prestadores de servicios/las plataformas/los administradores” del sistema de solución de controversias en línea” y “las directrices y los requisitos mínimos para los terceros neutrales”.
4. En su 28º período de sesiones, el Grupo de Trabajo encomendó a la Secretaría que preparara un proyecto de directrices dirigidas a las diversas partes encargadas de facilitar o aplicar el Reglamento (A/CN.9/795, párr. 57). Por consiguiente, la presente nota tiene por objeto esbozar las orientaciones que pudieran resultar viables, teniendo presentes los tipos de documentos enumerados en el preámbulo del Reglamento, que a su vez se indican en los documentos A/CN.9/WG.III/WP.123 (Modalidad I) y A/CN.9/WG.III/WP.127 (Modalidad II). En el esbozo no se examina la forma que podrían adoptar esas orientaciones, ni, en particular, la cuestión de si sería óptimo presentarlas en forma de principios generales (véanse, por ejemplo, las propuestas de la delegación del Canadá sobre los principios aplicables a los proveedores de servicios de solución de controversias en línea y a los terceros neutrales, enunciadas en el documento A/CN.9/WG.III/WP.114), ni la de si en ellas se debiera abordar en más detalle la forma de aplicar esos principios.
5. Además, en la presente nota no se establecen “requisitos mínimos” para las entidades pertinentes del procedimiento ODR (véase el preámbulo correspondiente a la Modalidad II del documento A/CN.9/WG.III/WP.127). Tal vez el Grupo de

---

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

Trabajo desee examinar si se debieran especificar esos requisitos en las directrices, o si los principios establecidos en ellas pueden aplicarse en función de los requisitos de los proveedores de servicios ODR.

6. Como se explica en más detalle a continuación, las cuestiones preliminares que el Grupo de Trabajo tal vez desee abordar son las siguientes: i) la finalidad de las directrices; ii) la relación de las directrices con el Reglamento; iii) los destinatarios previstos de las directrices, y iv) el formato que debiera darse a las directrices.

## **II. Proyecto de contenido de las directrices para los proveedores de servicios/las plataformas/los administradores del sistema ODR**

### **A. Generalidades**

#### *Finalidad de las directrices y relación con el Reglamento*

7. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar i) la finalidad de las directrices para diversos interesados en el procedimiento de solución de controversias por Internet o “en línea” y, teniendo presente esa finalidad, ii) la relación de las directrices con el Reglamento. En el documento A/CN.9/WG.III/WP.114 se señaló que en las directrices se deberían establecer las mejores prácticas para los proveedores de servicios de ODR y los terceros neutrales, mientras que el Reglamento tiene por finalidad establecer un procedimiento para la solución de controversias por Internet o “en línea”.

8. En ese contexto, y como se reitera en el párrafo 28 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127 y en el párrafo 10 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1, tal vez convendría no adjuntar las directrices al Reglamento como anexo, porque el carácter jurídico y los destinatarios del Reglamento y de las directrices difieren.

#### *Interesados a los que van dirigidas las directrices*

9. En su 28º período de sesiones, el Grupo de Trabajo presentó propuestas sobre la definición de proveedor de servicios ODR y plataforma ODR en el Reglamento, así como una propuesta opcional, conforme a la cual se previera sencillamente un administrador del sistema ODR, cuya definición precisa se determinaría, pero cuya finalidad sería definir en el Reglamento una entidad “centralizada” que mantuviera el contacto con el demandante y asumiera la responsabilidad de administrar los aspectos jurídicos y técnicos de una controversia (véase A/CN.9/795, párrs. 56 y 57; véase también A/CN.9/WG.III/WP.127, párrs. 10 a 13 y 42).

10. Se propuso que se dirigiera a la plataforma/el proveedor de servicios/el administrador del sistema ODR un conjunto único y sencillo de directrices, para propiciar una evolución flexible del sistema ODR y de manera que esas directrices no quedaran rápidamente obsoletas. A efectos de la presente nota, se utiliza la palabra “administrador” para referirse a ambas entidades, sin perjuicio de cualquier decisión que pueda adoptar el Grupo de Trabajo respecto de la definición de esa entidad en el Reglamento.

11. En la sección B de la presente nota figura un proyecto de orientaciones relativas a los administradores ODR. En ella no figuran orientaciones para los terceros neutrales; además, tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si las directrices existentes relativas a la conducta de árbitros y mediadores, como las que promulgaron el *Chartered Institute of Arbitrators*, la Asociación Internacional de Abogados y varias instituciones arbitrales, constituyen orientación suficiente respecto de la conducta de los terceros neutrales, si podría hacerse remisión a ellas en un documento de orientación sencillo, o si la CNUDMI debería ocuparse de seguir definiendo los principios relativos a la conducta de esos terceros neutrales.

12. Tal vez el Grupo de Trabajo desee estudiar la posibilidad de formular directrices para los comerciantes, además de otras destinadas a los agentes del sistema ODR. Los comerciantes cumplirán una función decisiva en la utilización y promoción de ese sistema, así como en el suministro de información a los compradores sobre la utilización por los comerciantes del sistema ODR.

#### *Contenido de las directrices*

13. Al examinar el contenido de las directrices, tal vez el Grupo de Trabajo desee tener presentes los documentos A/CN.9/WG.III/WP.110 y A/CN.9/WG.III/WP.114, en que se abordaron posibles elementos de dichas directrices.

14. El Grupo de Trabajo tal vez desee también tener en cuenta las directrices y los protocolos existentes en el ámbito de la solución de controversias por vías alternativas y la solución de controversias “en línea”. Varios de ellos se enumeran en el sitio de la CNUDMI en Internet<sup>2</sup>, así como en el párrafo 32 del documento A/CN.9/716, cuya lista se reproduce aquí para facilitar las consultas: las prácticas recomendadas por la *American Bar Association Task Force on E-commerce and ADR*, bajo el título de *Recommended best practices for online dispute resolution service providers*<sup>3</sup>; el *Final Report and Recommendations of the American Bar Association’s Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce*<sup>4</sup>; el acuerdo sobre solución alternativa de controversias entre *Consumers International* y el *Global Business Dialogue on Electronic Commerce*<sup>5</sup>; la Recomendación 98/257/CE de la Comisión Europea, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo<sup>6</sup>; y la Recomendación de 4 de abril de 2001 de la Comisión Europea relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo no previstos en la Recomendación 98/257/CE<sup>7</sup>.

15. En la presente nota no se distingue entre las directrices para los procedimientos ODR que terminen en una etapa no vinculante y los que finalizan en una etapa de arbitraje vinculante, aunque el Grupo de Trabajo tal vez desee examinar si convendría dar orientaciones suplementarias para los procedimientos en

---

<sup>2</sup> [http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html)

<sup>3</sup> [www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf).

<sup>4</sup> [www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf](http://www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf).

<sup>5</sup> [www.gbd-e.org/pubs/ADR\\_Guideline.pdf](http://www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf).

<sup>6</sup> COM (1998) 198 final - Diario Oficial L 115, de 17 de abril de 1998.

<sup>7</sup> COM (2001) 161 - Diario Oficial L 109, de 19 de abril de 2001.

que haya arbitraje. En la nota no se distingue tampoco entre orientaciones relativas a controversias surgidas de operaciones entre empresas y orientaciones aplicables a las controversias originadas en operaciones entre empresas y consumidores, pero se considera que un conjunto de orientaciones generales resultaría pertinente para ambos tipos de controversias.

## **B. Posibles temas del proyecto de directrices**

16. En el proyecto de directrices para los proveedores, las plataformas o los administradores ODR podrían abordarse, entre otros, los siguientes temas:

### **Proceso equitativo e independencia**

#### *Proceso equitativo*

17. En las directrices se debería subrayar, a modo de principio básico, que todas las partes en el procedimiento ODR tienen derecho a un proceso equitativo para la solución de la controversia.

#### *Neutralidad e independencia de los proveedores de servicios, de las plataformas y de los terceros neutrales en el sistema ODR*

18. En las directrices se podría subrayar el principio de la neutralidad de los diversos interlocutores en el proceso ODR, y establecer procedimientos claros relativos a los obstáculos para garantizar la neutralidad (véase A/CN.9/WG.III/WP.114, Principios 2 y 3).

### **Modificación del Reglamento y los logotipos**

#### *Modificación del Reglamento*

19. En las directrices se podría abordar la posibilidad de que los administradores ODR modificaran pequeñas cuestiones logísticas del Reglamento (por ejemplo, los plazos fijados en él) e introdujeran también cambios más de fondo (por ejemplo, prever la posibilidad de un procedimiento ajustado a la Modalidad I o a la Modalidad II pero no a ambas). En las directrices tal vez se desee abordar la conveniencia de efectuar cualquier enmienda sustancial del título o la forma de promoción del Reglamento tras la introducción de esas modificaciones.

20. En las directrices podría aclararse que el Reglamento, en la forma en que lo utilicen los proveedores de servicios ODR, debe ser de fácil acceso en el sitio de esos proveedores en Internet.

#### *Logotipo de las Naciones Unidas*

21. Se propone que en las directrices se examine la cuestión de que, aunque el administrador no tendría derecho en ningún caso a utilizar el logotipo de la CNUDMI o de las Naciones Unidas para promover su utilización del Reglamento, podría señalar que utiliza el Reglamento ODR de la CNUDMI como base de su procedimiento de solución de controversias (véase el párrafo 12 del documento A/CN.9/WG.III/WP.124).

22. Tal vez el Grupo de Trabajo desee tener presente que en el sistema que se está preparando no hay un mecanismo para supervisar la labor y el funcionamiento de los administradores ODR, aunque, como se señala en el párrafo 13 del documento A/CN.9/WG.III/WP.124, podría haber entidades privadas o gubernamentales que decidieran asumir esa función de supervisión.

### **Transparencia/publicación/divulgación**

#### *Publicación de información sobre cuestiones operacionales*

23. En el Principio 4 del documento A/CN.9/WG.III/WP.114 se dispone que el proveedor de servicios ODR “deberá publicar, en su sitio en Internet [información clara, amplia y precisa, que incluya] sus honorarios, los procedimientos ODR, los recursos eventuales para impugnar una decisión, los procedimientos de ejecución, los procesos de tramitación de las quejas presentadas contra el proveedor de servicios ODR o el tercero neutral y las prácticas relativas al tratamiento de la información confidencial. Esa información se notificará expresamente a los usuarios antes de que acepten participar en el proceso ODR”.

24. Además de esas categorías de información, tal vez el Grupo de Trabajo desee considerar que el administrador ODR debería hacer pública y de fácil acceso la información siguiente: i) listas de terceros neutrales y los datos de los que colaboren con él; ii) los derechos que cobre a las partes y las costas, en forma desglosada; iii) las relaciones financieras entre el administrador (o concretamente el proveedor de servicios o la plataforma ODR) y los comerciantes; iv) las políticas del administrador ODR en materia de protección de datos y confidencialidad; v) el idioma o los idiomas en que ese administrador ODR puede realizar las actuaciones; vi) el contenido de las reglas que aplique, ya sean las del Reglamento ODR de la CNUDMI o una versión modificada de las mismas; y vii) la duración prevista de cada etapa del procedimiento. Muchas de estas cuestiones se examinan más abajo.

#### *Estadísticas y otra información sobre la decisión*

25. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar el tipo de información sobre las recomendaciones y decisiones del prestador de servicios ODR cuya divulgación se debiera alentar. El Grupo ha examinado anteriormente si sería conveniente o práctico que el administrador ODR publicara los laudos, omitiendo debidamente los datos de identificación de las partes, o que se dieran a conocer los motivos de la decisión (véase A/CN.9/739, párr. 135, y A/CN.9/762, párr. 39; véase también el Principio 7 del documento A/CN.9/WG.III/WP.114).

26. El Grupo de Trabajo ha examinado también si, como posible alternativa, se deberían preparar estadísticas globales sobre los proveedores de servicios ODR y publicarlas sin datos de identificación (A/CN.9/769, párr. 98). Se había propuesto, además, que la publicación de estadísticas y de resúmenes de las decisiones en relación con el procedimiento ODR fuera una cuestión que se abordara en un documento en que se establecieran directrices para los proveedores de servicios ODR (A/CN.9/769, párr. 98). Se considera que, al menos en el caso de los procedimientos de la Modalidad II, publicar estadísticas en lugar de recomendaciones o sus fundamentos detallados daría un criterio de medición más útil a los consumidores u otros interesados del público.

27. Si el Grupo de Trabajo decide que es conveniente publicar estadísticas, tal vez desee examinar qué tipos de estadísticas, teniendo presentes tanto las ventajas para el público como la carga que significaría publicarlas para el administrador ODR. Esas estadísticas podrían referirse a lo siguiente: el número de controversias resueltas en favor de los vendedores y compradores; la duración media del procedimiento para resolver una controversia; y el porcentaje de casos resueltos en las etapas primera, segunda o tercera del procedimiento.

28. En las directrices podría preverse que las estadísticas se publicaran con periodicidad determinada, y de un modo que permitiera su examen por el público.

#### *Contratos y relaciones con otras entidades en el proceso*

29. Un aspecto que convendría examinar en las directrices para los administradores ODR es si se debiera poner a disposición del público información sobre la existencia, y eventualmente el carácter, de todo contrato o relación financiera que mantengan con los comerciantes.

30. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar también si se debiera indicar la existencia de una relación entre un prestador de servicios ODR y una plataforma ODR (y el carácter de esa relación; por ejemplo, si es de tipo contractual o si el proveedor de servicios y la plataforma ODR forman parte de la misma entidad). La información que se considerara divulgar podría comprender el nombre de las respectivas entidades que se ocuparan de cada aspecto del procedimiento “en línea”; el Grupo de Trabajo recordará que examinó esa cuestión en el contexto de la responsabilidad de la plataforma o del proveedor de servicios ODR por la conducta que se adopte respecto de los usuarios finales (véase A/CN.9/WG.III/WP.127, párr. 12, y A/CN.9/795, párr. 53).

#### *Relación con los terceros neutrales*

31. Podría darse orientación respecto de la relación de un administrador ODR con los terceros neutrales, incluso sobre la práctica de selección, los métodos para garantizar su neutralidad y las cualificaciones exigibles a un tercero neutral, así como sobre la necesidad de mantener la transparencia de sus normas a ese respecto. En su 27º período de sesiones, el Grupo de Trabajo propuso que en la orientación para los prestadores de servicios ODR se abordaran cuestiones de puntualidad, incluida por ejemplo la sustitución del tercero neutral que no cumpliera oportunamente sus obligaciones (véase A/CN.9/769, párr. 96).

32. Con respecto a la elección de los terceros neutrales por el administrador ODR, en el proyecto de reglamento ya no se requiere que esos terceros neutrales se seleccionen de una lista de los cualificados que lleve el proveedor de servicios ODR, pero el Grupo de Trabajo consideró que como los administradores ODR podrían mantener esa lista en la práctica, las directrices podrían referirse a ella (A/CN.9/795, párr. 126), y en particular a la cuestión de si en ella figurarían los nombres y los datos de identificación de cada tercero neutral, así como toda otra información pertinente relativa a ellos (véase también el proyecto de artículo 9 del Reglamento, que figura en el párrafo 8 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1). Sin embargo, tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si suministrar esa información al público resultaría útil en la práctica para los usuarios de los procedimientos de solución de controversias por Internet o “en línea”.

**Confidencialidad, tratamiento y transferencia de la información, seguridad de los datos y archivado**

33. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar la forma de abordar en las directrices las cuestiones de confidencialidad y protección de los datos (A/CN.9/795, párr. 123). En las directrices podría abordarse también la necesidad de que el administrador ODR garantizara apropiadamente la seguridad de los datos.

34. Tal vez el Grupo de Trabajo desee estudiar la forma de abordar en las directrices el tratamiento de los datos, en particular con respecto a su confidencialidad, su transferencia a otras entidades y la disponibilidad de información sobre el proveedor de servicios ODR o las políticas de la plataforma respecto del tratamiento de esos datos.

35. En las directrices se podría indicar el período durante el cual los administradores ODR debieran conservar la información, y abordarse la cuestión de la eliminación automática de los datos al término de un período determinado.

**Pormenores relativos a la administración de las controversias conforme al Reglamento**

*Significado de algunos términos del Reglamento aplicables a los proveedores de servicios ODR*

36. En las directrices se podría abordar el significado de algunas expresiones de aplicación general utilizadas en el Reglamento; por ejemplo, en su texto se dispone que el proveedor de servicios ODR comunicará “rápidamente” los acuses de recibo de comunicaciones (proyecto de artículo 3 6)) y notificará a las partes la existencia de determinadas comunicaciones en la plataforma.

37. En relación con el concepto “de escaso valor”, que no se ha definido en el Reglamento ni en su comentario, tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si en las directrices se debiera dar orientación genérica sobre el significado de esa expresión, o si bastaría con que otorgara facultades a los prestadores de servicios y administradores ODR para fijar límites concretos aplicables a las controversias que administraran (véase A/CN.9/739, párr. 16, A/CN.9/795, párrs. 25 y 26).

*Recibo de las comunicaciones por las partes litigantes durante las actuaciones*

38. En la versión actual del Reglamento se abordan el recibo y el presunto recibo de las comunicaciones, y la posibilidad del tercero neutral de prorrogar determinados plazos si a su juicio hay razones para considerar que no se ha recibido una comunicación.

39. El Grupo de Trabajo ha examinado anteriormente la cuestión de si convendría más abordar en las directrices los pormenores de la recepción de las comunicaciones, incluso en relación con la confirmación automática de su recepción a través de una plataforma (A/CN.9/739, párr. 57). Tal vez el Grupo de Trabajo desee tener presente el artículo 15 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, el artículo 10 de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales y el párrafo 183 de la nota explicativa de esa última Convención.

*Plazos*

40. En las directrices podría indicarse en detalle el significado de los plazos, indicando si se trata de “días” o “días de calendario” cuando las partes tengan su establecimiento en distintos Estados o zonas horarias.

**Facultades residuales** (véase también A/CN.9/WG.III/WP.110, párr. 14)

41. Tal vez el Grupo de Trabajo desee dar orientación sobre el alcance de las facultades residuales otorgadas al proveedor de servicios ODR, así como, eventualmente, sobre el ejercicio de esas facultades. Por ejemplo, conforme a lo dispuesto en el proyecto de artículo 9, párrafo 6) (relativo a los procedimientos de la Modalidad II, establecidos en el párrafo 8 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1), cuando una parte se oponga al nombramiento de un tercero neutral, el proveedor de servicios ODR “determinará ... si ese tercero neutral habrá de ser sustituido”. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si, en caso de que deban otorgarse esas facultades residuales al proveedor de servicios ODR, se enumerarían las orientaciones en relación con el ejercicio de dichas facultades.

**Orientación dada por un proveedor de servicios ODR a las partes**

42. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si en las directrices se debiera alentar a los administradores ODR a dar a las partes en una controversia orientación sobre el funcionamiento del Reglamento, ya sea en forma de respuestas a preguntas frecuentes, líneas telefónicas de apoyo o por otro medio.

43. En esa información dirigida a las partes se podrían fijar también directrices correspondientes a cada etapa del procedimiento, así como a cuestiones relativas a las costas, el formato para presentar pruebas de apoyo, la ejecución de los arreglos acordados, las recomendaciones del tercero neutral y los laudos de ese tercero neutral.

44. El Grupo de Trabajo señaló también que el administrador ODR debería comunicar a las partes los plazos concretos por vencer en las actuaciones ODR en curso, a fin de asegurar que se notificara debidamente a esas partes de los plazos previstos en el Reglamento (A/CN.9/795, párr. 110).

**Mecanismos de cumplimiento o “ejecución privada”**

45. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar, tras determinar la forma de abordar en el Reglamento los mecanismos de cumplimiento (véase A/CN.9/WG.III/WP.124, y el documento A/CN.9/WG.III/WP.127, párr. 87), el tipo de orientación útil que podría darse a ese respecto en las directrices.

46. En el documento A/CN.9/WG.III/WP.114 se dispone, a modo de Principio 11, que “el proveedor de servicios ODR deberá adoptar medidas para alentar el cumplimiento de las decisiones adoptadas en el proceso ODR, por ejemplo, la exigencia del depósito de una garantía, el requisito de que las partes [en la controversia] se comprometan desde el principio a cumplir lo decidido en el proceso ODR, o la facilitación del pago de los costos”.

47. En el proyecto de artículo 7 4) del Reglamento se establece un principio similar, el de que “se alienta a las partes a que procedan conforme a la recomendación” formulada por el tercero neutral, y el de que “el proveedor de servicios ODR podrá introducir el uso de sellos de confianza u otros métodos para

indicar el cumplimiento de las recomendaciones”. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si sería mejor incorporar a las orientaciones para el proveedor de servicios ODR, o incluso a las orientaciones dadas por el proveedor de servicios ODR a las partes (véanse los párrafos 42 a 44 *supra*), esa incitación a las partes y la disposición sobre la posibilidad del proveedor de servicios ODR de introducir el uso de sellos de confianza u otros métodos para indicar el cumplimiento.

### **Cuestiones técnicas**

#### *Tecnología*

48. En las directrices podría establecerse un requisito, propuesto como práctica óptima, de que la plataforma permaneciera en actividad en todo momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, salvo en los periodos de mantenimiento planificado. En las directrices podrían fijarse las prórrogas correspondientes de los plazos durante los periodos de mantenimiento.

49. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si en las directrices se debieran abordar otras cuestiones o requisitos técnicos y el grado en que correspondiera o fuese posible fijar normas respecto de ellas.

#### *Problemas técnicos*

50. En las directrices podrían abordarse cuestiones relativas a la eventual perturbación del procedimiento por problemas técnicos, y la forma de mantener la integridad y la imparcialidad de este respecto de las partes litigantes en una emergencia de ese tipo.

### **Cuestiones jurídicas surgidas en el contexto de la administración del procedimiento de solución de una controversia**

51. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si en las directrices se debieran abordar únicamente cuestiones de procedimiento o también las cuestiones jurídicas que pudieran surgir en el contexto de la administración del procedimiento de solución de una controversia “en línea”. Esas cuestiones podrían ser las siguientes:

i) Si, en caso de que un demandado no participe en el procedimiento y se formula una recomendación o laudo en su ausencia, se deben adoptar otras medidas para garantizar que ese demandado quede en conocimiento de lo actuado en su contra;

ii) La forma en que debiera consignarse en la plataforma un arreglo acordado, y si ese procedimiento debiera ser distinto antes del nombramiento de un tercero neutral y después de él (A/CN.9/WG.III/WP.127, párr. 75);

iii) Si el lugar en que se encuentre el administrador ODR influiría de algún modo en el procedimiento (de modo análogo a como ocurriría con la “sede” del arbitraje).

52. Tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si en las directrices se debieran abordar cuestiones que pudieran regirse por el derecho interno, regional o internacional, como los plazos de prescripción y la protección y confidencialidad de los datos, y, en caso afirmativo, con qué grado de detalle.

**Idioma**

53. Tal vez el Grupo de Trabajo desee dar orientación al administrador ODR sobre cuestiones relativas al idioma, incluida la necesidad de señalar con claridad los idiomas en que prestará sus servicios (véase el Principio 8 del documento A/CN.9/WG.III/WP.114; véase también A/CN.9/762, párr. 71), y la necesidad de garantizar que su sistema y los terceros neutrales se ajusten a los requisitos de sus usuarios en materia de idiomas (véase A/CN.9/762, párr. 74).

**Derechos**

54. En las directrices podría establecerse el principio general de que los derechos y las costas del proceso ODR deben ser razonables y transparentes. Por la dimensión mundial del Reglamento y su aplicabilidad a regiones y a tipos de controversias distintos (por ejemplo, entre empresas y entre empresas y consumidores), tal vez el Grupo de Trabajo desee examinar si resultaría conveniente o posible dar más orientaciones sobre los derechos que cobre un administrador ODR y las costas por sufragar.

---