

Los mecanismos alternativos de resolución de controversias como herramienta eficaz para facilitar la solución de conflictos en la contratación de software

por Ignacio de Castro, Leandro Toscano y Gonzalo Bleda

1. Introducción. La importancia del software y su contratación

El software tiene un presente y un futuro prometedor. En el presente, el software se ha integrado en el día a día de las empresas, formando en multitud de casos una parte esencial de sus procesos productivos. En el futuro, las características del software permiten pronosticar que las próximas tecnologías seguirán guardando una estrecha relación (quizás incluso de dependencia) con el software.

El software (comprendiendo tanto el código fuente como el código objeto) se entiende como una secuencia de instrucciones que se utiliza en un sistema informático para realizar una función o para obtener un resultado. Se trata de una definición fácilmente acomodada con distintas tecnologías como el *cloud computing*, la inteligencia artificial, la realidad virtual o los *smart contracts*. Todas estas tecnologías consisten y/o utilizan en mayor o menor medida un software (sea más o menos complejo o avanzado).

Es por esa relevancia que tiene el software que resultaba conveniente la publicación de una guía sobre aspectos legales del software, redactada con el objetivo de convertirse en una herramienta útil y práctica para las empresas, ya sean usuarios o proveedores de software. La guía para la redacción y negociación de contratos de software, la *Guía de Software*, de la Asociación Española de Derecho del Entretenimiento (DENAE), publicada en junio de 2018, es el resultado de un Grupo de Trabajo constituido a tal efecto por DENAE, y que contó con la participación del Centro de Arbitraje y Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (Centro de la OMPI)¹.

¹ El Grupo de Trabajo fue coordinado por Miguel Ángel Mata y contó con la autoría de Gonzalo Bleda (quien actuó en nombre del Centro de la OMPI), Daniel Bulnes, Silvia Márquez, Miguel Ángel Mata, Gemma Minero, Joaquín Muñoz, Carlos Osuna y Helena Suárez. Se puede consul-

La *Guía de Software* se publicó con una finalidad informativa y divulgativa para que pueda servir a las partes de un contrato de software como una aproximación a los aspectos prácticos que generalmente resultan más relevantes en la redacción y en la negociación de un contrato que tiene por objeto un software o los servicios en torno a este.

El Grupo de Trabajo desarrolló la *Guía de Software* a través de un documento de trabajo colaborativo en torno a las cláusulas que se identificaron como las más relevantes en los contratos que tienen por objeto el software. Entre las distintas cláusulas que resultan especialmente relevantes en la negociación y redacción de un contrato de software, el Grupo de Trabajo identificó que las cláusulas sobre el objeto del contrato, los derechos y obligaciones de las partes, la propiedad intelectual, la terminación anticipada del contrato, la regulación de la responsabilidad, la protección de datos y la resolución de controversias tienen un impacto fundamental en este tipo de contratos.

Asimismo, dada la importancia y particularidad de los contratos de desarrollo, licencia y mantenimiento de software, cuando se identificaron diferencias reseñables, el Grupo de Trabajo analizó las peculiaridades de cada uno de estos tipos de contratos, desgranando las cláusulas más habituales en los contratos de licencia, desarrollo y mantenimiento de software. Además de las diferencias esenciales en cuanto al objeto y los derechos y las obligaciones que surgen de estos tres tipos de contratos, ha resultado necesario analizar otras cláusulas que guardan una estrecha relación con cada una de estas tipologías contractuales. Cláusulas como las que regulan los niveles de servicio (especialmente relevante en los contratos de mantenimiento), los derechos de uso y sus limitaciones (fundamental en el contrato de desarrollo y de licencia) o las cláusulas de auditoría (fundamentales para el control por los proveedores del software del uso que se va a dar del mismo) han sido objeto de análisis en la *Guía de Software*.

2. La identificación de potenciales aspectos conflictivos en la contratación en materia de software

La *Guía de Software* hace referencia a las distintas posiciones que las partes contratantes pueden adoptar a la hora de redactar y negociar un contrato. En este sentido, a lo largo de la *Guía de Software* se aborda una serie de problemas que los abogados de cada parte deben identificar durante las negociaciones con la contraparte y que deben prever durante la fase de redacción de los contratos. Además, en función de si actúan en nombre del proveedor o del cliente, los intereses que deberá representar el abogado serán distintos.

Sin pretender ser exhaustivos, identificamos a continuación algunos de los problemas que pueden surgir en la contratación de software:

1. ¿Cuáles son los derechos y el alcance de las obligaciones que corresponden a cada una de las partes?

2. ¿Cuál es el número de usuarios autorizados para utilizar el software en función del precio pagado y las condiciones contratadas?

3. ¿Pueden las empresas pertenecientes a un mismo grupo utilizar el software contratado por su empresa matriz? ¿Conllevaría alguna obligación adicional de pago?

4. ¿A quién corresponde la titularidad del desarrollo? ¿Se transfiere la titularidad del código fuente en un contrato de desarrollo? ¿Puede un desarrollador utilizar todo o parte del código fuente para desarrollar otro software para un tercero? ¿Es necesario que el cliente adquiera la titularidad de todos los derechos asumiendo el correspondiente coste o qué debe tenerse en cuenta a la hora de delimitar el alcance de que derechos debe adquirir el cliente?

5. Si se realiza un mantenimiento evolutivo o adaptativo del software que conlleve nuevos desarrollos, ¿a quién corresponde la titularidad de dichos nuevos desarrollos?

6. ¿Cómo se debe definir y delimitar el objeto del contrato? ¿Qué consecuencias puede acarrear una mala determinación de las funcionalidades del software?

7. ¿Qué sucede si un contrato de desarrollo de software se termina de manera anticipada antes de la entrega final del software y su apro-

bación por el cliente? ¿Qué derechos tiene el cliente? ¿Y el proveedor?

8. ¿Qué sucede cuando las expectativas de un cliente no se ven satisfechas por las funcionalidades de un software?

9. ¿Qué consecuencias se pueden derivar de la terminación anticipada de un software? Y si el software resulta fundamental para el desarrollo de un producto o la prestación de un servicio del cliente que lo ha contratado, ¿cuál es entonces el impacto de la terminación? ¿Qué sucede si la sustitución del software por el cliente conlleva un coste elevado (ya sea en tiempo, en recursos humanos o económicos)?

Estos son sólo parte de los problemas que pueden surgir en la contratación de software. Todos estos y otros interrogantes deberían plantearse los abogados a la hora de redactar los contratos correspondientes. Durante las fases de negociación y de redacción, los abogados tienen que anticipar los problemas, teniendo siempre presente cuál es el valor real del software para la empresa y qué impacto tiene en sus funciones esenciales si algo sale mal.

Sin perjuicio de la labor que deben de hacer los abogados durante la negociación y posterior redacción de los contratos de software, no hay que olvidar que los contratos se firman en un momento en el que los intereses de las partes están alineados, es decir, cuando la relación entre las partes es estable y saludable.

Es indudable que el abogado de cada parte tiene por objetivo conseguir el “acuerdo perfecto” para su representado, pero el hecho de que en un contrato confluyan posiciones contrapuestas con intereses diferentes, que además pueden evolucionar y cambiar, hace que la exhaustividad en el contrato resulte prácticamente inalcanzable, siendo imposible regular todos los problemas que podrían surgir en el futuro.

En este sentido, teniendo en cuenta que los intereses de cada parte pueden variar con el tiempo y las relaciones pueden deteriorarse, es fácil concluir que pueden surgir problemas e imprevistos que se deriven en un conflicto. Por ello resulta fundamental anticipar en los contratos potenciales problemas, conflictos y futuras controversias que se pueden dar en un activo como el software, que tiene un impacto directo en el negocio de las empresas.

3. El papel fundamental del abogado en la redacción y negociación de la cláusula de resolución de controversias

La redacción de las cláusulas de resolución de controversias tiene un valor fundamental. No hay que olvidar que cualquier problema que surja de un contrato se resolverá normalmente conforme a las cláusulas de resolución de controversias incluidas en dicho contrato. Si bien es cierto que las partes pueden acordar someter una controversia específica a un mecanismo distinto del que se regula en el contrato, la dificultad de alcanzar un acuerdo de sumisión cuando hay una controversia resulta muy elevada. Consultando las estadísticas respecto del origen de las controversias en los procedimientos que el Centro de la OMPI ha gestionado en materia de tecnologías de la información y de las comunicaciones (un 25% de las controversias gestionadas por el Centro de la OMPI son en materia de tecnologías de la información y de las comunicaciones) se desprende que la mayoría de los procedimientos gestionados tiene origen contractual.

Todo ello lleva a considerar el papel del abogado respecto de la resolución de controversias, que tiene una importancia doble:

- Por un lado, a la hora de anticipar los problemas, el abogado debe analizarlos e identificar las soluciones que resulten más eficientes (ya sea porque esa solución permite mantener la relación entre las partes, continuar con el desarrollo del proyecto y conseguir un buen resultado, ahorrar en tiempo o en coste, o buscar la solución del conflicto de manera confidencial minimizando posibles riesgos para la reputación). Las soluciones a los potenciales conflictos en materia de contratos de software dependen evidentemente de lo manifestado en la cláusula de resolución de controversias, de ahí la importancia de su redacción.

- Por otro lado, el abogado, dada su experiencia (y pericia técnica), debe poder identificar el nacimiento incipiente de una controversia. La identificación de una disputa en sus primeras fases puede permitir a las partes valorar si resulta conveniente la utilización de un mecanismo alternativo al fijado en la cláusula de resolución de controversias o incluso obtener información especializada para establecer que mecanismo es más eficiente. En estos casos, el artículo 4 del Reglamento de Mediación del

Centro de la OMPI prevé que una parte que desee proponer someter una controversia a mediación de la OMPI puede presentar una solicitud unilateral de mediación al Centro de la OMPI. Una vez recibida dicha solicitud, el Centro de la OMPI podrá ayudar a las partes a considerar la sumisión a mediación de la OMPI proporcionando información sobre el procedimiento de mediación de la OMPI. Si la otra parte estuviese interesada en participar en la mediación OMPI, deberá firmar y enviar la solicitud al Centro de la OMPI constituyendo dicho documento un acuerdo entre las partes de sometimiento a mediación.

En cualquier caso, resulta aconsejable que las partes lleven a cabo el ejercicio de identificación de problemas y soluciones en el momento de la redacción del contrato para determinar contractualmente el mecanismo de resolución de controversias más adecuado. Además, cualquiera de las partes (o ambas) pueden contactar con el Centro de la OMPI para obtener información sobre los distintos procedimientos y consejos sobre su adecuación a los contratos y a la naturaleza de los conflictos que puedan surgir de estos. Durante la fase de negociación y/o de redacción resulta más factible que las partes puedan alcanzar un acuerdo en torno a la cláusula de resolución de controversias que resulte más efectiva para las partes. Esta recomendación viene también amparada por las propias estadísticas del Centro de la OMPI, donde las controversias en materia tecnológica provienen en su gran mayoría del uso de una de las cláusulas de resolución de controversias que el Centro de la OMPI pone a disposición de las partes.²

Asimismo, ya sea en una fase de negociación y/o de redacción del contrato de software, ante el nacimiento de una controversia incipiente, o una vez surgida la disputa, el Centro de la OMPI puede ayudar a las partes a identificar el mecanismo específico que resulte más eficiente para la resolución de una controversia basándose en su experiencia en la gestión de procedimientos. De manera gratuita, a través de lo que se conoce como buenos oficios (o en inglés, *good offices*) el Centro de la OMPI puede aconsejar sobre el procedimiento más adecuado para que las partes intenten solucionar sus conflictos, ya sea mediante la negociación directa

² Más información respecto de las cláusulas: <http://bit.ly/2offA5w>.

entre las partes o valorando y ayudando a definir el mecanismo de resolución de controversias que mejor se adecue a las necesidades.³

En el Centro de la OMPI consideramos fundamental que las partes de un contrato de software puedan conocer y valorar qué mecanismos de solución de controversias tienen a su disposición para que una disputa se resuelva de la manera más eficiente posible.

El Centro de la OMPI como proveedor de servicios de resolución de controversias presta servicios para la gestión de procedimientos de mediación, arbitraje, arbitraje acelerado y procedimiento de decisión de experto (Mecanismos ADR del Centro de la OMPI).

4. Los Mecanismos ADR del Centro de la OMPI

4.1. La mediación como mecanismo de resolución de controversias

La mediación constituye un procedimiento de resolución de controversias de carácter consensual (las dos partes están de acuerdo en acudir a la mediación) que no culmina en una decisión impuesta de manera obligatoria a las partes. Las partes cuentan con la figura del mediador (un tercero experto en la materia y neutral respecto de las partes) para guiar la cooperación entre las partes, evaluar la controversia y facilitar que las partes alcancen acuerdo. Además, el carácter confidencial de la mediación permite a las partes discutir con franqueza posibles soluciones a una controversia, sin que las propuestas u ofertas de solución tengan impacto fuera del procedimiento de mediación.

En la mediación, el resultado viene determinado por la voluntad de las partes y la experiencia del mediador. La mediación permite a las partes la resolución de la controversia atendiendo principalmente a los intereses comerciales respectivos, teniendo en mente las repercusiones que una controversia mal gestionada puede tener en su relación. Así, la mediación puede resultar en un acuerdo entre las partes que tenga naturaleza contractual y que ponga fin al conflicto manteniendo con vida

³ Más información respecto de la práctica de buenos oficios del Centro de la OMPI: <http://bit.ly/2mBHBik>.

la relación entre las partes. Conforme a las estadísticas del Centro de la OMPI en relación con los procedimientos de mediación, el 70% de las controversias que pasan por una mediación culminan en un acuerdo entre las partes.

Reproducimos a continuación la cláusula modelo del Centro de la OMPI para incluir en contratos en los que las partes acuerden someter sus controversias futuras a mediación:

Toda controversia, diferencia o reclamación que surja del presente contrato y de toda enmienda al mismo o relativa al presente contrato, incluyendo en particular, su formación, validez, obligatoriedad, interpretación, ejecución, incumplimiento o terminación, así como las reclamaciones extracontractuales, serán sometidas a mediación de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. La mediación tendrá lugar en [especificar el lugar]. El idioma que se utilizará en la mediación será [especificar el idioma].

4.2. Las ventajas de la inclusión de la mediación como mecanismo de resolución de controversias en cláusulas escalonadas

La mediación puede combinarse con otro tipo de procedimientos para la solución de controversias, ya sean mecanismos alternativos como el arbitraje o procedimientos tradicionales como la litigación ante tribunales. La utilización de cláusulas escalonadas en las que se combine la mediación con otro tipo de procedimientos plantea numerosas ventajas para las partes contratantes. En este sentido, las partes pueden acordar acudir a la mediación como primer mecanismo de solución de controversias seguido en ausencia de solución de arbitraje o de tribunales judiciales.

La mediación tiene un coste mucho menor que la litigación en tribunales o que el arbitraje, por lo que resulta en un mecanismo especialmente útil para un primer intento de solución del conflicto. A través de la mediación, las partes pueden alcanzar un acuerdo sobre la controversia o, incluso, formalizar una nueva base contractual que gobierne la relación entre las partes. Asimismo, la mediación permite identificar y establecer las posturas de las partes definiendo los intereses

comunes y contrapuestos, así como las estrategias con las que continuar en aras de la solución de la controversia.

En el caso de que el acuerdo no resulte posible en vía de mediación, en aquellos supuestos en los que se utilice una cláusula escalonada, siempre quedará la posibilidad de acudir al segundo mecanismo para la solución de controversias (ya sea el arbitraje o la litigación ante los tribunales judiciales). Este tipo de cláusulas contractuales combina la naturaleza consensual de la mediación (lo que permite mantener una buena relación entre las partes teniendo un menor coste tanto de tiempo como monetario) con la fuerza vinculante del arbitraje o de los tribunales judiciales en el supuesto de que las partes no hubieran sido capaces de resolver la controversia en la fase de mediación.

Reproducimos a continuación la cláusula modelo del Centro de la OMPI para la mediación seguida de arbitraje o arbitraje acelerado:

Toda controversia, diferencia o reclamación que surja del presente contrato y de toda enmienda al mismo o relativa al presente contrato, incluyendo en particular, su formación, validez, obligatoriedad, interpretación, ejecución, incumplimiento o terminación, así como las reclamaciones extracontractuales, serán sometidas a mediación de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. La mediación tendrá lugar en [especificar el lugar]. El idioma que se utilizará en la mediación será [especificar el idioma].

Si la controversia, diferencia o reclamación no ha sido solucionada en la mediación, o en la medida en que no haya sido solucionada en el plazo de [60] [90] días contados desde el comienzo de la mediación, ésta será sometida a arbitraje, mediante la presentación de una solicitud de arbitraje por una de las partes, para su solución definitiva de conformidad con el Reglamento de Arbitraje [Acelerado] de la OMPI. No obstante, si antes de la expiración de ese plazo de [60] [90] días, una de las partes se abstiene de participar o deja de participar en la mediación, se someterá la controversia, la diferencia o la reclamación a arbitraje mediante la presentación de una solicitud de arbitraje por la otra parte para su solución definitiva de conformidad con el Reglamento de Arbitraje

[Acelerado] de la OMPI. [El Tribunal Arbitral estará compuesto por [un árbitro único] [tres árbitros].]⁴ El arbitraje tendrá lugar en [especificar el lugar]. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será [especificar el idioma]. La controversia, diferencia o reclamación sometida a arbitraje se resolverá de conformidad con el derecho de [especificar la jurisdicción].

4.3. El arbitraje y el arbitraje acelerado como mecanismos de resolución de controversias

En el arbitraje las dos partes están de acuerdo en acudir a este mecanismo para la solución de las controversias culminando el arbitraje en un laudo de carácter vinculante para las partes (sin perjuicio de que también existe la posibilidad de que las partes alcancen un acuerdo e incluso que se solicite al árbitro la emisión de un laudo aceptado en el que se incorpore el acuerdo de las partes).

Uno de los principales beneficios que plantea el arbitraje es que el laudo es vinculante para las partes y ejecutable internacionalmente como consecuencia de la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, Nueva York, 1958 (Convenio de Nueva York), del cual, a fecha de 2018, 159 estados son parte. El laudo es obligatorio para las partes, definitivo (la posibilidad de recurso es limitada), y cuenta con la misma fuerza ejecutiva que una sentencia judicial.

En contraposición con la litigación ante los tribunales, el arbitraje dota a las partes de mayor flexibilidad lo que permite definir y adaptar el procedimiento a las necesidades de la controversia. Las partes pueden elegir árbitros que sean expertos no sólo en un área específica del derecho sino que tengan experiencia también en contratos tecnológicos o en la industria del software.

En el arbitraje, el derecho aplicable al proceso del arbitraje es la ley que rige el marco procedimental, por lo general la ley arbitral del lugar

⁴ El Reglamento de Arbitraje Acelerado de la OMPI provee que el tribunal arbitral estará compuesto por un solo árbitro.

elegido para el arbitraje (es decir, determinando el lugar del arbitraje las partes eligen el derecho arbitral)⁵. No es necesario que el derecho aplicable al proceso del arbitraje sea el mismo que el derecho aplicable al fondo. Además, con independencia del lugar del arbitraje, conforme al Reglamento de Arbitraje de la OMPI, el tribunal arbitral podrá consultar previamente con las partes la celebración de las audiencias en el lugar que considere apropiado. Es decir, la determinación del lugar del arbitraje en la cláusula conlleva que el laudo del tribunal arbitral se considere dictado en dicho lugar (ello con independencia de que las audiencias puedan llevarse a cabo en otro lugar).

Asimismo, si la celeridad en la resolución de la controversia resulta un factor esencial las partes, puede optar por acudir al arbitraje acelerado de la OMPI, donde se condensan las principales etapas del arbitraje, lo que permite concluir el proceso en un plazo menor de tiempo.

Reproducimos a continuación la cláusula modelo del Centro de la OMPI para incluir en contratos en los que las partes acuerden someter sus controversias futuras a arbitraje o arbitraje acelerado:

Toda controversia, diferencia o reclamación que surja del presente contrato y de toda enmienda al mismo o relativa al presente contrato, incluyendo en particular, su formación, validez, obligatoriedad, interpretación, ejecución, incumplimiento o terminación, así como las reclamaciones extracontractuales, serán sometidas a arbitraje para su solución definitiva de conformidad con el Reglamento de Arbitraje [Acelerado] de la OMPI. El tribunal arbitral estará compuesto por [un árbitro único] [tres árbitros].⁶ El arbitraje tendrá lugar en [especificar el lugar]. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será [especificar el idioma]. La controversia, diferencia o reclamación se resolverá de conformidad con el derecho de [especificar la jurisdicción].

⁵ Cabe destacar que desde julio de 2018 la Argentina cuenta con una Ley de Arbitraje Comercial Internacional N.º 27.449, en consonancia con los principios internacionales de esta práctica.

⁶ El Reglamento de Arbitraje Acelerado de la OMPI provee que el tribunal arbitral estará compuesto por un solo árbitro.

4.4. Estudio de caso de uso de los procedimientos ADR del Centro de la OMPI en materia de controversias de software por parte de un grupo empresarial

A continuación analizamos los datos respecto de la utilización los procedimientos ADR del Centro de la OMPI por parte de sociedades de un mismo tipo de empresas que operan en la industria del software.

Antecedentes:

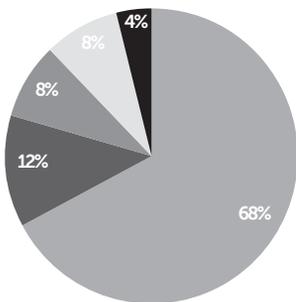
- El grupo de empresas ha iniciado **25 mediaciones** ante el Centro de la OMPI relativas a controversias en materia de software.

- El grupo empresarial incorpora en sus **términos y condiciones** una cláusula escalonada de **mediación seguida de arbitraje acelerado ante el Centro de la OMPI**. Ello implica que el primer mecanismo que las partes utilizaron para resolver su controversia es la mediación solo acudiendo al arbitraje acelerado en caso de ausencia de solución en la mediación.

- La matriz del grupo empresarial se encuentra ubicada en Estados Unidos de América, si bien desarrollan su actividad empresarial de manera internacional.

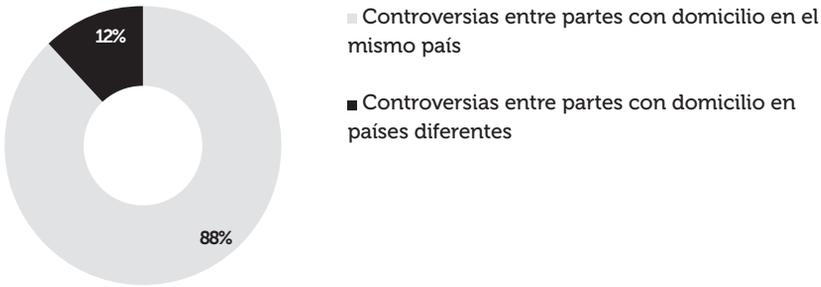
- De **25** solicitudes de **mediación** presentadas ante el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI, solo 3 casos llegaron a la fase de arbitraje acelerado.

Tipología de los contratos



- Contrato de mantenimiento de software
- Contratos de licencia de uso de software
- Contratos de licencia y mantenimiento de software
- Contratos de revendedores / distribuidores
- Contrato de mantenimiento y hosting

Ámbito territorial de las controversias



· El **57%** de los casos se resolvió con un **acuerdo** de las partes tras presentarse la solicitud de mediación. Sin perjuicio de lo cual, parece que pudo haber casos en los que las partes **alcanzaron un acuerdo fuera del procedimiento de mediación** en tanto que no se inició el procedimiento de arbitraje.

· Un **38%** de los acuerdos de las partes se concluyó luego de iniciada la mediación y **antes del nombramiento del mediador**.

· Solo en el **13%** de los casos terminados sin acuerdo de partes se inició el **arbitraje acelerado**.

· **3 meses** de duración media.

· Tiene un coste medio de **1.500** dólares, incluyendo tasas administrativas y honorarios del mediador (en los casos en los que se nombró al mediador).

5. Conclusiones

La contratación en materia de software puede contribuir en la mejora de la productividad (y causar un impacto importante en los procesos productivos y de prestación de servicios) de las empresas. Tanto los clientes como los proveedores de software deben ser conscientes de la importancia que tiene la adecuada redacción y negociación de este tipo de contratos, así como de las necesidades de la relación comercial que surge de estos.

En dichos procesos de redacción y negociación de los contratos, resulta fundamental el papel del abogado para identificar aquellos aspectos conflictivos que pudieran dar lugar a una controversia en el futuro y afec-

tar a la relación entre las partes. El abogado debe tratar de anticipar posibles conflictos para considerar el mecanismo de resolución de controversias que resulte más eficiente y que así quede reflejado en el contrato.

Como demuestra el estudio del caso mencionado anteriormente, la elección de una cláusula de resolución de controversias escalonada plantea numerosas ventajas para las partes de un contrato de software. En aquellos supuestos en los que las partes opten por la litigación en tribunales judiciales, la inclusión de una fase previa de mediación a través de una cláusula escalonada permite a las partes beneficiarse de la mediación (que tiene generalmente un menor coste) sin que se vea afectada la relación comercial entre las partes por el desgaste y/o agresividad de la litigación.

Asimismo, para maximizar los beneficios que ofrecen los mecanismos ADR del Centro de la OMPI, las partes pueden también combinar los diferentes procedimientos comenzando, por ejemplo, con una fase de mediación, a seguir en ausencia de solución por una fase de arbitraje. La combinación de la mediación con el arbitraje permite que si las partes no alcanzan un acuerdo en la fase de mediación (donde en estadísticas del Centro se alcanza un acuerdo en el 70% de los casos) puedan intentar alcanzarlo dentro del arbitraje (en la experiencia del Centro de la OMPI, aproximadamente el 40% de los procedimientos de arbitraje ha terminado con un acuerdo amistoso entre las partes) o si el acuerdo no es posible, el conflicto se resuelva de manera final mediante un laudo arbitral ejecutable internacionalmente.

Alrededor del 40% de los procedimientos presentados ante el Centro de la OMPI incluyó una cláusula escalonada que preveía la mediación de la OMPI seguida, en ausencia de una solución, por arbitraje acelerado o arbitraje de la OMPI.