

ANNEX / ANEXO A

Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes / Borrador de [Ley/Marco Cooperativo Modelo] para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico 1

1. Purpose / Objeto 1
2. Model Rules / Normas Modelo 2
3. Network and Central Website / Red y Sitio Centralizado 2
4. Operation of Central Clearinghouse / Funcionamiento del Centro Coordinador 3
5. Consumer Authority and National Administrator / Autoridad de Defensa del Consumidor y Administrador Nacional 4
6. ODR Providers / Proveedores de Servicios de ODR 4
7. Confidentiality and Reporting Requirements / Confidencialidad y Requisitos para la Presentación de Informes 6
8. Participating Vendors / Vendedores Participantes 7
9. Enforcement of Arbitration Awards and Agreements/ Ejecución de Laudos y Convenios Arbitrales 9
10. Definitions / Definiciones 10

Addendum I 12

Draft Model Rules for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes / Borrador de Normas Modelo para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico 12

1. Purpose / Objeto 12
2. Types of Claims/ Clases de Reclamos 12
3. Vendor Acceptance of Procedure / Aceptación del Procedimiento por parte del Vendedor 13
4. Online Initiation/Negotiation Phase / Etapa de Inicio/Negociación en Línea 13
5. Online Arbitration Phase / Etapa de Arbitraje en Línea 15
6. The Award / El Laudo 16
7. Representation and Assistance / Representación y Asistencia 18
8. Language / Idioma 18
9. Cost of ODR / Costo de ODR 18

Addendum II 19

Electronic Initiation Form / Formulario Electrónico de Inicio 19

Addendum III 21

Electronic Award Form /Formulario de Laudo Electrónico 21

Addendum IV 22

Sample Online Questionnaire to Consumers About ODR Providers / Modelo de Cuestionario en Línea a ser completado por los Consumidores con respecto a los Proveedores de Servicios de ODR 22

Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes	Borrador de [Ley/Marco Cooperativo Modelo] para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico
<p data-bbox="381 384 511 415" style="text-align: center;">1. Purpose</p> <p data-bbox="118 447 776 730">This Model [Law/Cooperative Framework] (“Model Law/Cooperative Framework”) establishes a state-sponsored initiative to help resolve cross-border e-commerce disputes using online dispute resolution (“ODR Initiative”). The ODR Initiative is designed to promote Consumer confidence by providing quick electronic resolution and enforcement of small Consumer disputes across borders, languages, and different legal jurisdictions.</p> <p data-bbox="118 800 776 1213">The ODR Initiative creates a multi-state electronic system to provide negotiation, mediation and arbitration for small consumer claims. Under this ODR Initiative, a Consumer (“Buyer”) may file a cross-border complaint online against a registered Vendor in another participating state. During the first phase of the procedure, the Buyer and Vendor are allowed to exchange information and proposals, and negotiate a binding settlement, through electronic means. If the parties cannot reach an agreement, a government agency or government authorized entity where the Vendor is located appoints a qualified online dispute resolution (ODR) provider to arbitrate the case and issue a binding award.</p> <p data-bbox="118 1276 776 1434">The ODR Initiative is designed to be free for Buyers and inexpensive for Vendors. It is also structured so that Vendors and ODR providers are monitored as to compliance with the terms in this Model Law/Cooperative Framework.</p> <p data-bbox="118 1503 776 1818"><i>Comment: Experts at Porto Alegre in 2006 called for consideration of a role for central authorities in international alternate dispute resolution, including whether to provide alternative draft model provisions reflecting the different dispute resolution mechanisms that are possible. This instrument is intended to fulfill that vision for ODR and is designed as a framework for implementation of the OAS Model Rules for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes, attached as Addendum I.</i></p>	<p data-bbox="1101 384 1230 415" style="text-align: center;">1. Objeto</p> <p data-bbox="800 447 1539 762">Esta/e [Ley/Marco Cooperativo] Modelo (en adelante, “Ley/Marco Cooperativo Modelo”) crea una iniciativa patrocinada a nivel estatal a efectos de resolver las controversias transfronterizas en el ámbito del comercio electrónico utilizando mecanismos de solución en línea (<i>Online Dispute Resolution</i> u ODR) (en adelante, “Iniciativa ODR”). 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.</p> <p data-bbox="800 800 1539 1245">La Iniciativa ODR implica la creación de un sistema electrónico multi-estatal para la negociación, mediación y arbitraje de reclamos de bajo valor por parte de los consumidores. En virtud de la Iniciativa ODR, un Consumidor (“Comprador”) puede plantear un reclamo en línea contra un Vendedor registrado que se encuentre en otro estado participante. Durante la primera etapa del procedimiento, el Comprador y el Vendedor pueden intercambiar información y propuestas, así como negociar un acuerdo vinculante, todo a través de medios electrónicos. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo, un organismo gubernamental o entidad autorizada por el gobierno en el lugar en que se localiza el Vendedor designará a un proveedor calificado de servicios de ODR para proceder al arbitraje del caso y la emisión de un laudo vinculante.</p> <p data-bbox="800 1276 1539 1465">Se espera que la Iniciativa ODR se proporcione en forma gratuita a los Compradoras y a bajo costo para los Vendedores. La Iniciativa también se encuentra estructurada de manera que los Vendedores y los proveedores de servicios de ODR sean supervisados en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de esta/e Ley/Marco Cooperativo Modelo.</p> <p data-bbox="800 1503 1539 1902"><i>Comentario: En el 2006, los expertos en Porto Alegre apoyaron un mayor análisis del papel que podrían desempeñar las autoridades centrales en la solución alternativa de controversias a nivel internacional, incluyendo la posibilidad de proporcionar un borrador de normas modelo alternativas que reflejen los distintos mecanismos de solución de controversias que se encuentren disponibles. Este documento tiene como finalidad responder a esa perspectiva sobre ODR y se encuentra diseñado como un marco para la implementación de las Normas Modelo de la OEA para la Solución Electrónica de las Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico, que se adjuntan como Adendum I.</i></p>

Regarding the form of this document, OAS states have different existing legal regimes in place regarding ODR. Some states have functioning ODR systems that permit consumers in other states to file a cross-border complaint online against a registered Vendor in that state. Those states might be able to participate simply by endorsing an informal reciprocal cooperative framework with other OAS states. Other OAS states do not have functioning ODR systems, and depending on their legal systems, may need to implement provisions of this document as a model law in order to participate in the ODR initiative. The document is therefore cast as a model law or in the alternative a cooperative framework. Additionally, the language of the document has been drafted in a way to facilitate both possible uses. When the content and form of the document are determined the language may be adjusted accordingly.

Participating states would likely operate the ODR Initiative initially as a pilot project for a limited period to time, with the structure of the project affected by the funding available. At the end of that period, participating states would confer to decide whether to continue, modify, or terminate the ODR Initiative.

2. Model Rules

Participating OAS states operating under this ODR Initiative agree to use the Model Rules for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes (“Model Rules”), attached as Addendum I to this Model Law/Cooperative Framework, for the resolution of claims handled pursuant to this ODR Initiative.

Comment: The Model Rules and ODR Initiative are not intended to interfere with the operation by participating states of their own alternative dispute resolution systems, to the extent those systems supplement and are consistent with the operation of the Model Rules.

3. Network and Central Website

3.1 OAS states adopting/entering into this Model Law/Cooperative Framework [will/ intend to] join a cross-border network for resolving cross-border e-commerce disputes by implementing commonly agreed reciprocal procedures for online dispute resolution and providing information to Consumers on the resolution of cross-border E-commerce disputes.

En lo que respecta a la formulación de este documento, algunos países miembros de la OEA ya cuentan con sistemas de ODR en virtud de los cuales los consumidores en otros países pueden presentar en línea un reclamo transfronterizo contra un Vendedor registrado en dichos países. En estos casos, los países podrán participar en la Iniciativa simplemente a través de la firma de un marco cooperativo recíproco informal con otros países miembros de la OEA. Otros países de la OEA no cuentan con sistemas de ODR y, dependiendo de sus marcos legales, podrá ser necesario que adopten ciertas disposiciones de este documento como ley modelo a efectos de participar en la Iniciativa ODR. En consecuencia, este documento está diseñado como ley modelo o, en forma alternativa, como marco cooperativo. Por otra parte, el documento ha sido redactado a efectos de facilitar cualquiera de los dos posibles usos. Una vez que se determine el contenido y la forma del documento, se podrá también ajustar la terminología correspondiente.

Resulta factible que en un principio los estados participantes decidan implementar la Iniciativa ODR como un proyecto piloto por un plazo limitado, con una estructura que dependerá del financiamiento que se encuentre disponible. Al finalizar dicho plazo, los estados participantes analizarían si desean prorrogar, modificar o dar por terminada la Iniciativa ODR.

2. Normas Modelo

Los estados miembros de la OEA que participen en esta Iniciativa ODR han convenido que, en la solución de los reclamos que se planteen en virtud de esta Iniciativa ODR, utilizarán las Normas Modelo para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico (en adelante, las “Normas Modelo”) que se incluyen como Adendum I de esta/e Ley Modelo/Marco Cooperativo.

Comentario: La aplicación de las Normas Modelo y de la Iniciativa ODR no habrá de interferir con la operación de los sistemas alternativos de solución de controversias de los países participantes, en la medida que dichos sistemas suplementen y resulten consistentes con la operación de las Normas Modelo.

3. Red y Sitio Centralizado

3.1 Los países miembros de la OEA que adopten/celebren esta/e Ley Modelo/Marco Cooperativo [van a / tendrán como objetivo] conformar una red transfronteriza para la solución de controversias en el ámbito del comercio electrónico a través de la implementación de procedimientos recíprocos convenidos de común acuerdo para la solución de controversias en línea, y de la difusión de información a los Consumidores con respecto a la solución transfronteriza de reclamos en materia de comercio electrónico.

<p>3.2 The central clearinghouse and administrator for the network (“Central Clearinghouse”) shall endeavor to provide a single secure website and database for storing information related to the resolution of claims covered by this ODR Initiative.</p> <p>3.3 The Central Clearinghouse will use best efforts to maintain on its web page a list of Vendors from participating OAS states that have agreed to be listed on the home page and have claims processed/arbitrated against them. The Central Clearinghouse should maintain this list based on information provided by National Administrators in participating states.</p> <p>3.4 After a Consumer files a complaint through the Central Clearinghouse’s website, the Initiation/Negotiation phase [will/should] be managed automatically by software without requiring human involvement. If the complaint is elevated to the Arbitration phase, the Central Clearinghouse [will/should] ensure that the relevant documents are directed to the appointed ODR provider.</p> <p><i>Comment: Some OAS states already provide a secure system web site for the electronic resolution of Consumer dispute including inter alia listing Vendors that have agreed to have claims processed against them under the ODR procedures. See e.g., http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp</i></p> <p>4. Operation of Central Clearinghouse</p> <p>4.1 The Central Clearinghouse should consist of a Committee on Inter American Consumer Dispute Resolution (the “ODR Committee”), which should provide the Initiative’s overall direction and supervision, and the [name of office] at the [OAS Department of International Law/other designated institution], which, subject to direction from the ODR Committee, shall endeavor to provide ongoing website, database and administrative support and coordination.</p> <p>4.2 The ODR Committee should consist of representatives from each of the participating states.</p> <p>4.3 The members of the ODR Committee intend to elect a Chair among them at the beginning of each calendar year. The ODR Committee should attempt to meet in person or by telephone at least once per month.</p>	<p>3.2 El centro coordinador y administrador de la red (en adelante, “Centro Coordinador”) deberá procurar proporcionar un sitio en Internet y una base de datos única y segura para el almacenaje de información vinculada a la solución de los conflictos en virtud de esta Iniciativa ODR.</p> <p>3.3 El Centro Coordinador empleará sus mejores esfuerzos a efectos de mantener en su sitio en Internet una lista de los Vendedores (de los países miembros de la OEA participantes) que estén de acuerdo en ser incluidos en dicha lista y que tengan reclamos procesados/arbitrados en su contra. El Centro Coordinador deberá mantener esta lista en base a la información proporcionada por los Administradores Nacionales de los países participantes.</p> <p>3.4 Una vez que un Consumidor haya planteado un reclamo a través del sitio en Internet del Centro Coordinador, la etapa de Inicio/Negociación [deberá/debería] operar en forma automatizada mediante un programa informático, sin requerir la intervención de un ser humano. Si el reclamo es elevado a la etapa de Arbitraje, el Centro Coordinador [deberá/debería] asegurarse de que la documentación correspondiente sea remitida al proveedor de servicios de ODR designado.</p> <p><i>Comentario: Algunos de los países miembros de la OEA ya cuentan con sitios seguros en Internet para la solución electrónica de los reclamos de los consumidores, incluyendo entre otros aspectos una lista de los Vendedores que han aceptado que los reclamos en su contra se procesen mediante mecanismos de ODR. Ver, por ejemplo, http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp</i></p> <p>4. Funcionamiento del Centro Coordinador</p> <p>4.1 El Centro Coordinador estará conformada por un Comité sobre Solución Interamericana de Controversias de Consumidores (en adelante, el “Comité ODR”), el cual estará a cargo de proporcionar los lineamientos generales y la supervisión de la Iniciativa ODR, así como por la [nombre de la oficina o división] del [Departamento de Derecho Internacional de la OEA/otra institución designada], la cual, bajo la dirección del Comité ODR, deberá procurar proporcionar los servicios necesarios de coordinación y de apoyo continuado en cuanto a la base de datos, sitio en Internet y aspectos administrativos.</p> <p>4.2 El Comité ODR deberá estar conformado por representantes de cada uno de los países participantes.</p> <p>4.3 Al inicio de cada año calendario, el Comité ODR deberá seleccionar a un Presidente de entre sus miembros. El Comité ODR deberá tener como objetivo el intentar celebrar al menos una reunión presencial o telefónica por mes.</p>
---	---

<p>4.4 Two years after the beginning of this ODR Initiative, the ODR Committee shall endeavor to draft a report detailing the ODR Initiative’s activities and significant developments regarding the cross-border Consumer dispute resolution mechanism outlined in this document. The ODR Committee should deliver copies of the ODR Committee Report to the Consumer Authorities in participating states.</p> <p>5. Consumer Authority and National Administrator</p> <p>5.1 Participating states [shall/should] designate a national Consumer Protection Authority (“Consumer Authority”) to oversee the implementation of the terms of this ODR Initiative in their respective state. The Consumer Authority [shall/may] be any national public body that has as a principal mission implementing laws against fraudulent, misleading, or unfair commercial practices affecting consumers and has powers (a) to conduct investigations or (b) to pursue enforcement proceedings, or (c) to do both.</p> <p>5.2 Each Consumer Authority [shall/should] establish or designate a National Administrator/s to monitor the progress, resolution and enforcement of cross-border E-commerce Consumer disputes covered by this ODR Initiative. The National Administrator/s may be part of a Consumer Authority, or may be a different entity, and need not be a government agency.</p> <p><i>Comment: Most OAS member states have Consumer Authorities like that envisioned in this section. Some OAS state Consumer Authorities already oversee online dispute resolution processes including for cross-border Consumer disputes.</i></p> <p>6. ODR Providers</p> <p>6.1 Each National Administrator [shall /should use its best efforts] to maintain a list of independent ODR providers willing to undertake dispute resolution under the terms of this ODR Initiative. Before incorporating an ODR provider into its list, the National Administrator [shall/should] require that an ODR provider submit written certification (“ODR Provider Certification”) of its (1) compliance with the Recommendations to ADR Service Providers contained within the Alternative</p>	<p>4.4 Una vez transcurridos dos años desde el inicio de la Iniciativa ODR, el Comité ODR deberá procurar redactar un informe que detalle las actividades de la Iniciativa ODR, así como los avances significativos en lo que respecta al mecanismo de solución de controversias transfronterizas de consumidores que se describe en este documento. El Comité ODR deberá enviar copia del Informe a las Autoridades de Defensa del Consumidor de los países participantes.</p> <p>5. Autoridad de Defensa del Consumidor y Administrador Nacional</p> <p>5.1 Los países participantes [deberán/deberían] designar una Autoridad nacional de Defensa del Consumidor (en adelante, “Autoridad de Defensa del Consumidor”) para dar seguimiento a la implementación de los términos de esta Iniciativa ODR en el país correspondiente. La Autoridad de Defensa del Consumidor [deberá/podrá ser] cualquier organismo público a nivel nacional cuya misión principal consista en la aplicación de leyes contra prácticas comerciales fraudulentas, engañosas o injustas que afecten a los consumidores, y que cuente con la facultad de: (a) llevar a cabo investigaciones; o (b) promover procesos de ejecución; o (c) realizar ambas actividades.</p> <p>5.2 Cada Autoridad de Defensa del Consumidor [deberá/debería] designar uno o más Administrador/es Nacional/es que estará/n a cargo de dar seguimiento a los avances, decisiones y ejecución con respecto a las controversias transfronterizas de los consumidores en el ámbito del comercio electrónico que se planteen en virtud de esta Iniciativa ODR. El/los Administrador/es Nacional/es podrá/n ser parte de una Autoridad de Defensa del Consumidor, o podrá/n pertenecer a otra entidad, y no deberá/n necesariamente ser una entidad gubernamental.</p> <p><i>Comentario: La mayor parte de los países miembros de la OEA cuentan con Autoridades de Defensa del Consumidor como la que se describe en esta sección. Algunas de las Autoridades de Defensa del Consumidor de los países miembros ya se encuentran a cargo de los procesos en línea para la solución de controversias, incluyendo los casos transfronterizos.</i></p> <p>6. Proveedores de Servicios de ODR</p> <p>6.1 Cada Administrador Nacional [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] a efectos de mantener un listado de proveedores independientes de servicios de ODR que estén dispuestos a resolver controversias en virtud de los términos de esta Iniciativa de ODR. Antes de incluir a un proveedor de servicios de ODR en el listado correspondiente, el Administrador Nacional [deberá/debería] exigir que el proveedor presente una certificación por escrito (en adelante, la “Certificación del Proveedor de Servicios de ODR”) en cuanto</p>
---	--

<p>Dispute Resolution Guidelines of the Global Business Dialogue in E-Commerce and Consumers International (November 2003) (“ADR Guidelines”); and (2) a commitment to comply with the Model Rules. The National Administrator [shall/should use its best efforts to] provide the Central Clearinghouse with at least monthly updates of its list of opted in Vendors to be posted on the Central Clearinghouse web site.</p> <p>6.2 At the end of each individual dispute referred to an ODR provider pursuant to Section 5.1 of the Model Rules, the ODR provider [shall/should] to report back to the Central Clearinghouse whether the claim has been resolved by negotiation, abandoned, or resulted in an arbitral award.</p> <p>6.3 At the end of each individual dispute resolution proceeding, the Central Clearinghouse [shall/should] ask the Buyer to complete a brief and optional online feedback questionnaire about the ODR provider assigned to that dispute (see Addendum IV). The National Administrator [shall/should use its best efforts to] review the responses to these questionnaires on a periodic basis to monitor the continued compliance of each ODR provider it has listed pursuant to Article 6.1 with the ADR Guidelines and Model Rules.</p> <p>6.4 If an ODR provider appears not to be in compliance with the ADR Guidelines or Model Rules, the National Administrator [shall/should] give the ODR provider an opportunity to explain any such issues and to remedy them in 30 days, or as soon thereafter as possible for good cause shown. If the ODR provider fails to do so, the National Administrator [shall/should] remove that ODR provider from its official list, and notify the Central Clearinghouse, within 15 days.</p> <p><i>Comment: The U.S. Federal Trade Commission and Consumer Authorities in Mexico, Canada and other countries have maintained an International ADR directory containing contact information of dispute resolution service providers that can help Consumers resolve problems with cross-border Vendors. Each of these ADR providers has certified their compliance with the ADR Guidelines approved by the Global Business Dialogue in E-Commerce and negotiated with Consumers</i></p>	<p>al (1) cumplimiento de las Recomendaciones a los Prestadores de Servicios de ADR que se encuentran incluidas en los Lineamientos del Diálogo Empresarial Global sobre Comercio Electrónico (Global Business Dialogue in E-Commerce) y Consumers International (noviembre de 2003) (en adelante, los “Lineamientos de ADR”); y (2) su compromiso de cumplir con las Normas Modelo. El Administrador Nacional [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] a efectos de proporcionar al Centro Coordinador, al menos una vez por mes, un listado actualizado de los Vendedores que han optado por adherirse, el cual será publicado en el sitio en Internet del Centro Coordinador.</p> <p>6.2 Una vez completado el procesamiento de cada reclamo individual planteado a un proveedor de servicios de ODR en virtud del Artículo 5.1 de las Normas Modelo, el proveedor de servicios de ODR [deberá/debería] informar al Centro Coordinador respecto a si el reclamo se resolvió mediante negociación, si el mismo fue abandonado, o si el resultado fue un laudo arbitral.</p> <p>6.3 Una vez completado cada proceso de solución de un reclamo individual, el Centro Coordinador [deberá/debería] solicitar al Comprador que responda, en forma opcional, a un breve cuestionario en línea acerca del proveedor de servicios de ODR que fue asignado al reclamo correspondiente (ver Adendum IV). El Administrador Nacional [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] en revisar las respuestas a estos cuestionarios en forma periódica a efectos de verificar que cada proveedor de servicios de ODR que ha incluido en su listado de conformidad con el Artículo 6.1 cumpla en todo momento con los Lineamientos de ADR y con las Normas Modelo.</p> <p>6.4 En caso de constatarse que un proveedor de servicios de ODR no cumple con los Lineamientos de ADR o con las Normas Modelo, el Administrador Nacional [deberá/debería] brindar a dicho proveedor la oportunidad de aclarar estos extremos y solucionarlos dentro de un plazo de 30 días, o tan pronto como fuera posible luego de cumplido dicho plazo siempre que se demuestre justa causa. Si el proveedor de servicios de ODR no cumple con lo solicitado, el Administrador Nacional [deberá/debería] eliminar a dicho proveedor de su lista oficial, y notificar dicha medida al Centro Coordinador dentro de un plazo de 15 días.</p> <p><i>Comentario: La Comisión Federal de Comercio de los EE.UU. y otras Autoridades de Defensa del Consumidor en México, Canadá y otros países participan en un directorio internacional de mecanismos de solución de controversias que incluye información de contacto de proveedores de esta clase de servicios que pueden brindar asistencia a los Consumidores en la solución de reclamos transfronterizos contra Vendedores. Cada uno de estos proveedores de servicios de ADR ha certificado que cumple con los Lineamientos de ADR (ADR</i></p>
---	--

<p><i>International. Available at http://www.econsumer.gov/english/resolve/directory-of-ads.shtm. Similarly, the European Commission currently maintains a central database of ADR bodies which are considered to be in conformity with the Commission's Recommendations on Dispute Resolution. Available at http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm</i></p> <p>7. Confidentiality and Reporting Requirements</p> <p>7.1 Except as provided in Section 7.3, or as otherwise required by a participating state's law, all information or documents submitted by a Buyer or a Vendor under this ODR Initiative to any ODR provider is to remain confidential.</p> <p>7.2 The Central Clearinghouse, and each National Administrator, [shall/should use their best efforts to] devise and implement a system so that communications and information exchanges involving them, Buyers, Vendors, and ODR providers, can be conducted through secure electronic means designed to prevent disclosure of confidential information.</p> <p>7.3 A Consumer Authority may request information about participating Vendors from National Administrators and ODR providers during the course of any investigation they are otherwise authorized to conduct, and ODR providers may alert a National Administrator or Consumer Authority in both the Buyer's and Vendor's state about possible instances of fraud. Moreover, ODR providers [shall/should] be required to gather the following aggregate information, and to submit that information to their respective National Authorities by the end of each June and December:</p> <ol style="list-style-type: none"> number of disputes assigned to them; number of those disputes that were abandoned; number of those disputes that were resolved through settlement; number of those disputes that were resolved through arbitration; number of those disputes in which monetary redress was awarded to a Buyer; 	<p><i>(Guidelines) aprobados por el Diálogo Empresarial Global sobre Comercio Electrónico (Global Business Dialogue in E-Commerce) y negociados con Consumers International. Esta información se encuentra disponible en http://www.econsumer.gov/english/resolve/directory-of-ads.shtm. De manera similar, la Comisión Europea cuenta con una base de datos centralizada de entidades que prestan esta clase de servicios y que cumplen con las Recomendaciones de la Comisión en materia de Solución de Controversias. Esta información se encuentra disponible en: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm</i></p> <p>7. Confidencialidad y Requisitos para la Presentación de Informes</p> <p>7.1 Con excepción de lo dispuesto en el Artículo 7.3, o de los requisitos impuestos por las leyes de un país participante, toda la información o documentación presentada por un Comprador o por un Vendedor en virtud de esta Iniciativa ODR a cualquier proveedor de servicios de ODR tendrá carácter confidencial.</p> <p>7.2 El Centro Coordinador y cada Administrador Nacional [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] a efectos de diseñar e implementar un sistema de manera que sus comunicaciones recíprocas, así como aquellas que involucren a Compradores, Vendedores y proveedores de servicios de ODR, puedan realizarse a través de mecanismos electrónicos seguros que eviten la difusión de información confidencial.</p> <p>7.3 Una Autoridad de Defensa del Consumidor podrá, en el ejercicio de las funciones de investigación que son de su competencia, solicitar a los Administradores Nacionales o a los proveedores de servicios de ODR que proporcionen información acerca de los Vendedores que participan en el sistema, y los proveedores de servicios de ODR podrán alertar al Administrador Nacional y a la Autoridad de Defensa del Consumidor, tanto del país del Comprador como del Vendedor, en aquellos casos en que existan posibles situaciones de fraude. Adicionalmente, se [deberá/debería] exigir que los proveedores de servicios de ODR mantengan la siguiente información y la presenten a las respectivas Autoridades nacionales de Defensa del Consumidor todos los años, al finalizar los meses de junio y diciembre:</p> <ol style="list-style-type: none"> cantidad de controversias que les han sido asignadas; del total de controversias, cantidad de casos que han sido abandonados; cantidad de controversias en que se llegó a una transacción; cantidad de controversias resueltas mediante arbitraje; cantidad de controversias en las que el Comprador obtuvo una restitución monetaria;
---	--

<p>f. average ratio of amounts in Buyer demands versus settlement agreements;</p> <p>g. average ratio of amounts in Buyer demands versus arbitral awards;</p> <p>h. the range and average for monetary awards in favor of Buyers;</p> <p>i. number of disputes resulting in the Vendor being required to undertake some corrective action (other than monetary redress) and the types of corrective actions involved in such disputes.</p> <p>j. the range of times and average time elapsed from the ODR provider's receipt of a complaint until issuance of an award, and in the case of abandoned cases from receipt of a complaint until the claim is abandoned.</p>	<p>f. correlación entre los montos indicados en los reclamos de los Compradores y los montos transados;</p> <p>g. correlación entre los montos indicados en los reclamos de los Compradores y los de los laudos arbitrales;</p> <p>h. montos límites y promedios de las compensaciones monetarias acordadas a los Compradores;</p> <p>i. cantidad de controversias en las que se exige que el Vendedor tome medidas correctivas (distintas a la restitución monetaria) y clases de medidas correctivas vinculadas a dichas controversias.</p> <p>j. plazos límites y promedio de tiempo transcurrido entre el momento en que un proveedor de servicios de ODR recibe un reclamo hasta el momento de emisión de un laudo; y en el caso de abandono de un reclamo, desde el momento de recepción del reclamo hasta el abandono de la acción.</p>
<p>7.4 The Central Clearinghouse [shall/should use its best efforts to] compile the data received from the listed ODR Providers and submit a yearly report by the end of March every year, covering the previous calendar year. This Report [shall/should] also include input from the National Administrators, including a section outlining Buyer feedback about ODR providers (see section 6.3).</p>	<p>7.4 El Centro Coordinador [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] a efectos de compilar los datos recibidos de los proveedores de servicios de ODR que se encuentran listados y presentar, al finalizar el mes de marzo de cada año, un informe anual correspondiente al año calendario anterior. Este Informe [deberá/debería] incluir asimismo datos proporcionados por los Administradores Nacionales, incluyendo una sección que resuma los comentarios de los Compradores con respecto a los proveedores de servicios de ODR (ver Artículo 6.3).</p>
<p style="text-align: center;">8. Participating Vendors</p>	<p style="text-align: center;">8. Vendedores Participantes</p>
<p>8.1 The National Administrators [shall/should] encourage Vendors in their state to enter into agreements to be listed on the Central Clearinghouse web site and have claims processed/arbitrated against them under this process. Vendors should only register with the National Administrator of the state of their principal place of business.</p>	<p>8.1 Los Administradores Nacionales [deberán/deberían] promover la celebración de convenios con los Vendedores situados en sus respectivas jurisdicciones, a efectos de su incorporación a una lista en el sitio en Internet del Centro Coordinador y del procesamiento/arbitraje de los reclamos planteados en su contra según lo previsto en este proceso. Los Vendedores sólo deberían registrarse ante el Administrador Nacional de su sede principal de negocios.</p>
<p>8.2 Before a Vendor in a participating state may join this ODR Initiative it must provide a written certification to the National Administrator that it will:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. participate in the dispute resolution procedure set out in this Model Law/Cooperative Framework and Model Rules and have claims processed through a listed ODR provider; b. be listed as being a participant on its own website and on the Central Clearinghouse website; c. provide updated contact information to the National Administrator to notify the Vendor of any claims or other issues; d. satisfy the requirements of an agreement 	<p>8.2 Antes de incorporarse a esta Iniciativa ODR, el Vendedor en un país participante deberá presentar al Administrador Nacional una certificación que exprese que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. participará en el procedimiento de solución de controversias descrito en esta/e Ley Modelo/Marco Cooperativo y en las Normas Modelo y procesará los reclamos a través de un proveedor de servicios de ODR incluido en el listado; b. estará listado como participante tanto en su sitio en Internet como en el sitio en Internet del Centro Coordinador; c. proporcionará al Administrador Nacional información de contacto actualizada a efectos de las notificaciones al Vendedor con respecto a reclamos u otros temas; d. cumplirá con los requisitos del convenio que formalice

<p>formalizing settlement and an arbitration award in a timely manner;</p> <p>e. compensate the Buyer [cost of recovery / liquidated damages] for the cost of any additional action to collect on an arbitration award that is not satisfied;</p> <p>f. withdraw from the dispute resolution procedure only after providing 30 calendar days email notice to the Central Clearinghouse and its National Administrator, and removing the references to participation from its own website;</p> <p>g. after withdrawal, continue to participate in the dispute resolution procedure with regard to any consumer transaction that occurred during the period that the vendor was registered with the program.</p> <p>8.3 Each National Administrator [shall/should make its best efforts to] maintain and publish a current list of participating Vendors on its web site. Each National Administrator should monitor compliance with the Vendor Certification. If a Vendor fails to comply with the Vendor Certification, the National Administrator [shall/should] notify the Vendor and allow it a reasonable time to return to compliance. If the Vendor fails to comply within a reasonable time, the National Administrator [shall/should] remove that Vendor from its list of participating Vendors, and [shall/should make its best efforts to] notify the relevant Consumer Authority and Central Clearinghouse promptly about such action.</p> <p>8.4 The Vendor [will/may] be charged a modest and reasonable fee for participation in this process and for each case filed under this process. See Section 9 of the Model Rules. Vendors [shall/should] pay these fees directly to [its National Administrator/the Central Clearinghouse].</p> <p><i>Comment: Under the Model Rules it is envisioned that, for those Vendors registered with the Central Clearinghouse, the complaint will be automatically transmitted to them electronically. It might also be possible for the National Administrators, upon receiving a claim against entities that have not registered, to contact the entity and request its participation in the complaints process. In this regard, some states require that before concluding any e-commerce transaction with consumers, the supplier must provide to the consumer its email address, physical address, telephone numbers and other means by which the consumer could be contact the</i></p>	<p>la transacción y del laudo arbitral de manera expedita;</p> <p>e. compensará al Comprador [daño emergente / lucro cesante] por el costo de cualquier acción adicional para el cobro de un laudo arbitral que no se hubiera cumplido;</p> <p>f. se retirará del proceso de solución de controversias únicamente luego de haber proporcionado una notificación por correo electrónico al Centro Coordinador y a su Administrador Nacional con una antelación de 30 días calendario, y de haber eliminado las referencias a su participación de su sitio en Internet;</p> <p>g. con posterioridad a su retiro, continuará participando en el proceso de solución de controversias en lo que respecta a cualquier operación de consumo que se hubiera verificado en el período durante el cual el vendedor se encontraba registrado en el programa.</p> <p>8.3 Cada Administrador Nacional [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] en mantener y publicar un listado actualizado de los Vendedores participantes en su sitio en Internet. Cada Administrador Nacional debería controlar el cumplimiento con la Certificación del Vendedor. Si un Vendedor no cumple con la Certificación del Vendedor, el Administrador Nacional [deberá/debería] enviar una notificación al Vendedor y concederle un plazo razonable para corregir la situación. Si el Vendedor no corrige su situación de incumplimiento dentro de un plazo razonable, el Administrador Nacional [deberá/debería] eliminar al Vendedor de su listado de Vendedores participantes, y el Administrador [deberá/debería emplear sus mejores esfuerzos] a efectos de notificar a la brevedad posible la medida adoptada a la Autoridad de Defensa del Consumidor competente y al Centro Coordinador.</p> <p>8.4 Se [deberá/podrá] cobrar al Vendedor una tarifa u honorario razonable por su participación en este proceso, así como por cada caso que tramite en virtud de este proceso. Ver Artículo 9 de las Normas Modelo. El Vendedor [deberá/debería] pagar este monto directamente [a su Administrador Nacional/al Centro Coordinador].</p> <p><i>Comentario: Las Normas Modelo prevén que en el caso de los Vendedores que se encuentran registrados ante el Centro Coordinador, los reclamos les serán enviados en forma automática por vía electrónica. También es posible que los Administradores Nacionales, al recibir un reclamo contra entidades que no se encuentren registradas, contacten a la entidad correspondiente y le soliciten que participe en la tramitación de los reclamos. En este sentido, algunos países exigen que, con anterioridad a la celebración de operaciones de comercio electrónico con los consumidores, el proveedor deberá proporcionar al consumidor su dirección física, su dirección de correo electrónico, números de teléfono y otros medios a través</i></p>
--	---

supplier. Some states further require that all Vendors participate in state sponsored mediation/arbitration mechanism for consumer claims. Other states permit the consumer to enter into a pre-dispute and or post-dispute mediation or arbitration agreements. The Model Law/Cooperative Framework does not address these issues.

Vendors may be charged a modest monthly fee, scaled to transaction volume, to participate in this program. The payment will be made directly to the National Administrator/Central Clearinghouse, and in return the Vendor will be entitled to advertise their participation in the program, perhaps through the use of on-site web seals and the like. It is envisioned that Vendors will receive a significant market benefit from the consumer trust that participation in this program will confer. Vendors may also be charged a very modest per-filing fee which will also be paid to the National Administrator/Central Clearinghouse. Upon the completion of a case, the National Administrator/Central Clearinghouse will use these accumulated funds to compensate the involved ODR Providers for their services.

9. Enforcement of Arbitration Awards and Agreements

9.1 An Arbitration Award [shall/should] be final and binding on all parties to the individual dispute, with preclusive effect up to [US\$10,000] solely with respect to those parties, but subject to review in accordance with applicable state statutes governing arbitration awards.

9.2 The National Administrator or Consumer Authority in a vendor's home country may take such steps as it deems appropriate to pursue that Vendor's compliance with arbitration awards rendered pursuant to the Model Law, including taking direct enforcement action, non-governmental or private standards monitoring/enforcement agencies requesting assistance from payment networks, or referring cases to collection agencies.

9.3 Except as required by law, or as is necessary for application of the provisions of this Model Law/Cooperative Framework, there [shall/should] be no review of the merits of the Arbitration Award.

Comment: In addition to direct interactions with Vendors, National authorities may also elect to partner

de los cuales el consumidor pueda contactarle. Adicionalmente, algunos países exigen que, en el caso de reclamos de los consumidores, todos los Vendedores participen en un mecanismo de mediación/arbitraje patrocinado por el estado. Otros países permiten que el consumidor celebre convenios de mediación o arbitraje, ya sea con anterioridad a la controversia y/o después de plantearse la misma. La/El Ley Modelo/Marco Cooperativo no regula estos temas.

Se podrá cobrar a los Vendedores una tarifa mensual modesta a efectos de participar en el programa, la cual podrá ser ajustada dependiendo del volumen de operaciones. El pago se realizará directamente al Administrador Nacional/Centro Coordinador, y como contrapartida los Vendedores podrán publicitar su participación en el programa, posiblemente a través de sellos o marcas en el sitio, o mecanismos similares. Cabe prever que los Vendedores recibirán beneficios significativos en el mercado en virtud de la confianza que su participación en este programa generará en los consumidores. También se podrá cobrar a los vendedores una modesta tarifa por cada caso planteado, la cual también habrá de pagarse al Administrador Nacional/Centro Coordinador. Cuando se haya completado el procesamiento de un caso, el Administrador Nacional/Centro Coordinador podrá utilizar los fondos acumulados para realizar el pago de los servicios a los Proveedores de ODR involucrados.

9. Ejecución de Laudos y Convenios Arbitrales

9.1 El Laudo Arbitral [deberá/debería] ser definitivo y vinculante con respecto a todas las partes de la controversia y precluirá, exclusivamente para dichas partes, otros mecanismos por hasta un monto de [US\$10,000], sin perjuicio de estar sujeto a ciertos recursos de conformidad con las leyes aplicables en materia de laudos arbitrales.

9.2 El Administrador Nacional o la Autoridad de Defensa del Consumidor del país del vendedor podrá tomar las medidas que estime convenientes a efectos de lograr que el Vendedor cumpla con los laudos arbitrales dictados en virtud de la Ley Modelo, incluyendo la posibilidad de iniciar acciones directas, la solicitud de asistencia a las redes de pago por parte de entidades no gubernamentales o entidades de supervisión o control de la aplicación de estándares privados, o la remisión del caso a agencias de cobranza.

9.3 Sin perjuicio de lo dispuesto por la ley, o en la medida que fuera necesario a efectos de la aplicación de las disposiciones de esta/e Ley Modelo/Marco Cooperativo, no se [deberá/debería] realizar una revisión de fondo del Laudo Arbitral.

Comentario: Además de su interacción directa con los Vendedores, las autoridades nacionales también podrán optar

<p><i>with payment networks (for example MasterCard, Visa, PayPal, or debit-card associations) to recoup and enforce outcomes. Private organizations (such as private “Trustmark” organizations) may also have an important role to play in enforcement of awards.</i></p>	<p><i>por realizar convenios con las redes de pago (por ejemplo, MasterCard, Visa, PayPal o asociaciones vinculadas a tarjetas de débito) a efectos del cobro y ejecución de las decisiones. Es factible asimismo que los organismos privados (como ser los vinculados a los sellos de confianza) también puedan desempeñar un papel importante en la ejecución de los laudos.</i></p>
<p style="text-align: center;">10. Definitions</p>	<p style="text-align: center;">10. Definiciones</p>
<p>For purposes of this Model Law/Cooperative Framework and the Model Rules in Addendum I:</p>	<p>A los efectos de esta/e Ley Modelo/Marco Cooperativo y de las Normas Modelo que se incluyen en el Adendum I:</p>
<p>10.1 “Arbitration Award” is any arbitral award rendered pursuant to the Model Rules.</p>	<p>10.1 “Laudo Arbitral” significa cualquier laudo arbitral dictado de conformidad con las Normas Modelo.</p>
<p>10.2 “Business-to-Consumer Transaction” means a commercial transaction for value between a Vendor and a Consumer.</p>	<p>10.2 “Operación de Empresa a Consumidor” significa una operación comercial a título oneroso entre un Vendedor y un Consumidor.</p>
<p>10.3 “Central Clearinghouse” means the coordinator of the entire ODR process providing ongoing database, website and administrative support.</p>	<p>10.3 “Centro Coordinador” significa el coordinador de la totalidad del proceso de ODR que proporciona apoyo continuado en cuanto a la base de datos, sitio en Internet y aspectos administrativos.</p>
<p>10.4 “Consumer” or “Buyer” is a natural person who enters into a Consumer Transaction for personal, family, or household use, and not for resale or other commercial activity.</p>	<p>10.4 “Consumidor” o “Comprador” significa la persona natural que celebra una Operación de Consumo para uso personal, familiar o del hogar, y no a efectos de reventa u otras actividades comerciales.</p>
<p>10.5 “Consumer Authority” is the government consumer protection agency designated by each participating state to oversee the implementation of the terms of the Model Law/Cooperative Framework in their respective state.</p>	<p>10.5 “Autoridad de Defensa del Consumidor” significa la entidad gubernamental de protección al consumidor que ha sido designada por cada país participante a efectos de supervisar la implementación de la Ley Modelo/Marco Cooperativo en el país correspondiente.</p>
<p>10.6 “Consumer’s State” is the contracting state in which the Vendor renders a service, delivers or should deliver or make available the thing purchased or leased by the Consumer.</p>	<p>10.6 “País del Consumidor” es el estado contratante en el cual el Vendedor presta un servicio, entrega o debería entregar o poner a disposición la cosa comprada o arrendada por el Consumidor.</p>
<p>10.7 “Consumer Transaction” is a transaction by a Consumer with a Vendor.</p>	<p>10.7 “Operación de Consumo” significa una operación entre un Consumidor y un Vendedor.</p>
<p>10.8 “Court addressed” is a court, board, or panel, whatever it may be called, authorized by the Vendor’s state to recognize and enforce an arbitration award, and which is presented with such an award for recognition or enforcement by the buyers or the state-designated entity.</p>	<p>10.8 “Corte requerida” significa la corte, comisión o panel, independientemente de su designación, que ha sido reconocida/o por el país del Vendedor a efectos del reconocimiento y ejecución del laudo arbitral, y a la/al cual el comprador o la entidad designada por el país hace entrega de dicho laudo para su reconocimiento o ejecución.</p>
<p>10.9 “E-commerce” means transactions over computer mediated networks.</p>	<p>10.9 “Comercio Electrónico” significa operaciones realizadas a través de redes computarizadas.</p>

10.10	“Economic Harm” means actual monetary loss sustained by a Consumer in a Consumer Transaction.	10.10	“Daño económico” significa la pérdida monetaria efectivamente sufrida por un Consumidor en una Operación de Consumo.
10.11	“National Administrator” is the entity established or designated by the Consumer Authority to manage the progress, resolution and enforcement of cross-border E-commerce Consumer disputes.	10.11	“Administrador Nacional” significa la entidad creada o designada por la Autoridad de Defensa del Consumidor para administrar el trámite, la solución y ejecución de controversias transfronterizas de los Consumidores en el ámbito del Comercio Electrónico.
10.12	“ODR Committee” is the Committee on Inter American Consumer Dispute Resolution, consisting of representatives from each of the participating states.	10.12	“Comité ODR” significa el Comité sobre Solución Interamericana de Controversias de Consumidores compuesto por representantes de cada uno de los países participantes.
10.13	“Setoff” means a defense to the whole or a portion of the Consumer’s claim arising under the transaction in question but not amounts owing under other transactions.	10.13	“Compensación” significa una excepción opuesta como defensa a la totalidad o una parte del reclamo del Consumidor y que se refiere a la operación en cuestión, no a montos debidos en virtud de otras operaciones.
10.14	“Vendor” is a natural or legal person entering into a consumer transaction as part of its business, commercial, or professional activities.	10.14	“Vendedor” significa la persona natural o jurídica que celebra una operación de consumo como parte de sus actividades empresariales, comerciales o profesionales.
10.15	“Vendor’s State” is the contracting state in which the vendor has its principal place of business.	10.15	“País del Vendedor” significa el país contratante en el cual el Vendedor tiene su sede principal de negocios.
10.16	“Writing” and “Written” includes data messages in both physical and electronic form, so long as the information contained therein is accessible to the Parties and Arbitrator so as to be usable for subsequent reference.	10.16	“Escrito” incluye mensajes de datos tanto en forma física como electrónica, siempre que la información contenida en los mismos resulte accesible a las Partes y al Árbitro a efectos de ser utilizada posteriormente como referencia.

<p style="text-align: center;">Addendum I Draft Model Rules for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes</p> <p style="text-align: center;">1. Purpose</p> <p>These Rules are intended for use in conjunction the OAS Model Law/Cooperative Framework establishing a state-sponsored ODR Initiative to help resolve cross-border e-commerce disputes. They are designed to resolve disputes in a simple, transparent, swift, and inexpensive manner through online negotiation, mediation, or arbitration.</p> <p style="text-align: center;">2. Types of Claims</p> <p>2.1 These Rules only apply to contract disputes involving a Business-to-Consumer Transaction where:</p> <ul style="list-style-type: none">a. the amount claimed by the Buyer is not more than [US\$10,000], or the equivalent in other currency, and to any setoff claims up to that amount raised by the Vendor;b. the dispute arises between a Buyer domiciled or legally resident in one contracting state, and a Vendor both doing business and engaging in the transaction in another contracting state, at the time of the transaction; and<ul style="list-style-type: none">(i) involves a claim that the goods sold or leased or services rendered were not delivered, not timely delivered, not properly charged or debited, not provided to the Buyer or his or her designee in accordance with the agreement made at the time of the transaction; or(ii) there was a misrepresentation in connection with the transaction that reasonably affected the Consumer's decision to enter into the transaction; or(iii) the Parties earlier reached a settlement under this procedure, but the Vendor failed to comply with the settlement contract.	<p style="text-align: center;">Adendum I Borrador de Normas Modelo para la Solución Electrónica de las Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico</p> <p style="text-align: center;">1. Objeto</p> <p>Estas Normas tienen como intención ser utilizadas en forma conjunta con la/el Ley Modelo/Marco Cooperativo de la OEA que crea una Iniciativa ODR, patrocinada a nivel estatal, a efectos de resolver controversias transfronterizas en el ámbito del comercio electrónico. El objetivo de las Normas consiste en resolver las controversias de manera simple, transparente, expedita y a bajo costo a través de mecanismos de negociación, mediación o arbitraje en línea.</p> <p style="text-align: center;">2. Clases de Reclamos</p> <p>2.1 Estas Normas se aplican exclusivamente a controversias contractuales relativas a una Operación de Empresa a Consumidor en la cual:</p> <ul style="list-style-type: none">a. el monto reclamado por el Comprador no excede los [US\$10,000], o su equivalente en otra moneda, y los reclamos por compensación que por hasta dicho monto pueda alegar el Vendedor;b. la controversia se genera entre un Comprador que tiene domicilio o residencia legal en un estado contratante, y un Vendedor que realiza negocios y asimismo celebra la operación en otro estado contratante, al momento de realizarse la operación; y<ul style="list-style-type: none">(i) la controversia se refiere al hecho de que los bienes vendidos o arrendados o los servicios proporcionados no fueron entregados, no fueron entregados a tiempo, no fueron debidamente cobrados o debitados, no fueron proporcionados al Comprador o a la persona por él/ella designada según el convenio pactado al momento de celebrarse la operación; o(ii) existió una desvirtuación de la operación que afectó de manera razonable la decisión del Consumidor de realizar la operación; o(iii) las Partes habían llegado a un acuerdo en virtud de este procedimiento, pero el Vendedor no dio cumplimiento al acuerdo pactado.
--	---

<p>2.2 Addendum II (Electronic Initiation Form) provides the Buyer with the exclusive list of the claims covered by Section 2.1.</p> <p>2.3 No provision in these Rules shall be construed as limiting the freedom of the Buyer to pursue other forms of redress, such as non-binding mediation, arbitration, or protection programs provided by third party organizations or payment systems.</p> <p>2.4 No provision in these Rules shall be construed as waiving the right of the Buyer or Vendor to bring any claims that are beyond the scope of the claims identified in this section before the state channels for redress.</p> <p style="text-align: center;">3. Vendor Acceptance of Procedure</p> <p>3.1 Claims may be brought by a Buyer using this process against Vendors that have agreed to have claims processed/arbitrated against them under this procedure in accordance with Article 8 of the Model Law/Cooperative Framework.</p> <p style="text-align: center;">4. Online Initiation/Negotiation Phase</p> <p>4.1 The Buyer may only initiate this process for a purchase within six months of paying for the purchase or contracted delivery of the product or service, whichever is later. In the case of installment sales, the Buyer may only initiate this process within 6 months from the date of purchase or contracted delivery of the product or service, whichever is later. In the case of claims initiated pursuant to section 2.1(b)(iii) of these Rules for unsatisfied settlement contracts, the Buyer may reopen his/her case within three months of the date set for completion of the terms of the settlement contract. The Buyer may reopen his/her case at the same process level it had reached when the settlement was finalized.</p> <p>4.2 In order to begin the process, the Buyer must visit the Central Clearinghouse web site and complete the online Initiation form available there. See Article 5.3 of the Model Law/Agreement and Addendum II.</p> <p><i>Comment: It is also possible to structure this part of the process to include National Authorities and/or ODR providers. For example, the process could permit Buyers to file their complaints either through the central website or through other web portals that collect the same</i></p>	<p>2.2 El Adendum II (Formulario Electrónico de Inicio) proporciona al Comprador la lista excluyente de reclamos que se encuentran regulados por el Artículo 2.1.</p> <p>2.3 Las disposiciones de estas Normas no podrán interpretarse como una limitación al derecho con el que cuenta el Comprador de iniciar otros tipos de acciones para obtener restitución, incluyendo mecanismos no vinculantes de mediación, arbitraje o programas de protección proporcionados por otros organismos o por los sistemas de pago.</p> <p>2.4 Las disposiciones de estas Normas no podrán interpretarse como una renuncia al derecho del Comprador o del Vendedor a iniciar una acción de restitución ante los organismos estatales por reclamos que no se encuentran cubiertos por este Artículo.</p> <p style="text-align: center;">3. Aceptación del Procedimiento por parte del Vendedor</p> <p>3.1 El Comprador podrá utilizar este proceso para plantear reclamos contra Vendedores que hayan expresado su consentimiento al procesamiento/arbitraje de los reclamos planteados en su contra de conformidad con este proceso y según lo dispuesto por el Artículo 8 de la Ley Modelo/Marco Cooperativo.</p> <p style="text-align: center;">4. Etapa de Inicio / Negociación En Línea</p> <p>4.1 El Comprador sólo podrá iniciar este proceso dentro de los seis meses contados ya sea desde el pago del producto comprado o desde la contratación de la entrega del producto o servicio, lo que ocurra después. En el caso de ventas pagaderas en cuotas, el Comprador sólo podrá iniciar este proceso dentro de los seis meses contados ya sea desde la fecha de compra o desde la contratación de la entrega del producto o servicio, lo que ocurra después. En el caso de reclamos que se hayan iniciado en virtud del Artículo 2.1(b)(iii) de estas Normas por el incumplimiento de un contrato de transacción, el Comprador podrá reabrir el caso dentro de los tres meses contados a partir de la fecha fijada para completar el cumplimiento de los términos del contrato de transacción. El Comprador podrá reabrir su caso en el mismo nivel de procedimientos que había alcanzado al momento de completarse la transacción.</p> <p>4.2 A efectos de iniciar el proceso, el Comprador deberá visitar el sitio en Internet del Centro Coordinador y completar el formulario de Inicio que se encuentra disponible en dicho sitio. Ver Artículo 5.3 de la Ley Modelo/Marco Cooperativo, y el Adendum II.</p> <p><i>Comentario: También resulta posible estructurar esta parte del procedimiento a efectos de que incluya a las Autoridades Nacionales y/o a los proveedores de servicios de ODR. A modo de ejemplo, el proceso podría permitir que los Compradores presenten sus reclamos ya sea a través de un sitio centralizado o</i></p>
--	---

<p><i>complaint data and pass it through the central database.</i></p> <p>4.3 On the online Initiation form the Buyer states his/her version of the facts and any proposed solutions to resolve the dispute.</p> <p>4.4 Once the form is submitted, a notice of the new filing along with the information collected is sent automatically by the Central Clearinghouse to the National Administrator and the Vendor. After this notice is sent, the Vendor will have seven (7) calendar days to respond.</p> <p>4.5 If the Vendor does not respond within the seven (7) day period, the Vendor is presumed to have refused to negotiate and the case automatically moves to the online Arbitration phase.</p> <p>4.6 If the Vendor responds to the invitation to negotiate within the seven (7) day period and accepts a solution proposed by the Buyer, a message is sent automatically to the Buyer evidencing the agreement and the case is terminated. An Agreement form formalizing the online Settlement is generated and sent to both parties.</p> <p>4.7 If the Vendor responds to the invitation to negotiate within the seven-day period and does not accept any of the solutions proposed by the Buyer, the Vendor will also be given an opportunity to state the Vendor's version of the facts and any proposed solutions to resolve the dispute.</p> <p>4.8 If none of the solutions proposed by the Vendor is accepted by the Buyer, the Parties can either continue to negotiate or either party can request to move the case to the online Arbitration phase.</p> <p>4.9 After the Buyer's submission of the online Initiation form, the Parties have twenty (20) calendar days to negotiate and exchange as many proposals and as much information as they wish. If after the twenty (20) day period the Parties have not reached a settlement, a message will be sent to give them the opportunity to either move to the next phase or terminate the process.</p> <p><i>Comment: The Initiation/Negotiation phase is designed to be managed entirely by software, without requiring the involvement of a human case manager. It is also designed to be efficient, using software to move the process along. Studies have shown that buyers want E-commerce resolution processes to complete expeditiously,</i></p>	<p><i>a través de otros portales en Internet que registran los mismos datos con respecto al reclamo y los remiten a la base de datos central.</i></p> <p>4.3 En el formulario de Inicio en línea el Comprador proporciona su versión de los hechos y propuestas de solución para resolver la controversia.</p> <p>4.4 Una vez que se ha presentado el formulario, el sistema del Centro Coordinador envía automáticamente al Administrador Nacional y al Vendedor un aviso con respecto al nuevo proceso, conjuntamente con la información recabada. El Vendedor cuenta con siete (7) días calendario, contados desde el momento del envío, para responder al aviso.</p> <p>4.5 Si el Vendedor no contesta dentro del plazo de siete (7) días, se presumirá la negativa del Vendedor a negociar, y el caso será remitido automáticamente a la etapa de Arbitraje en línea.</p> <p>4.6 Si el Vendedor responde a la invitación a negociar dentro del plazo de siete (7) días y acepta una solución planteada por el Comprador, el sistema enviará automáticamente un mensaje al Comprador documentando el acuerdo, y el caso se dará por terminado. El sistema genera un formulario de Convenio que documenta el acuerdo alcanzado en línea, y dicho formulario es enviado a ambas partes.</p> <p>4.7 Si el Vendedor responde a la invitación a negociar dentro del plazo de siete (7) días y no acepta ninguna de las soluciones planteadas por el Comprador, el Vendedor también tendrá la oportunidad de relatar su versión de los hechos así como las posibles soluciones propuestas a efectos de resolver la controversia.</p> <p>4.8 Si el Comprador no acepta ninguna de las propuestas de solución planteadas por el Vendedor, las Partes podrán continuar negociando, o cualquiera de las partes podrá solicitar que el caso se remita a la etapa de Arbitraje en línea.</p> <p>4.9 Una vez que el Comprador ha presentado el formulario de Inicio en línea, las Partes cuentan con veinte (20) días calendario para negociar e intercambiar todas las propuestas y toda la información que deseen. Si luego de transcurrido el plazo de veinte (20) días las Partes no han llegado a un acuerdo, el sistema les enviará un mensaje dándoles la oportunidad ya sea de pasar a la etapa siguiente, o dar por terminado el proceso.</p> <p><i>Comentario: La etapa de Inicio/Negociación es manejada en forma totalmente automatizada por el programa de software, sin que sea necesaria la intervención de una persona física que lo administre. El sistema también está diseñado para operar en forma eficiente, y el mismo programa hace avanzar el proceso. Existen estudios que han demostrado que los compradores</i></p>
--	---

and that drawn-out procedures create dissatisfaction, even if they eventually work out in the buyer's favor. This type of design will help both to contain costs (ensuring these services can be delivered even for low-dollar value cases) and minimize Buyer frustration associated with long delays.

5. Online Arbitration Phase

5.1 If the Buyer decides in writing through an electronic submission to pursue online Arbitration, the National Administrator in the Vendor's State will select an online ODR provider from the list of ODR providers maintained by the Central Clearinghouse. The seat of arbitration is the Vendor's State.

Comment: It might be possible to further centralize the system, so that the Central Clearinghouse could perform the ministerial task of appointing ODR providers in each particular case pursuant to more general directions from the National Administrators.

5.2 The ODR provider will proceed with online arbitration by appointing a single online arbitrator and notifying the parties of the arbitrator's name and any disclosures by electronic communication. The parties may object to the arbitrator's appointment within forty-eight (48) hours of the notice of appointment. If no objection has been received by the ODR provider within forty-eight (48) hours, the arbitrator will be reaffirmed. In the event of an objection, the ODR provider will invite electronic comments from the other party to be submitted within 48 hours and then either reaffirm the arbitrator or appoint a new arbitrator.

Comment: The Article is drawn from the AAA-ICDR Online Protocol for Manufacturer/ Supplier Disputes. The Article is not intended to restrict the future development of online arbitration panels such as jury pools or other innovative ODR developments.

5.3 Once the online Arbitrator is appointed, the Central Clearinghouse shall give the Arbitrator access to all of the communications regarding the dispute sent by the Buyer or the Vendor pursuant to these procedures.

5.4 The online Arbitrator shall then evaluate the case based on the information submitted and determine whether the dispute would benefit from a facilitated settlement. If so, the Arbitrator then may communicate

tienen la expectativa de que los procesos de solución en el Comercio Electrónico funcionen de manera expedita, mientras que los procesos prolongados generan frustración, aun si en definitiva resultan favorables al comprador. Esta clase de diseño sirve tanto para reducir costos (al asegurar que estos servicios también se pueden prestar para casos de menor cuantía) como para minimizar la frustración del Comprador ante los largos retrasos.

5. Etapa de Arbitraje en Línea

5.1 Si el Comprador decide por escrito, a través de un planteamiento realizado en forma electrónica, que desea proceder al Arbitraje en línea, el Administrador Nacional del País del Vendedor seleccionará a un proveedor de servicios de ODR de la lista mantiene el Centro Coordinador. La sede del arbitraje estará en el País del Vendedor.

Comentario: Es posible que se pueda centralizar el sistema aún más, a efectos de que el Centro Coordinador pueda efectuar la tarea mecánica de designar a los proveedores de servicios de ODR en cada caso concreto, en base a los lineamientos generales proporcionados por los Administradores Nacionales.

5.2 El proveedor de servicios de ODR iniciará el arbitraje en línea mediante la designación de un árbitro único y la notificación a las partes, por vía electrónica, del nombre del árbitro y otra información relevante. Las partes podrán objetar la designación realizada dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación. Si el proveedor de servicios de ODR no recibe ninguna objeción dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas, el árbitro quedará confirmado. En caso que exista una objeción, el proveedor de servicios de ODR deberá invitar a la otra parte a que envíe sus comentarios en forma electrónica dentro de un plazo de cuarenta y ocho horas, vencido el cual se confirmará al árbitro designado o se designará un nuevo árbitro.

Comentario: Este Artículo tiene como base el Protocolo elaborado por AAA-ICDR para las Controversias de Fabricantes/Proveedores. No es intención de este artículo el limitar futuros avances en el arbitraje de controversias en línea, como ser los repositorios de jurados u otras innovaciones en el ámbito de ODR.

5.3 Una vez que se haya designado el Árbitro, el Centro Coordinador brindará a dicho Árbitro acceso a todas las comunicaciones vinculadas a la controversia que haya enviado el Comprador o el Vendedor en virtud de estos procedimientos.

5.4 El Árbitro en línea procederá entonces a evaluar el caso en base a la información proporcionada, y determinará si sería beneficioso para la controversia el recurrir a un acuerdo facilitado. En caso afirmativo, el Árbitro podrá entonces

<p>with the Buyer and Vendor to attempt to reach an agreement. If the Parties reach agreement, the Arbitrator shall render an award on that basis.</p> <p><i>Comment: Consideration might be given to having the ODR Provider conduct any online mediation before the online arbitrator is selected. There is disagreement among the ADR stakeholders about the propriety and benefits of mixing mediation and arbitration.</i></p> <p>5.5 If no resolution through mutual agreement/facilitated settlement is possible, the online Arbitrator gives the Parties a final opportunity and deadline to explain each Party's perspective on the issues at hand and to provide any last pieces of information they believe to be relevant.</p> <p>5.6 In exceptional circumstances the online Arbitrator may request additional written evidence from the parties.</p> <p>5.7 Except as other provided in this section, the online arbitration shall be completed by an award within 20 days of the arbitrator's appointment or, in case of a challenge, his/her reaffirmation. The ODR provider on behalf of the online arbitrator may in exceptional cases request an extension of time from the National Administrator to render an award.</p> <p>5.8 All communications will be in electronic form unless otherwise directed by the online Arbitrator.</p> <p style="text-align: center;">6. The Award</p> <p>6.1 The online Arbitrator deciding a disputed claim shall make a final decision as to the appropriate outcome by reviewing all the documents and statements. In arriving at his/her decision, the arbitrator shall consider the claims the Buyer has made from the checklist; the pertinent facts and circumstances; and the terms and conditions of the contract. If a solution is not found in the terms of the contract, the Arbitrator shall decide such claims and grant such relief on an equitable basis, based on an interpretation of these rules and without referencing or requiring proof of applicable law. In granting relief, the Arbitrator may order, consistent with these rules, payment of money, return of a product or service, and/or replacement of a product or service. The Arbitrator shall in calculating economic harm take into account any economic value the Buyer retains as a result of the transaction. The Arbitrator may use a Vendor's claims arising from the same transaction to reduce or eliminate</p>	<p>comunicarse con el Comprador y con el Vendedor para intentar llegar a un acuerdo. Si las partes llegan a un acuerdo, el Árbitro dictará un laudo sobre la base de dicho acuerdo.</p> <p><i>Comentario: Se podría también analizar la posibilidad de que el proveedor de servicios de ODR lleve a cabo la mediación en línea antes de la selección del árbitro. No existe acuerdo entre los expertos en materia de ADR con respecto a la conveniencia y beneficios de combinar la mediación y el arbitraje.</i></p> <p>5.5 Si no resulta posible llegar a una solución por mutuo acuerdo/negociación facilitada, el Árbitro en línea brindará a las Partes una última oportunidad y un plazo para aclarar la posición de cada Parte con respecto a los temas en disputa y proporcionar los elementos de información adicionales que consideren relevantes.</p> <p>5.6 El Árbitro en línea podrá solicitar que las partes presenten pruebas adicionales por escrito, pero tan sólo en circunstancias excepcionales.</p> <p>5.7 Excepto cuando este Artículo disponga lo contrario, el proceso de arbitraje en línea deberá culminar en un laudo dentro de un plazo de 20 días a partir de la designación del Árbitro, o si hubiera existido recusación, a partir de la confirmación de dicho Árbitro. El proveedor de servicios de ODR, actuando en representación del árbitro, podrá en casos excepcionales solicitar al Administrador Nacional una prórroga a efectos del dictamen del laudo.</p> <p>5.8 Todas las comunicaciones se efectuarán de manera electrónica, a menos que el Árbitro en línea indique algo distinto.</p> <p style="text-align: center;">6. El Laudo</p> <p>6.1 A efectos de la solución de la controversia, el Árbitro en línea basará su decisión final en cuanto al resultado apropiado en la revisión de toda la documentación y declaraciones. Al emitir su decisión, el árbitro deberá tomar en cuenta los reclamos que el Comprador ha seleccionado en el listado; los hechos y circunstancias pertinentes; y los términos y condiciones del contrato. Si no se encuentra una solución en los términos del contrato, el Árbitro habrá de decidir la controversia y brindar una solución en base a la equidad, sobre la base de la interpretación de estas Normas y sin que resulte necesario referenciar o exigir prueba del derecho aplicable. Al decidir sobre la reparación el Árbitro podrá, en forma consistente con estas Normas, ordenar el pago de una suma de dinero, la devolución de un producto o servicio, y/o la sustitución de un producto o servicio. Al realizar el cálculo del daño económico, el Árbitro deberá tomar en cuenta cualquier valor económico que el Comprador vaya a retener como resultado de la operación. El Árbitro podrá tener en cuenta los reclamos del</p>
---	---

<p>the amount owed by a Vendor, but otherwise shall have no authority to enter an award for such relief against a Buyer. Whether a claim involved a misrepresentation (see section 2.1(b)(ii)) shall be determined by the net impression reasonably created by the seller's advertising, and hidden disclaimers shall not prevent advertising from being a misrepresentation. The arbitrator should treat claims involving a previous, mutually agreed-upon settlement negotiated under these Rules (see section 2.1(b)(iii) as a contract between the parties.</p> <p>6.2 The online Arbitrator will file a decision using the form attached as Addendum III within seven days after the Parties make their final submissions to the Arbitrator or within the extension of time authorized by the National Administrator pursuant to section 5.7. The decision will be automatically delivered electronically to the Parties. Failure to adhere to this time limit shall not constitute a basis for challenging the award.</p> <p>6.3 The award of the online Arbitrator shall be final and binding upon the Parties and shall constitute a duly executed award for purposes of enforcement. Parties to arbitration under these rules shall be deemed to have consented that judgment upon the Arbitration award may be entered in any court having jurisdiction thereof.</p> <p>6.4 Once the online Arbitrator has rendered a decision and the Parties have been notified, the Vendor will have seven (7) days to abide by the outcome, unless otherwise indicated by the Arbitration Award.</p> <p><i>Comment: Seven days may not always be sufficient, for example, where a Vendor has to await return of a product before issuing a refund. The online Arbitrator is best situated to make this determination.</i></p> <p><i>The parties should be able (short of an appeal to a jurisdictional court) to mutually seek to have the "performance issue(s)" re-examined by the arbitrator where extenuating circumstances arise.</i></p> <p>6.5 The Buyer will be asked by the Central Clearinghouse to confirm that the Vendor has followed through with the terms of the online Arbitrator's decision.</p> <p>6.6 If the Buyer states that the Vendor has not complied with the obligations under the arbitral award within the</p>	<p>Vendedor que tengan como origen la misma operación a efectos de reducir o eliminar la deuda del Vendedor, pero en ningún caso tendrá competencia para condenar al Comprador a efectuar una reparación. La existencia de una desvirtuación de información en el contexto del reclamo (ver Artículo 2.1(b)(ii)) será determinada sobre la base de la impresión general creada por la publicidad efectuada por el vendedor, y las declaraciones encubiertas no evitarán que la publicidad pueda ser calificada como una desvirtuación de la información. En el caso de reclamos vinculados a acuerdos negociados y pactados anteriormente por las Partes en virtud de estas Normas (ver Artículo 2.1(b)(iii), el Árbitro habrá de tratarlos como derivados de un contrato entre las Partes.</p> <p>6.2 El Árbitro en línea presentará su decisión utilizando el formulario que se adjunta como Adendum III, dentro de siete días luego que las partes hayan presentado a dicho Árbitro sus documentos finales, o dentro del plazo adicional autorizado por el Administrador Nacional de conformidad con el Artículo 5.7. La decisión será enviada a las partes automáticamente por vía electrónica. La falta de cumplimiento de este plazo no constituirá una base para atacar el laudo.</p> <p>6.3 El laudo dictado por el Árbitro en línea será definitivo y tendrá efecto vinculante con respecto a las partes, y constituirá un laudo arbitral debidamente otorgado a los efectos de su ejecución. En virtud de estas Normas se interpretará que las partes del arbitraje han prestado su consentimiento al reconocimiento judicial del laudo arbitral por parte de cualquier corte que tenga jurisdicción sobre el mismo.</p> <p>6.4 Una vez que el Árbitro en línea haya dictado su decisión y que las partes hayan sido notificadas, el Vendedor contará con siete (7) días para dar cumplimiento a la decisión, a menos que el Laudo Arbitral indique algo distinto.</p> <p><i>Comentario: El plazo de siete días puede no siempre resultar suficiente, por ejemplo en los casos en que el Vendedor deba esperar por la devolución de un producto antes de realizar un reembolso. El Árbitro en línea es el más adecuado para decidir este aspecto.</i></p> <p><i>Las partes podrán, de común acuerdo (sin que ésto implique un recurso de apelación ante la vía judicial) solicitar que el árbitro proceda a la revisión de los "aspectos de cumplimiento" siempre que hayan surgido circunstancias atenuantes que así lo ameriten.</i></p> <p>6.5 El Centro Coordinador solicitará al Comprador que confirme que el Vendedor haya cumplido con los términos de la decisión del Árbitro en línea.</p> <p>6.6 Si el Comprador declara que el Vendedor no ha cumplido con sus obligaciones en virtud del laudo arbitral dentro del plazo</p>
---	---

<p>time limits set forth in section 6.4, the Buyer, the National Administrator or Consumer Authority in the Vendor's State may take steps in accordance with Section 9 of the Model Law/Cooperative Framework for enforcement of the Award.</p> <p>7. Representation and Assistance</p> <p>Parties may choose to be represented or assisted by another person. Representation by an attorney shall be permitted but not mandatory.</p> <p>8. Language</p> <p>The online mediation/arbitration shall be conducted in the language used in connection with the transaction in dispute, unless another language is agreed upon by the Parties after the dispute arises. In the event of any dispute about the language used in connection with the transaction, the language of the arbitration shall be determined by the online Arbitrator.</p> <p>9. Cost of ODR</p> <p>The Vendor will be charged a modest and reasonable fee for each case involving the appointment of an online Arbitrator. Payment will be made directly to the Central Clearinghouse/National Administrator]. See Article 8.4 of the Model Law/Cooperative Framework.</p>	<p>especificado en el Artículo 6.4, el Comprador, el Administrador Nacional o la Autoridad de Defensa del Consumidor del País del Vendedor podrá tomar las medidas necesarias para proceder a la ejecución del Laudo, de conformidad con el Artículo 9 de la Ley Modelo/Marco Cooperativo.</p> <p>7. Representación y Asistencia</p> <p>Las partes podrán optar por ser representadas o asistidas por otras personas. También se podrá contar con la representación de un abogado, si bien esto no resulta obligatorio.</p> <p>8. Idioma</p> <p>La mediación/arbitraje en línea se realizará en el idioma que haya sido utilizado en la operación que es objeto de la controversia, a menos que las Partes, luego de planteada la controversia, estén de acuerdo en utilizar otro idioma. En caso que exista una controversia en cuanto al idioma utilizado en la operación, el idioma del arbitraje será determinado por el Árbitro en línea.</p> <p>9. Costo de ODR</p> <p>El Vendedor deberá pagar una tarifa razonable y modesta por cada caso en que se designe un Árbitro en línea. El pago se deberá realizar directamente al Centro Coordinador/Administrador Nacional]. Ver Artículo 8.4 de la Ley Modelo/Marco Cooperativo.</p>
--	--

Addendum II Electronic Initiation Form			Adendum II Formulario Electrónico de Inicio		
_____ Buyer Name	_____ Physical Address	_____ Email	_____ Nombre del Comprador	_____ Dirección física	_____ Correo electrónico
_____ Vendor Name	_____ Physical Address (if known)	_____ Email	_____ Nombre del Vendedor	_____ Dirección física (si se conoce)	_____ Correo electrónico
<p>Check whether the claim involves any of the following:</p> <p>____ Vendor failed to deliver goods or services after the Buyer was charged;</p> <p>____ Vendor failed to timely deliver the goods or services;</p> <p>____ Vendor sent the wrong quantity;</p> <p>____ Vendor sent damaged goods;</p> <p>____ Vendor sent goods or provided services different from the goods or services contemplated in the transaction;</p> <p>____ Vendor sent goods that were not suitable for the purpose for which goods of this nature are ordinarily used;</p> <p>____ Vendor sent goods that were not customized as contemplated in the transaction;</p> <p>____ Vendor made misrepresentations about the goods;</p> <p>____ Vendor did not comply with its express warranty;</p> <p>____ Vendor charged or debited the Buyer's financial, telephone or other account without authorization;</p> <p>____ Vendor charged or debited the Buyer's financial, telephone or other account an amount for the transaction different from that agreed to;</p> <p>____ Vendor failed to comply with the terms of a settlement agreement entered with the Buyer during the Negotiation Phase of these Rules</p>			<p>Marcar si el reclamo incluye uno o más de los siguientes:</p> <p>____ El Vendedor no cumplió con la entrega de los bienes o servicios con posterioridad al cobro al Comprador;</p> <p>____ El Vendedor no entregó los bienes o servicios a tiempo;</p> <p>____ El Vendedor envió la cantidad equivocada;</p> <p>____ El Vendedor envió bienes dañados;</p> <p>____ El Vendedor envió bienes o proporcionó servicios distintos a los bienes o servicios contemplados en la operación;</p> <p>____ El Vendedor envió bienes que no resultaron adecuados para los fines para los que normalmente se utilizan los bienes de esta naturaleza;</p> <p>____ El Vendedor envió bienes que no fueron adaptados según se contempló en la operación;</p> <p>____ El Vendedor desvirtuó información relativa a los bienes;</p> <p>____ El Vendedor no cumplió con sus garantías expresas;</p> <p>____ El Vendedor realizó el cobro o debitó la cuenta bancaria, telefónica u otra cuenta del Comprador sin su autorización;</p> <p>____ El Vendedor realizó el cobro o debitó la cuenta bancaria, telefónica u otra cuenta del Comprador por un monto distinto al monto acordado para la operación;</p> <p>____ El Vendedor no dio cumplimiento a un acuerdo transaccional celebrado con el Comprador durante la Etapa de Negociación en virtud de estas Normas.</p>		
Amount Claimed/Solution Sought			Monto Reclamado / Solución Buscada		

<p>The Buyer agrees to mediate and/or arbitrate in accordance with the OAS Model Rules for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes.</p> <hr/> <p>Electronic Signature of Buyer</p> <p><i>Comment: The procedure assumes that both the Buyer and the Vendor have entered into some form of agreement consenting to the arbitration. If the outcome is an Arbitration Award, enforcement processes almost uniformly require such consent in order that an agreement to arbitrate is valid and enforceable. The initiation form should also provide for disclosures to inform the Buyer about the process, and might incorporate elements from the initiation form on www.econsumer.gov.</i></p>	<p>El Comprador conviene someter su reclamo a los mecanismos de mediación y/o arbitraje de conformidad con las Normas Modelo de la OEA para la Solución Electrónica de las Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico.</p> <hr/> <p>Firma Electrónica del Comprador</p> <p><i>Comentario: El procedimiento presume que tanto el Comprador como el Vendedor han celebrado alguna clase de convenio prestando su consentimiento al arbitraje. Si el resultado es un Laudo Arbitral, los procesos de ejecución exigen, casi de manera uniforme, que exista dicho consentimiento a efectos de que el acuerdo de arbitraje resulte válido y ejecutable. El formulario de inicio también debería incluir cláusulas de información al Comprador acerca del proceso, y podrá incorporar elementos del formulario de inicio que se encuentra disponible en www.econsumer.gov.</i></p>
---	---

DRAFT / BORRADOR

<p style="text-align: center;">Addendum III Electronic Award Form</p> <p>The award form shall specify the nature of the contract at issue, the amounts in dispute, the arbitrator's determination on the merits [and provide a brief description of the reasons therefore].</p>	<p style="text-align: center;">Adendum III Formulario de Laudo Electrónico</p> <p>El formulario de laudo deberá especificar la naturaleza del contrato en cuestión, los montos en disputa, la decisión del árbitro sobre el fondo del asunto [y una breve descripción de los fundamentos correspondientes].</p>
--	--

DRAFT / BORRADOR

Addendum IV	Adendum IV
Sample Online Questionnaire to Consumers About ODR Providers	Modelo de Cuestionario en Línea a ser completado por los Consumidores con respecto a los Proveedores de Servicios de ODR
1. Did you have any reason to question the impartiality of your ODR provider? If so, please explain:	1. ¿Tiene Ud. razones para cuestionar la imparcialidad de su proveedor de servicios de ODR? En caso afirmativo, sírvase explicar:
2. Was your ODR provider well-qualified to handle your dispute:	2. Su proveedor de servicios de ODR, ¿se encontraba lo suficientemente calificado como para manejar su reclamo?
O 1 Unqualified O 2 O 3 Reasonably qualified O 4 O 5 Very qualified	O 1 No calificado O 2 O 3 Razonablemente calificado O 4 O 5 Muy calificado
3. Was your experience with this ODR provider accessible/convenient?	3. En su experiencia, ¿resulta este proveedor de servicios de ODR accesible/conveniente?
O 1 Very inaccessible/inconvenient O 2 O 3 Reasonably accessible/convenient O 4 O 5 Very accessible/convenient	O 1 Sumamente inaccesible/inconveniente O 2 O 3 Razonablemente accesible/conveniente O 4 O 5 Sumamente accesible/conveniente
4. How quickly did your ODR provider handle your dispute?	4. ¿Qué tan rápido fue el manejo de su reclamo por parte del proveedor de servicios de ODR?
O 1 Slowly O 2 O 3 Reasonably fast O 4 O 5 Quickly	O 1 Lento O 2 O 3 Razonablemente rápido O 4 O 5 Rápido