



Asamblea General

Distr. limitada
12 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)
25° período de sesiones
Nueva York, 21 a 25 de mayo de 2012

Análisis de los principios sustantivos de la demanda y la reparación en la solución de controversias por vía informática y propuesta para incorporarlos al artículo 4 del proyecto de reglamento

**Nota presentada por el *Center for International Legal Education*
(CILE)**

Nota de la Secretaría

En relación con los preparativos del 25° período de sesiones del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática), el 12 de marzo de 2012 el *Center for International Legal Education* (CILE) presentó a la Secretaría la nota que se adjunta al presente documento como anexo, con un análisis de los principios sustantivos de la demanda y la reparación en la solución de controversias por vía informática, y una propuesta para incorporar esos principios al artículo 4 del proyecto de reglamento.

Ese documento se reproduce en el anexo tal como se presentó a la Secretaría.

I. Objetivo de la presente nota

El Grupo de Trabajo III de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) se ha comprometido a preparar el marco para un sistema mundial de solución de controversias por vía informática (ODR). Su labor comenzó en diciembre de 2010 y prosiguió con períodos de sesiones adicionales en mayo y noviembre de 2011. El próximo período de sesiones tendrá lugar del 21 al 25 de mayo de 2012.



Si bien, por el momento, la labor se ha centrado en las normas procesales, el conjunto de instrumentos debe basarse en un acuerdo de lo que se puede y no se puede hacer en un sistema de solución de controversias por vía informática que sea **simple, eficiente, eficaz, transparente y equitativo**.

El *Center for International Legal Education* de la Facultad de Derecho de la Universidad de Pittsburgh ha estudiado especialmente el tercer documento indicado por el Grupo de Trabajo: los principios jurídicos sustantivos para la solución de controversias. En este análisis se ha llegado a la conclusión de que los objetivos de simplicidad, eficiencia, eficacia, transparencia y equidad pueden lograrse sustituyendo un documento separado sobre los principios jurídicos sustantivos por un criterio amplio de los formularios que actualmente figuran como anexos del artículo 4 del proyecto de reglamento.

En la presente nota se propone que, en lugar de un documento separado sobre los principios jurídicos sustantivos, se logre el mismo objetivo estableciendo formas claras y transparentes de presentar una demanda basada en hechos y solicitando una reparación concreta mediante los formularios ya incluidos como anexos del artículo 4 del proyecto de reglamento. De este modo, las normas sustantivas para resolver este tipo de demanda estarían implícitas en la estructura de las demandas y las reparaciones admisibles en el marco del sistema ODR. Esta estructura reduciría (o podría llegar a eliminar) la necesidad de invocar la legislación nacional de fondo aplicable o la necesidad de elaborar normas sustantivas no nacionales más amplias para resolver las controversias. Véanse el artículo 35 del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI y el párrafo 1 del artículo 28 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional.

Como es útil comprender los antecedentes de la decisión de establecer principios jurídicos sustantivos no nacionales, así como los principios fundamentales en los que se basa la propuesta enunciada en la presente nota, el examen que sigue comienza con un análisis de los antecedentes (parte II) y con un estudio de los principios fundamentales (parte III), y termina con un proyecto de los formularios requeridos por el artículo 4 del proyecto de reglamento (parte IV). Esos proyectos de formulario incorporan opciones, que esperamos sean claras, transparentes y de fácil aplicación, para efectuar demandas y solicitudes de reparación concretas.

Esta propuesta es el resultado, en parte, de un análisis previo realizado por el *Center for International Legal Education* (CILE) de los tipos de demanda y opciones de reparación más usuales en los sistemas actuales de solución de controversias por vía informática (ODR), en especial los estipulados en los acuerdos de reembolso de las tarjetas de crédito. El informe de este análisis realizado anteriormente por el CILE se puede solicitar al profesor Ronald A. Brand (rbrand@pitt.edu).

II. Antecedentes

En las observaciones finales de la nota de la Secretaría de fecha 23 de abril de 2010, “Posible labor futura sobre la solución por vía electrónica de controversias surgidas en operaciones de comercio electrónico transfronterizas”, concretamente en el párrafo 50 del documento A/CN.9/706, tomando nota del coloquio titulado “A Fresh Look at Online Dispute Resolution and Global E-Commerce: Toward a Practical and

Fair Redress System for the 21st Century Trader (Consumer and Merchant)”, que tuvo lugar en Viena el 29 y 30 de marzo de 2010, se afirmó que:

50. **El parecer comúnmente expresado durante el Coloquio fue el de que el sistema judicial tradicional no ofrecía una vía adecuada para la solución de controversias transfronterizas relativas al comercio electrónico, por lo que procedía establecer un sistema mundial para la solución rápida por vía informática y con fuerza ejecutoria de un gran número de controversias relativas a operaciones de escaso valor entre empresas, o entre empresas y consumidores. Se insistió además en que las controversias transfronterizas suscitadas por el comercio electrónico, que constituirán durante los próximos años un porcentaje creciente de las quejas presentadas, reclaman el establecimiento de un sistema que no entrañe gastos, demoras y cargas desproporcionadas al valor económico de la controversia.** Se reconoció que quedaban muchas dificultades por resolver para crear un sistema que responda a las necesidades de todos los interesados y que respete las diferencias jurídicas, culturales y lingüísticas existentes.

En el párrafo 16 del mismo documento (A/CN.9/706) se destacaron las ventajas de la elección del consumidor basada en un aviso claro y adecuado, y la posibilidad de utilizar un conjunto de normas que no impliquen invocar una norma jurídica nacional:

16. Se mencionaron ciertas opciones reguladoras que pudieran complementar la normativa europea de protección del consumidor y el régimen europeo de los contratos, así como la solución de controversias por medios tanto informáticos como más tradicionales. **Se dijo que una de las más viables sería la de preparar un instrumento regulador, pero de uso optativo, para la solución por vía informática de controversias entre empresas y consumidores (sistema denominados del “botón azul” (“Blue Button”).** El sistema reglamentado propuesto no sería aplicable automáticamente sino a raíz de algún pacto entre las partes. Por ejemplo, el vendedor podría exponer en su sitio en Internet un ícono (el “Blue Button”) que el cliente (consumidor o no) podría pulsar para declarar aplicables, a la operación concertada entre las partes, los principios y las reglas de derecho sustantivo y procesal enunciadas en el instrumento de uso optativo. Los participantes en el Coloquio explicaron que la adopción de esta vía informática reglamentada facilitaría una solución rápida y económica de toda controversia nacida de una operación negociada en el marco del acuerdo pactado entre las partes, dado que eliminaría la necesidad de resolver problemas previos engorrosos como el de determinar el foro competente y la ley aplicable.

En el párrafo 76 de la nota de la Secretaría, titulada “Solución por vía informática de controversias surgidas en el marco de operaciones de comercio electrónico transfronterizas”, (documento A/CN.9/WG.III/WP.105 de 13 de octubre de 2010), se afirmó que:

76. Por ley aplicable al arbitraje se entenderá el derecho sustantivo y procesal interno al que las partes hayan convenido en someter su arbitraje o que se haya designado de algún otro modo. **Convendría dar una solución**

clara, en algún instrumento de rango legal, a toda cuestión que pueda suscitarse acerca de la ley aplicable a la ODR en el ámbito internacional.

En los párrafos 101 y 103 del informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 22º período de sesiones (Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010), (documento A/CN.9/716 de 17 de enero de 2011), se afirmó además que:

101. Muchas delegaciones apoyaron la idea de que se declararan aplicables, a este tipo de controversias, principios de equidad, códigos de conducta, reglamentos generales uniformes u otras reglas sustantivas de equidad, teniéndose así en cuenta la necesidad de respetar debidamente la normativa local de protección del consumidor, y evitándose también todo grave problema de interpretación de la normativa para determinar la ley aplicable a estos casos. Se mencionó a este respecto el acuerdo GDBe-Consumers International. **Se recordó, no obstante, que la mayoría de los casos tramitados por ODR podrían resolverse en función de lo estipulado en el contrato, sin tener que recurrir a la interpretación de complejos principios jurídicos, y se recordó también que toda regla destinada a la vía ODR debería ser de aplicación sencilla, rápida y flexible.** Algunos oradores insistieron en que era preciso adoptar un cuerpo de principios generales que fuera aplicable a una vía resolutoria de alcance limitado para la determinación de cuestiones de hecho, lo que evitaría tener que ocuparse de cuestiones de la ley aplicable y la jurisdicción competente.

103. Se sugirió que la Secretaría presentara al Grupo de Trabajo, en un futuro período de sesiones, posibles opciones respecto de la determinación de la ley aplicable teniendo en cuenta las sugerencias formuladas durante los debates, y que se examinaran también las medidas cautelares antes de que se concluyera la preparación que cabría aplicar de la reglamentación sustantiva al respecto.

En el apartado a) del párrafo 115 del mismo documento también se afirmó que:

115. **El Grupo de Trabajo pidió a la Secretaría que, a reserva de los fondos de que disponga, prepare, para una futura reunión, lo siguiente:**

a) **Un proyecto de reglamento genérico para la solución de controversias por vía informática (ODR)** en el que se tengan en cuenta: los tipos de reclamaciones aptas para la vía ODR (operaciones entre empresas y entre empresas y consumidores de bajo valor y muy numerosas); el inicio del procedimiento informático; la notificación a las partes de todo acuerdo sobre solución de controversias que pueda haberse concertado en el momento de la celebración del contrato; las etapas en el proceso de solución de controversias, a saber, la negociación, la conciliación y el arbitraje; **una descripción de los principios jurídicos sustantivos, inclusive los principios de equidad, para decidir casos y dictar laudos;** las cuestiones de procedimiento como la representación y el idioma de las actuaciones; la aplicación de la Convención de Nueva York, conforme a lo tratado; una mención de los reglamentos que rigen otros sistemas ODR; en su caso, presentar opciones;

En el párrafo 52 del informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 23º período de sesiones

(Nueva York, 23 a 27 de mayo de 2011), (documento A/CN.9/721, de 3 de junio de 2011) se afirmó también que:

52. **Obtuvo un amplio apoyo la propuesta de que se sustituyera el enunciado actual del párrafo 4) por el siguiente texto:**

“Se ha previsto que el presente Reglamento sea aplicado en un marco jurídico para la solución de controversias por vía informática, que conste de los siguientes documentos, que se adjuntarán al presente Reglamento como anexos y que formarán parte del mismo:”

“a) Principios jurídicos sustantivos para dirimir casos;”

“b) Directrices para prestadores de servicios ODR y para árbitros;”

“c) 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; y”

“d) Un mecanismo para la ejecución transfronteriza.”

En el párrafo 8 de la nota de la Secretaría relativa a la solución de controversias por vía informática en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento (documento A/CN.9/WG.III/WP.112, de 28 de febrero de 2012) se señaló que el proyecto de preámbulo del reglamento decía ahora lo siguiente:

1. El reglamento de la CNUDMI para la solución de controversias por vía informática (“el Reglamento”) tiene la finalidad de ser utilizado en el contexto de operaciones transfronterizas de escaso valor y de gran volumen realizadas por medios electrónicos de comunicación.

2. **Se ha previsto que el presente Reglamento sea aplicado conjuntamente con un marco jurídico para la solución de controversias por vía informática que conste de los siguientes documentos [que se adjuntan al presente Reglamento como anexos y que formarán parte del mismo]:**

[a] Directrices y requisitos mínimos para proveedores de servicios ODR]

[b] Directrices y requisitos mínimos para terceros neutrales;]

[c] **Principios jurídicos sustantivos para resolver controversias;]**

[d] Mecanismo transfronterizo de ejecución;]

[...];

En el párrafo 21 del informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 24º período de sesiones (Viena, 14 a 18 de noviembre de 2011) (documento A/CN.9/739, de 21 de noviembre de 2011), se señaló que al examinar estos documentos de posible creación,

21. **El Grupo de Trabajo estudió si los diversos documentos deberían adjuntarse al Reglamento como anexos o si deberían presentarse por separado** (A/CN.9/721, párr. 53). Tras deliberar, se convino en eliminar los corchetes de la frase “que se adjuntan al presente Reglamento como anexos y

que formarán parte del mismo” y en pasar a examinar el contenido de los documentos enumerados en el párrafo 2. Se señaló que la lista de documentos no era exhaustiva y que cabría agregarle otros documentos.

Vale decir que el criterio actual es crear cuatro documentos separados para acompañar el reglamento.

III. Principios fundamentales de un sistema mundial de solución de controversias por vía informática

A continuación se enumeran aquellos principios fundamentales que sirven de base a la propuesta que figura en la parte IV de la presente nota:

- 1) **El sistema de ODR debe reconocer que actualmente no existen otras opciones para una resolución eficiente y eficaz de las controversias originadas en operaciones electrónicas transfronterizas de gran volumen y escaso valor.**
- 2) **El sistema de ODR sólo funcionará si es simple, eficiente, eficaz, transparente y equitativo.** Sólo un sistema con estas características merecerá la confianza de comerciantes y compradores (incluidos los consumidores) para realizar operaciones electrónicas transfronterizas de gran volumen y escaso valor que, de otra forma, crean riesgos que desalientan tanto a vendedores como a compradores. En el proceso de desarrollar el sistema se debe reconocer que tanto los compradores como los vendedores necesitan tener la seguridad de que sus intereses quedarán protegidos, a fin de generar el debido nivel de confianza en el sistema. Si tanto uno como el otro lo evitan, o no reciben la debida protección, entonces el sistema no funcionará.
- 3) **La simplicidad y la eficacia requieren que haya el mínimo posible de exenciones del ámbito de aplicación.** No es fácil que un sistema que comienza con comunicaciones y análisis de base informática admita determinaciones que exijan la discreción de una persona o la aplicación de definiciones difíciles destinadas a distinguir entre tipos de partes en una controversia. Como lo han reconocido repetidamente la Comisión y el Grupo de Trabajo III, es difícil distinguir, tanto en la práctica como en teoría, las operaciones entre empresas de aquéllas entre empresas y consumidores, como también de las concertadas entre comerciantes y consumidores. Véase el párrafo 256 del informe de la CNUDMI sobre su 43º período de sesiones, de julio de 2010; y el párrafo 37 del informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 23º período de sesiones (Nueva York, 23 a 27 de mayo de 2011) (documento A/CN.9/721, de 3 de junio de 2011).
- 4) **La simplicidad, eficiencia y eficacia requieren que el sistema sea autónomo y evite la necesidad de invocar normas nacionales de derecho internacional privado.** Un sistema uniforme que dependa de las diferencias existentes en las normas nacionales de derecho internacional privado creará resultados dispares según factores tales como la ubicación de las partes y la necesidad de “localizar” la operación. Esto crearía dificultades en el sistema que sería mejor evitar. Además, a nivel internacional no está claro cuál es el criterio para determinar el derecho nacional aplicable (país de celebración del contrato, país de origen, país de destino o la relación más importante). En forma más clara se puede decir que **la eficiencia y**

la **eficacia** requieren que el sistema evite la trampa de pensar que las normas del derecho internacional privado se pueden invocar para proteger a la parte más débil en las operaciones electrónicas transfronterizas de gran volumen y escaso valor.

5) **La eficiencia, la eficacia y la transparencia requieren que el sistema promueva una solución de controversias que dé lugar a una decisión vinculante.** Una solución de la controversia que permita a las partes volver a litigar lo que ya ha sido decidido no sirve de nada. Pero esto es muy diferente de que se pueda retener la opción de recurrir a los tribunales nacionales o utilizar otros mecanismos de solución de controversias en caso de demandas que estén fuera del sistema de ODR (véase el principio 9 *infra*).

6) **La eficiencia, eficacia y transparencia requieren que el sistema permita a los proveedores de servicios de ODR incorporar métodos automáticos de ejecución de decisiones** (por ejemplo, métodos de reembolso o anulación del pago automático).

7) **La transparencia y la equidad requieren** que una de las partes en una operación electrónica transfronteriza de gran volumen y escaso valor reciba **un aviso claro de la opción de solución de controversias y tenga la posibilidad adicional de no comprometerse en una operación** si decide evitar el proceso de solución de controversias que se ofrece.

8) **La equidad** requiere que el sistema de ODR **se estructure de forma que los Estados puedan aceptar que el sistema en sí mismo es simple, eficiente, eficaz y transparente.** Las normas de derecho internacional privado destinadas a proteger a las partes más “débiles” de procedimientos injustos no son necesarias cuando los Estados aceptan de entrada que el funcionamiento del sistema de solución de controversias otorga la debida protección a la parte más débil. Por eso la equidad del sistema en sí mismo es la prueba definitiva de la simplicidad, eficiencia, eficacia y transparencia necesarias para reemplazar las normas protectoras del derecho internacional privado. Si los Estados consideran que el sistema ha pasado esta prueba, entonces podrá reemplazar las normas “protectoras” del derecho internacional privado y el sistema asegurará el tipo de protección del consumidor (y otras) que suelen buscar estas normas de derecho nacional. Esta es una de las instancias en que un sistema uniforme de normas con un ámbito de aplicación amplio es mucho mejor que la invocación de normas nacionales de derecho internacional privado o de protección del consumidor. **Sólo se puede lograr simplicidad, eficiencia, eficacia y transparencia cuando existe un sistema único, autónomo, con el mínimo de posibilidades de apartarse del sistema invocando la legislación nacional.**

9) **La simplicidad y la eficiencia requieren** que, de entrada, los principios jurídicos fundamentales del proceso ODR se refieran a **un conjunto de demandas basadas en hechos** que se puedan presentar y a **un conjunto de soluciones** que se puedan considerar, **que sean precisas y de número limitado.** Los sistemas existentes de ODR han demostrado que la gran mayoría de las controversias que generan las operaciones por vía informática, de gran volumen y escaso valor, admiten un número reducido de demandas y soluciones distintas. Cuestiones y demandas más complejas (por ejemplo, daños corporales, daños emergentes o cobro de deudas) deberían quedar excluidas del sistema. Véanse los párrafos 18, 19 y 76 del informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía

Informática) sobre la labor realizada en su 24º período de sesiones (Viena, 14 a 18 de noviembre de 2011) (documento A/CN.9/739, de 21 de noviembre de 2011).

IV. Propuesta de incluir los principios sustantivos en los formularios que se adjuntarán al artículo 4 del proyecto de reglamento

A. Actual proyecto de artículo 4 del reglamento

El artículo 4 del proyecto de reglamento dice lo siguiente (con los cambios incorporados en el período de sesiones de noviembre de 2011 del Grupo de Trabajo):

Proyecto de artículo 4 (Apertura del procedimiento)

“1. El demandante enviará un aviso al proveedor de servicios ODR con arreglo al formulario que aparece en el anexo A. En lo posible deberá adjuntarse a dicho aviso todo documento u otra prueba en los que el demandante funde su reclamación, o deberá hacerse referencia a ellos.

2. El proveedor de servicios ODR deberá [sin dilación] comunicar el aviso al demandado.

3. El demandado dará su contestación al aviso comunicado por el proveedor de servicios ODR mediante el formulario consignado en el anexo B, dentro de los [siete (7) días] [de calendario] siguientes a la fecha de recepción del aviso. El demandado deberá adjuntar, en lo posible, a su contestación todo documento y toda otra prueba en la que funde su defensa, o deberá hacer referencia a ellos.

4. El procedimiento por vía ODR dará comienzo en la fecha de recepción por el proveedor de servicios ODR, o en la plataforma ODR del aviso de apertura mencionado en el párrafo 1.

[5. El demandado podrá responder al aviso comunicado por el demandante con una demanda originada en la misma transacción [o en el mismo hecho] determinada por el demandante en el aviso [al mismo proveedor ODR] ('reconvención'). La reconvención se podrá presentar, a más tardar, [siete (7)] días de calendario después [de haberse comunicado al demandado] [que el demandado haya recibido] el aviso de la demanda inicial. [La reconvención se tramitará en el marco del procedimiento ODR conjuntamente con [la demanda inicial] [el aviso del demandante].]”

Anexo A

“El aviso deberá contener:

a) el nombre y la dirección electrónica designada del demandante y (de haberse nombrado uno) del representante autorizado por el demandante para actuar en su nombre en el curso del procedimiento ODR;

b) el nombre y la dirección electrónica del demandado y (de haberse nombrado uno) del representante del demandado, siempre que el demandante conozca estos datos;

c) los motivos alegados como fundamento de la reclamación presentada;

d) toda solución que se proponga para resolver la controversia;

e) una declaración por la que el demandante acceda a participar en un procedimiento tramitado por vía ODR [o, si corresponde, una declaración de que las partes han convenido en recurrir a un procedimiento ODR en caso de controversia entre ellas];

f) una declaración por la que el demandante declare no haber entablado un procedimiento por ninguna otra vía contra el demandado por dicha controversia en relación con la operación de que se trate;

g) la ubicación del demandante;

[h) el idioma de preferencia del procedimiento;]

i) la firma, en forma electrónica, del demandante y/o del representante del demandante, inclusive todo otro método de identificación y de autenticación;

[...]"

Anexo B

“La respuesta deberá contener:

a) el nombre y la dirección electrónica designada del demandado y (de haberse nombrado uno) del representante autorizado por el demandado para actuar en su nombre en el procedimiento ODR;

b) la contestación a la reclamación y a las alegaciones formuladas en el aviso;

c) toda solución que se proponga para resolver la controversia;

[d) una declaración por la que el demandado acceda a participar en un procedimiento tramitado por vía ODR;]

e) una declaración por la que el demandado declare no haber entablado un procedimiento por ninguna otra vía contra el demandado por dicha controversia en relación con la operación de que se trate;

f) la ubicación del demandado;

[g) el idioma de preferencia del procedimiento;]

h) la firma, en forma electrónica, del demandado y/o del representante del demandado, inclusive todo otro método de identificación y de autenticación;

[...]"

B. La propuesta

La propuesta es utilizar los formularios para la presentación de demandas en el sistema de ODR tanto para establecer como para limitar el tipo de demanda admisible y el tipo de reparación que se puede conceder en el marco del sistema. De esta forma, toda parte en una operación por vía informática puede iniciar una demanda utilizando el formulario correspondiente. Dado que dicho formulario contendrá una lista clara de las demandas que se pueden presentar y una lista clara de las reparaciones que se pueden solicitar, servirá para lo siguiente:

- 1) definir efectivamente las normas sustantivas aplicables al enumerar las demandas y las reparaciones disponibles;
- 2) eliminar la necesidad de invocar normas sustantivas adicionales fuera de las sugeridas en el formulario;
- 3) evitar la necesidad de invocar la aplicabilidad de normas fuera del sistema porque no habrá necesidad de considerar demandas o reparaciones no enumeradas en el formulario; y
- 4) dejar en claro (al no permitir ninguna otra demanda o reparación) que cuando el tipo de reparación no está disponible con la presentación del formulario, no está disponible en el sistema de ODR y que, para obtener reparación, habrá que recurrir a otros métodos de solución de controversias.

A continuación figura un proyecto parcial de posibles formularios que se incorporarían como anexos al artículo 4 del proyecto de reglamento. No se pretende que sea exhaustivo. Incluye formularios de demanda para ser presentados por un comprador de mercancías o un comprador de servicios. También incluye propuestas de formularios para ser presentados por el vendedor en respuesta a dichas demandas. **Un análisis más detallado podría determinar que un proyecto completo de posibles formularios de respuesta de un comprador no serán necesarios, ya que la demanda y la reparación elegidas por el demandante-vendedor delimitará necesariamente las posibles respuestas. Quizás en esta etapa fuera conveniente que el proveedor de servicios de ODR tuviera cierto margen para determinar la forma de responder y la forma en que funciona su sistema particular.

Otro criterio sería enunciar en los anexos del artículo 4 la lista de demandas y de reparaciones disponibles dentro del sistema, dejando que cada proveedor de servicios ODR elabore sus propios formularios en concordancia con esta lista (y sin excederla). Esto también tendría como resultado poner en práctica las normas sustantivas indicadas por cada tipo de demanda y cada tipo de reparación que estaría disponible, al estar incorporadas en el artículo 4 del reglamento.

La ventaja de este tipo de criterio sobre un conjunto separado de principios jurídicos sustantivos es que da autonomía al sistema, suprimiendo la necesidad de llenar las lagunas de un conjunto de principios jurídicos sustantivos invocando normas de aplicabilidad de la legislación nacional. Esto permitiría suprimir varios de los problemas más complejos del sistema ODR (por ejemplo, si necesitamos normas o distinciones especiales para las operaciones con consumidores y las complicaciones que implica la invocación de la legislación aplicable en un sistema concebido para ser simple).

Anexo A1**Formulario de demanda que deberá cumplimentar el comprador****a) Información sobre el demandante (comprador)**

Identidad del comprador según conste en la operación original de compra:

Dirección electrónica a efectos de la notificación en el procedimiento ODR:

Nombre del representante (de haberlo) autorizado por el demandante para actuar en su nombre en el procedimiento de ODR (con la dirección electrónica del representante cuando difiera de la que figura arriba):

b) Nombre y dirección electrónica del demandado y (de haberlo) de su representante, cuando sean de conocimiento del demandante

c) Número de orden, fecha de compra y demás información disponible que identifique la operación que ha dado origen a la controversia:

d) Fuente del acuerdo para someterse a esta solución de controversias por vía informática

e) Reclamación y reparación solicitadas

1) Cuando la operación fuera por la venta de mercancías, sírvase cumplimentar esta sección:

A) Reclamación del demandante-comprador de mercancías:

El demandante (comprador) deberá marcar uno (y sólo uno) de los puntos que figuran en la siguiente lista:

1) ___ no recibí la mercancía

2) __ recibí la mercancía, pero sólo después del ____ (fecha), cuando debería haber sido entregada. La fecha real de recepción fue el _____.

3) __ recibí la mercancía en el plazo estipulado, pero (señale sólo uno de los puntos de la siguiente lista):

a) __ recibí un artículo totalmente diferente del que había encargado en mi pedido

b) __ el artículo no era el correcto, por su

__ tamaño

__ color

__ (otra característica: sírvase explicar _____)

c) __ al artículo le faltan partes o componentes

d) __ el artículo resultó ser defectuoso la primera vez que se utilizó, por las siguientes razones:

e) __ el artículo es una versión o edición diferente de la que figuraba en la lista que sirvió de base al contrato

f) __ el artículo estaba descrito como auténtico, pero no lo era

g) __ al artículo le faltan partes o características importantes, y esto no figuraba en la lista

h) __ el artículo resultó dañado durante el transporte

i) __ el comprador recibió una cantidad incorrecta de artículos

4) __ cancelé la compra, pero aun así me la cobraron

5) __ pagué la mercancía, pero el vendedor me la cobró varias veces en vez de una sola

6) __ no compré la mercancía, pero aun así me la cobraron

B) Reparación solicitada por el demandante-comprador de mercancías:

El demandante (comprador) debe marcar uno (y sólo uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

1) __ deseo el reembolso total del monto que pagué al demandado (vendedor) y le devolveré la mercancía recibida

2) __ deseo recibir la mercancía que encargué inicialmente al demandado (vendedor)

3) __ deseo que el demandado (vendedor) repare la mercancía que recibí para darle la calidad esperada

4) ___ deseo conservar la mercancía y recibir del demandado (vendedor) un reembolso parcial del precio de compra, de _____ (que es el de precio que pagué en exceso del valor de la mercancía recibida)

C) Firma del demandante (o firma de su representante mencionado más arriba) en forma electrónica [inclusive todo otro método de identificación y de autenticación]

Fecha: _____

2) Cuando la operación fuera por la venta de servicios, cumplimente esta sección:

A) Reclamación del demandante-comprador de servicios:

El demandante (comprador) debe marcar uno (y sólo uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) ___ no recibí ningún servicio
- 2) ___ recibí el servicio, pero sólo después del _____ (fecha) cuando debería haber sido prestado. La fecha real de recepción fue el _____.
- 3) ___ recibí el servicio en el plazo estipulado, pero (marque sólo uno de los puntos de la siguiente lista):
 - a) ___ recibí algo totalmente distinto de lo que había encargado en mi pedido
 - b) ___ el servicio recibido era defectuoso por las siguientes razones:

- 4) ___ cancelé la compra antes de que se prestara el servicio, pero aun así me la cobraron
- 5) ___ pagué el servicio, pero el vendedor me lo debitó varias veces en vez de una sola
- 6) ___ no compré el servicio, pero aun así me lo cobraron

B) Reparación solicitada por el demandante-comprador de servicios:

El demandante (comprador) debe marcar uno (y sólo uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) ___ deseo el reembolso íntegro del monto que pagué al demandado (vendedor)
- 2) ___ deseo recibir el servicio que encargué inicialmente del demandado (vendedor)
- 3) ___ deseo que se me presten servicios, que complementen los que recibí, para que correspondan exactamente a los servicios que contraté

4) ___ deseo mantener el servicio prestado y recibir del demandado (vendedor) un reembolso parcial del precio de compra, de _____ (que es el precio que pagué en exceso del valor del servicio realmente recibido)

Firma del demandante (o firma de su representante mencionado más arriba) en forma electrónica [inclusive todo otro método de identificación y de autenticación]:

Fecha: _____

Anexo B1
Formulario de respuesta que deberá cumplimentar el vendedor como demandado

a) Información sobre el demandado (vendedor)

Nombre y domicilio:

Dirección electrónica a los efectos de la notificación en el procedimiento ODR:

Nombre del representante del demandado autorizado para actuar en su nombre en el procedimiento ODR (con la dirección electrónica del representante cuando difiera de la que figura arriba):

b) Respuesta a la reclamación y postura respecto de la reparación solicitada

A. Cuando la operación haya consistido en la venta de mercancías, cumplimente esta sección:

Respuesta del demandado vendedor de mercancías:

El demandado (vendedor) sólo tiene la posibilidad de responder al incumplimiento de contrato alegado por el demandante (comprador). En este caso, el demandado recibirá sólo una de las siguientes opciones, y en esa opción deberá marcar sólo una respuesta:

Si el demandante (comprador) sostuvo:

1) No recibí la mercancía

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes puntos:

1) El artículo pedido fue entregado/enviado al comprador el _____ (fecha)

2) Sírvase esperar unos pocos días más, el artículo pedido fue enviado el _____ (fecha)

3) El artículo pedido no fue entregado y se reembolsará en su totalidad el precio de la compra

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

2) Recibí la mercancía, pero sólo después del _____ (fecha), cuando debería haber sido entregada. La fecha real de recepción fue el _____.

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar una de las siguientes posibilidades:

1) __ El artículo pedido fue entregado/enviado al comprador el _____ (fecha). Esta fecha _____ entraba/no entraba (marque una de las posibilidades) en el plazo estipulado en el contrato.

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

3) __ Recibí la mercancía en el plazo estipulado, pero (marque sólo uno de los puntos de la siguiente lista):

a) __ recibí un artículo totalmente diferente del que había encargado en mi pedido

b) __ el artículo no era el correcto por su

__ tamaño

__ color

__ (otras características: sírvase explicar _____)

c) __ al artículo le faltan partes o componentes

d) __ el artículo resultó ser defectuoso la primera vez que se utilizó, por las siguientes razones:

e) __ el artículo es una versión o edición diferente de la que figuraba en la lista que sirvió de base al contrato

f) __ el artículo estaba descrito como auténtico, pero no lo era

g) __ al artículo le faltan partes o características importantes, y esto no figuraba en la lista

h) __ el artículo resultó dañado durante el transporte

i) __ el comprador recibió una cantidad incorrecta de artículos

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar una de las siguientes posibilidades:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

4) __ Cancelé la compra, pero aun así me la cobraron

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes:

Cuando el demandante (comprador) eligió

5) __ Pagué la mercancía, pero el vendedor me la cobró varias veces en vez de una sola

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo

6) __ No compré la mercancía, pero aun así me la cobraron

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes:

Solicitud de reparación del demandado-vendedor de la mercancía:

El demandado (vendedor) deberá marcar uno (y sólo uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

1) __ Deseo el reembolso total del monto que pagué al demandado (vendedor) y le devolveré la mercancía recibida

Entonces el demandado (vendedor) deberá seleccionar uno de los siguientes:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

2) __ Deseo recibir la mercancía que encargué inicialmente al demandado (vendedor)

Entonces el demandado (vendedor) deberá seleccionar uno de los siguientes:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

3) __ Deseo que el demandado (vendedor) repare la mercancía que recibí para darle la calidad esperada

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

4) __ Deseo conservar la mercancía y recibir del demandado (vendedor) un reembolso parcial del precio de compra, de _____ (que es el precio que pagué en exceso del valor de la mercancía recibida)

En tal caso el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes puntos:

d) El demandado-vendedor acepta participar en el procedimiento ODR;

f) El demandado-vendedor no ha entablado otro procedimiento contra el demandante respecto de la operación pertinente;

Firma del demandado (o firma de su representante mencionado más arriba) en forma electrónica [inclusive todo otro método de identificación y de autenticación]:

Fecha: _____

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

3) __ Deseo que el demandado (vendedor) repare la mercancía que recibí para darle la calidad esperada

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes:

Cuando el demandante (comprador) sostuvo:

4) __ Deseo conservar la mercancía y recibir del demandado (vendedor) un reembolso parcial del precio de compra, por la cantidad de _____ (que es el precio que pagué en exceso del valor de la mercancía recibida)

Entonces el demandado (vendedor) deberá marcar uno de los siguientes:

- d) El demandado-vendedor acepta participar en el procedimiento ODR;
- f) El demandado-vendedor no ha entablado otro procedimiento contra el demandante respecto de la operación pertinente;

Firma del demandado (o firma de su representante mencionado arriba) en forma electrónica [inclusive todo otro método de identificación y de autenticación]:

Fecha: _____

Anexo A2
Formulario de demanda que deberá cumplimentar el vendedor

a) Información sobre el demandante (vendedor)

Nombre y dirección:

Dirección electrónica a efectos de la notificación en el procedimiento ODR:

Nombre del representante (de haberlo) autorizado por el demandante para actuar en su nombre en el procedimiento ODR (con la dirección electrónica del representante cuando difiera de la que figura arriba):

b) **Nombre y dirección electrónica del demandado y de su representante (de haberlo), cuando sea de conocimiento del demandante**

c) **Número de pedido, fecha de compra y demás información disponible que identifique la operación que ha dado origen a la controversia**

d) **Fuente del acuerdo para someterse a esta solución de controversias por vía informática**

e) **Reclamación y reparación solicitada**

1) **Cuando la operación fuera por la venta de mercancías, sírvase cumplimentar esta sección:**

A) **Reclamación del demandante-vendedor de mercancías:**

El demandante (vendedor) debe marcar uno (y sólo uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) No recibí el pago por la mercancía enviada
- 2) Recibí solamente _____ del total del precio de compra de _____.

B) **Solicitud de reparación presentada por el demandante-vendedor de mercancías:**

El demandante (vendedor) debe marcar uno (y sólo uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) Deseo recibir el pago de la parte adeudada del precio de compra
- 2) Deseo la devolución de la mercancía en su estado original

2) **Cuando la operación fuera por la venta de servicios, cumplimente esta sección:**

A) **Reclamación del demandante-vendedor de servicios:**

El demandante (vendedor) debe marcar uno (y solamente uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) No recibí el pago por los servicios prestados
- 2) Recibí solamente _____ del total del precio de _____

B) Solicitud de reparación presentada por el demandante-vendedor de servicios:

El demandante (vendedor) debe marcar uno (y solamente uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) __ Deseo recibir el pago de la parte adeudada del precio de los servicios prestados
- (2) __ Deseo recibir la siguiente compensación alternativa:

Firma del demandante (o firma de su representante mencionado más arriba) en forma electrónica [inclusive todo otro método de identificación y de autenticación]:

Fecha: _____

Anexo B2
Formulario de respuesta que deberá cumplimentar el demandado

a) Información sobre el demandado (comprador)

Identidad del comprador según conste en la operación original de compra:

Dirección electrónica a efectos de la notificación en el procedimiento ODR:

Nombre del representante autorizado por el demandado para actuar en su nombre en el procedimiento ODR (con la dirección electrónica del representante cuando difiera de la que figura arriba):

b) Respuesta a la reclamación y postura respecto de la reparación solicitada

A. Cuando la operación fuera por la venta de mercancías, sírvase cumplimentar esta sección:

Respuesta del demandado comprador de mercancías:

A) Respuesta del demandado-comprador de mercancías:

El demandado (comprador) debe marcar uno (y solamente uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) Pagué el precio total de la compra
- 2) Estoy dispuesto a pagar la parte que falta del precio de compra
- 3) Creo que no estoy obligado a pagar la parte que falta del precio de compra por la siguiente razón:

2) Cuando la operación fuera por la venta de servicios, cumplimente esta sección:

A) Reclamación del demandado-comprador de servicios:

El demandado (comprador) debe marcar uno (y solamente uno) de los puntos enumerados en la siguiente lista:

- 1) Pagué el precio total de compra
- 2) Estoy dispuesto a pagar la parte adeudada del precio de compra
- 3) Considero que no estoy obligado a pagar la parte que falta del precio de compra por la siguiente razón:

Firma del demandado (o firma de su representante mencionado más arriba) en forma electrónica [inclusive todo otro método de identificación y de autenticación]:

Fecha: _____
