

Mecanismos alternativos de resolución de controversias en línea: *hacia un sistema mundial*

Wendolyne Nava González*

INTRODUCCIÓN

En la última década el comercio electrónico derivado de transacciones entre empresas y consumidores (B2C¹) ha tenido un crecimiento importante. Uno de los principales factores es el significativo aumento del número de personas conectadas a internet.² Según datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, a principios del año 2000 había en el mundo 250 millones de usuarios de internet, hacia el año 2011 los internautas superan los 2000 millones.³ La economía digital seguirá creciendo hasta el punto de superar en el 2011 el trillón de dólares, esto equivale a 2 millones de dólares en ventas en línea por segundo.⁴

1 Business to Consumer.

2 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática), 43 periodo de sesiones, Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010. Posible labor futura sobre la solución por vía electrónica de controversias surgidas en operaciones de comercio electrónico transfronterizas, Nota de la Secretaria, 23 de abril de 2010, A/CN.9/706, párrafo 9.

3 International Telecommunication Union, Key Global Telecom Indicators for the World Telecommunication Service Sector, http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/at_glance/KeyTelecom2010.html

4 Excluyendo las compras por eBay y vuelos. Morgan, JP, North America Equity

* Profesora investigadora de tiempo completo adscrita al Departamento de Ciencias Jurídicas, UACJ.

En los últimos años en el mundo se han desarrollado una serie de iniciativas regionales. Entre sus objetivos primordiales se encuentra la protección de los consumidores que han sido perjudicados por empresas en línea, en particular cuando los perjuicios son de escaso valor económico y la controversia de índole transnacional.

Definitivamente, la confianza que adquiera el usuario en las operaciones a través de internet es un factor clave para que el comercio electrónico en el mundo desarrolle todo su potencial. Es evidente que en los últimos años el consumidor se está convirtiendo en uno de los principales actores en las operaciones comerciales internacionales en línea, y es imperativo que se busquen formas eficaces de protegerlo cuando surja alguna controversia derivada de transacciones por internet.

Es de destacar que en este tipo de conflictos existe un marcado contraste entre el escaso valor de las operaciones y las elevadas costas de un litigio judicial, además resulta complicado determinar el foro competente y es casi imposible hacer cumplir una sentencia extranjera. Asimismo, las reclamaciones derivadas del comercio en línea internacional entre proveedores y consumidores reclaman un sistema rápido, eficiente y que sea proporcional al valor económico de la disputa.

Los mecanismos alternativos de resolución de controversias en línea (en adelante ODR)⁵ surgen como una alternativa simple y razonable para resolver este tipo de disputas derivadas del comercio electrónico.

Los ODR son procesos que incorporan el uso de internet o cualquier otro tipo de tecnología de la información y/o comunicación similar, para la resolución de controversias, las cuales pueden haberse generado *online* u *offline*. Estos sistemas tienen dos objetivos fundamentales, primero facilitar el acceso a la justicia respecto a determinados conflictos y segundo ayudar a aumentar la confianza en el comercio electrónico.⁶

En los últimos años en el mundo se han desarrollado una serie de iniciativas regionales. Entre sus objetivos primordiales se encuentra la protección de los consumidores que han sido perjudicados por empresas en línea, en particular cuando los perjuicios son de escaso valor económico y la controversia de índole transnacional. Asimismo, buscan impulsar la expansión del comercio electrónico, especialmente con relación a las pequeñas y medianas empresas. Entre estas inicia-

.....
Research, 26 de junio 2009.

5 Online Dispute Resolution.

6 Kaufman, Gabrielie y Schuítz, Thomas, *Online Dispute Resolution. Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International, Reino Unido, 2004, p. 68

tivas se destacan: ECC-Net⁷ en la Unión Europea, ICA-Net en Asia y el Programa Regional ODR para la economía digital⁸ del ILCE en América Latina. Asimismo, alrededor del mundo existen numerosas iniciativas privadas.⁹

Recientemente, los Estados Unidos de Norteamérica, tomando en cuenta el papel importante que en los últimos años juega el comercio electrónico en el mundo y preocupado por la protección de los consumidores, presentó a la Organización de Estados Americanos una propuesta sobre solución de controversias transfronterizas en línea en el ámbito del comercio electrónico B2C.

La iniciativa ODR tiene como finalidad promover la confianza del consumidor al proporcionar mecanismos expeditos para la solución y ejecución de decisiones para los reclamos de los consumidores que trascienden fronteras, idiomas y diferencias legales.¹⁰

Con base en los resultados y experiencias de los distintos mecanismos ODR que actualmente existen en el mundo y la incipiente normativa, la propuesta de Estados Unidos busca la creación de un sistema que permita proteger y compensar a los consumidores de los países miembros de la OEA que han sido afectados por empresas en línea, en particular cuando los perjuicios son de escaso valor económico; y al mismo tiempo impulsar la expansión del comercio electrónico, especialmente de las pequeñas y medianas empresas en la región.

Ahora bien, durante años se ha discutido la posibilidad de un sistema global de solución de controversias en línea. La propuesta estadounidense a la OEA, el rápido crecimiento del uso de tecnología tanto *online* como *mobile*¹¹ y el impresionante crecimiento del comercio electrónico, al parecer son indicativos de que podría ser el momento apropiado para establecer un sistema global de solución de controversias en línea capaz de dar solución a un gran número de disputas transnacionales B2C de escasa cuantía. Recientemente la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional creó un Grupo de Trabajo ODR para estudiar el tema.

7 Véase: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

8 Véase: <http://www.einstituto.org/nuestras-iniciativas/programa-regional-redodr/>

9 Véase: <http://WebAssured.com>

<http://SettleOnline.com>

<http://www.123settle.com>

<http://www.claimchoise.com>

<http://www.settletoday.com>, por mencionar algunos.

10 Organización de Estados Americanos, Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico, CP/CAJP-2652/08 add.1 .rev.1.

11 Tecnología a través de teléfonos celulares cuyo uso está muy extendido en algunos países de Latinoamérica.

La penetración de internet es ahora mayor, incluso en países en vía de desarrollo. Por otro lado, el comercio electrónico está alcanzando cifras inimaginables hasta hace algunos años.

A continuación se expondrán a *grosso modo* los desafíos que el diseño y desarrollo de un sistema mundial de controversias en línea podría enfrentar. Asimismo, se hará un análisis de la propuesta de Estados Unidos a la OEA, y los avances del Grupo de Trabajo de la CNUDMI en la materia, los cuales son a la fecha el referente más importante para la creación de un Sistema Global ODR.

I. DIFICULTADES QUE ENFRENTA LA CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN SISTEMA MUNDIAL ODR

Como ya se explicó, en los últimos años la comunidad internacional está muy interesada en crear un sistema a nivel mundial para la solución de controversias derivadas del comercio electrónico, las cuales tienen la característica de ser de escasa cuantía y de índole transnacional, trayendo como consecuencia que la vía jurisdiccional tradicional no sea la idónea para solucionar este tipo de conflictos.

Al parecer, después de más de una década de lucha intensa, las condiciones para materializar esta idea se están dando. Existen actualmente una serie de iniciativas regionales ODR, tales como ECC-Net e ICANet, etcétera, que están interesadas en tener alcances globales en su labor y ser interoperables con otros sistemas. Además, existen ya sistemas de resolución de controversias en línea de índole mundial muy exitosos tales como eBay/PayPal o La Política Uniforme de Solución de Controversias en Materia de Nombres de Dominio (UDRP) de la ICANN,¹² que resuelven al año millones de controversias a través de la tecnología. La penetración de internet es ahora mayor, incluso en países en vía de desarrollo. Por otro lado, el comercio electrónico está alcanzando cifras inimaginables hasta hace algunos años.

Sin embargo, son muchos los desafíos que un sistema de esta índole tiene que enfrentar. Se reseñarán los más importantes:¹³

- *Problemas de tipo legal.* Evidentemente la normativa existente aplicada al comercio electrónico, y en especial al tema de resolución de disputas, varía de un país o otro, situación que perjudica invariablemente tanto a empresas o proveedores en línea como a consumidores. Por lo que resulta bastante complicado diseñar un sistema global ODR que satisfaga los requisitos de legalidad de los distintos Estados y al mismo tiempo haga posible resolver con equidad los conflictos.

¹² Internet Corporation for Assigned Names and Numbers. Véase: <http://www.icann.org/>

¹³ Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, *op. cit.*, párrafos 44 a 46

- *Conflictos de índole cultural y lingüístico.* El problema resulta más complejo de lo que parece. Diseñar y poner en marcha un sistema que se adapte a la diversidad que existe en el mundo a fin a que sea accesible y fácil de usar es una tarea sumamente compleja, que requiere del consenso de los países tanto desarrollados como en vías de desarrollo, ya que la brecha digital va muy de la mano con este problema.
- *Dificultades técnicas.* Este sistema deberá ser capaz de dar trámite de millones de reclamaciones en todo el mundo, las cuales muy probablemente irán en aumento. Además de establecer una comunicación en tiempo real tomando en cuenta las diferencias de idioma y cultura, resulta evidente que algunos países no tienen la infraestructura y cultura tecnológica necesaria para este propósito.

*Estados Unidos,
Brasil, México,
Canadá y Argentina
se encuentran entre los
líderes mundiales en
cuanto a cantidad de
usuarios de internet.*

Definitivamente, existen otras muchas cuestiones por resolver, por ejemplo ¿quién desarrollaría la plataforma?, ¿cómo se financiaría?, ¿se debe crear un solo sistema o éste debe ser interoperable con los ya existentes?, ¿se debe incluir a los sistemas de pago como parte del mecanismo?, ¿quién administraría la plataforma?, etcétera.

La propuesta de Estados Unidos a la OEA, y especialmente los trabajos de la CNUDMI en la materia, definitivamente pueden ayudar a dar solución a estas cuestiones.

II. ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS: SOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE CONTROVERSIAS TRASFRONTERIZAS DE LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

El continente americano es uno de los mercados con mayor crecimiento a nivel mundial en materia de comercio electrónico entre empresas y consumidores.¹⁴ En la actualidad existen más de 330 millones de usuarios de internet a nivel de los países miembros de la OEA. Estados Unidos, Brasil, México, Canadá y Argentina se encuentran entre los líderes mundiales en cuanto a cantidad de usuarios de internet. Y se espera que estos números sigan aumentando en forma exponencial a medida que los consumidores en América Latina puedan tener acceso a internet de modo más frecuente a través de los teléfonos celulares, en lugar de computadoras.¹⁵ Para tener un panorama más claro, sólo en Estados Unidos, el comercio en línea B2C generó 3.1 trillones de dólares en ventas en 2008.¹⁶

¹⁴ International Telecommunication Union, véase nota 3.

¹⁵ Organización de los Estados Americanos, Creación de un Marco Práctico para la Protección de los Consumidores, [http://www.oas.org/dil/lesplCIDIPVUj\)ro-tection_al_consumidor_estadosjnidos_presentadon.pdf](http://www.oas.org/dil/lesplCIDIPVUj)ro-tection_al_consumidor_estadosjnidos_presentadon.pdf)

¹⁶ Organizaron for Economic Co-operation and Development, Conference

Resulta evidente que los estados miembros de la OEA tienen distintos enfoques culturales, y sobre todo legales, con relación a cómo solucionar las controversias planteadas por los consumidores derivadas del comercio electrónico.

Estas cifras muestran claramente la urgencia de soluciones que permitan resolver las controversias derivadas del uso de internet, específicamente del comercio electrónico, que beneficien tanto al consumidor como a las empresas en línea.

Resulta evidente que los estados miembros de la OEA tienen distintos enfoques culturales, y sobre todo legales, con relación a cómo solucionar las controversias planteadas por los consumidores derivadas del comercio electrónico. A lo largo de los años han adoptado distintas clases de mecanismos de solución de disputas,¹⁷ además de la existencia de diferentes usos comerciales y legislaciones dentro de la región. En virtud de estas diferencias, la OEA busca proporcionar un marco común que permita a los estados miembros mejorar el acceso a la justicia de los consumidores en línea, diversas iniciativas se han emprendido al respecto.¹⁸ La más novedosa¹⁹ se dio en la Séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado²⁰ (CIDIP-VII), convocada por la Asamblea General de la OEA, en virtud de la cual se seleccionó Protección al Consumidor como uno de los temas a tratar. Como bien se sabe, la

CIDIP es el componente principal de la OEA en el desarrollo del derecho internacional privado en el hemisferio occidental y juega un papel muy importante en la codificación y armonización del derecho internacional privado en la región.²¹

.....
 on Empowering E-Consumers: Strengthening Consumer protection in the internet economy, Washington D.C. 2009, p. 8, <http://www.oecd.org/dataoecd/44/13744047583.pdf>

- 17 En algunos países miembros de la OEA, los mecanismos alternativos de solución de controversias administrados por el estado se encuentran ampliamente desarrollados. Tal es el caso de *Concialianet* en México o *SERNAC* en Chile. Véase: <http://concialianetprofeco.com>
<http://www.sernac.cf>, respectivamente.
- 18 Entre estas iniciativas se encuentra la Red de Consumo Seguro y Saludo. Véase: http://www.oas.org/es/sia/rcss/sobre_rcss.asp
- 19 Es importante destacar que Brasil y Argentina también presentaron propuestas en el marco de la CIDIP VII en relación al tema de Protección al Consumidor.
- 20 Organización de Estados Americanos, Preparativos para la Séptima Conferencia Especializada Interamericana de Derecho Internacional Público, AG/RES.1923 (XXXIH-0/Ü3).
- 21 Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comi-

A continuación se describe la propuesta de Estados Unidos.

La iniciativa estadounidense pretende crear un sistema que permita proteger y compensar a los consumidores de los países miembros de la OEA que han sido perjudicados por empresas en línea, específicamente cuando los perjuicios son de escaso valor económico. Y al mismo tiempo, impulsar la expansión del comercio electrónico en la región. La propuesta sugiere la creación de un sistema electrónico multi-estatal escalonado para la negociación, mediación y arbitraje*²² de disputas de bajo costo por parte de los consumidores. El procedimiento es sencillo y se desarrolla básicamente en tres etapas.

i. Fases del procedimiento

A. Primera parte²³

En virtud de esta iniciativa habrá un Centro Coordinador, el cual contará con un sitio en internet que le permitirá al consumidor hacer su reclamación transfronteriza en línea en contra de un vendedor o empresa registrada²⁴ mediante un Formulario Electrónico de Inicio. En este formulario, el consumidor introduce sus datos personales (nombre, dirección, correo electrónico), así como información sobre el vendedor, da su versión de los hechos y especifica la posible solución al conflicto.²⁵

Una vez que se ha completado el Formulario de Inicio, se notifica al vendedor, el cual tiene siete días para responder. Si el vendedor hace caso omiso al aviso se pasará automáticamente a la siguiente fase.

En caso de que el vendedor responda a la notificación habrá una negociación automatizada entre las partes a través de una plataforma en internet, administrada por el Centro Coordinador, sin intervención humana de ningún tipo en virtud de la cual los disputantes podrán intercambiar datos y propuestas, y negociar entre ellos un acuerdo vinculante.²⁶ Si no se llega a un convenio se pasará a la segunda etapa.

.....
sión de asuntos Públicos y Políticos, Selección de temas para la agenda de la Séptima Conferencia Especializada sobre Derecho Internacional Privado, 22 de octubre 2003, CP/CAJP-2094/03.

- 22 En la iniciativa, la expresión arbitraje se utiliza en sentido amplio como un concepto que incluye procedimientos en línea de solución no judicial de controversias y no implica necesariamente la aplicación de leyes relativas al arbitraje formal.
- 23 Mucho del lenguaje utilizado para describir el procedimiento se ha basado en el documento: "Borrador de (Ley/Marco Cooperativo Modelo) para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico" y en el documento: "Creación de un marco práctico para la protección de los consumidores."
- 24 Los vendedores deberán dar su consentimiento para su inclusión en la página en internet del Centro Coordinador. Es decir, cada vendedor opta en forma voluntaria por participar en el sistema.
- 25 El consumidor tiene seis meses a partir de que realizó la compra o solicitud del servicio para hacer su reclamo.
- 26 En esta primera etapa, las partes cuentan con 20 días para negociar un acuer-

B. Segunda parte

En esta segunda fase del procedimiento, el Administrador Nacional²⁷ del lugar en que se localiza el vendedor, designará un proveedor certificado²⁸ de servicios ODR para proceder a resolver la controversia.

El proveedor ODR designará un profesional que se encargue de dirimir la controversia a través de un acuerdo facilitado y/o un arbitraje en línea atendiendo a la situación en concreto.

El Centro Coordinador deberá asegurarse que la documentación correspondiente sea remitida al proveedor de servicios ODR designado por el Administrador Nacional.

C. Tercera Parte

Una vez que se llega a un acuerdo o se emite el laudo, el Administrador Nacional o la autoridad designada por el Estado, se asegura que se cumpla con la decisión.

Si el comerciante incumple con el acuerdo o laudo, el Administrador podrá remitir el caso a la organización (u organizaciones) competentes en el Estado correspondiente a efectos de su ejecución. Entonces se podrán adoptar distintas medidas para asegurarse que el comerciante cumpla con el laudo y/o el acuerdo, incluyendo: acciones directas, remisión del caso a agencias de cobranzas y/o solicitud de asistencia a las redes de pago.

Las normas modelo que regulan el proceso de la iniciativa establecen que las autoridades nacionales podrán realizar convenios con las redes de pago²⁹ a efectos del cobro y ejecución de las decisiones. Es factible, asimismo, que los organismos privados³⁰ también puedan desempeñar un papel importante en la ejecución de los laudos.

A la fecha no se ha adoptado ninguna resolución sobre la CIDIP-VII, y lo más probable es que no habrá a corto plazo un marco formal de negociación.

Aún así la propuesta de Estados Unidos es muy interesante, y si llegara a materializarse se lograría el objetivo de contribuir a promover la confianza de los consumidores en el comercio electrónico al proporcionar una rápida solución y ejecución de decisiones en los conflictos más allá de las fronteras, idiomas y diferencias en los sistemas legales. Y al mismo tiempo, sería un incentivo para las empresas en línea de actuar a nivel transfronterizo, ya que los costos legales se reducirían considerablemente. Actualmente los comerciantes que desean vender

.....
do, pasado ese tiempo se les notificará que deben pasar a la siguiente etapa o dar por terminado el procedimiento.

27 El Administrador Nacional es un organismo gubernamental o entidad autorizada por el gobierno del lugar donde se encuentra el vendedor.

28 El Administrador selecciona el proveedor de servicios ODR de un listado de proveedores aprobados.

29 Por ejemplo, MasterCard, Visa, PayPal o asociaciones vinculadas a tarjetas de débito.

30 Sellos de confianza.

sus productos a nivel internacional, por lo general, deben respetar el nivel de protección al consumidor vigente en el país destino,³¹ esto resulta muy costoso a las empresas.

2 Propuestas de la Iniciativa en relación al procedimiento

Está claro que el sistema es bastante innovador y presenta propuestas claras y concretas sobre el diseño que debe tener el sistema, a continuación se expondrán las más importantes:

- El procedimiento es completamente estandarizado, incluye negociación, mediación y arbitraje.
- El Centro Coordinador es el encargado de administrar la red. Está conformado por un Comité sobre Solución Interamericana de Controversias de Consumidores, el cual es integrado por representantes de cada uno de los países participantes.
- Se espera que el procedimiento sea gratuito para el consumidor y poco costoso para los vendedores que se adhieran al sistema. Los Estados participantes deberán ayudar a financiar el sistema.
- El sistema se encuentra diseñado de tal manera que los proveedores de servicios ODR y empresas o vendedores en línea sean supervisados en su labor, tanto por el Centro Coordinador, como por las Autoridades Nacionales de los países participantes.
- Las partes pueden si así lo desean, tener un representante legal.
- El idioma a utilizarse durante el procedimiento será el utilizado en la transacción.³²
- Todos los acuerdos y laudos derivados del procedimiento propuesto son vinculantes y ejecutables.
- Se sugiere a los países miembros que deseen adoptar la iniciativa, hacer convenios con redes de pago a fin de facilitar la ejecución del acuerdo o laudo.
- Lo más novedoso es que esta iniciativa trata de simplificar la ejecutoriedad del laudo ubicando las actuaciones en el país del vendedor dejando abierto a los países participantes la forma de hacerlo, dando diversas sugerencias.
- Propone que se designe un Administrador Nacional en cada país participante a fin de que vigile no solo el curso del procedimiento, sino también el cumplimiento del acuerdo.

31 Commission Staff Working, Document Report on cross-border e-commerce in the EU, Brussels, 5.3.2009, SEC (2009) 283 final, p.15.

32 Para más detalles sobre el procedimiento se puede consultar el siguiente documento: Colin, Rule *et al.*, "Designing a global consumer Online dispute resolution (ODR) system for cross-border small value-high volumen claims-OAS developments".

<http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstractid=1635463>

Básicamente la idea es que el sistema permita la presentación de millones de reclamos de índole transfronterizo derivados del comercio electrónico B2C y éstos sean resueltos de forma simple, transparente, poco costosa y rápida.

A pesar de que lo más probable es que la iniciativa no llegue a materializarse, la propuesta ha generado mucha expectación alrededor del mundo, de hecho en la Conferencia Internacional “ODR and Consumers”³¹ llevada a cabo en la ciudad de Vancouver, Canadá, los días 2 y 3 de noviembre de 2010, se habló de establecer un sistema global ODR inspirado en esta propuesta.³⁴

Como ya se apuntó, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional también busca impulsar el comercio electrónico a través de mecanismos alternativos de resolución de controversias en línea y lo ha demostrado creando recientemente un Grupo de Trabajo específicamente para el tema ODR. Expertos de todo el mundo examinan con atención los trabajos de este grupo en virtud de que su labor podría establecer los cimientos necesarios para crear un Sistema Mundial de solución de Controversias en Línea.

III. COMISIÓN DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO MERCANTIL INTERNACIONAL (CNUMDMI): SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS SURGIDAS EN EL MARCO DE OPERACIONES TRASFRONTERIZAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Las Naciones Unidas, durante más de una década,³⁵ ha mostrado gran interés en los conflictos que derivan del comercio electrónico, especialmente aquellos de índole transfronterizo. Recientemente Estados Unidos,³⁶ en el 42 periodo de sesiones de la Comisión llevado a cabo en Viena, del 29 de junio al 17 de julio de 2009, recomendó se elaborara un estudio sobre el tema de resolución de disputas en línea derivadas de transacciones digitales. Con base en la solicitud, se celebró un coloquio³⁷ en Viena los días 29 y 30 de marzo de 2010 al cual asistieron especialistas en la materia de todo el mundo.³⁸

33 Véase: <http://www.odrandconsumers2010.org/>.

34 Rule, Colín, *op. cit.*, nota 31, p. 36.

35 La Comisión en su 33 periodo de sesiones, llevado a cabo en Nueva York en el año 2000, analizó la posibilidad de incluir en su futuro programa de trabajo el tema de la solución de controversias en línea, así como también determinar qué tan necesario era el crear normas especiales en la materia. El tema fue incluido de manera formal, en su labor futura sobre comercio electrónico, durante los periodos de sesiones 33, llevado a cabo en Viena, 25 de junio a 13 de julio de 2001 y 34 celebrado en Nueva York del 17 al 28 de junio de 2002.

36 Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, *op. cit.*

37 El coloquio se tituló “ A Fresh Look at Online Dispute Resolution and Global E-Commerce: Toward a Practical and Fair Redress System for the 21 st Century Trader (Consumer and Merchant).

38 La Secretaría, a petición de la Comisión, organizó el evento con la colaboración del Instituto de Derecho Mercantil Internacional de la *Pace University Law School*

Algunas de las cuestiones interesantes que se debatieron en dicho evento fueron la dificultad técnica, legal, cultural y lingüística que enfrenta el establecer un sistema mundial ODR capaz de tramitar un gran número de controversias transnacionales de escasa cuantía y la conveniencia o no, de crear una normativa que facilitara su implementación.*³⁹ Asimismo, se destacó que en los últimos años se estaban estableciendo en el mundo sistemas regionales de resolución de controversias en línea, hecho que acentuaba la necesidad urgente de tratar el tema en el ámbito internacional a fin de evitar un desarrollo paralelo de sistemas incompatibles entre sí.⁴⁰

Finalmente, la Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Mercantil Internacional, en su Sesión 43 llevada a cabo entre el 29 de junio y el 9 de julio de 2010, en la ciudad de Nueva York, decidió crear un Grupo de Trabajo para el tema específico de “La solución de disputas transfronterizas provenientes del comercio electrónico, tanto entre empresas (B2B⁴¹) como entre proveedores y Consumidores (B2C)”. La Comisión considera que la vía judicial tradicional no cuenta con los medios idóneos para solucionar disputas derivadas del comercio electrónico internacional⁴² y que no existen mecanismos adecuados para la resolución de controversias en transacciones de escasa cuantía de carácter transnacional.⁴³ Además, se insiste en que

las controversias transfronterizas suscitadas por el comercio electrónico, que constituirán durante los próximos años una proporción creciente de quejas presentadas, reclaman el establecimiento de un sistema que no entrañe gastos, demoras y cargas desproporcionadas al valor económico de la controversia.⁴⁴

Se espera que la tarea que asuma dicho grupo culmine con la aprobación de una Ley Modelo⁴⁵ que permita la creación de mecanismos ODR armónicos alrededor del mundo para la solución rápida y eficaz de un gran número de controversias relativas a operaciones de escaso

.....
con la *Penn State Dickinson of Law*.

39 Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, *op. cit.*, párrafo 7.

40 *Ibidem*, párrafo 51.

41 Business to Business.

42 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil internacional, *op. cit.*, párrafo 25.

43 Vilalta, Esther. “Contratación transnacional y acceso a la justicia: mecanismos de resolución electrónica de disputas”, *Revista Crítica de Derecho Informático Inmobiliario*, 2011, p. 16.

44 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, *op. cit.*, párrafo 50.

45 *Ibidem*, párrafo 254.

valor entre empresas, o entre empresas y consumidores.⁴⁶ No obstante, el Grupo de Trabajo aclaró que una vez que se hubieran resuelto las cuestiones de fondo relativas a la solución de controversias, se determinaría la forma que revestiría el documento, ya sea ley modelo, reglamento, directrices o algún otro texto.⁴⁷

Ahora bien, en el 2010 se llevaron a cabo dos eventos cuyo objetivo se centró en la creación de un Sistema Global ODR. El primero de ellos, en el marco del Foro Mundial ODR 2010, fue “El Coloquio Internacional: Diseñando un Sistema Global de Resolución Electrónica de Disputas Transfronterizas provenientes de los Negocios y el Trabajo por Internet⁵”, que se realizó en Buenos Aires, Argentina, en junio de 2010, con la participación de más de 100 expertos internacionales.⁴⁸ Y el segundo fue la Conferencia Internacional “ODR and Consumers”⁴⁹ en la ciudad de Vancouver, Canadá, los días 2 y 3 de noviembre. En este segundo encuentro participaron expertos ODR en diversas áreas de todo el mundo,⁵⁰ los cuales reflexionaron sobre cómo establecer un sistema global de resolución de controversias en línea para dar trámite en forma eficiente a millones de casos de escasa cuantía derivados del comercio electrónico.⁵¹

Las reflexiones del encuentro Vancouver fueron llevadas a la primera reunión del Grupo de Trabajo ODR de la CNUDMI que se llevó a cabo en Viena del 13 al 17 de diciembre de 2010.⁵²

En esta primera sesión el Grupo de Trabajo examina los modelos existentes ODR de arbitraje y conciliación, así como también las normas que a la fecha regulan estos mecanismos.⁵³ Se estableció que no existe un instrumento internacional adecuado para la solución en línea de con-

46 *ídem.*

47 *Ibidem*, párrafo 20.

48 Véase: <http://www.einstituto.org/onfinedisputeresolution/>

49 Véase: <http://www.odrandconsumers2010.org/>

50 Expertos ODR de América del Norte, Europa, Latinoamérica, Asia, y Medio Oriente, así como desarrolladores de software, organizaciones de Defensa del Consumidor, instituciones que representan al sector empresarial de diversas regiones, académicos especialistas en ODR de importantes universidades del mundo y, miembros de diferentes gobiernos, ONGs, entre otros.

51 El debate de la conferencia en Vancouver se centró en temas como el proceso y sus etapas, el desarrollo de estándares de prácticas legales y tecnológicas, la importancia de garantizar el cumplimiento y ejecución de los acuerdos y laudos a los que se llegue como consecuencia del proceso, legislación y consideraciones regionales. También se discutieron temas relacionados con los actores involucrados, es decir, los consumidores online, empresarios en línea, los sistemas de pago, los Estados, profesionales o neutrales, proveedores de servicios ODR, etc. Y los diversos desafíos legales, tecnológicos, económicos y culturales que conlleva establecer un sistema de esta magnitud.

52 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, *op. cit.*

53 Para este efecto la Comisión tuvo a su disposición una nota de la Secretaría sobre la solución de controversias por vía informática, en la que se resumían las deliberaciones del coloquio llevado a cabo en Viena en marzo de 2009. Así mismo contó con el apoyo de un documento elaborado por el Instituto de Derecho Mercantil en apoyo de la posible labor futura de la CNUDMI en materia de solución de controversias por vía electrónica, que se reprodujo en el documento A/CN.9/710.

troversias a gran escala de índole transnacional y de escasa cuantía entre empresas y sobre todo entre empresas y consumidores, las cuales requieren de una solución rápida, eficaz y económica.⁵⁴

El Grupo de Trabajo hizo un análisis de las cuestiones que pudieran ser objeto de estudio en esta área a fin de lograr el objetivo de establecer una Ley Modelo y un Sistema Global ODR. Entre las cuestiones examinadas de más relevancia se destaca la ejecutoriedad y validez de un acuerdo de arbitraje⁵⁵ y si procede la aplicabilidad de la Convención de Nueva York sobre Reconocimiento y la Ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjeras; también está el tema de identificación y autenticación de las partes; cuestiones en relación al proceso, su inicio, tramitación, contenido, pruebas, audiencias;⁵⁶ así como también el tema de la confidencialidad y seguridad de comunicaciones;⁵⁷ idioma,⁵⁸ coste y velocidad del proceso,⁵⁹ entre otras.

En dicha sesión se sugirió que se crearan cuatro tipos de instrumentos legales: el primero dedicado a las normas de procedimiento; el segundo, con relación a la acreditación de proveedores ODR; tercero, un conjunto de principios sustantivos para la solución de controversias; y un protocolo sobre la vía ejecutoria transfronteriza.⁶⁰

Asimismo, se llegó a un acuerdo de que el procedimiento debería tener tres fases claramente delimitadas, a saber: negociación, conciliación y arbitraje. Siendo las dos primeras las de mayor relevancia en virtud de que la experiencia de proveedores ODR señala que a través de ellas se resuelven la mayoría de los casos.⁶¹

Por último, el grupo adoptó la decisión de que se formulara un reglamento genérico, sencillo y de fácil aplicación para la solución de controversias por vía informática (ODR) que fuera compatible con el escaso valor de las reclamaciones y la necesidad de resolver con rapidez dichas controversias. Se estableció que el Grupo de Trabajo se reuniría otra vez del 23 al 26 de mayo de 2011 en la ciudad de Nueva York.

El proyecto de reglamento se publicó el 17 de marzo de 2011⁶² y fue objeto de estudio de forma parcial por el Grupo de Trabajo ODR en su 23 periodo de sesiones llevado a cabo en Nueva York.

54 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, *op. cit.*, párrafo 16.

55 *Ibidem*, párrafo 23.

56 *Ibidem*, párrafos del 32 al 42 y del 59 a 62.

57 *Ibidem*, párrafos del 48 al 50.

58 *Ibidem*, párrafos 82-87.

59 *Ibidem*, párrafos del 88-90.

60 *Ibidem*, párrafo 21.

61 Se mencionó el caso específico de eBay que resuelve millones de controversias al año a través de estos dos mecanismos.

62 Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática), Solución por vía Informática de controversias surgidas en el marco de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento, 17 de marzo 2011, A/CN.9/WG. III/W, p. 107.

*En este momento
resulta imposible
establecer a ciencia
cierta cuándo y sobre
todo cómo se va a
crear, desarrollar
e implementar
un Sistema
mundial ODR.*

En esta última sesión se pidió a la Secretaría que preparara una serie de documentos para tratar los siguientes temas: Directrices para los terceros neutrales; reglas mínimas para los prestadores de servicios ODR; principios jurídicos sustantivos para la solución de controversias y un mecanismo para la ejecución.

Como puede apreciarse, la labor emprendida por el Grupo de Trabajo de la CNUDMI no es fácil, todavía hay muchos temas por analizar, discutir y concretar, sin embargo, se están haciendo avances importantes en la materia.

IV. CONCLUSIONES

Lo más probable es que la Iniciativa hecha por Estados Unidos a la OEA en el marco de la CIDIP VII con relación a el tema “Protección al Consumidor”, no llegue a materializarse como un sistema regional. Sin embargo, la comunidad internacional en el área está muy interesada en establecer un Sistema Global ODR tomando como base esta iniciativa.

Por otro lado, como se puede apreciar, el Grupo de trabajo III de la CNUDMI busca dar solución a las dificultades que enfrenta establecer un Sistema Mundial de Resolución de Conflictos en línea mediante la creación de un instrumento normativo que permita armonizar no sólo los sistemas existentes, sino también los que se desarrollen en un futuro, incluyendo por supuesto un Sistema Global ODR

En este momento resulta imposible establecer a ciencia cierta *cuándo* y sobre todo *cómo* se va a crear, desarrollar e implementar un Sistema mundial ODR. Primero se tendrá que ver cómo concluyen los trabajos en la materia realizados por la CNUDMI, la aceptación que el instrumento tiene alrededor del mundo y resultados prácticos de la adopción de la normativa.

Definitivamente no será tarea fácil en ningún sentido crear un sistema de dicha envergadura, pero el hecho de que se esté planteando la posibilidad de hacerlo, muestra cómo los procesos ODR han evolucionado a través de más de una década, no sólo para ser aceptados como un sistema serio de resolución de controversias en el mundo, sino como una herramienta indispensable y eficaz para generar confianza en el comercio electrónico especialmente B2C, protegiendo a los consumidores e impulsando a las empresas de bienes y servicios en línea, especialmente las Pymes y así contribuir a desarrollar todo el potencial de la economía digital.

BIBLIOGRAFÍA

- Colin, Rule *et al*, “Designing a global consumer online dispute resolution (ODR) System for cross-border small value-high volumen claims-OAS developments.” http://papers.ssm.comsol3/papers.cfm?abstract_id=1635463.
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto periodo de sesiones, Suplemento 17 núm., (A765/17).
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática), 43 periodo de sesiones, Nueva York, 21 de junio a 9 de julio de 2010. Posible labor futura sobre la solución por vía electrónica de controversias surgidas en operaciones de comercio electrónico transfronterizas, Nota de la Secretaría, 23 de abril de 210, A/CN.9/706.
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Grupo de Trabajo III (Solución por vía informática) 22 periodo de sesiones, Viena, 13 a 17 de diciembre 2010. Solución por vía Informática de controversias surgidas en el marco de operaciones de comercio electrónico transfronterizas, Nota de la Secretaría, A/CN.9/WG.III/WP.105.
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 22 periodo de sesiones (Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010), 17 de enero 2011, A/CN.9/716.
- Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática), Solución por vía Informática de controversias surgidas en el marco de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento, 17 de marzo 2011, A/CN.9/WG. III/W.P. 107.
- Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Posible labor futura en materia de comercio electrónico: Propuesta de los Estados Unidos sobre la solución de controversias por vía informática. 42 periodo de sesiones, Viena, 29 de junio a 17 de julio de 2009. A/CN.9/681/Add.2.
- Commission Staff Working, Document Report on cross-border e-commerce in the EU, Brussels, 5-3.2009, SEC (2009) 283 final.
- Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos Públicos y Políticos, Selección de temas

para la agenda de la Séptima Conferencia Especializada sobre Derecho Internacional Privado, 22 de octubre 2003, CP/CAJP-2094/03.

International Telecommunication Union, Key Global Telecom Indicators for the World Telecommunication Sector, [http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/at glance/Key Telecom2010. html](http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/at%20glance/Key%20Telecom2010.html)pue.

Kaufman, Gabrielle y Schultz, Thomas, *Online Dispute Resolution. Challenges for Contemporary Justice*, Reino Unido, Kluwer Law International, 2004.

Morgan, Jp, North America Equity Research, 26 de junio 2009.

Organisation for Economic Co-operation and Development, Conference on Empowering E-Consumers: Strengthening Consumer protection in the internet economy, Washington D.C. 2009. <http://www.oecd.org/dataoecd/44/13/44047583.pdf>.

Organización de los Estados Americanos, Creación de un Marco Práctico para la Protección de los Consumidores, <http://www.oas.org/dil/espl> CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_estados_unidos_presentacion.pdf.

Organización de Estados Americanos, Preparativos para la Séptima Conferencia Especializada Interamericana de Derecho Internacional Público, AG/RES. 1923 (XXXIII-O/03).

Organización de Estados Americanos, Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico, contenida en el documento CP/CAJP-2652/08 add.l.rev.l.

Vilalta, Aura Esther. “Contratación transnacional y acceso a la justicia: mecanismos de resolución electrónica de disputas”, en: *Revista Crítica de Derecho Informático Inmobiliario*, 2011.

