



Asamblea General

Distr. general
4 de abril de 2014
Español
Original: inglés

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional

47º período de sesiones

Nueva York, 7 a 25 de julio de 2014

Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) sobre la labor realizada en su 29º período de sesiones (Nueva York, 24 a 28 de marzo de 2014)

Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1-4	3
II. Organización del período de sesiones	5-12	4
III. Deliberaciones y decisiones	13	5
IV. Solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento	14-167	5
A. Observaciones generales	14-33	5
B. Notas sobre el proyecto de reglamento	34-167	8
1. Proyecto de artículo 1 (Ámbito de aplicación).	34-46	8
2. Proyecto de artículo 2 (Definiciones)	47-59	10
3. Proyecto de artículo 3 (Comunicaciones).	60-68	11
4. Proyecto de artículo 4A (Aviso)	69-83	12
5. Proyecto de artículo 4B (Contestación)	84-85	14
6. Proyecto de artículo 4C (Contrademanda)	86	14
7. Proyecto de artículo 5 (Negociación)	87-89	15
8. Proyecto de artículo 6 (Arreglo facilitado).	90-92	15
9. Proyecto de artículo 7 (Recomendación del tercero neutral)	93-108	15



10. Proyecto de artículo 8 (Arreglo)	109	17
11. Proyecto de artículo 9 (Nombramiento de un tercero neutral)	110-118	17
12. Proyecto de artículo 10 (Renuncia o sustitución del tercero neutral)	119	18
13. Proyecto de artículo 11 (Poderes del tercero neutral)	120-132	19
14. Proyecto de artículo 12 (Proveedor de servicios ODR)	133-137	20
15. Proyecto de artículo 13 (Idioma de las actuaciones)	138-157	21
16. Proyecto de artículo 14 (Representación)	158	23
17. Proyecto de artículo 15 (Exclusión de responsabilidad)	159-160	24
18. Proyecto de artículo 16 (Costas)	161-164	24
19. Otras cuestiones	165-166	24
C. Otros asuntos	167	25

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 con la misión de ocuparse de la solución de controversias en línea (ODR) en 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 reafirmó el mandato del Grupo de Trabajo III sobre solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico, incluidas las operaciones entre empresas y entre empresas y consumidores¹. En ese período de sesiones la Comisión decidió, entre otras cosas, que, en general, el Grupo de Trabajo, en el cumplimiento de su mandato, debería también considerar concretamente los efectos de sus deliberaciones sobre la protección de los consumidores e informar al respecto a la Comisión en su 45º período de sesiones².
3. En su 45º período de sesiones (Nueva York, 25 de junio a 6 de julio de 2012), la Comisión reafirmó el mandato del Grupo de Trabajo respecto de las operaciones transfronterizas de comercio electrónico de gran volumen y poco valor, y alentó al Grupo de Trabajo a que siguiera estudiando varios medios de asegurar que se cumplieran efectivamente los resultados de los procedimientos de resolución de controversias en línea y que prosiguiera su labor de la manera más eficiente posible³. Se acordó también que el Grupo de Trabajo analizara la manera en que el proyecto de reglamento respondería a las necesidades de los países en desarrollo y los países en situaciones posteriores a conflictos, en particular en lo que se refería a la necesidad de que el proceso comprendiera una etapa de arbitraje, y posteriormente informara a la Comisión en un futuro período de sesiones acerca de los resultados de dicho análisis, y que el Grupo de Trabajo siguiera examinando, en el marco de sus deliberaciones, los efectos del procedimiento de solución de controversias en línea en la protección del consumidor en países en desarrollo, países desarrollados y países en situaciones posteriores a conflictos⁴. Además, la Comisión solicitó al Grupo de Trabajo que siguiera analizando distintos medios para garantizar la ejecución eficaz de los resultados de los procedimientos de solución de controversias en línea, incluidos el arbitraje y posibles opciones distintas del arbitraje⁵. En su 46º período de sesiones, la Comisión confirmó por unanimidad las decisiones adoptadas en su 45º período de sesiones⁶.
4. La recopilación más reciente de referencias relativas a la evolución del examen por la Comisión de la labor del Grupo de Trabajo figura en el documento A/CN.9/WG.III/WP.126, párrafos 5 a 15.

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

² *Ibid.*, párr. 218.

³ *Ibid.*, sexagésimo séptimo período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/67/17), párr. 79.

⁴ *Ibid.*, párr. 79.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*, sexagésimo octavo período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/68/17), párr. 222.

II. Organización del período de sesiones

5. El Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea), integrado por todos los Estados miembros de la Comisión, celebró su 29º período de sesiones en Nueva York, del 20 al 24 de marzo de 2014. Asistieron al período de sesiones los siguientes Estados miembros del Grupo de Trabajo: Alemania, Argelia, Austria, Brasil, Bulgaria, Canadá, China, Colombia, Croacia, España, Estados Unidos de América, Federación de Rusia, Filipinas, Grecia, Hungría, India, Indonesia, Irán (República Islámica del), Israel, Japón, México, Malasia, Nigeria, Pakistán, Paraguay, República de Corea, Singapur, Tailandia y Turquía.

6. Asistieron también al período de sesiones observadores de los siguientes Estados: Arabia Saudita, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Libia, Malta, Países Bajos, República Checa y Rumania.

7. Además, asistieron al período de sesiones observadores de la Oficina de Asuntos Jurídicos de las Naciones Unidas.

8. Asistieron asimismo al período de sesiones observadores de las siguientes organizaciones intergubernamentales: Liga de los Estados Árabes y Unión Europea.

9. También asistieron al período de sesiones observadores de las siguientes organizaciones no gubernamentales: American Bar Association, Asociación de Arbitraje de los Estados Unidos, Asociación Europea de Estudiantes de Derecho, Asociación Internacional de Abogados, Center for International Legal Education, Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial, Construction Industry Arbitration Council, Corporate Counsel International Arbitration Group, Foro de Conciliación y Arbitraje Internacionales, Instituto de Derecho Mercantil Internacional, Moot Alumni Association, National Center for Technology and Dispute Resolution, New York State Bar Association, Penn State Dickinson School of Law, Queen Mary University of London School of International Arbitration y Universidad de Pittsburgh.

10. El Grupo de Trabajo eligió la siguiente Mesa:

Presidente: Sr. Soogeun OH (República de Corea)

Relatora: Sra. Martha CARRILLO (México)

11. El Grupo de Trabajo tuvo a su disposición los siguientes documentos:

a) Programa provisional anotado (A/CN.9/WG.III/WP.126);

b) Nota de la Secretaría sobre la solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento (A/CN.9/WG.III/WP.127 y Add.1); y

c) Nota de la Secretaría sobre la solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de directrices (A/CN.9/WG.III/WP.128).

12. El Grupo de Trabajo aprobó el siguiente programa:

1. Apertura del período de sesiones.

2. Elección de la Mesa.

3. Aprobación del programa.
4. Examen de la solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento.
5. Otros asuntos.
6. Aprobación del informe.

III. Deliberaciones y decisiones

13. El Grupo de Trabajo reanudó su labor sobre el tema 4 del programa basándose en las notas preparadas por la Secretaría (A/CN.9/WG.III/WP.127 y su adición, y A/CN.9/WG.III/WP.128). Las deliberaciones y decisiones del Grupo de Trabajo respecto de este tema se recogen en el capítulo IV. Al terminar sus deliberaciones, el Grupo de Trabajo pidió a la Secretaría que preparara un proyecto de reglamento revisado sobre la solución de controversias en línea (“el Reglamento”) basándose en las deliberaciones y decisiones del Grupo de Trabajo y que, a ese respecto, hiciera los cambios de redacción necesarios para asegurar la coherencia terminológica en el texto del Reglamento.

IV. Solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento

A. Observaciones generales

14. El Grupo de Trabajo afirmó su deseo de que la labor que emprendía tuviera en cuenta las prácticas actualmente seguidas en la solución de controversias en línea y las posibles novedades futuras. Se recordó que el Grupo de Trabajo, en su 28º período de sesiones, reconoció que el Reglamento, una vez finalizado, será aplicable en un contexto mundial en el que será o no aceptado por el sector, incluidos los comerciantes y los consumidores, y que, por lo tanto, debería redactarse de modo que fuera utilizable, práctico y aceptable en ese contexto. Se añadió que era importante que el Reglamento pudiera funcionar en diferentes entornos jurídicos, dado que estaba pensado para emplearse en operaciones transfronterizas de comercio electrónico.

15. El Grupo de Trabajo también afirmó que las garantías procesales, la transparencia, la rendición de cuentas y la imparcialidad de los agentes deberían ser partes integrantes del Reglamento que se describe.

Proveedor de servicios ODR, plataforma ODR y administrador de servicios ODR

16. El Grupo de Trabajo examinó la naturaleza de las prácticas existentes de solución de controversias por Internet o en línea y trató la cuestión de si la distinción, en el proyecto de reglamento, entre proveedores de servicios ODR y plataformas ODR reflejaba esa práctica y de si daba cabida a los futuros cambios que pudiera haber en las prácticas ODR (véase A/CN.9/WG.III/WP.127, párrs. 10 a 13).

17. Se opinó que si se centralizaba el concepto empleando los términos “administrador de servicios ODR” se reflejarían óptimamente las prácticas actuales y se daría al texto flexibilidad frente a la posible evolución de los sistemas ODR.

18. Se sugirió también que se redactara una definición que englobara a la vez al administrador y a la plataforma, a fin de asegurar que todas las comunicaciones mantenidas en el marco del Reglamento se realizaran a través de la plataforma.

19. Por otra parte, se sugirió que se previeran distintas definiciones para la “plataforma ODR” y el “proveedor de servicios ODR”, estimándose que las responsabilidades y acciones pertinentes de las distintas entidades deberían ser transparentes para los usuarios del Reglamento. Se respondió que la diversificación de los términos, según se proponía, resultaba menos neutral respecto de los medios tecnológicos que la redacción de una única definición flexible que pudiera prever la evolución tecnológica. Se indicó también que en una definición de “administrador de servicios ODR” que fuera el encargado en sí de prestar un servicio no era necesario definir las funciones que realizara ese administrador al final del proceso.

20. En relación con la transparencia se estimó que ese concepto era de importancia crítica para las controversias con consumidores, pero que en la práctica no guardaba relación con las funciones de un proveedor o de una plataforma (véase el párrafo 19). Se señaló que la transparencia era un factor básico para: i) determinar claramente, desde el principio, el modo en que se resolvería la controversia y quién la dirimiría; y ii) definir la naturaleza del resultado de la controversia (por ejemplo, una decisión vinculante o de otras características).

21. A fin de apoyar la propuesta de mantener la neutralidad del Reglamento respecto de los medios tecnológicos, se indicó que sus disposiciones no deberían ser excesivamente prescriptivas al definir la metodología tecnológica. Además, se indicó que en la práctica de la solución de controversias en línea no se empleaban los conceptos de “plataforma ODR” y “proveedor de servicios ODR”, y que resultaba difícil dar a esos términos una definición clara y concreta.

22. El Grupo de Trabajo acordó seguir examinando esta cuestión más adelante (véanse los párrafos 49 a 54 del presente documento).

Procedimientos concurrentes

23. Se señaló que el Reglamento contenía actualmente disposiciones, en los proyectos de artículo 4A y 4B (párrafos 4 e) y 2 d) respectivamente) en virtud de las cuales las partes no entablaban recursos judiciales adicionales. Se sugirió que se suprimieran esas disposiciones en relación con la Modalidad II, ya que en cualquier caso el hecho de saber que no se entablaban otros procedimientos no tranquilizaría a la otra parte.

24. Esta propuesta obtuvo apoyo. Se consideró también que, en aras de la transparencia, podría ser aconsejable que una parte notificara a la otra el inicio de cualquier otro procedimiento en el contexto de una controversia que se dirimiera por la vía ODR.

25. A este respecto, se sugirió que se agregaran las palabras “así como información sobre todo otro recurso jurídico entablado” al final del párrafo 5 del artículo 4A y del párrafo 3 del artículo 4B. Tras deliberar, se aprobó esa propuesta (véanse también los párrafos 83 y 85 del presente documento).

26. Además se convino en suprimir el apartado e) del párrafo 4 del artículo 4A y el apartado d) del párrafo 2 del artículo 4B (véanse también los párrafos 76 y 85 del presente documento).

La práctica actual en materia de solución de controversias en línea

27. Se aludió a la solicitud hecha por el Grupo de Trabajo en su 28º período de sesiones (A/CN.9/795, párrafo 18) de que la Secretaría preparara un informe sobre las prácticas actualmente seguidas en la solución de controversias en línea, a fin de asegurar que la labor realizada por el Grupo de Trabajo siguiera ajustándose a los marcos existentes.

28. La Secretaría informó de que celebró consultas oficiosas con expertos de múltiples regiones y con experiencia profesional y académica de diversa índole en relación con las prácticas que en ese momento se seguían en la solución de controversias en línea y cómo afectaban al Reglamento. La Secretaría explicó que los puntos fundamentales que se trataron en esas consultas eran los siguientes: i) la convicción de que los grupos tanto de consumidores como de empresas de todo el mundo coincidían en tratar de encontrar mecanismos de reparación justos, proporcionados, eficaces, en línea y de carácter transfronterizo en controversias internacionales de escaso valor; ii) la solución de controversias en línea ya se practicaba e incluso cuando el Reglamento estuviera concluido sería de carácter voluntario y debería, por tanto, ajustarse a las prácticas seguidas en la vida real a fin de que fuera aplicable en un contexto comercial; iii) existía el riesgo de que un Reglamento excesivamente prescriptivo no fuera utilizado en la práctica; iv) tanto los administradores de servicios ODR como los mercados y los proveedores de medios de pago necesitarían flexibilidad en la práctica para diseñar, crear y poner en práctica sistemas ODR vinculantes y no vinculantes; v) sería muy difícil que los comerciantes y los mercados de comercio electrónico pudieran determinar la modalidad aplicable a los consumidores y a las operaciones atendiendo a criterios de nacionalidad y jurisdicción en la fase inicial de una operación, y las solicitudes adicionales de información en el marco de una operación comercial en línea podrían traer consigo la pérdida de clientes; vi) Internet carece de fronteras, y la aplicación de distintos reglamentos en función de la nacionalidad de una de las partes litigantes no resultaría comercialmente viable para las entidades ODR y tal aplicación sería improbable en la práctica; y, por último vii) el establecimiento de requisitos procesales más estrictos o de valores más altos (por ejemplo, garantías procesales, transparencia e imparcialidad) y de límites superiores para su aplicación podría ofrecer una base sólida para que los administradores de servicios ODR pudieran diseñar los sistemas ODR que mejor se adecuaban a las necesidades de las diversas controversias y los distintos mercados y comunidades de consumidores.

29. En particular, los expertos pusieron de relieve la gran necesidad de que se formularan procesos de solución de controversias que fueran equitativos y transparentes y que dieran acceso a la justicia a un espectro lo más amplio posible de consumidores; al mismo tiempo se advirtió de que un reglamento excesivamente prescriptivo podría obstaculizar ese objetivo creando un sistema que resultara inviable en la práctica.

30. Frente a los argumentos expuestos en los párrafos 28 y 29, se aclaró que se trataba de opiniones expresadas por expertos, pero que la última palabra en relación con el Reglamento correspondía al Grupo de Trabajo. Se indicó también que otras

contribuciones adicionales de expertos podían ser útiles para cumplir la solicitud que el Grupo de Trabajo había formulado a la Secretaría en su 28º período de sesiones, en el sentido de que consultara qué prácticas ODR se seguían en la actualidad. Se señaló además que el Reglamento debería tener la ventaja de ofrecer un marco global de referencia para afrontar las disparidades entre las legislaciones nacionales. Se observó por otra parte que, en una norma de ámbito mundial, no podía evitarse cierto nivel de detalle.

31. En relación con las cuestiones concretas planteadas respecto de la práctica actual se indicó que el valor medio de las operaciones resueltas por la vía ODR en algunos mercados (se citó el ejemplo de eBay) era de 75 dólares de los EE.UU. para casos de mercancías no recibidas y de 100 dólares de los EE.UU. para casos de mercancías que no se ajustaban a la descripción, en un plazo medio de 10 a 16 días; se dio también el ejemplo del programa mexicano de solución de controversias en línea de la agencia nacional de protección del consumidor (Concilianet), en cuyo marco se afirmó que se resolvían casos con un valor medio de 300 dólares de los EE.UU. en un plazo de 28 días. Se señaló además que existían diversos procesos para resolver controversias en distintos sistemas ODR, que iban desde el *crowd-sourcing* (con la colaboración de múltiples partes) hasta la solución de controversias por algoritmos.

32. A modo de conclusión, se observó que el Grupo de Trabajo había expresado la opinión de que el Reglamento debería ser lo más práctico posible en un contexto mundial y que era importante hallar un equilibrio y tener presente la práctica existente de solución de controversias en línea, y formular un reglamento que abarcara esa práctica y que previera su evolución.

29º período de sesiones

33. Se propuso que se procediera a examinar la Modalidad II del Reglamento, enunciada en el documento A/CN.9/WG.III/WP.127 y en su adición.

B. Notas sobre el proyecto de reglamento

1. Proyecto de artículo 1 (Ámbito de aplicación)

34. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 1, enunciado en el párrafo 29 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 1

35. El Grupo de Trabajo examinó la cuestión de si el término “operaciones” era suficientemente claro o si sería mejor emplear la expresión “contrato celebrado o ejecutado utilizando comunicaciones electrónicas” (A/CN.9/WG.III/WP.127, párrs. 8 y 32).

36. Se opinó que se daría una mayor claridad a la disposición si se sustituyeran las palabras “operación realizada mediante comunicaciones electrónicas”, en el párrafo 1, por las palabras “contrato de compraventa o de servicios celebrado utilizando comunicaciones electrónicas”. Tras deliberar, se aprobó la propuesta.

Párrafo 1 bis

37. El Grupo de Trabajo recordó las deliberaciones que había mantenido acerca de si el párrafo 1 *bis* sería más apropiado para regular los procedimientos de la Modalidad I que los procedimientos simplificados de la Modalidad II en los que esa formalidad pudiera no exigirse (A/CN.9/795, párr. 34).

38. Se sugirió lo siguiente: i) suprimir el par de corchetes al principio y al final de la disposición por estimarse que las consideraciones que se hacían en ella eran tan importantes para un procedimiento de la Modalidad II como para un procedimiento de la Modalidad I; ii) agregar, en la versión inglesa, después de la palabra “separate”, las palabras “and independent”, a fin de poner de relieve que el acuerdo de recurrir al Reglamento debería ser independiente; iii) suprimir las palabras “al comprador” después de las palabras “se notifique sin ambigüedades”; y iv) suprimir los corchetes en “, y”.

39. En relación con el punto i) del párrafo 38 del presente documento, se consideró que en la práctica el hecho de exigir un “clic” de los compradores para las condiciones contractuales adicionales solía reducir el número de operaciones, por lo que sería improbable que los comerciantes cumplieran tal requisito. Se respondió que el párrafo 1 *bis* debería permanecer en el texto, ya que ofrecía un importante mecanismo para la protección del consumidor.

40. En relación con el punto ii) del párrafo 38 del presente documento, se estimó que agregar a la versión inglesa las palabras “and independent” sería una redundancia pues en el párrafo ya se exigía que el acuerdo fuera “separate” de la operación (en la versión española ya se usa el término “independiente”).

41. Algunas delegaciones apoyaron la propuesta de mantener los corchetes en la frase “y si se aplicará a esa controversia la Modalidad I o la Modalidad II” en espera de que se siguiera examinando la Modalidad I. Por otra parte, se sugirió que se suprimiera esa frase y que se suprimiera siempre que apareciera en la Modalidad I del Reglamento.

42. Se sugirió que, en vez de “un procedimiento ODR de conformidad con el Reglamento”, el texto dijera “un procedimiento ODR de conformidad con el presente Reglamento”.

43. Tras deliberar, se convino en suprimir los corchetes al principio y al final del texto del párrafo 1 *bis* y en mantener su enunciado con las siguientes modificaciones: i) suprimir los corchetes en la palabra “, y” (véase el párrafo 38); ii) suprimir las palabras “al comprador” (véase el párrafo 38); iii) agregar, a la versión inglesa, después de la palabra “separate”, las palabras “and independent” (véase el párrafo 40); iv) en la quinta línea, sustituir “el Reglamento” por “el presente Reglamento” (véase el párrafo 42); y v) mantener el par de corchetes interno y el texto correspondiente (véase el párrafo 41).

44. Habida cuenta de lo convenido, el texto enmendado del párrafo 1 *bis* sería el siguiente: “El acuerdo explícito mencionado en el párrafo 1 *supra* requiere un acuerdo independiente de esa operación, y que se notifique sin ambigüedades que toda controversia relacionada con la operación que esté comprendida en el ámbito de aplicación del Reglamento se resolverá mediante un procedimiento ODR de conformidad con el presente Reglamento [y si se aplicará a esa controversia la Modalidad I o la Modalidad II] (“la cláusula sobre solución de controversias”)”.

Párrafo 2

45. Se convino en suprimir el par de corchetes desde el principio del apartado a) hasta el final del apartado b) del párrafo 2 y permitir que la Secretaría se encargara de armonizar ese texto con el de otras disposiciones del párrafo 1. Se convino en que, de conformidad con una decisión adoptada por el Grupo de Trabajo en su 28º período de sesiones (A/CN.9/795, párr. 41), se suprimieran las palabras “en el momento de la operación”.

Párrafo 3

46. Tras deliberar, se convino en mantener el texto del párrafo 3 tal como figuraba en el párrafo 29 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

2. Proyecto de artículo 2 (Definiciones)

47. El Grupo de Trabajo pasó a examinar el proyecto de artículo 2, enunciado en el párrafo 38 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 1

48. Tras deliberar, se convino en mantener el párrafo 1 tal como figuraba en el párrafo 38 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafos 2 y 3

49. El Grupo de Trabajo recordó las deliberaciones que había mantenido en relación con las expresiones “plataforma ODR”, “proveedor de servicios ODR” y “administrador de servicios ODR” (véanse los párrs. 16 a 22 del presente documento).

50. Se opinó que la expresión “administrador de servicios ODR” abarcaba mejor los distintos tipos de entidades que podrían desempeñar una función de administración de servicios ODR sin prescribir la naturaleza de la entidad que preste tales servicios. Se sugirió asimismo que, además de una definición de “administrador de servicios ODR”, era importante mantener la expresión “plataforma ODR”, a fin de asegurar que en el Reglamento quedara claro que las comunicaciones debían tener lugar por conducto de una plataforma y no, por ejemplo, en formato de papel.

51. En relación con la necesidad de diferenciar la responsabilidad de las distintas entidades, se dio un ejemplo de un sistema de solución de controversias que abarcaba a los servidores, a los terceros neutrales y a los administradores ubicados en distintas jurisdicciones, pero donde la responsabilidad final recaía en una entidad central. Se dijo que la expresión “administrador de servicios ODR” era preferible habida cuenta de tal ejemplo, ya que la expresión tenía un sentido amplio en la práctica y además tal vez con ello ya no fuera necesario definir por separado la “plataforma ODR”.

52. Se replicó que la expresión “plataforma ODR” era un importante componente de todo proceso ODR y que, por lo tanto, debería figurar en el Reglamento. Sobre este concepto se propuso la siguiente nueva definición: “Se entenderá por ‘plataforma ODR’ un sistema para generar, enviar, recibir, archivar, intercambiar o tramitar de otro modo comunicaciones en virtud del presente Reglamento”.

53. Se señaló que era importante vincular el debate sobre el “administrador de servicios ODR” con el artículo 12 del Reglamento en relación con la entidad especificada en la cláusula sobre solución de controversias. Habida cuenta de ello se propuso una nueva definición del concepto de “administrador de servicios ODR”, cuyo texto era el siguiente: “Se entenderá por ‘administrador de servicios ODR’ la entidad que administre y coordine procedimientos ODR en virtud del presente Reglamento y que administre, en su caso, una plataforma ODR, y que se especifique en la cláusula sobre solución de controversias”.

54. Tras deliberar, se convino en que las definiciones de “administrador de servicios ODR” y “plataforma ODR” enunciadas en los párrafos 52 y 53 del presente documento sustituyeran a las definiciones que figuraban en las opciones 1, 2 y 3 del párrafo 1 del artículo 2 (párrafo 38 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127), y en que se suprimiera del Reglamento la expresión “proveedor de servicios ODR” y todas las referencias a ese concepto.

Párrafos 4, 5 y 6

55. Tras deliberar, se convino en mantener los párrafos 4, 5 y 6 enunciados en el párrafo 38 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 7

56. Tras deliberar se convino en que, para definir el término “comunicación” en el Reglamento, se utilizara el texto consolidado de la opción 1 del párrafo 7.

Dirección electrónica

57. Se sugirió que se definiera en el Reglamento el concepto de “dirección electrónica” o “dirección electrónica designada”. Se sugirió que esa última expresión se definiera del modo siguiente: “Se entenderá por ‘dirección electrónica designada’ la dirección electrónica que designen cada parte y el administrador de servicios ODR a efectos de intercambiar comunicaciones en virtud del presente Reglamento”.

58. El Grupo de Trabajo recordó que en la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales figuraban algunas orientaciones relacionadas con el concepto de “dirección electrónica”, concretamente en el párrafo 185 de la nota explicativa correspondiente (véase A/CN.9/WG.III/WP.127).

59. Tras deliberar, se convino en que el Reglamento contuviera una definición del concepto de “dirección electrónica” y se pidió a la Secretaría que insertara un texto a este respecto en la siguiente versión del Reglamento, teniendo en cuenta la utilización actual de ese concepto en los textos de la CNUDMI.

3. Proyecto de artículo 3 (Comunicaciones)

60. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto del artículo 3 que figuraba en el párrafo 46 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafos 1, 2 y 3

61. Se propuso que se sustituyera el texto del párrafo 1 por el siguiente: “Todas las comunicaciones intercambiadas en el curso del procedimiento ODR serán comunicadas al administrador de servicios ODR por conducto de la plataforma ODR. La dirección electrónica de la plataforma ODR, a la que deberán enviarse los documentos, se especificará en la cláusula sobre solución de controversias”.

62. Se sugirió que se agregara una frase suplementaria al final del párrafo 1, enunciado en el párrafo 61 del presente documento, con el siguiente texto: “Cada una de las partes facilitará al administrador de servicios ODR una dirección electrónica que se utilice para las comunicaciones”. Se observó que con ese cambio podrían suprimirse los párrafos 2 y 3.

63. Se objetó que si se suprimían los párrafos 2 y 3 se eliminaría la obligación de las partes de actualizar sus direcciones electrónicas. Se respondió que el texto propuesto en el párrafo 62 del presente documento era lo suficientemente amplio para prever la actualización de las direcciones electrónicas por las partes.

64. Tras deliberar se convino en que se enmendara el enunciado del párrafo 1 conforme a las propuestas que figuran en los párrafos 61 y 62 del presente documento y en que se suprimieran los párrafos 2 y 3.

Párrafo 4

65. Tras deliberar, se decidió que sería más conveniente que la segunda frase del párrafo 4 se insertara en el proyecto de artículo 11 y se pidió a la Secretaría que hiciera ese cambio en la siguiente versión del Reglamento (A/CN.9/WG.III/WP.127, párr. 51).

Párrafo 5

66. Se sugirió que se sustituyera el párrafo 5 por el texto siguiente: “El administrador de servicios ODR acusará recibo sin demora de toda comunicación enviada por una parte o por el tercero neutral en sus direcciones electrónicas”. Tras deliberar, se aprobó la propuesta.

Párrafo 6

67. Se propuso que se sustituyera el párrafo 6 por el siguiente texto: “El administrador de servicios ODR notificará sin demora a una parte o al tercero neutral toda comunicación recibida en la plataforma ODR que esté dirigida a esa parte o al tercero neutral”. Tras deliberar, se aprobó la propuesta.

Párrafo 7

68. Tras deliberar, se convino en mantener el párrafo 7 tal como figuraba en el párrafo 46 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

4. Proyecto de artículo 4A (Aviso)

69. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 4A, enunciado en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 1

70. Tras deliberar, el Grupo de Trabajo convino en mantener el párrafo 1 tal como figuraba en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 2

71. Se formuló la propuesta de suprimir la primera frase del párrafo 2 y de mantener su segunda frase. Se opinó que ese párrafo era redundante, habida cuenta del párrafo 6 del proyecto de artículo 3 (véase el párrafo 67 del presente documento). Se respondió que era importante que se dispusiera explícitamente la obligación de notificar al demandado cuando un demandante presentara un aviso. Tras deliberar se convino en mantener la segunda frase eliminando los corchetes y en suprimir el texto de la primera frase de ese párrafo, de modo que el texto dijera: “El proveedor de servicios ODR notificará rápidamente al demandado que el aviso está disponible en la plataforma ODR”.

Párrafo 3

72. Las delegaciones apoyaron mayoritariamente la opción 1. Se sugirió sustituir el texto de la opción 1 por las siguientes palabras: “El procedimiento ODR se tendrá por iniciado cuando, una vez comunicado el aviso al administrador de servicios ODR de conformidad con el párrafo 1, este último notifique a las partes que el aviso está disponible en la plataforma ODR”.

73. Tras deliberar, se aprobó el texto enunciado en el párrafo 72 del presente documento.

*Párrafo 4**Apartados a) y b)*

74. Tras deliberar, se convino en: i) mantener las palabras “la dirección electrónica” en el apartado a); y ii) suprimir la palabra “designada” en los apartados a) y b). En todo lo demás se acordó mantener el texto de los apartados a) y b) tal como se enuncian en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Apartados c) y d)

75. Tras deliberar, se acordó mantener el texto de los apartados c) y d) tal como figuraban en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Apartado e)

76. El Grupo de Trabajo recordó su decisión de suprimir el apartado e) (véanse los párrafos 23 a 26 del presente documento).

Apartado f)

77. El texto del apartado f) no suscitó reparos, por lo que se convino en mantener su enunciado tal como figuraba en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Apartado g)

78. Tras deliberar, se convino en mantener el texto del apartado g) tal como figuraba en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127 (véase, además, el párrafo 157 del presente documento).

Apartado h)

79. Se propuso que se suprimieran las palabras “incluido cualquier otro método de identificación y de autenticación” (A/CN.9/WG.III/WP.127, párr. 62) por estimarse que ese texto era redundante con el término “firma”, el cual, tal como se empleaba en los textos de la CNUDMI sobre comercio electrónico, ya abarcaba otros métodos de identificación y de autenticación. La propuesta recibió apoyo.

80. Hubo objeciones en el sentido de que los conceptos de “firma” y “firma electrónica” no estaban claros para los consumidores. Se propuso insertar ejemplos de firmas electrónicas en el Reglamento o en el comentario.

81. Se sugirió asimismo que, en vez de “firma”, el texto dijera “firma electrónica”.

82. Tras deliberar, se convino en mantener el texto tal como figuraba en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127, manteniendo las palabras “y/o de su representante” y suprimiendo los corchetes en esas palabras. Además, se propuso sustituir las referencias a la “firma” en el Reglamento (concretamente, en el párrafo 4, apartado h) del artículo 4A y en el párrafo 2, apartado g), del artículo 4B) por las palabras “firma u otro medio de identificación y de autenticación”. Tras un debate, la propuesta fue aprobada.

Párrafo 5

83. El Grupo de Trabajo recordó su decisión de agregar las palabras “así como información sobre todo otro recurso jurídico entablado” al final del párrafo 5 (véase el párr. 25 del presente documento). En todo lo demás, se convino en mantener el texto del párrafo 5 tal como figuraba en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

5. Proyecto de artículo 4B (Contestación)

84. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 4B, que venía enunciado en el párrafo 65 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

85. Tras deliberar, se convino en introducir los cambios pertinentes en el artículo 4B ajustando así su texto a los cambios realizados en el artículo 4A (véanse los párrafos 23 a 26, 69 a 83 y 157 del presente documento). En todo lo demás se acordó mantener el texto del artículo 4B tal como figuraba en el párrafo 52 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

6. Proyecto de artículo 4C (Contrademanda)

86. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 4C, que figuraba en el párrafo 67 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127. Tras deliberar, se convino en mantener ese artículo en la forma en que estaba enunciado.

7. Proyecto de artículo 5 (Negociación)

87. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 5, que figuraba en el párrafo 70 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Observaciones generales

88. Se propuso que en un comentario o directrices sobre el Reglamento se indicara, en relación con la etapa de negociación, que un administrador de servicios ODR debería dar a las partes una descripción de los tipos de programas técnicos que utiliza y del modo en que se realizará la negociación, por ejemplo, si se emplearán algoritmos.

89. Se convino en incluir esa indicación en directrices o en un comentario. Se convino además en mantener el artículo 5 en la forma en que estaba enunciado en el párrafo 70.

8. Proyecto de artículo 6 (Arreglo facilitado)

90. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 6, que figuraba en el párrafo 77 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 1

91. Tras deliberar, se convino en mantener el párrafo 1 tal como figuraba en el párrafo 77 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafos 2 y 3

92. Se propuso que en el párrafo 2 se insertaran palabras en virtud de las cuales el administrador de servicios ODR tuviera que notificar a las partes litigantes el plazo de diez días especificado en el párrafo 3. Esta propuesta fue aceptada, y se pidió a la Secretaría que agregara al párrafo las palabras correspondientes y que introdujera los cambios pertinentes en el párrafo 3.

9. Proyecto de artículo 7 (Recomendación del tercero neutral)

93. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 7, que figuraba en el párrafo 82 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafos 1 a 3

94. Tras deliberar, se convino en mantener los párrafos 1 a 3 tal como estaban enunciados en el párrafo 82 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127.

Párrafo 4

95. Se expresó la opinión de que convendría mantener en el texto del párrafo 4 la segunda frase, pues mejoraba la claridad y daba una mayor certeza jurídica a la disposición. Se explicó además que esa frase contenía la esencia de lo que distinguía a la Modalidad II de la Modalidad I, a saber, que el resultado de la Modalidad II no tenía un efecto de cosa juzgada. No obstante, se señaló que la Modalidad II podía combinarse con mecanismos que fomentaran el cumplimiento, y se indicó que en el Reglamento debería mencionarse explícitamente esa posibilidad.

96. Se respondió que la segunda frase del párrafo 4 no era apropiada para un reglamento y que sería mejor insertarla en un comentario o en directrices.

97. Se formuló la propuesta de sustituir la segunda frase por el texto siguiente: “El administrador de servicios ODR podrá introducir el uso de marcas de confianza u otros métodos para identificar y alentar el cumplimiento de las recomendaciones”.

98. Tras deliberar, se formuló una segunda propuesta para sustituir la totalidad del párrafo 4 (“la segunda propuesta”), que tenía en cuenta la propuesta formulada en el párrafo 97 del presente documento y cuyo texto era el siguiente: “La recomendación no será vinculante para las partes. No obstante, una de las partes o ambas podrán comprometerse a cumplir la recomendación. El administrador de servicios ODR podrá introducir mecanismos para fomentar el cumplimiento de la recomendación”. Se sugirió que, además de esa propuesta, sería útil insertar en el preámbulo de la Modalidad II palabras que indicaran que la recomendación en virtud de la Modalidad II no produciría un efecto de cosa juzgada.

99. En apoyo de la segunda propuesta, se dijo que contenía palabras genéricas que dejaban abierto el momento en que se requería el acuerdo, y que preveía el compromiso de una de las partes, o de ambas, de cumplir con la recomendación.

100. Se sugirió que se modificara la última frase de la segunda propuesta de modo que dijera lo siguiente: “Podrán introducirse mecanismos para fomentar el cumplimiento de la recomendación”.

101. Se planteó la cuestión del efecto jurídico que tendría si las partes litigantes convinieran en cumplir la recomendación y, concretamente, si con ello se generaría un acuerdo contractual que pudiera ejecutarse. Se observó que, si fuera así, podría ser aconsejable vincular tal acuerdo con la disposición sobre el arreglo (proyecto de artículo 8). Otra delegación opinó que era importante mantener una distinción entre el arreglo y un acuerdo de cumplimiento de una recomendación.

102. Se observó que la segunda propuesta planteaba varias cuestiones técnicas y sustantivas. Se señaló que el texto reducía la transparencia para las partes litigantes al permitir dos resultados distintos: un proceso no vinculante y un proceso vinculante cuyo resultado pudiera ser ejecutable por un tribunal. Se observó asimismo que la idea de prever mecanismos que fomentaran el cumplimiento de una recomendación en un proceso no vinculante era problemática, pues podría considerarse coercitiva. Se dijo además que la intención de la propuesta de propiciar, al menos en algunos casos, un resultado vinculante ejecutable por un tribunal era similar a un resultado de la Modalidad I y planteaba, por tanto, una cuestión relativa a las diferentes actitudes ante las dos modalidades, tal como se reflejaba en la terminología negativa y los requisitos adicionales propuestos para la Modalidad I en el documento A/CN.9/WG.III/WP.123, artículo 1A, y artículo 1, párrafo 3, opción 1.

103. En respuesta a esos comentarios se dijo que quedaba claro que la Modalidad II no conducía a un resultado ejecutable por los tribunales. Se hizo una distinción entre un procedimiento judicial tradicional, que concluyera con un resultado ejecutable, y un procedimiento de la Modalidad II, que culminara con una recomendación que no pudieran ejecutar los tribunales y que no era equivalente a tal decisión judicial. Se observó además que un acuerdo por el que las partes litigantes se

comprometieran a cumplir una recomendación no haría que esa recomendación fuera ejecutable por un tribunal.

104. Se respondió que un acuerdo de quedar vinculado por una recomendación ofrecía de por sí una base para entablar un procedimiento judicial y, por tanto, para iniciar un procedimiento de ejecución. Se respondió que había una diferencia fundamental entre que se ofreciera una base para entablar un procedimiento judicial o un procedimiento de ejecución.

105. Se observó que, en el contexto de las controversias de comercio electrónico de escaso valor, la probabilidad de que una parte recurriera a un tribunal era muy baja.

106. Tras deliberar, se concluyó que el texto que figuraba en el párrafo 82 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127 se mantendría como opción 1, mientras que el texto que figuraba en el párrafo 98 del presente documento constituiría la opción 2.

Momento de celebración del acuerdo

107. En relación con la especificación en el párrafo 4 de que la recomendación no será vinculante para las partes “a menos que acuerden lo contrario”, se formuló la propuesta de requerir que ese acuerdo tuviera lugar antes de que se comunicara una recomendación. Se respondió que si se dejaba abierto el momento de tal acuerdo, habría una mayor flexibilidad en la controversia y, además, el administrador de servicios ODR podría determinar la forma de ese acuerdo.

Conclusión

108. Se convino en que la recomendación prevista en el artículo 7 de la Modalidad II tenía por objeto no ser vinculante. En relación con el efecto de un acuerdo de cumplimiento de una recomendación se dijo que el Grupo de Trabajo había expresado distintas opiniones sobre el carácter jurídico de ese acuerdo y sobre la importancia relativa de la etapa del procedimiento judicial que podría implicar, y que esa cuestión merecía un examen más detallado. Por último, se observó que, en relación con el mecanismo de cumplimiento mencionado en la segunda propuesta, habría que tratar más a fondo la cuestión de si ese mecanismo debiera abordarse en el Reglamento y, de ser así, en qué disposición.

10. Proyecto de artículo 8 (Arreglo)

109. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 8, que figuraba en el párrafo 88 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127. Tras deliberar, se convino en mantener el artículo tal como estaba enunciado.

11. Proyecto de artículo 9 (Nombramiento de un tercero neutral)

110. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 9, que figuraba en el párrafo 1 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Observaciones generales

111. Se expresó la opinión de que, en vista del debate reseñado en los párrafos 27 a 32 del presente documento, cabría racionalizar todavía más el artículo 9, así como otros artículos del Reglamento, en particular en lo referente a los plazos especificados. Se aclaró que los plazos fijados en el Reglamento se volverían a

examinar en su totalidad en una etapa ulterior (véanse los párr. 165 y 166 del presente documento).

Párrafo 1

112. En relación con el párrafo 1 se propuso que se sustituyeran las palabras “y toda otra información pertinente o dato de identificación que con él se relacione” por las palabras “y la información relativa al tercero neutral enunciada en los puntos [...] de las Directrices y requisitos mínimos para los terceros neutrales”. Se señaló que habría que dar orientación concreta sobre la información que debiera proporcionarse a las partes litigantes respecto de cada tercero neutral y que se obtendría una mayor claridad si se previera esa información en las directrices para los terceros neutrales.

113. Se respondió que un reglamento no debería basarse en directrices con información específica relativa al funcionamiento de ese reglamento y que si se incluyera tal disposición en el Reglamento se sentaría un precedente indeseable para los textos de la CNUDMI.

114. Tras deliberar, se convino en que el Reglamento fuera claro y comprensible para los usuarios, y el Grupo de Trabajo convino en seguir examinando la cuestión de cómo debería enunciarse en el propio Reglamento la información que debería proporcionarse a las partes litigantes respecto del tercero neutral.

Párrafos 2 a 7

115. Tras deliberar, se convino en mantener los párrafos 2 a 7 tal como figuraban en el párrafo 1 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Párrafo 8

116. Se observó que, al ser una disposición importante, el párrafo 8 debería contener palabras por las que se requiriera al tercero neutral que informara a las partes acerca del plazo durante el cual podrían expresar reparos sobre el suministro de información generada durante la etapa de negociación. Esta propuesta obtuvo apoyo.

117. Tras deliberar, se convino en mantener el párrafo 8 tal como figuraba en el párrafo 1 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1, pero que la Secretaría agregaría al Reglamento una disposición general en virtud de la cual el tercero neutral o el administrador de servicios ODR debiera notificar a las partes todo plazo pertinente durante el procedimiento.

Párrafo 9

118. Tras deliberar, se convino en mantener el párrafo 9 tal como figuraba en el párrafo 1 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

12. Proyecto de artículo 10 (Renuncia o sustitución del tercero neutral)

119. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 10, que figuraba en el párrafo 8 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1. Tras deliberar, se convino en mantener el texto de artículo tal como venía enunciado en ese documento.

13. Proyecto de artículo 11 (Poderes del tercero neutral)

120. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 11, que figuraba en el párrafo 9 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Párrafo 1

121. Tras deliberar, se convino en mantener el texto del párrafo 1 tal como venía enunciado en el párrafo 9 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Párrafo 1 bis

122. Tras deliberar, se convino en mantener el texto del párrafo 1 *bis* tal como figuraba en el párrafo 9 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Párrafos 2 y 3

123. Se formuló la propuesta de unir los párrafos 2 y 3 del modo siguiente: “A reserva de cualesquiera objeciones previstas en el párrafo 8 del artículo 9, el tercero neutral dirigirá el procedimiento ODR sobre la base de los documentos presentados por las partes, así como de las comunicaciones que presenten al administrador de servicios ODR y de todo otro material que el tercero neutral pida o permita a las partes que presenten. El tercero neutral determinará los plazos para la presentación de ese material suplementario”. La propuesta no obtuvo apoyo.

124. En relación con el párrafo 2 se sostuvo que ese párrafo era una disposición importante que permitía a cada una de las partes ser oída y promovía un proceso justo y transparente. Una delegación preguntó si esa disposición preveía que una decisión pudiera adoptarse únicamente sobre la base de comunicaciones que fueran transparentes para ambas partes. Se respondió que el párrafo 2 estaba sujeto al párrafo 8 del artículo 9, el cual permitía a las partes oponerse al suministro de comunicaciones al tercero neutral.

125. Tras deliberar, se convino en mantener el texto del párrafo 2 tal como figuraba en el párrafo 9 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

126. En relación con el párrafo 3 se estimó que el hecho de permitir al tercero neutral solicitar información suplementaria a las partes podía recargar el proceso, y se formuló la propuesta de sustituir en ese párrafo el verbo “pedir” por “permitir”. Se respondió que el hecho de permitir al tercero neutral solicitar documentos suplementarios era un elemento de protección de los consumidores, que daba al tercero neutral la discreción de sugerir a las partes que, si lo deseaban, presentaran un determinado documento.

127. Tras deliberar, se convino en mantener el texto del párrafo 3 tal como figuraba en el párrafo 9 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

Párrafo 4

128. Se consideró que el párrafo 4 no era necesario, pues no era apropiado que en un Reglamento simple y racionalizado figurara una disposición sobre la propia competencia de los terceros neutrales. Tras un debate, se convino en suprimir el párrafo 4.

Párrafo 5

129. El Grupo de Trabajo recordó su decisión de trasladar la segunda frase del párrafo 4 del artículo 3 (tal como figura en el documento A/CN.9/WG.III/WP.127) al artículo 11 (véase el párrafo 65 del presente documento). Esa frase decía lo siguiente: “El tercero neutral podrá, a su discreción, prorrogar cualquier plazo en caso de que el destinatario de una comunicación demuestre que existe una buena razón por la que no puede recuperar esa comunicación desde la plataforma”.

130. Se formuló la propuesta de sustituir el párrafo 5 por esa frase, pero modificándola para darle mayor flexibilidad, de modo que el tercero neutral estuviera generalmente facultado para prorrogar todo plazo sin necesidad de que una parte adujera una buena razón para hacerlo. Se señaló que, a diferencia de lo dispuesto en el párrafo 129 del presente documento, el párrafo 5 preveía que un tercero neutral pudiera “hacer averiguaciones” para determinar si convenía o no prorrogar un plazo, y que era importante mantener esa idea en el texto.

131. En consecuencia, se sugirió que se sustituyera el párrafo 5 por la siguiente frase: “El tercero neutral, tras hacer las averiguaciones que estime necesarias, podrá, a su discreción, prorrogar todo plazo establecido en el presente Reglamento”. A juicio de una delegación, las palabras “las averiguaciones que estime necesarias” eran vagas y cabría exponer en unas directrices ejemplos que ilustraran este tipo de averiguaciones.

132. Tras deliberar, se aprobó el texto propuesto en el párrafo 131 del presente documento, y se sugirió además que en unas directrices se dieran ejemplos de las averiguaciones que podría realizar un tercero neutral.

14. Proyecto de artículo 12 (Proveedor de servicios ODR)

133. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 12, enunciado en el párrafo 15 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

134. Se sostuvo que, a efectos de transparencia y de rendición de cuentas, en la cláusula sobre solución de controversias se especificara tanto la plataforma ODR como el administrador de servicios ODR. Tras deliberar, se convino en que el texto del proyecto de artículo 12 fuera el siguiente: “La plataforma ODR y el administrador de servicios ODR se especificarán en la cláusula sobre solución de controversias”.

Cláusula modelo sobre solución de controversias

135. Se formuló la propuesta de incluir en el Reglamento, en forma de anexo, una cláusula modelo sobre solución de controversias. Esta propuesta obtuvo apoyo. En relación con el contenido de tal cláusula se indicó que en ella deberían abordarse los elementos funcionales esenciales de un proceso ODR. También se sugirió que en la cláusula modelo figurara un enlace con el sitio web del administrador de servicios ODR, a fin de que los usuarios se beneficiaran de una mayor transparencia.

136. Como observación general, se señaló que en el momento en que un comprador consintiera en un proceso ODR, requeriría información clara y redactada en un lenguaje que pudiera entender sobre los detalles del proceso, sobre todos los pasos en el procedimiento ODR, el idioma en que se realizaría el procedimiento y su

resultado. Se observó que si bien esa información tal vez no tenía por qué figurar en una cláusula modelo, debería proporcionarse a los compradores en el momento en que acordaran someter una controversia a un procedimiento ODR regido por el Reglamento.

137. Se invitó a las delegaciones a mantener consultas con miras a convenir un proyecto de cláusula modelo sobre solución de controversias que pudiera examinarse ulteriormente.

15. Proyecto de artículo 13 (Idioma de las actuaciones)

138. El Grupo de Trabajo examinó el proyecto de artículo 13 que figuraba en el párrafo 17 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

139. Se argumentó que toda disposición sobre el idioma debía ser flexible y tener en cuenta la tecnología que ya se estaba utilizando para promover actuaciones multilingües o reducir barreras lingüísticas, como las herramientas de traducción y los pictogramas. Además, se sugirió que sería un administrador quien determinaría necesariamente el idioma, puesto que en ningún caso se nombraría un tercero neutral al comienzo de un procedimiento ODR.

140. En respuesta, se expresó la opinión de que los administradores de servicios ODR no deberían tener una serie ilimitada de idiomas que elegir, y que el idioma del procedimiento ODR debía ser el idioma de la oferta de la operación subyacente, es decir, el idioma en que el comerciante hubiera ofrecido los bienes y servicios al comprador. Por otra parte, se expresó la opinión contraria de que realizar una operación en un idioma extranjero no solía presentar problemas, mientras que llevar a cabo un procedimiento ODR era algo mucho más complejo.

141. Se propuso sustituir el artículo 13 con el siguiente texto: “El procedimiento ODR será sustanciado en el idioma o idiomas que las partes comprendan y en que puedan comunicarse”. En apoyo de esa propuesta, se argumentó que no otorgaba facultades discrecionales ni al administrador de servicios ODR ni al tercero neutral y que daba a entender que se podía utilizar la tecnología para que se pudieran emplear múltiples idiomas en el caso de que las partes no tuvieran un idioma común. Se señaló, además, que en las directrices podrían incluirse orientaciones adicionales relativas a la traducción, incluidas las herramientas técnicas para ayudar en la traducción.

142. Se expresó preocupación porque esa propuesta no ofrecía ninguna garantía de que la plataforma ODR o el administrador de servicios ODR pudieran ofrecer servicios en los idiomas de las partes, y porque tampoco ofrecía un punto de referencia inicial para el procedimiento. A ese respecto, se propuso que se vinculara el idioma del procedimiento al idioma en que se hubiera realizado la operación o el contrato.

143. Se formuló una segunda propuesta, que consistía en sustituir el artículo 13 en su totalidad por el siguiente texto: “El procedimiento ODR se sustanciará en el idioma en que se haya concertado el acuerdo subyacente sobre ODR. En el caso de que una parte indique al administrador de servicios ODR o al tercero neutral que no desea proceder en ese idioma, el administrador o tercero neutral determinarán otros idiomas que las partes puedan elegir para llevar a cabo las actuaciones, que procederán a sustanciarse en el idioma o idiomas que las partes comprendan”.

En apoyo de esa propuesta, se argumentó que facilitaba un idioma en el que el administrador de servicios ODR o la plataforma ODR pudiera iniciar el procedimiento, con un mecanismo para que las partes expresaran su preferencia por otro idioma si el elegido inicialmente no fuera aceptable. Se reiteró que convenía ofrecer orientación sobre la traducción y las herramientas correspondientes.

144. Se planteó la preocupación de que las partes deberían poder saber con antelación al procedimiento ODR qué idiomas tendrían a su disposición. Asimismo se observó que la cláusula sobre solución de controversias tal vez tendría que presentarse a las partes en un idioma que comprendieran.

145. Se expresó la opinión de que las herramientas de traducción en línea existentes no eran adecuadas y que el tercero neutral o el administrador de servicios ODR deberían elegir un idioma común para el procedimiento, como, por ejemplo, el que se hubiera utilizado en la operación.

146. En respuesta, se señaló que el idioma de la operación o del contrato podría servir de idioma del procedimiento en principio, pero que las partes en una controversia debían tener la posibilidad de elegir un idioma en el que se sintieran más cómodas, si la plataforma ODR o el administrador de servicios ODR ofrecían ese idioma.

147. Tras un debate, se propuso el siguiente texto para el artículo 13 (la “tercera propuesta”): “El procedimiento ODR se sustanciará en el idioma de la oferta relativa al procedimiento ODR que haya aceptado el comprador. En el caso de que una parte indique en un aviso o contestación que desea proceder en otro idioma, el administrador de servicios ODR determinará los idiomas disponibles que las partes podrán elegir para el procedimiento. El procedimiento ODR se sustanciará en el idioma o idiomas que las partes elijan”.

148. En apoyo de la tercera propuesta, se señaló que facilitaba al comprador un aviso del idioma en que se sustanciaría el procedimiento, y además proporcionaba orientación sobre el idioma que se emplearía al inicio del procedimiento, a la vez que otorgaba flexibilidad a las partes para que ajustaran su decisión en el marco que ofrecía el administrador durante el procedimiento. Se señaló que convenía incluir en el comentario la cuestión de los casos, muy poco frecuentes, en que una de las partes considerase que uno de los idiomas ofrecidos fuera un idioma en que no podía comunicarse.

149. Se propusieron varias modificaciones en relación con el texto de la tercera propuesta que figura en el párrafo 147 de este documento, que se detallan a continuación. En primer lugar, se propuso sustituir, en la segunda oración, las palabras “los idiomas disponibles que las partes podrán elegir para el procedimiento” por las palabras “un idioma o idiomas en que las partes puedan comunicarse”.

150. Se sugirió otra modificación del texto de la tercera propuesta, que se señala a continuación: i) en la primera oración, insertar las palabras “que se haya indicado en la oferta relativa al procedimiento ODR” en sustitución de las palabras “de la oferta relativa al procedimiento ODR”; y ii) combinar las oraciones segunda y tercera, insertando la palabra “, y” entre ellas. Se aclaró que en relación con i), la intención era que se indicara en la cláusula sobre solución de controversias el lenguaje en que se llevaría a cabo el procedimiento.

151. En respuesta a la tercera propuesta que figura en el párrafo 147, así como a las modificaciones propuestas en el párrafo 150, se señaló que el hecho de exigir que en la cláusula sobre solución de controversias se especificara el idioma en que se sustanciaría el procedimiento ODR permitiría al comerciante ofrecer operaciones en un idioma (el del mercado destinatario, por ejemplo) y disponer que el procedimiento de solución de controversias se sustanciara en otro idioma (por ejemplo, el del lugar de su establecimiento principal). También se expresó preocupación porque el proyecto de texto de la tercera propuesta no preveía las situaciones en que un administrador de servicios ODR indicara los idiomas que podrían elegirse, pero una de las partes se negara a elegir uno de esos idiomas o se abstuviera de ello.

152. Además, se propuso modificar el texto de la tercera propuesta aceptando la segunda modificación enunciada en el párrafo 150 de este documento, de manera que el artículo 13 quedara redactado del siguiente modo: “El procedimiento ODR se sustanciará en el idioma de la oferta relativa al procedimiento ODR que haya aceptado el comprador. En el caso de que una parte indique en un aviso o contestación que desea proceder en otro idioma, el administrador de servicios ODR determinará los idiomas disponibles que las partes podrán elegir para el procedimiento, y el procedimiento ODR se sustanciará en el idioma o idiomas que las partes elijan”.

153. Se expresaron tres reservas sobre esa propuesta. En primer lugar, se dijo que la frase “oferta relativa al procedimiento ODR que haya aceptado el comprador” era ambigua en la medida en que parecía referirse a la “cláusula sobre solución de controversias” definida en el artículo 1, párrafo 1 *bis*, y además, el término “comprador” no se definía en ninguna disposición del Reglamento.

154. En segundo lugar, se dijo que el Reglamento o las directrices debían transmitir a los administradores de servicios ODR el claro mensaje de que, en virtud de esa disposición, debían hacer esfuerzos razonables para ofrecer una gama de idiomas lo más amplia posible.

155. En tercer lugar, se dijo que la propuesta debía quedar redactada de manera que capturara la necesidad de que se ofreciera un formulario de queja en el idioma elegido por el demandante.

156. Además, se sugirió que se siguiera reflexionando acerca de si en la cláusula sobre solución de controversias se debía indicar específicamente en qué idiomas se debían prestar los servicios.

157. Tras deliberar, se acordó que el texto que figuraba en el párrafo 152 del presente documento sustituiría en su totalidad al artículo 13 del modo en que figuraba en el párrafo 17 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1. Asimismo, se aclaró que las disposiciones relativas al idioma que figuraban en el artículo 4A, párrafo 4, apartado g), y en el artículo 4B, párrafo 2, apartado f), no requerían de ninguna otra modificación (véanse los párrafos 78 y 85 del presente documento).

16. Proyecto de artículo 14 (Representación)

158. Tras deliberar, el Grupo de Trabajo convino en mantener el artículo 14 tal como figuraba en el párrafo 18 del documento A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1.

17. Proyecto de artículo 15 (Exclusión de responsabilidad)

159. Se propuso suprimir el artículo 15, con la argumentación de que el mejor lugar para incluir una exención de responsabilidad en relación con los administradores de servicios ODR y los terceros neutrales, como la que se disponía en ese artículo, eran arreglos contractuales que incluyeran a esas entidades como partes. Se mencionó una disposición equivalente contenida en el artículo 16 del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI (versión revisada de 2010), en la que se eximía de responsabilidad a terceros pertinentes en los procedimientos de arbitraje.

160. Tras un debate, se acordó suprimir el artículo 15.

18. Proyecto de artículo 16 (Costas)

161. Se propuso conservar el artículo 16, y mantener las palabras “decisión alguna” en lugar de “laudo alguno”, de manera que la disposición quedara del modo siguiente: “El tercero neutral no dictará decisión alguna acerca de las costas y cada una de las partes deberá sufragar sus propios gastos”.

162. Hubo consenso en relación con el principio de que la parte que resultara ganadora en el procedimiento ODR no debería poder reclamar a la parte perdedora los gastos en que hubiera incurrido.

163. Tras deliberar, se aprobó el texto enunciado en el párrafo 161 de este documento.

Derechos

164. Se expresó preocupación por el hecho de que en esos momentos el Reglamento no trataba la necesidad de que los derechos cobrados por los administradores de servicios ODR o por las plataformas ODR fueran razonables. Se acordó que se podría incluir una disposición nueva al respecto, para examinarla en un período de sesiones futuro.

19. Otras cuestiones*Plazos*

165. El Grupo de Trabajo recordó su decisión de volver a evaluar la totalidad de los plazos establecidos en el Reglamento cuando hubieran concluido sus deliberaciones sobre la Modalidad II. A ese respecto, se dijo que sería conveniente aplicar a los plazos un enfoque más genérico, más flexible y menos prescriptivo. Se afirmó que el Reglamento debía ser informativo para los posibles usuarios y dar discreción suficiente a los administradores de servicios ODR y a los terceros neutrales para modificar los plazos según fuera necesario, en el entendimiento de que uno de los objetivos principales era facilitar un proceso justo y eficiente.

166. El Grupo de Trabajo convino en seguir examinando esa cuestión en una etapa posterior.

C. Otros asuntos

167. Varias delegaciones expresaron su decepción por que el documento A/CN.9/WG.III/WP.125 no se hubiera examinado durante el 29º período de sesiones del Grupo de Trabajo.
