

Resolución de Disputa Online

Estándares de Práctica

Estos Estándares de Prácticas son recomendados por el Comité Asesor del Centro Internacional para la Tecnología y la Disputa. Los estándares están basados en literatura actual y en investigación en el campo de la Resolución de Disputa Online y son ofrecidos como una directriz para la práctica a través del espectro de la Resolución de Disputa Online (RDO).

El Comité Asesor reconoce que otros organismos han tratado el tema de estándares para la práctica RDO, incluyendo: La Comisión Federal de los Estados Unidos para el Comercio, El Grupo de Trabajo Canadiense para el Comercio y los Consumidores, El Consejo Consultivo Nacional de Australia de Resolución de Disputa Alternativa, La Alianza para Negocios Globales, El Diálogo Mundial de Negocios en Comercio Electrónico, El Diálogo Transatlántico del Consumidor, Los Consumidores Internacionales, La Organización Europea del Consumidor, La Cámara de Comercio Internacional, La Asociación de Abogados Americanos. Estos estándares de práctica buscan englobar toda la sabiduría recogida de estos organismos, además de la experiencia considerable y perspectiva aportada a la práctica de RDO por los Compañeros del Centro Internacional para la Tecnología y Resolución de Disputa.

El Comité reconoce que la Resolución de Disputa Online es un campo amplio, anclado en tecnología asistida por los esfuerzos de intervención de terceras partes, para resolver, construir un ambiente de paz o administrar el conflicto. En todos estos lugares y esfuerzos la tecnología realza y transforma la capacidad para manejar la disputa y las funciones del conflicto; para ello se requieren la participación de una tercera parte que considere el asunto o de un lugar en donde la tecnología de Resolución de Disputa Online es usada como el “la cuarta parte”.

Los Miembros del Comité reconocen y confirman el hecho de que la Resolución de Disputa Online puede ser usada en el completo espectro de la resolución de disputa; desde la diagnosis de los problemas hasta la promoción de la comunicación bilateral entre las partes, hasta el arbitraje y los procesos judiciales online. Los Miembros del Comité también reconocen que la Resolución de Disputa Online puede ser aplicada en rango amplio de disputas; desde las disputas interpersonales, incluyendo asuntos de consumidor a consumidor o separación matrimonial, hasta conflictos interestatales.

Los Miembros del Comité reconocen y confirman que cada proyecto de Resolución de Disputa Online será único en su aplicación de tecnología y dependerá de la comunidad a la que sirve. Los Miembros del Comité también reconocen la importancia de la ley internacional en el desempeño de los proyectos de Resolución de Disputa Online. Por lo tanto estos Estándares de Práctica recomendados deberán ser considerados como principios y no necesariamente como marcos de trabajo individual de operaciones.

Principios Propuestos

Accesibilidad

Los sistemas de Resolución de Disputa Online deben ser accesibles a los usuarios del sistema: La accesibilidad de los sistemas RDO incluye la facilidad para encontrarlos; sin embargo accesibilidad también significa que deberían ser fáciles de localizar y que debe tratar los temas de barreras geográficas y de lenguaje. En cuanto sea posible los sistemas de RDO debería esforzarse en convertirse en medios neutrales para motivar el mayor acceso posible.

El desarrollo de la tecnología de la Resolución de Disputa Online debe reflejar un uso fácil para todos los usuarios del sistema. Las plataformas de RDO deberían contener ayuda y tutor listo y disponible para los usuarios y esforzarse en guardar las interfaces de los usuarios tan simple y automática como sea posible.

El uso de la tecnología en la Resolución de Disputa Online debe incrementar el acceso de las partes a la justicia. Por lo tanto la tecnología no debería ser impuesta para aquellos que no tienen los medios tecnológicos, pero tampoco debería desanimar a aquellos que podrían obtener algún beneficio del uso de la RDO. Los proveedores de la Resolución de Disputa Online deben de tomar en cuenta a todas las clases de personas y sus necesidades. Los usuarios sin acceso a Internet o con conocimiento limitado de tecnología no deberían ser discriminados a ser forzados a usar medios electrónicos que le son poco familiares. Pero la ley podría obligar los proveedores de resolución de disputas y a las partes en conflicto que se sientan con confianza en el uso de estos métodos de Resolución de Disputa Online, incrementando así el acceso a la justicia de las partes.

Factibilidad

Los Sistemas de Resolución de Disputa Online deberían ser una alternativa a ir al proceso judicial y a la resolución de disputa cara a cara, creando de esta manera ahorros por su propia naturaleza. Las disputas resueltas a través de los métodos RDO deberían resolverse en un tiempo razonable que refleje la naturaleza de éstas. En cualquier caso las disputas deberían ser resueltas de manera agilizada. Adicionalmente los proyectos de Resolución de Disputa Online deben proveer una alternativa económica a los procesos formales de resolución de disputa e incluir acceso a la justicia cuando los canales formales no son accesibles, a niveles económicos que no desautoricen a los usuarios potenciales en áreas de desarrollo o en zonas en conflictos o en post conflicto.

Transparencia

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deben aclarar el proceso usado en la búsqueda de la resolución de la disputa y en su manejo. Además los proyectos de RDO deben ser transparentes en términos de las identidades y de las afiliaciones de los proveedores de RDO, la identidad y las afiliaciones de los interventores y gerentes de los sistemas de RDO, y de los esfuerzos tomados por el proveedor del RDO en salvaguardar los datos y la identidad del usuario.

Los lugares en donde los procesos de RDO ocurren serán considerados donde está la plataforma de RDO. Por lo tanto los proveedores de servicios de RDO deben revelar los detalles de los lugares físicos del contacto.

Las partes deben siempre retener sus derechos a ser representados o asistidos por una tercera parte en todas las etapas del proceso. Sin embargo en el caso de que las partes sean legalmente representadas podrían preguntárseles que revelarían su representación.

Justicia

Los sistemas de RDO y los proveedores deben crear un ambiente justo de desagravio e imparcial hacia cualquier participante del proceso. Del mismo modo los algoritmos de los software deben ser diseñados para no ofrecer beneficios sistemáticos a una parte sobre la otra.

Innovación y Relevancia

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deben mantenerse en el borde preciso de la provisión de servicios de innovación tecnológica.

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deben reunir los requisitos de comunidad, institución, y marcos de trabajos legales que ellos sirven.

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deben ser fundados, donde sea posible y apropiado, por entidades públicas con el propósito de realzar confianza y paz en la sociedad.

Terceras partes

Los profesionales en resolución de disputa deben tener las habilidades y el entrenamiento suficientes para llevar a cabo sus funciones pero no necesitarán de ser licenciados en derecho. Sin embargo el RDO, cuando sea apropiado, deberá tomar medidas para garantizar que haya expertos legales disponibles para su consulta cuando el conocimiento especializado para la interpretación y aplicación de las leyes y regulaciones es requerido en el proceso de resolución de controversias. La información acerca de las credenciales y la experiencia de las terceras partes debería estar disponible a las partes.

Las terceras partes deberían ser independientes, sin ninguna clase de relación personal o profesional con las partes.

Los proveedores de servicios de RDO deberán incorporar procedimientos para reservar proveedores inofensivos y terceras partes quienes podrían ser imparciales en una disputa o tener cualquier causa que podría dañar el uso justo de RDO.

La tercera parte, cuando sea posible, no deberá estar conectado a la resolución de un caso exitoso o a una recomendación o decisión a favor de una parte en particular. Cuando se está tratando con personas repetidas los proveedores de servicios de RDO deberán ofrecer un mayor nivel de transparencia e imparcialidad.

General

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deberán promover la comunicación respetuosa online.

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deberían animar a las partes, cuando sea apropiado, a resolver sus disputas usando métodos autocompositivos, particularmente cuando el restablecimiento de los vínculos sociales entre las partes es de importancia capital, como son el caso de las disputas familiares. Los métodos autocompositivos sin embargo no deberían ser impuestos en contra de la voluntad de una de las partes.

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deberán ofrecer confidencialidad y seguridad de la información, tal y como es requerido por las leyes nacionales, regionales e internacionales. Pero la transparencia debería conservarse en ciertos procesos, particularmente cuando las partes tienen un poder de negociación desigual, para establecer confianza en los Proyectos de Resolución de Disputa Online.

Los proyectos de Resolución de Disputa Online deben fomentar la educación de los usuarios y de la comunidad proveyendo estadísticas e información acerca de las nuevas tendencias.

Recomendado por Comité Asesor del Centro Internacional para la Tecnología y Disputa, Julio 2009.