

Reglas de Youstice para la Resolución de Disputas en Línea (Reglas)

Las reglas están diseñadas para ser aplicadas en el contexto de transacciones de poca cuantía y alto volumen, en la venta de bienes y prestación de servicios realizados por medio de la comunicación electrónica.

Artículo 1: Ámbito de aplicación

Las reglas están diseñadas para uso en el marco de resolución de controversias en línea de Youstice. Los siguientes documentos forman parte integrante de las reglas:

- (a) Elegibilidad: define el alcance de las reclamaciones, defensas y remedios admisibles, tal y como se implementan en Youstice; y
- (b) Directrices y requisitos mínimos para los proveedores de Resolución de Disputa en Línea (proveedores RDL) <LINK>

Artículo 2: Comunicaciones

Todas las comunicaciones mantenidas durante el curso de los procedimientos de RDL, serán presentadas por medios electrónicos a través de la plataforma RDL de Youstice.

Artículo 3: Nombramiento de mediador/a

1. En caso de que el demandante y el demandado no consigan resolver su disputa durante la etapa de negociación, el proveedor de servicios de RDL, a través de la plataforma RDL de Youstice, designará un/a solo/a mediador/a de entre una lista de mediadores/as acreditado/as, proveída por el proveedor de servicios RDL.
2. El/la mediador/a deberá declarar su independencia e informará al proveedor de servicios de RDL acerca de cualquier circunstancia que surja durante el proceso de RDL, que pueda dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia. En base a la información presentada, el proveedor de servicios de RDL podrá, a su discreción, denegar el nombramiento del/la mediador/a. Una vez designado/a esa persona, el proveedor de servicios de RDL pasará a notificar tal nombramiento a las partes.
3. Ambas partes podrán oponerse al nombramiento del/la mediador/a sin verse obligados a dar ningún tipo de explicación.
4. En casos en los que una de las partes se oponga a la designación de un/a mediador/a, éste/a persona será automáticamente descalificado/a y otro/a designado/a por el proveedor de servicios RDL en su lugar. A cada parte se le otorga un máximo de dos (2) desafíos automáticos contra el nombramiento de un/a mediador/a.
6. Si el/la mediador/a debe ser reemplazado/a durante el curso del proceso de RDL, el proveedor de servicios RDL, a través de la plataforma RDL, seleccionará un/a mediador/a de la lista de mediadores/as acreditado/as y aprobado/as por el proveedor de servicios de RDL e informará a las partes sin demora. El procedimiento se reanudará a partir del momento en el que el/la mediador/a que fue sustituido/a, dejase de realizar sus funciones.

Artículo 4: Competencias y responsabilidades del/la mediador/a

1. Sujeto a las reglas y obligaciones legales aplicables, el/la mediador/a podrá llevar a cabo los procedimientos RDL de la manera que considere más apropiada.
2. El/la mediadora, en el ejercicio de sus funciones bajo las Reglas, llevará a cabo el procedimiento RDL de manera que se eviten demoras y gastos innecesarios, y para proporcionar un proceso equitativo y eficaz para la resolución de la disputa. Con este objetivo siempre presente, el/la mediador/a permanecerá, en todo momento, totalmente independiente e imparcial, y tratará ambas partes de la misma manera. El/la mediador/a no establecerá ningún tipo de comunicación con una de las partes sin copiar la otra parte en esa misma comunicación.
3. El/la mediador/a deberá decidir la pertinencia de los materiales presentados por las partes y cualquier comunicación hecha por ellos. Los procedimientos RDL se efectuarán en base a estos materiales y comunicaciones, a menos que el/la mediador/a decida lo contrario.
4. En caso de que una de las partes, en ausencia de circunstancias excepcionales, no cumpla con cualquiera de los periodos de tiempo establecidos por estas reglas o por el/la mediador/a, éste/a último/a deberá proceder a tomar una decisión sobre el caso. En caso de que una de las partes, en ausencia de circunstancias excepcionales, no cumpla con ninguna de las disposiciones o requisitos establecidos en estas Reglas, o con cualquiera de las solicitudes del/la mediador/a, este/a último/a tomará la decisión que considere adecuada.

Artículo 5: Resolución del/la mediador/a

1. El/la mediador/a emitirá una decisión sin demora y, en todo caso, dentro de siete 7 días naturales después de su nombramiento. El proveedor de servicios RDL deberá comunicar la decisión a las partes.
2. En todos los casos, el/la mediador/a debe tomar su decisión teniendo en consideración cualquier hecho y circunstancia relevante, incluyendo cualquiera de los presuntos derechos reclamados por las partes.
3. La decisión deberá hacerse por escrito y deberá ser firmada electrónicamente por el/la mediador/a, y deberá indicar la fecha y el lugar en que se tomó, así como proporcionar una breve explicación de los motivos por los que se tomó. La decisión puede ser hecha pública con el consentimiento de todas las partes, o cuando y, en la medida en que su divulgación se requiera por parte de una de las partes por obligaciones legales, para proteger o perseguir un derecho legal, o en relación con procedimientos legales ante un tribunal u otra autoridad competente.
3. La decisión será vinculante para las partes como si se tratase de su propio acuerdo privado. Como tal, sólo se puede imponer a través de medios privados, incluyendo la suspensión del derecho a usar el logotipo de Youstice. Las partes todavía podrán acogerse a su derecho de presentar una demanda sobre el mismo asunto. Las partes deberán efectuar su decisión sin demora.

Artículo 6: Exclusión de responsabilidad

Excepto en casos de delitos intencionales o negligencias graves, ni el/la mediador/a ni el proveedor de servicios RDL, serán responsables ante las partes por cualquier acto u omisión en relación con

cualquier procedimiento RDL con arreglo a las Reglas.

Artículo 7: Costos

El/la mediador/a no tomará ninguna decisión en cuanto a los costos, y cada una de las partes sufragará sus propios gastos.