

Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea



Para mayor información, sírvase dirigirse a:
Secretaría de la CNUDMI, Vienna International Centre
P.O. Box 500, 1400 Vienna, Austria
Teléfono: (+43-1) 26060-4060 Fax: (+43-1) 26060-5813
Internet: www.uncitral.org Correo electrónico: uncitral@uncitral.org

COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA
EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL

Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea



NACIONES UNIDAS
Nueva York, 2017

© Naciones Unidas: Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Mayo de 2017. Reservados todos los derechos a nivel mundial.

La presente publicación no ha sido revisada a fondo por los servicios de edición.

Producción de la publicación: Sección de Servicios en Inglés, Publicaciones y Biblioteca, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

Prefacio

En su 43º período de sesiones¹ la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), observando el rápido aumento de las operaciones transfronterizas que se realizan en línea y, paralelamente, la necesidad de contar con mecanismos encaminados a resolver las controversias que traen aparejadas esas operaciones, decidió emprender un estudio en la esfera de la solución de controversias en línea.

La CNUDMI finalizó y aprobó las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* en su 49º período de sesiones, celebrado en 2016. Se trata de un instrumento descriptivo no vinculante en el que se recogen los elementos del sistema de solución de controversias en línea.

Además de los representantes de los 60 Estados miembros de la CNUDMI, participaron en las deliberaciones correspondientes representantes de muchos otros Estados y organizaciones internacionales. Al preparar las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea*, la Secretaría consultó con expertos de diversos sistemas jurídicos y organismos nacionales e internacionales de los sectores técnicos pertinentes, así como con asociaciones profesionales internacionales.

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

Índice

	<i>Página</i>
Prefacio	<i>iii</i>
Resolución aprobada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2016.....	<i>vii</i>
Decisión de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional por la que se aprueban las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea	<i>x</i>
Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea	<i>1</i>
Sección I. Introducción	<i>1</i>
Sección II. Principios	<i>2</i>
Sección III. Etapas del proceso de solución de controversias en línea	<i>3</i>
Sección IV. Alcance del sistema de solución de controversias en línea	<i>4</i>
Sección V. Definiciones, funciones y responsabilidades, y comunicaciones en el sistema de solución de controversias en línea	<i>4</i>
Sección VI. Apertura del proceso de solución de controversias en línea	<i>6</i>
Sección VII. Negociación	<i>7</i>
Sección VIII. Arreglo facilitado	<i>7</i>
Sección IX. Etapas final.....	<i>8</i>
Sección X. Nombramiento, facultades y funciones del tercero neutral	<i>8</i>
Sección XI. Idioma	<i>10</i>
Sección XII. Gobernanza	<i>10</i>

Resolución aprobada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2016

[sobre la base del informe de la Sexta Comisión (A/71/507)]

71/138. Notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Internacional sobre la solución de controversias en línea

La Asamblea General,

Recordando su resolución 2205 (XXI), de 17 de diciembre de 1966, en la que estableció la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional y le confirió el mandato de promover la armonización y unificación progresivas del derecho mercantil internacional y, a ese respecto, tener presentes los intereses de todos los pueblos, en particular los de los países en desarrollo, en la evolución general del comercio internacional,

Reconociendo que, como consecuencia del rápido aumento de las operaciones transfronterizas en línea, ha surgido la necesidad de contar con mecanismos de solución de las controversias derivadas de esas operaciones, y reconociendo también que uno de esos mecanismos es la solución de controversias en línea,

Advirtiendo que la solución de controversias en línea puede ayudar a las partes a resolver la controversia de manera sencilla, rápida, flexible y segura, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia,

Advirtiendo también que la solución de controversias en línea representa una oportunidad importante para que los compradores y vendedores que realizan operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, accedan a un mecanismo de solución de controversias,

Recordando que, en su 43º período de sesiones, celebrado en 2010, la Comisión convino en que se estableciera un grupo de trabajo para que comenzara a trabajar en el ámbito de la solución de controversias en línea y que, en su 48º período de sesiones, celebrado en 2015, la Comisión decidió que los trabajos se enfocaran a elaborar

un documento descriptivo y no vinculante en el que se reflejaran los elementos de la solución de controversias en línea²,

Observando que las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea*³ son descriptivas, no vinculantes y recogen los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, rendición de cuentas y transparencia,

Observando también que se espera que las Notas técnicas contribuyan de un modo considerable a la creación de sistemas que permitan resolver controversias derivadas de contratos transfronterizos de compraventa o servicios de poca cuantía celebrados utilizando comunicaciones electrónicas,

Convencida de que las Notas técnicas serán de suma utilidad para todos los Estados, en particular los países en desarrollo y los Estados con economías en transición, así como para los administradores de los mecanismos de solución de controversias en línea, las plataformas para la solución de controversias en línea, los terceros neutrales y las partes en los procesos de solución de controversias en línea, con miras a crear y utilizar sistemas de solución de controversias en línea,

Observando con aprecio que se invitó a todos los Estados y a las organizaciones internacionales interesadas a participar, como miembros u observadores, en la preparación de las Notas técnicas del 44º al 49º período de sesiones de la Comisión, y que el texto del proyecto de notas técnicas se distribuyó a todos los Estados y a las organizaciones internacionales invitadas a asistir a las sesiones de la Comisión en calidad de observadores para que formularan observaciones,

Observando que la preparación de las Notas técnicas fue objeto de las debidas deliberaciones en la Comisión y que se efectuaron consultas con gobiernos y con organizaciones no gubernamentales internacionales e intergubernamentales interesadas,

² *Ibid.*, septuagésimo período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/70/17), párr. 352.

³ *Ibid.*, septuagésimo primer período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/71/17), anexo I.

1. *Expresa su reconocimiento* a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional por haber preparado y aprobado las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea*, que figuran en el anexo del informe de la Comisión sobre la labor realizada en su 49º período de sesiones⁴;

2. *Solicita* al Secretario General que publique el texto de las Notas técnicas utilizando los medios apropiados, incluso medios electrónicos, en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas, y que difunda ampliamente ese texto entre los Gobiernos y otros órganos interesados;

3. *Recomienda* que todos los Estados y otras partes interesadas utilicen las Notas técnicas cuando diseñen y pongan en práctica sistemas de solución de controversias en línea para las operaciones comerciales transfronterizas;

4. *Solicita* a todos los Estados que apoyen la promoción y el uso de las Notas técnicas.

62ª sesión plenaria
13 de diciembre de 2016

⁴*Ibid.*, septuagésimo primer período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/71/17).

Decisión de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional por la que se aprueban las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea⁵

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional,

Recordando el mandato que le encomendó la Asamblea General en su resolución 2205 (XXI), de 17 de diciembre de 1966, de promover la armonización y unificación progresivas del derecho mercantil internacional y, a ese respecto, tener presentes los intereses de todos los pueblos, y particularmente los de los países en desarrollo, en el progreso amplio del comercio internacional,

Observando que, como consecuencia del rápido aumento de las operaciones transfronterizas en línea, ha surgido la necesidad de contar con mecanismos de solución de las controversias derivadas de esas operaciones, y que uno de esos mecanismos es la solución de controversias en línea (“ODR”),

Advirtiendo que la vía ODR puede ayudar a las partes a resolver la controversia de manera sencilla, rápida, flexible y segura, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia,

Advirtiendo también que la vía ODR representa una oportunidad importante para que los compradores y vendedores que realizan operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, accedan a un mecanismo de solución de controversias,

Recordando que, en su 43º período de sesiones, celebrado en 2010, la Comisión convino en que se estableciera un grupo de trabajo para que comenzara a trabajar en el ámbito de la solución de controversias en línea⁶,

⁵ *Documentos Oficiales de la Asamblea General, septuagésimo primer período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/71/17), párr. 217.*

⁶ *Ibid., sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 257.*

Expresando su reconocimiento al Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) por haber preparado el proyecto de notas técnicas sobre la solución de controversias en línea,

Observando además que las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* son descriptivas, no vinculantes y recogen los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, rendición de cuentas y transparencia,

Observando asimismo que se espera que las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* contribuyan de un modo considerable a la creación de sistemas que permitan resolver controversias derivadas de contratos transfronterizos de compraventa o servicios de poca cuantía celebrados utilizando comunicaciones electrónicas,

Convencida de que las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* serán de suma utilidad para todos los Estados, en particular los países en desarrollo y los Estados con economías en transición, así como para los administradores ODR, las plataformas ODR, los terceros neutrales y las partes en los procesos ODR, con miras a crear y utilizar sistemas de solución de controversias en línea,

1. *Aprueba* las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* tal como figuran en el anexo I del informe de la CNUDMI sobre su 49º período de sesiones;

2. *Pide* al Secretario General que publique el texto de las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea*, incluso por medios electrónicos, en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas y que difunda ampliamente ese texto, incluso por medios electrónicos, entre los gobiernos y otros órganos interesados;

3. *Recomienda* que todos los Estados y otras partes interesadas utilicen las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* cuando diseñen y pongan en práctica sistemas ODR para las operaciones comerciales transfronterizas; y

4. *Pide* a todos los Estados que presten apoyo a la promoción y el uso de las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea*.

Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea

Sección I — Introducción

Sinopsis de la solución de controversias en línea

1. Simultáneamente con el rápido aumento de las operaciones transfronterizas en línea, ha surgido la necesidad de contar con mecanismos que permitan resolver las controversias derivadas de esas operaciones.

2. Uno de esos mecanismos es la solución de controversias en línea (“ODR”), que puede ayudar a las partes a resolver la controversia de manera sencilla, rápida, flexible y segura, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia. La ODR abarca una amplia gama de enfoques y formas (por ejemplo, el mecanismo del *ombudsman*, las juntas de reclamaciones, la negociación, la conciliación, la mediación, el arreglo facilitado, el arbitraje y otros)*, incluidos los procesos híbridos que puedan llegar a existir, con elementos tanto en línea como fuera de línea. En ese sentido, la ODR ofrece a los compradores y vendedores que realizan operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, una oportunidad importante de acceder a un procedimiento de solución de controversias.

Finalidad de las Notas técnicas

3. La finalidad de las Notas técnicas es promover el desarrollo de la ODR y prestar asistencia a los administradores ODR, las plataformas ODR, los terceros neutrales y las partes en un proceso ODR.

* Los enfoques o formas que figuran entre paréntesis se enumeran en orden creciente de la formalidad que revisten, en atención al criterio adoptado en la descripción de los métodos más utilizados para resolver controversias que figura en la *Guía Legislativa de la CNUDMI sobre Proyectos de Infraestructura con Financiación Privada* (2000), que puede consultarse en www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/procurement_infrastructure.html. Por otra parte, los términos se emplean únicamente a modo de ejemplo, ya que las formalidades pueden variar de un ordenamiento a otro, y en algunos países los mecanismos pertinentes pueden conocerse por más de uno de los nombres enumerados.

4. Las Notas técnicas reflejan enfoques, en relación con los sistemas ODR, que respetan los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, rendición de cuentas y transparencia.

5. El propósito es que las Notas técnicas se utilicen para resolver controversias emanadas de contratos transfronterizos de compra-venta o de servicios de poca cuantía celebrados por medios de comunicación electrónicos. Las Notas técnicas no dan a entender que una práctica determinada de ODR en particular sea la mejor.

Carácter no vinculante de las Notas técnicas

6. Las Notas técnicas son un documento descriptivo. No se pretende que sean exhaustivas ni exclusivas, ni que se presten para ser utilizadas como reglamento de un proceso ODR. No imponen precepto jurídico alguno que sea vinculante para las partes ni para las personas o entidades que administren o hagan posible un proceso ODR, y no entrañan modificación alguna del reglamento ODR que las partes puedan haber elegido.

Sección II — Principios

7. Los principios en que se funda cualquier sistema ODR comprenden la equidad, la transparencia, el respeto de las garantías procesales y la rendición de cuentas.

8. La ODR puede ayudar a resolver una situación que se plantea en relación con las operaciones transfronterizas de comercio electrónico, a saber, que el sistema judicial tradicional no ofrece una solución adecuada para las controversias derivadas del comercio electrónico transfronterizo.

9. La ODR debería ser una vía sencilla, rápida y eficiente para que pudiera utilizarse en el “mundo real”, y no debería entrañar gastos, demoras ni cargas desproporcionadas en relación con el valor económico del objeto del litigio.

Transparencia

10. Es conveniente que se dé a conocer toda relación que pueda existir entre el administrador ODR y un determinado proveedor, para que los usuarios del servicio estén informados de cualquier posible conflicto de intereses.

11. El administrador ODR puede considerar conveniente publicar estadísticas o datos anonimizados sobre los resultados de la solución

de controversias en línea para que las partes puedan evaluar sus antecedentes generales, en consonancia con los principios de confidencialidad aplicables.

12. Toda la información pertinente debería estar disponible en el sitio web del administrador ODR, presentada de un modo sencillo y accesible para los usuarios.

Independencia

13. Es conveniente que el administrador ODR adopte un código de ética para sus terceros neutrales, a fin de orientarlos en relación con los conflictos de intereses y otras normas de conducta.

14. Es útil que el administrador ODR adopte políticas con respecto a la forma de detectar y encarar los conflictos de intereses.

Especialización

15. El administrador ODR puede considerar conveniente aplicar políticas integrales que rijan la selección y la capacitación de los terceros neutrales.

16. Un mecanismo de supervisión interna o de control de calidad puede ayudar al administrador ODR a asegurarse de que los terceros neutrales se ajusten a las normas que él haya fijado para sí mismo.

Consentimiento

17. El sistema ODR debería basarse en el consentimiento explícito e informado de las partes.

Sección III — Etapas del proceso de solución de controversias en línea

18. El proceso de solución de controversias en línea puede constar de las siguientes etapas: negociación, arreglo facilitado y una tercera etapa (la etapa final).

19. Cuando el demandante envía el aviso de demanda al administrador ODR por conducto de la plataforma ODR (véase la sección VI *infra*), el administrador ODR informa al demandado de la existencia de la demanda y comunica al demandante la contestación de la demanda. Así comienza la primera etapa del proceso —una negociación por medios tecnológicos—, en la que el demandante y el demandado negocian directamente entre sí por conducto de la plataforma ODR.

20. Si la etapa de negociación fracasa (es decir, si no culmina con un arreglo de la controversia), el proceso puede pasar a una segunda etapa, la de “arreglo facilitado” (véanse los párrs. 40 a 44 *infra*). En esa etapa del proceso ODR el administrador ODR nombra a un tercero neutral (véase el párr. 25 *infra*), quien se comunicará con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo.

21. Si el intento de arreglo facilitado fracasa, puede iniciarse una tercera y última etapa del proceso ODR, en cuyo caso el administrador ODR o el tercero neutral puede informar a las partes de la naturaleza de esta.

Sección IV — Alcance del sistema de solución de controversias en línea

22. El sistema ODR puede resultar particularmente útil para las controversias derivadas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico de poca cuantía. El sistema ODR puede aplicarse tanto a las controversias derivadas de operaciones entre empresas como a las derivadas de operaciones entre empresas y consumidores.

23. El sistema ODR puede aplicarse a las controversias derivadas tanto de contratos de compraventa como de contratos de servicios

Sección V — Definiciones, funciones y responsabilidades, y comunicaciones en el sistema de solución de controversias en línea

24. La solución de controversias en línea, u “ODR”, es un “mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones”. Ese sistema puede implementarse de maneras diferentes por los distintos administradores, y puede evolucionar con el tiempo.

25. En el sentido en que se utiliza en el presente documento, el “demandante” es la parte que inicia el proceso ODR y el “demandado” es la parte a quien se dirige el aviso de demanda, en consonancia con la nomenclatura utilizada tradicionalmente en relación con las vías alternativas de solución de controversias que no se sustancian en línea. Un tercero neutral es una persona que presta asistencia a las partes con miras al arreglo o la solución de la controversia.

26. La ODR requiere un intermediario de base tecnológica. En otras palabras, a diferencia de las vías alternativas de solución de controversias que no son en línea, un proceso ODR no se puede sustanciar en forma *ad hoc*, con la participación únicamente de las partes en la controversia y un tercero neutral (es decir, sin un administrador). Por

el contrario, para que se pueda usar la tecnología a fin de posibilitar la solución de una controversia, la vía ODR requiere un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que garantice la seguridad de los datos. En el presente documento ese sistema se denomina “plataforma ODR”.

27. La plataforma ODR debería ser administrada y coordinada. En el presente documento, la entidad que lleva a cabo esa tarea de administración y coordinación se denomina “administrador ODR”. El administrador ODR puede ser una entidad separada de la plataforma ODR o formar parte de esta.

28. Para posibilitar las comunicaciones en el proceso ODR, es conveniente que en la cláusula relativa a la solución de controversias se especifique quién será el administrador ODR y cuál será la plataforma ODR.

29. Las comunicaciones que pueden tener lugar durante el proceso han sido definidas como “toda comunicación (incluida cualquier declaración, exposición, demanda, aviso, contestación, presentación, notificación o solicitud) cursada por medios de información generados, expedidos, recibidos o almacenados por medios electrónicos, magnéticos u ópticos, o medios similares”.

30. Es conveniente que todas las comunicaciones que tengan lugar durante un proceso ODR se realicen por conducto de la plataforma ODR. Por consiguiente, tanto las partes en la controversia como la propia plataforma ODR deberían tener una “dirección electrónica” designada. El término “dirección electrónica” está definido en otros textos de la CNUDMI.

31. En aras de una mayor eficiencia, es conveniente que el administrador ODR proceda sin demora a:

a) acusar recibo de toda comunicación enviada por conducto de la plataforma ODR;

b) notificar a las partes cada vez que se encuentre disponible una comunicación recibida por la plataforma ODR; y

c) mantener informadas a las partes del inicio y la conclusión de las distintas etapas del proceso.

32. Para no perder tiempo, es conveniente que una comunicación se considere recibida por una parte cuando el administrador notifique a esa parte que dicha comunicación se encuentra disponible en la plataforma; los plazos procesales correrán a partir del momento en

que el administrador haga esa notificación. Al mismo tiempo, es conveniente facultar al administrador ODR para que prorrogue los plazos, a fin de permitir cierta flexibilidad cuando corresponda.

Sección VI — Apertura del proceso de solución de controversias en línea

33. Para que pueda iniciarse un proceso ODR es conveniente que el demandante envíe al administrador ODR un aviso de demanda que contenga la siguiente información:

a) el nombre y la dirección electrónica del demandante y (en su caso) del representante autorizado por este para que actúe en su nombre en el proceso ODR;

b) el nombre y la dirección electrónica del demandado y (en su caso) de su representante, conforme a la información que posea el demandante;

c) los motivos en que se funda la demanda;

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

e) el idioma que prefiere el demandante para las actuaciones; y

f) la firma u otro medio de identificación y autenticación del demandante y/o de su representante.

34. Se puede considerar que un proceso ODR ha comenzado cuando, tras la comunicación por el demandante del aviso de demanda al administrador ODR, este notifica a las partes que dicho aviso se encuentra disponible en la plataforma ODR.

35. Es conveniente que el demandado comunique su contestación al administrador ODR dentro de un plazo razonable a partir del momento en que se le notifique que el aviso enviado por el demandante se encuentra disponible en la plataforma ODR, y que la contestación contenga los siguientes elementos:

a) el nombre y la dirección electrónica del demandado y (en su caso) del representante autorizado por este para que actúe en su nombre en el proceso ODR;

b) la contestación a los motivos en que se funda la demanda;

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

d) la firma u otro medio de identificación y autenticación del demandado y/o de su representante; y

e) la notificación de cualquier contrademanda que se presente, con la expresión de los motivos en que se funde.

36. En la medida de lo posible, es conveniente que tanto el aviso como la contestación vayan acompañados de todos los documentos y demás pruebas en que se funde cada parte, o hagan referencia a ellos. Además, si el demandante hubiera iniciado acciones legales por otra vía, es conveniente que también consigne esa información en el aviso de demanda.

Sección VII — Negociación

37. La primera etapa puede consistir en negociaciones celebradas entre las partes por conducto de la plataforma ODR.

38. La primera etapa del proceso puede comenzar a partir del momento en que la contestación del demandado se comuniqua a la plataforma ODR y:

a) la contestación se notifique al demandante, o

b) si el demandado no contesta la demanda, cuando venza un plazo razonable a partir de la comunicación del aviso de demanda al demandado.

39. Es conveniente que, si las negociaciones no dan lugar a un arreglo dentro de un plazo razonable, se pase a la etapa siguiente del proceso.

Sección VIII — Arreglo facilitado

40. La segunda etapa del proceso ODR puede ser la de arreglo facilitado, en la que se nombra a un tercero neutral y este se comunica con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo.

41. Esa etapa puede comenzar si las negociaciones celebradas por conducto de la plataforma fracasan por algún motivo (entre otras cosas, la falta de participación o el hecho de que no se llegue a un arreglo dentro de un plazo razonable), o si una de las partes en la controversia, o ambas, solicitan que se pase directamente a la etapa siguiente del proceso.

42. Al comenzar la etapa de arreglo facilitado del proceso, es conveniente que el administrador ODR nombre a un tercero neutral, notifique a las partes ese nombramiento y dé algunos detalles relativos a la identidad del tercero neutral según se describen en el párrafo 46 *infra*.

43. En la etapa de arreglo facilitado, es conveniente que el tercero neutral se comunique con las partes para tratar de que lleguen a un arreglo.

44. Si no se llega a un arreglo facilitado dentro de un plazo razonable, el proceso puede pasar a la etapa final.

Sección IX — Etapa final

45. Si el tercero neutral no ha logrado facilitar el arreglo, es conveniente que el administrador ODR o el tercero neutral informen a las partes de la naturaleza de la etapa final y de la forma que podría revestir.

Sección X — Nombramiento, facultades y funciones del tercero neutral

46. Para aumentar la eficiencia y reducir los costos, es preferible que el administrador ODR nombre a un tercero neutral solamente cuando sea necesario para la solución de una controversia, de conformidad con el reglamento ODR que resulte aplicable. Cuando en un proceso ODR se requiera la participación de un tercero neutral para resolver la controversia, es conveniente que el administrador ODR proceda a nombrarlo “sin demora” (es decir, por lo general, al comenzar la etapa de arreglo facilitado del proceso). Una vez nombrado el tercero neutral, es conveniente que el administrador ODR notifique sin demora a las partes el nombre de la persona designada y toda otra información pertinente o dato de identificación que con ella se relacione.

47. Es conveniente que los terceros neutrales tengan la experiencia profesional pertinente y los conocimientos en materia de solución de controversias que les permitan encargarse del litigio de que se trate. No obstante, a reserva de lo dispuesto en los reglamentos profesionales que pudieran existir, los terceros neutrales en un proceso ODR no tendrán que tener necesariamente título de abogado.

48. Con respecto al nombramiento y las funciones de los terceros neutrales, es conveniente que:

a) la aceptación del nombramiento por parte del tercero neutral constituya la confirmación de que dispone del tiempo necesario para dedicar al proceso;

b) se exija al tercero neutral que declare su imparcialidad e independencia y que informe en cualquier momento de todo hecho o circunstancia que pudiera suscitar dudas acerca de su imparcialidad o independencia;

c) el sistema ODR proporcione a las partes un método para oponer objeciones al nombramiento del tercero neutral;

d) en caso de que se opongan objeciones al nombramiento de un tercero neutral, se exija al administrador ODR que determine si este debe ser sustituido;

e) por razones de economía, haya en todo momento un solo tercero neutral nombrado para cada controversia;

f) se permita a cualquiera de las partes oponerse a que el tercero neutral reciba información generada durante el período de negociación;

g) si el tercero neutral renuncia o tiene que ser sustituido durante el proceso ODR, se exija al administrador ODR que nombre a otro en su lugar, respetando las mismas salvaguardias previstas durante el nombramiento del tercero neutral inicial.

49. En lo que respecta a las facultades del tercero neutral, es conveniente que:

a) a reserva de lo que disponga el reglamento ODR que resulte aplicable, se faculte al tercero neutral para que dirija el proceso ODR en la forma que estime conveniente;

b) se exija al tercero neutral que evite demoras o gastos innecesarios en la sustanciación del proceso;

c) se exija al tercero neutral que ofrezca un mecanismo justo y eficiente para la solución de la controversia;

d) se exija al tercero neutral que mantenga siempre su independencia e imparcialidad y trate a ambas partes de igual manera durante todo el proceso;

e) se exija al tercero neutral que dirija las actuaciones sobre la base de las comunicaciones a las que tenga acceso durante el proceso;

f) se faculte al tercero neutral para que permita a las partes aportar más información relacionada con el proceso; y

g) se faculte al tercero neutral para que prorrogue durante un período razonable los plazos establecidos en el reglamento ODR que resulte aplicable.

50. Si bien el procedimiento mediante el cual se nombra a un tercero neutral para un proceso ODR se rige por las mismas normas relativas a las garantías procesales que se aplican a ese procedimiento en un contexto fuera de línea, puede ser conveniente utilizar procedimientos simplificados de nombramiento e impugnación para atender a la necesidad de que la vía ODR ofrezca una alternativa sencilla, económica y de corta duración a los métodos tradicionales de solución de controversias.

Sección XI — Idioma

51. Los instrumentos tecnológicos de que se dispone en los procesos ODR pueden ofrecer un alto grado de flexibilidad en lo que respecta al idioma utilizado en las actuaciones. Aunque en el acuerdo ODR o en el reglamento ODR se establezca el idioma que habrá de utilizarse en el proceso, es conveniente que las partes litigantes tengan la posibilidad de indicar, en el aviso o en la contestación, si desean proceder en un idioma diferente, de manera que el administrador ODR determine si existen otros idiomas que las partes puedan elegir.

Sección XII — Gobernanza

52. Es conveniente que existan directrices (y/o requisitos mínimos) sobre el desempeño de las plataformas ODR y de los administradores ODR.

53. Es conveniente que el proceso ODR se rija por las mismas normas relativas a la confidencialidad y las garantías procesales que se aplican a los procesos de solución de controversias en un contexto fuera de línea, en particular en lo que respecta a la independencia, la neutralidad y la imparcialidad.

