

**Asamblea General**

Distr. limitada
13 de marzo de 2012
Español
Original: inglés

**Comisión de las Naciones Unidas para
el Derecho Mercantil Internacional
Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias
por Vía Informática)**

25º período de sesiones

Nueva York, 21 a 25 de mayo de 2012

**La solución por vía informática de controversias surgidas
a raíz de operaciones transfronterizas de comercio
electrónico: otras cuestiones que deberán examinarse
para elaborar un marco global que rija la solución de
controversias por vía informática (ODR)**

Nota de la Secretaría

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción.	1-3	2
II. La solución por vía informática de controversias surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: cuestiones que deberán examinarse para elaborar un marco global que rija la solución de controversias por vía informática (ODR)	4-16	2
A. Observaciones generales sobre un marco global ODR	4-6	2
B. Directrices y requisitos mínimos para los proveedores de servicios ODR.	7-8	3
C. Directrices y requisitos mínimos para terceros neutrales en la vía ODR	9	4
D. Principios para la solución de controversias por vía ODR	10-14	4
E. Examen de las consecuencias de las deliberaciones del Grupo de Trabajo en la protección del consumidor; informe a la Comisión a este respecto	15-16	5



I. Introducción

1. En su 43º período de sesiones (Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010), la Comisión convino en que se estableciera un Grupo de Trabajo que se ocupara de la solución de controversias por vía informática (ODR, por sus siglas en inglés) surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, incluidas las operaciones entre empresas y entre empresas y consumidores. Se convino también en que la forma de la futura norma jurídica se decidiría una vez que se hubiera examinado con más detalle el nuevo tema¹. En su 44º período de sesiones (Viena, 27 de junio a 8 de julio de 2011), la Comisión reafirmó el mandato de ese Grupo de Trabajo relativo a la solución de controversias por vía informática (ODR) surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, incluidas las operaciones entre empresas y entre empresas y consumidores.

2. En sus períodos de sesiones 22º (Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010) y 23º (Nueva York, 23 a 27 de mayo de 2011), el Grupo de Trabajo examinó la cuestión de la vía ODR y solicitó a la Secretaría que, a reserva de la disponibilidad de recursos, iniciara investigaciones y preparara diversos documentos con miras a elaborar un marco ODR (A/CN.9/716, párr. 115, y A/CN.9/721, párr. 140).

3. La presente nota, que guarda relación con el documento A/CN.9/WG.III/WP.110, referente a las cuestiones que plantea la elaboración de un marco global ODR, expone otros temas que conviene tener en cuenta al elaborar ese marco y observaciones generales relativas a los documentos mencionados como apéndices en el proyecto de reglamento de la vía ODR (A/CN.9/WG.III/WP.112, párrs. 8 y 11), e incluye directrices para los proveedores de servicios ODR, directrices para los terceros neutrales y principios para la solución de controversias por medio del marco global ODR.

II. La solución por vía informática de controversias surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: cuestiones que deberán examinarse para elaborar un marco global que rija la solución de controversias por vía informática (ODR)

A. Observaciones generales sobre un marco global ODR

4. El marco global ODR puede estar formado por el Reglamento ODR (el Reglamento) para la solución de controversias y por documentos aparte adicionales que lo complementen. El Reglamento estipularía la manera de entablar, sustanciar, decidir y concluir los procedimientos ODR (véase A/CN.9/WG.III/WP.112). Uno de los documentos complementarios sería una directriz y requisito mínimo para los proveedores de servicios ODR, que trataría cuestiones como la forma en que un proveedor de servicios ODR deberá administrar los procedimientos y manejar una plataforma ODR en conformidad con el Reglamento. Otro documento complementario podría tener por objeto un código de conducta y requisitos mínimos para los que

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

actúen como terceros neutrales en asuntos de ODR. Todos los documentos complementarios deberán estar en concordancia con el Reglamento y la manera en que este se formule influirá en ellos.

5. Se prevén otros documentos complementarios que tratarán de los principios para la solución de controversias y de un mecanismo para la ejecución transfronteriza (véase A/CN.9/WG.III/WP.110, párrs. 20 a 49).

6. La forma final de esos documentos, y si constituirán parte del Reglamento o figurarán por separado, son cuestiones que aún tiene que decidir el Grupo de Trabajo (proyecto de preámbulo, A/CN.9/WG.III/WP.112, párr.8).

B. Directrices y requisitos mínimos para los proveedores de servicios ODR

7. En las directrices y requisitos mínimos para los proveedores de servicios ODR (“Directrices para los proveedores”) cabría tratar cuestiones como la manera en que el proveedor de servicios administrará los procedimientos ODR y manejará la plataforma ODR conforme al Reglamento, y se podrían incluir explicaciones sobre cómo esas medidas complementarán y facilitarán el funcionamiento del Reglamento. La finalidad de las Directrices para los proveedores es aclarar lo dispuesto en el Reglamento acerca de los aspectos técnicos o de diseño de las plataformas ODR (A/CN.9/WG.III/WP.107, párr. 14). Además, en las Directrices para los proveedores se podrían especificar aspectos relativos al respeto de principios generales como los de la neutralidad de los medios técnicos, la interoperabilidad y la adaptabilidad de la escala empleada (A/CN.9/WG.III/WP.107, párr. 20, véase A/CN.9/WG.III/WP.114, documento presentado por el Gobierno del Canadá, relativo a una propuesta para la elaboración de los principios aplicables a los proveedores de servicios y terceros neutrales en la solución por vía informática de controversias).

8. Si bien las Directrices para los proveedores de servicios han de leerse juntamente con el Reglamento, su contenido depende en cierta medida de los temas que el Grupo de Trabajo decida excluir del Reglamento. El Grupo de Trabajo quizá desee observar que posiblemente sería más práctico tratar fuera del marco del propio Reglamento las cuestiones referentes a los requisitos funcionales y las especificaciones técnicas para los proveedores de servicios de ODR en relación con el funcionamiento de una plataforma ODR y temas afines².

² Entre estas cuestiones podrían figurar: a) la base legal o jurisdiccional para el establecimiento de proveedores de servicios ODR y/o mantenimiento y funcionamiento de plataformas ODR; b) las especificaciones técnicas, las normas o las tecnologías concretas utilizadas para la identificación, autenticación u otros requisitos aplicables a una plataforma ODR; c) las especificaciones relativas a las instalaciones y equipo ODR incluso toda tecnología específica que se hubiere de emplear (por ejemplo, algoritmos o programas informáticos basados en ellos).

C. Directrices y requisitos mínimos para terceros neutrales en la vía ODR

9. Es de suponer que las directrices y los requisitos mínimos para terceros neutrales en la vía ODR (“Directrices para terceros neutrales”) tendrán por objeto un código de conducta (A/CN.9/716, párr. 67); los principios básicos que son atributos esenciales de los terceros neutrales, entre ellos la independencia, la neutralidad y la imparcialidad (A/CN.9/716, párr. 66) (A/CN.9/WG.III/WP.114, documento presentado por el Gobierno del Canadá, relativo a una propuesta para la elaboración de los principios aplicables a los proveedores de servicios y los terceros neutrales en la solución por vía informática de controversias); así como la posesión de la experiencia profesional y las aptitudes requeridas para resolver controversias (A/CN.9/716, para. 63). En el documento cabría especificar un sistema de acreditación y reacreditación para terceros neutrales, tal vez con dos fases: la primera, centrada en la experiencia apropiada del tercero en cuestión y la segunda, consistente en una reconsideración periódica en la que se tuviera en cuenta la información facilitada por los usuarios de ODR (A/CN.9/716, párr. 65).

D. Principios para la solución de controversias por vía ODR

10. El Grupo de Trabajo tal vez desee recordar sus deliberaciones y la sugerencia de declarar aplicables a este tipo de controversias principios de equidad, códigos de conducta, reglamentos generales uniformes u otras reglas sustantivas de equidad como base para decidir los casos y así evitar los complejos problemas que puede originar la interpretación de la normativa para determinar la ley aplicable. Además, se han expresado opiniones en el sentido de que la mayoría de los casos tramitados por ODR podrían resolverse en función de lo estipulado en el contrato, sin tener que recurrir a complejos principios jurídicos, y de que toda regla concebida para la vía ODR debería ser de aplicación sencilla, rápida y flexible. Algunos oradores insistieron en que lo que hacía falta era un cuerpo de principios generales que fuera aplicable a un sistema limitado a la determinación de cuestiones de hecho (A/CN.9/716, párr. 101).

11. El Grupo de Trabajo tal vez desee tomar nota de que en un contexto mundial y transfronterizo con reclamaciones relativas a un gran número de operaciones de escaso valor, tal vez deban limitarse los casos abordados a las simples reclamaciones basadas en hechos y a los remedios básicos, a fin de no sobrecargar el sistema con casos complejos que le resten eficacia y lo encarezcan (A/CN.9/WG.III/WP.109, párr. 41).

12. La finalidad del marco global ODR es servir para resolver controversias nacidas a raíz de operaciones de comercio electrónico muy numerosas pero de escaso valor, gran parte de las cuales consisten en reclamaciones motivadas por un corto número de problemas como son los de mercancías no pedidas, no entregadas o suministradas, no conformes a la descripción, etc. El marco ODR no pretende abordar ciertos tipos de reclamaciones como las de daños corporales, daños emergentes o cobro de deudas (A/CN.9/739, párr. 18). El Grupo de Trabajo tal vez desee remitirse a las deliberaciones que mantuvo sobre si el Reglamento debería contener una lista exhaustiva de los tipos de casos comprendidos o excluidos del ámbito del Reglamento (A/CN.9/721, párr. 50).

13. El Grupo de Trabajo tal vez desee tener en cuenta (con miras a simplificar el proceso y asegurar la sencillez y eficiencia de la vía ODR para los usuarios) que los proyectos de anexo A y B del Reglamento (A/CN.9/WG.III/WP.112, párr. 28) enuncian una lista de posibles reclamaciones, y correspondientes respuestas, para su inclusión, respectivamente, en el aviso y la contestación a que se refiere el proyecto de artículo 4. La forma de redacción sugerida en esos anexos (con casillas para puntear y texto redactado de antemano) tendría el fin de especificar los tipos de demandas que podrían presentar los demandantes y los tipos de contestación de que dispondrían los demandados. Esto podría a su vez ser útil para determinar qué vías de remedio, entre un número limitado de ellas disponibles, serían las adecuadas para resolver un caso particular (A/CN.9/721, párr. 109).

14. Si el Grupo de Trabajo decidiera adoptar el criterio de enumerar las demandas y vías de remedio posibles en el artículo 4 del Reglamento, tal vez desee examinar la necesidad de mantener la referencia al documento adicional sobre principios para la solución de controversias que ahora se enumera en el proyecto de preámbulo del Reglamento (A/CN.9/WG.III/WP.112, párr. 8).

E. Examen de las consecuencias de las deliberaciones del Grupo de Trabajo en la protección del consumidor; informe a la Comisión a este respecto

15. En su 44º período de sesiones, la Comisión “decidió... que, en general, al cumplir su mandato, el Grupo de Trabajo debería asimismo tener muy presentes las consecuencias que sus deliberaciones pudieran tener en la protección del consumidor e informar al respecto a la Comisión en su siguiente período de sesiones”³.

16. En sus períodos de sesiones 22º a 24º, el Grupo de Trabajo ha hecho comentarios en varias ocasiones sobre cuestiones relativas al consumidor⁴. El Grupo de Trabajo tal vez desee tomar nota de que entre los principales puntos planteados, y opiniones expresadas, figuraban los siguientes:

a) La protección del consumidor respondía a una política de interés público, lo que hacía que la normativa legal fuera muy específica en cada país y debería evitarse todo planteamiento de la ODR que menoscabara los derechos del consumidor en el ámbito interno. La no interferencia en los derechos del consumidor reconocidos en la legislación nacional contribuiría a inspirar un clima de confianza en la vía ODR entre los consumidores, y el Grupo no había sido facultado para encarar la armonización de las leyes nacionales de protección del consumidor;

b) El objetivo de la actual labor era establecer un sistema global diferenciado para la solución de controversias transfronterizas relacionadas con operaciones comerciales transfronterizas realizadas en gran número pero de escaso valor. En tales casos no era probable que un consumidor ejerciera los derechos que

³ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo sexto período de sesiones, Suplemento núm. 17* (A/66/17), párr. 218.

⁴ A/CN.9/716, párrs. 4, 19, 23, 42 a 45, 48, 50, 52 a 54, 76, 87, 89, 90, 96, 101, 104 y 106; A/CN.9/721, párrs. 41 a 43, 46 y 86; A/CN.9/739, párrs. 25 a 28 y 73.

se pudiera reconocer de la ley, dado que las costas resultarían prohibitivas en relación al valor de la compra y además sería difícil hacer cumplir el laudo. Como actualmente en este tipo de operaciones transfronterizas no se solía reconocer al consumidor ningún derecho en la práctica, la creación de una norma ODR podría tener el efecto de crear tal derecho. Al recurrir a algún método de solución “amistosa” de la controversia, como pudiera ser el arreglo convenido de la demanda, la negociación o la conciliación, las partes estarían consintiendo libremente en el arreglo al que se llegara, por lo que no peligraría ningún derecho reconocido por la normativa legal de protección del consumidor. En el caso del arbitraje sería preciso enunciar alguna norma que salvaguardara la protección brindada por las leyes al consumidor y esto planteaba la cuestión más amplia de cuál sería la ley aplicable a un arbitraje solventado por ODR. Una norma ODR podría llevar incorporados los “principios básicos” de la normativa de protección del consumidor. En los principios aplicables a la decisión de los casos se debería tener en cuenta la necesidad de un alto contenido de protección del consumidor;

c) Se deberían dar indicaciones claras y adecuadas acerca de todo acuerdo de solución de controversias que existiere, para que el consumidor supiera bien qué obligaciones va a asumir y las consecuencias de una eventual elección de la ley aplicable; dicho acuerdo debería figurar por separado de las principales cláusulas del contrato, a fin de que el consumidor fijara más su atención en él. Quizá convenga que los organismos de protección del consumidor presten ayuda o incluso representen a los consumidores cuando entablen un procedimiento por ODR;

d) El idioma del procedimiento ODR, y por tanto la plena comprensión de las actuaciones, eran primordiales para el consumidor; el nivel de comprensión requerido difería si se trataba de la celebración de contratos mediante operaciones electrónicas o del proceso a seguir para la ODR.