

# Sistematización teórica, dogmática y normativa de la noción de acceso a la justicia para consumidores en relación con el uso los *Online Dispute Resolution* en el comercio electrónico\*

Theoretical, Dogmatic and Regulatory Systematization of the Notion of Access to Justice for Consumers in Relation to the Use of Online Dispute Resolution in Electronic Commerce

Betty Martínez-Cárdenas <sup>a\*\*</sup>

Universidad Autónoma de Chile, Chile

betty.martinez@uautonoma.cl

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6460-8953>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj72.stdn>

Recibido: 06 julio 2023

Aceptado: 12 septiembre 2023

Paloma Buendía <sup>\*\*\*</sup>

Universidad Autónoma de Chile, Chile

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3341-1701>

Nicolás Ojeda <sup>\*\*\*\*</sup>

Universidad Autónoma de Chile, Chile

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0629-8736>

## Resumen:

Los objetivos de este artículo son, primero, revisar los alcances teóricos y debates referidos al “acceso a la justicia” para plantear un concepto de derecho a la autocomposición del conflicto para los consumidores; y, segundo, sistematizar los estándares que dotan de contenido normativo al derecho fundamental al acceso a la justicia de los consumidores en el marco del derecho internacional privado y el derecho comparado en los reglamentos que establecen principios para el uso de Online Dispute Resolution (ODR), y en los cuerpos legislativos vigentes sobre la materia. Para ello, con la ayuda del método de derecho comparado, hemos analizado los instrumentos internacionales que tratan de estandarizar los principios que deberían regir estas plataformas para el comercio internacional y, en particular, para el comercio electrónico. El estudio concluye con algunas recomendaciones para la integración de estos principios en cualquier legislación nacional que considere hacerlo.

**Palabras clave:** Online Dispute Resolution (ODR), mediación extrajudicial, acceso a la justicia.

## Abstract:

This article has two aims: first, review the theoretical views and related debates related to “access to justice”, in order to propose a concept of right to self-composition of the conflict for consumers. Second, systematize the legal standards that provide the content to this fundamental right of access to justice in private international law and comparative law that can be found in norms and principles that inform the use of Online Dispute Resolution services, ODR, as well as applicable laws. For this, we use the comparative method to analyze international instruments that aim to standardize the principles which should govern these platforms in international commerce and, in particular, e-commerce. This study concludes with some recommendations for the integration of these principles in any legal system that considers their adoption.

**Keywords:** Online Dispute Resolution (ODR), out of court mediation, access to justice.

## Notas de autor

- \* Este es un trabajo resultado del proyecto de investigación denominado “Estudio y propuesta sobre la mediación online en derecho de consumo como forma de acceso a la justicia en Chile”, FONDECYT Iniciación n.° 11220494, en el que la autora principal tiene el rol de investigadora responsable.
- \*\* Abogada por la Universidad del Rosario, Colombia. Especialista y Maestra en Derecho de Seguros por la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Máster en Derecho Privado General (DEA por la Universidad París 2, Panthéon-Assas, Francia. Máster en Educación (Teaching & Learning por la Universidad de Bristol, Reino Unido y Doctor en Derecho de la Universidad París 2, Panthéon-Assas, Francia; profesora investigadora del Instituto de Investigación en Derecho de la Universidad Autónoma de Chile. Contacto: betty.martinez@uautonoma.cl; Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6460-8953>
- \*\*\* Graduada en Derecho por la Universidad de Murcia (España). Máster y actual Ph. D. student en Derechos Humanos, Democracia y Justicia Internacional (Institut de Drets Humans-Universidad de Valencia/Universidad Autónoma de Chile). Docente adjunta en Derecho Internacional Público (Universidad Autónoma de Chile, Instituto de Investigación en Derecho). Contacto: paloma.buendia.molina@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-3341-1701>
- \*\*\*\* LLM in International Legal Studies, University of Vienna. PhD in Law, Universidad de Edimburgo. Profesor investigador del Instituto de Investigación en Derecho de la Universidad Autónoma de Chile, Chile. Contacto: nicolas.ojeda@uautonoma.cl Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0629-8736>

<sup>a</sup> Autora de correspondencia: betty.martinez@uautonoma.cl

## Introducción

El futuro del comercio electrónico depende en gran medida de la evolución y desarrollo de mecanismos extrajudiciales destinados a la solución de conflictos que se adapten a los patrones o dinamismo de internet, conocidos como Online Dispute Resolution (en adelante ODR), que puedan brindar una seguridad y confianza a consumidores y comerciantes en igualdad de condiciones<sup>1</sup>.

Las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC), entre otras, son por supuesto un factor del desarrollo humano. En efecto, el avance vertiginoso de las tecnologías de la información y la comunicación, y su creciente ubicuidad entre la población han creado un entorno propicio para la expansión de las ventas de bienes y servicios por medio de diversos dispositivos que utilizan la internet: teléfono móvil, *tablets* y computadores u ordenadores, que pueden ser utilizados por una persona ubicada en cualquier parte del mundo para adquirir tales bienes o servicios de lugares ubicados fuera de las fronteras desde donde son pedidos.

Lo anterior ha llevado a preguntarse sobre los que en la actualidad debería entenderse por “lugar de cumplimiento” o de ejecución de un contrato electrónico internacional; o por “ubicación de la cosa” en el ciberespacio. Así como si seguirá siendo importante determinar la ley aplicable al contrato, o, más aún, cómo poder determinarla: ¿importa a estos efectos el país del servidor asociado al contrato?, ¿qué pasa si hay un servidor espejo?, ¿es adecuado el país o país desde el que se visitó la página web?<sup>2</sup> A la fecha, no existe una normativa internacional consensuada para la solución de controversias de carácter transfronterizo relativas al comercio electrónico entre empresas y consumidores propiamente tal<sup>3</sup>.

El derecho internacional por tanto deber hacer frente a esta serie de dificultades de carácter global que producen un gran impacto en este ámbito de derecho. Se hace evidente la problemática a la que se enfrentan los ODR actualmente al momento de resolver conflictos derivados del comercio digital y plantear con una visión más atrevida y posmoderna sobre algunas ideas del abordaje de las dificultades existentes. En el ODR, que es útil para solucionar controversias originadas, tanto en el mundo *offline*, como en el *online*, nacionales o internacionales, una parte sustancial de los actos procesales ha de realizarse en línea<sup>4</sup>.

El ODR es el resultado de la combinación de los MASC con las TIC<sup>5</sup>. Las TIC en el comercio electrónico emplean diferentes formulaciones en cuanto al concepto de ODR como medio para la celebración y el cumplimiento de un contrato o tan solo para la celebración de este<sup>6</sup>. En efecto, por un lado, encontramos el comercio electrónico directo, mientras que, en el otro, donde el pago y/o la entrega de la cosa o la prestación del servicio pueden tener lugar en el mundo real, fuera del ambiente electrónico, se encuentra el comercio electrónico indirecto. En el contexto del comercio electrónico, se tiende a estimar al ODR como una herramienta útil para fortalecer la seguridad jurídica.

Es por lo anterior que algunos autores consideran que los ODR contribuyen a aumentar la confianza en el comercio electrónico y, a su vez, el comercio electrónico, al favorecer el crecimiento de la economía digital<sup>7</sup>. En la actualidad, los litigantes solicitan asistencia de sofisticados agentes de *software* para intentar resolver sus desacuerdos, ODR tales como donotpay.com destinado a solucionar los desacuerdos relativos a las multas de estacionamiento, beneficios de desempleo e incluso procedimientos de desalojo; o los específicamente destinados a consumidores, como eConciliador.com, en el que es posible negociar el pago de deudas y resolver quejas<sup>8</sup>. Así, la experiencia de los ODR puede tener un impacto altamente positivo en el desarrollo de los países latinoamericanos. Sin embargo, también es aceptado que, si bien el comercio electrónico tiene grandes posibilidades de expansión en la región para que despliegue todo su potencial, aún se requiere fortalecer la seguridad jurídica en el ambiente virtual<sup>9</sup>.

En efecto, es posible que haya dudas sobre los principios básicos del diseño de sistemas de disputas en la resolución de disputas en línea, así como si en estas se cumplen los principios éticos y las normas de

práctica del debido proceso. Desafíos tales como garantizar la confidencialidad, equidad, responsabilidad, y la transparencia, especialmente cuando los resultados se generan algorítmicamente dentro de la “caja negra de la IA” es la cuestión que acompaña al imperativo de seguridad jurídica.

Algunos recomiendan actuar de inmediato monitoreando los sistemas de ODR para la detección de abusos y poder tener la oportunidad de ampliar el acceso a la justicia y la reparación justa en una escala que habrá sido inimaginable para los fundadores del campo ADR<sup>10</sup>. Otros proponen que una parte sustancial de los actos procesales sea realizada en línea, quedando la actividad procesal en el mundo real como algo de carácter excepcional<sup>11</sup>. Sin embargo, la mayor parte de las medidas transnacionales de ejecución se adoptan de hecho en el contexto de la autorregulación “voluntaria” por parte de varios intermediarios<sup>12</sup>. Las tres normas universales conocidas como accesibilidad global, ilegalidad global y fragmentación global están respaldadas por un *solid, rough, global consensus*<sup>13</sup>.

Por estas razones, algunos sostienen que el comercio electrónico no aporta nuevos conocimientos sobre el funcionamiento de las leyes tradicionales, como el caso del derecho contractual y, en cambio, agrega un nuevo cuerpo de leyes que rigen cuestiones de las transacciones comerciales electrónicas y no necesitan ser establecidos por tener características únicas<sup>14</sup>. Todo concepto empleado es el mismo que el tradicional pero la conducta real de las transacciones electrónicas es fundamentalmente diferente. Desde la perspectiva jurídica, los dos factores dominantes que podrían distinguir las consecuencias jurídicas son la determinación de la hora y lugar del envío y recepción de la comunicación (correo electrónico). La confusión emerge cuando existen dos conjuntos de normas internacionales y las leyes comerciales nacionales, una fuera de línea y otra para en línea, aplicables a una misma hipótesis de hecho<sup>15</sup>. Es normal dudar de la practicidad de tal enfoque, por el miedo a generar conjuntos de leyes diferentes, pero esto no debiera ser un obstáculo para modernizar las leyes existentes, sino adaptarse a las diversas tecnologías en transacciones comerciales electrónicas<sup>16</sup>.

Nosotros nos alineamos a esta última tendencia. Sostenemos que la seguridad jurídica en el uso de los ODR no es posible alcanzarla sin un consenso internacional sobre las reglas o, al menos, los principios que orienten la utilización de los ODR en la práctica del *e-commerce* y que tal consenso puede lograrse de la adaptación de los instrumentos existentes en derecho internacional privado para esta práctica. Para tratar de demostrarlo, en este estudio emplearemos el método del derecho comparado sobre, primero, las normas que garantizan el acceso a la justicia de los consumidores en Chile, Colombia, España y Estados Unidos; y, segundo, los principales instrumentos internacionales de *soft law* emitidos recientemente sobre la materia.

Así, trataremos de dar respuesta a esta pregunta en tres secciones. En la primera, haremos una revisión de los alcances teóricos y debates referidos al “acceso a la justicia”, para plantear un concepto de derecho a la autocomposición del conflicto para los consumidores. Luego, atendiendo a que existen actualmente instrumentos normativos que revisten el carácter de leyes modelo, recomendaciones, directrices, principios generales entre otros que sugieren que los procedimientos electrónicos de resolución de controversias sean fáciles de usar, rápidos, accesibles, equitativos, justos, oportunos, realmente efectivos, transparentes, de costes no tan elevados y que contemplen las diferencias socioculturales y económicas de las partes, entre otras, en la segunda parte de este artículo los sistematizaremos.

Finalmente, en la tercera parte, aproximaremos algunas reflexiones y recomendaciones sobre los retos de la inevitable intervención de los Estados a fin de poder dotar a estos mecanismos de un adecuado marco normativo y de todas las herramientas necesarias para lograr seguridad y confianza a la hora de desarrollar negocios en internet.

## Revisión de los alcances teóricos y debates referidos al “acceso a la justicia” para plantear un concepto de derecho a la autocomposición del conflicto para los consumidores

El concepto de acceso a la justicia, promovido en el marco del comercio electrónico, está anclado sobre la necesidad de dotar a los usuarios de las plataformas electrónicas de las herramientas precisas para resolver por sí mismos los conflictos que surjan de un modo rápido, eficaz, sencillo, flexible, rápido y económico.

En los últimos años hemos asistido a la emergencia de proveedores de servicios ODR creados y desarrollados por iniciativa privada como pública<sup>17</sup>, entre los que destacan Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en Línea<sup>18</sup> de la Comisión Europea ofreciendo a los consumidores de la UE, o de Noruega, Islandia y Liechtenstein<sup>19</sup>, solución de conflictos relacionados con la adquisición en línea de productos y servicios sin necesidad de acudir a tribunales<sup>20</sup>.

Sin embargo, en nuestro estudio, pudimos advertir que existen grandes diferencias entre la naturaleza y el régimen del acceso a la justicia *online* para consumidores y el derecho fundamental de acceso a la justicia que se ha promovido por la legislación interna de los países que participaron en la comparación. En efecto, en la gran mayoría de las plataformas ODR, el acceso a la justicia se asemeja a la técnica de solución de conflictos deducida de los *mini-trials*. Estos consisten en una práctica proveniente no de la experiencia judicial, sino de un proceso de negociación estructurado entre iguales corporativos. Es mediante la presencia de altos ejecutivos que el *mini-trial* cobra un protagonismo diferente de un procedimiento extrajudicial, siendo una disputa legal y un problema que se dirime distinto que, en la corte, ya que se trata de un problema centrado en el proveedor del bien o servicio, esto es, *businessman-centered*<sup>21</sup>.

Por tanto, los ODR se asemejan a los *mini-trials* en que otorgan un doble enfoque de la solución del conflicto. Así, por un lado, el legal y, por otro, el corporativo. Ambos sistemas dotan a los *managers* de la oportunidad de utilizar sus habilidades desarrolladoras de negocio, asunción de riesgos en la negociación, entre otras habilidades, para resolver las disputas. Es por esto que se les reconoce crear cierta confianza en quienes hacen uso de esto, en particular, por la brevedad para llegar a una solución y al hecho de que está arriba al margen del “circo” que conllevaría un proceso judicial<sup>22</sup>: *lawyerly hairsplitting, namecalling, and pettifoggging*<sup>23</sup>.

Sin embargo, son también objetivos perseguibles por parte del derecho fundamental de acceso a la justicia para los consumidores el que estos sistemas puedan garantizar un estándar determinado por una sólida infraestructura, el derecho de representación, la neutralidad del tercero mediador, la confidencialidad del procedimiento, la reconvencción por parte de los consumidores, etapas del procedimiento, la brecha digital y diferencias culturales y lingüísticas, entre otras.

Así, por ejemplo, la ausencia de una infraestructura sólida implica una dificultad en el diseño e implementación de un sistema que sea capaz de recibir y dar trámite a miles de reclamaciones al año, que posiblemente van en aumento. Ejemplos de infraestructura sólida, por el contrario, los encontramos en proveedores de ODR que ofrecen servidores en India. Podemos resumir dicha solidez en que la plataforma cuente con acceso al material probatorio, una *virtual hearing room*, y que el servicio pueda ser integrado a través de otras aplicaciones como *WhatsApp*, *Cloud Access*, *Dashboard*, entre otros<sup>24</sup>.

Además, la necesidad imperante de alcanzar una interoperabilidad y diálogo entre la multitud de sistemas existentes nos conduce a resaltar la necesidad de que la plataforma garantice la imparcialidad por medio de dos formas: la confidencialidad en el procedimiento y la neutralidad del tercero que participará como mediador. A su vez, la plataforma debe ser suficiente para clarificar las etapas dentro del procedimiento, así como brindar certeza en las comunicaciones dentro del proceso, considerando las diferencias culturales y lingüísticas. La

reducción de costos en el proceso es también deseable, en especial, para contribuir a la disminución de la brecha digital.

Ahora bien, es ya aceptado por casi la totalidad de la doctrina que la ausencia de un marco normativo en cuanto a la ejecución de acuerdos transfronterizos, logrados a través de medios electrónicos, ha hecho difícil el cumplimiento de estas garantías del debido proceso en las plataformas ODR. En efecto, este es el reto más importante que enfrenta este sistema de resolución de conflictos en línea. La flexibilidad de estos sistemas de resolución extrajudicial de conflictos permite adaptar el proceso a las circunstancias de cada caso y a lo convenido por las partes, pero la inexistencia de una normativa unificada genera incertidumbre jurídica respecto de temas relevantes como la confidencialidad, plazos de prescripción o la ejecución de acuerdos.

Dicha ausencia de reglamentación genera incertidumbre jurídica respecto de temas como la confidencialidad, plazos de prescripción, ejecutoriedad de acuerdos, entre otros, y ha dado lugar a la idea de que no es necesario crear un marco jurídico, ya que, al hacerlo, las normas jurídicas restringirían y socavarían estos procesos de forma indebida<sup>25</sup>. Con respecto al papel que desempeñan los Estados y las primeras dudas planteadas sobre qué función tendrían, proceden de grupos de consumidores<sup>26</sup> y de la búsqueda de un equilibrio entre flexibilidad del proceso y su regulación, considerándolas el gran reto.

Es innegable que diversos organismos internacionales han hecho relevantes esfuerzos por elaborar principios generales y criterios uniformes que permitan el establecimiento de estándares de conducta y procesos atendiendo a los ODR, intentando neutralizar la falta de normativa internacional y la incertidumbre que genera y aumentar la confianza en el comercio electrónico en definitiva sugieren las fuentes de *soft law* analizadas que sean accesibles, justos, equitativos, efectivos, de reducido coste, transparentes, accesibles, rápidos y con alta sensibilidad a las diferencias culturales, sociales, económicas y lingüísticas<sup>27</sup>.

En la próxima sección, sistematizaremos los principales instrumentos de *soft law* existentes relativos a los ODR.

## **Sistematización instrumentos internacionales relativos a la estandarización de los principios para la operación de las plataformas ODR**

En esta sección, analizaremos los estándares que dotan de contenido normativo al derecho fundamental de acceso a la justicia de los consumidores en el marco del derecho internacional privado y el derecho comparado en los reglamentos que establecen principios estandarizados para el uso de los ODR en los cuerpos legislativos vigentes sobre la materia. Es sabido que organismos internacionales han elaborado principios generales<sup>28</sup> y criterios uniformes<sup>29</sup> que unifican estándares de conducta y procesos en relación con los ODR a fin de finalizar con la incertidumbre que la ausencia de una regulación genera<sup>30</sup>. Propuestas como aumentar la confianza en el comercio electrónico darían solución a esta problemática de incertidumbre normativa<sup>31</sup>.

Como mencionamos, y atendiendo a los instrumentos señalados de *soft law*, elemento sobre el que no se pronuncian es acerca de la ejecución del resultado. Cuando se refieren a ODR en los cuerpos legislativos estudiados, hacen referencia a estos mecanismos extrajudiciales pudiendo incluir la negociación, la mediación, conciliación y el arbitraje, así como formas mixtas. Atendiendo a las organizaciones de consumidores estos abogan por el uso de estos métodos de resolución de conflictos considerándola una opción más efectiva para proteger sus derechos y hacer valer estos de una forma más rápida y eficaz.

### **UNCITRAL Technical Notes on ODR**

Tras la creación del grupo de trabajo en 2010, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/UNCITRAL) ha venido desarrollando una serie de trabajos con el fin de lograr

elaborar un instrumento jurídico internacional para favorecer el incremento de proveedores de servicios ODR en todo el mundo, que dieran respuesta y solución a controversias entre empresa y consumidores, entre otros<sup>32</sup>.

Los primeros resultados se reportaron en la CNUDMI “Guía para la incorporación al derecho interno y utilización de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional” de 2000. En esta guía, se puede observar una flexibilidad en materia de regulación de ODR, que alerta sobre la innecesaria regulación interna de las plataformas, basada en el argumento según el cual cualquier tipo de marco regulatorio restringiría y socavaría indebidamente los procesos de resolución en línea<sup>33</sup>.

Posteriormente, la CNUDMI publicó el “Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) sobre la labor realizada en su 33 periodo de sesiones, Nueva York, 29 de febrero a 4 de marzo de 2016, A/CN.9/868”, 2016, derivado de los trabajos de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) y su relación con ODR. El punto más controversial de la labor del grupo de trabajo para esta etapa fue el de lograr determinar las etapas del proceso ODR. Para esto, el grupo diferenció tres etapas: negociación, arreglo facilitado y arbitraje. La etapa final del proceso generó relevantes disputas debido a las dificultades inherentes que conllevaba un arbitraje en línea debido a las diferencias legales de cada país<sup>34</sup>.

Sin embargo, en dicho acuerdo<sup>35</sup>, se llegó a la conclusión de que en caso de que las partes no llegaran a un convenio en la segunda etapa denominada arreglo facilitado, el proveedor podría ofrecer a las partes otras opciones procesales, tales como el arbitraje. Ahora bien, con el fin de mantener la idea de no intervención en la reglamentación interna, el Acuerdo de 2016 finaliza con disposiciones relativas al proceso en las que propone que este instrumento tenga fines meramente descriptivos e informativos para los usuarios<sup>36</sup>.

De este resultado, obtenido en 2016, se siguió discutiendo en el Grupo de Trabajo de la CNUDMI sobre la incertidumbre jurídica e inconsistencias que derivaron de la necesidad de armonizar la operatividad de mecanismos ODR en todo el mundo. Así, se dio paso a un cuadragésimo periodo de sesiones<sup>37</sup> en el que se aprobaron las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea*<sup>38</sup>. Las notas, siguiendo la idea primigenia que dio origen a estos trabajos, son un *documento descriptivo y no vinculante*, que permite la resolución de conflictos transfronterizos de poca cuantía, derivados de compraventa o servicios en línea de forma sencilla, rápida, flexible y segura.

Las notas técnicas se presentan en tres secciones. La primera, se refieren a los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, rendición de cuentas y transparencia. La segunda, está destinada al establecimiento de los principios de equidad, respeto de las garantías procesales, transparencia y rendición de cuentas de forma reiterada y, por último, consideran la especialización y el consentimiento, pero no como principios. Frente al tercero neutral no se exige que este tenga título de abogado, debiendo reconsiderarse esta disposición, teniendo en cuenta la garantía y respeto al principio del debido proceso y verificar que el acuerdo al que lleguen las partes convenga el orden público o se haga fraudulentamente.

En conclusión, las Notas técnicas de la CNUDMI son un documento que podría considerarse válido y útil para garantizar el acceso a la justicia *online* de los consumidores ya que establece los *objetivos, alcance, principios, etapas, idioma*, sujetos que la deberían tener en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en línea que se desarrollen y diseñen a nivel internacional, que deberían servir de guía para países en todo el mundo, buscando la sistematización y unificación de estos mecanismos globalmente. Sin embargo, las notas todavía no pueden asegurar la ejecutoriedad del acuerdo, por lo que todavía será necesario acudir a la vía jurisdiccional para esto, con todas las implicaciones que se quería ahorrar por medio de este procedimiento en línea de solución de conflictos.

## Convención sobre Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras (Convención de Nueva York, 1958)<sup>39</sup> y la Convención de las Naciones Unidas sobre Acuerdos de Transacción Internacionales resultantes de la Mediación

La Convención sobre Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras —Convención de Nueva York de 1958—<sup>40</sup> y la Convención de las Naciones Unidas sobre Acuerdos de Transacción Internacionales resultantes de la Mediación —Convención de Singapur de 2018—<sup>41</sup>, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 1999) y la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (CNUCYD/CNUCD/UNCTAD, 1985) son instrumentos que han constituido la guía para la construcción interna sobre resolución de conflictos en las legislaciones internas de numerosos países.

En el ámbito del arbitraje internacional, durante muchos años, las legislaciones de los diferentes Estados identificaron sentencia judicial con laudo arbitral y exigieron los mismos requisitos de forma y fondo para ambas resoluciones en su reconocimiento y ejecución<sup>42</sup>. La primera dificultad con la que nos encontramos a lo largo de la historia es con respecto a la ejecución de los laudos arbitrales y poder determinar de forma precisa cuando nos encontrábamos ante un laudo extranjero<sup>43</sup>. Cada país tenía criterios distintos como domicilio, lugar del arbitraje, nacionalidad de las partes, entre otros, lo que hacía que se produjera una incertidumbre no consensuada generando un gran caos en la ejecutoriedad de estos. Es a raíz de los problemas mencionados que la Cámara de Comercio Internacional de París en 1953 insta a las Naciones Unidas el abordaje de dichas incertidumbres. Así las cosas, las Naciones Unidas a fin de proceder a abordar el tema nombra un Comité *ad hoc*, emitiendo un proyecto de tratado, revisado en una conferencia internacional convocada a tal efecto, desarrollada entre el 20 de mayo y 10 de junio de 1958 en Nueva York, donde participaron 45 países y la que, finalmente, fue aprobada<sup>44</sup>. La Convención de Nueva York de 1958 tuvo como principal objetivo el establecer reglas claras y simples en torno a la problemática del arbitraje internacional, destacando la eliminación del “doble *exequatur*”, estableciendo causales taxativas de denegación de los laudos arbitrales, indicando el procedimiento para compeler el arbitraje y determinando qué países miembros se encuentran obligados a regular el procedimiento de reconocimiento y ejecución de laudos extranjeros al menos del mismo modo como esta normado para los laudos domésticos<sup>45</sup>. En resumen, la falta de un marco jurídico armonizado que reconociera la eficacia extraterritorial de los acuerdos de mediación y la necesidad de obtener aprobación o formalidades adicionales para su ejecución dificultaban el desarrollo pleno de la mediación comercial internacional. Por esto, y bajo las circunstancias descritas, se hizo patente la necesidad de un instrumento que facilitara la ejecución de acuerdos de mediación con la finalidad de superar el obstáculo de la presente convención y es, en este contexto, que surge la Convención de las Naciones Unidas sobre los acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación —aprobada el 20 de diciembre de 2018—, más conocida como la Convención de Singapur sobre mediación<sup>46</sup>. La génesis y origen de la convención de sitúa en 2014, tiene su inicio en la propuesta presentada por el Gobierno de los Estados Unidos a la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, y, en concreto, el Grupo de Trabajo II elaborará una Convención de carácter multilateral sobre la ejecutoriedad de los acuerdos internacionales de transacción comercial concertados por la vía de la conciliación comercial y análoga a la Convención de Nueva York 1958<sup>47</sup>. La Comisión decidió que el Grupo de Trabajo examinara la ejecución de los acuerdos resultantes de la mediación y le informara sobre la posibilidad de emprender una labor en ese ámbito. Después de recibir el informe del Grupo de Trabajo en 2015, la Comisión acordó iniciar las labores correspondientes. El Grupo de Trabajo II llevó a cabo seis periodos de sesiones<sup>48</sup>, y, en el último periodo, en febrero de 2018, aprobaron los borradores finales de la convención sobre los acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación y una modificación de la Ley Modelo sobre conciliación comercial internacional,

ambos desarrollados simultáneamente. La convención fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 2018 y entro# en vigor el 12 de septiembre de 2020. En la actualidad, son 55 los países firmantes, destacan Estados Unidos, China e India y con 8 Estados parte, que son: Arabia Saudita, Bielorrusia, Ecuador, Fiji, Honduras, Qatar, Singapur y Turquía, como grandes ausentes, los Estados miembros de la UE, y la propia UE. Finalmente, y con el objetivo de impulsar firmemente la promoción de la mediación, esta Convención proporciona un marco jurídico armonizado en materia de ejecución de acuerdos que resultan de mecanismos de resolución de conflictos.

En conclusión, este instrumento promueve la solución en línea de los conflictos siempre y cuando este sea vinculante<sup>49</sup>. Sin embargo, el mismo instrumento incluye la necesidad de acudir a la vía jurisdiccional para garantizar la ejecutoriedad de la mediación. Ahora bien, si las ODR partieron de la base de ser efectivas porque, precisamente, lo que se quiere evitar con estas es acudir a la vía jurisdiccional, la necesidad de hacerlo genera una mayor incertidumbre real.

## **Las directrices o recomendaciones de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)**

Con respecto a la génesis de la OCDE<sup>50</sup>, es una realidad que el comercio electrónico ha ido evolucionando aproximadamente desde 1999. El primer antecedente fue la iniciativa de la Cámara de Comercio Internacional de 1987, mediante la elaboración del proyecto UNCID<sup>51</sup> (transmisión de mensajes electrónicos), elaborada como una herramienta para facilitar el intercambio de mensajes cuando los intermediarios tuvieran su domicilio principal en diferente país. Dicho antecedente fue la base para que en años posteriores se formularan otros instrumentos de la misma naturaleza, pero con una mayor especificidad. Es entre estos donde se halla la OCDE y las recomendaciones que ha emitido sobre protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico<sup>52</sup>.

La OCDE es una organización internacional intergubernamental integrada por 38 países<sup>53</sup>, cuyo fin es mediante la cooperación internacional, proporcionar información precisa a los diferentes Estados sobre desarrollo, económica y política social. La intención armonizar estrategias y ayudar en el desarrollo y crecimiento económico de países miembros y no miembros que tengan intención de aceptar las recomendaciones provenientes de temas tratados en la organización. Creada en 1961, sus orígenes se remontan al finalizar la Segunda Guerra mundial en 1945, el estado devastado de Europa impedía una recuperación económica, motivo por el que Estados Unidos propone un programa de ayuda económica para la recuperación de los países europeos (Plan Marshall). Se funda por Estados Unidos la Administración de Cooperación Económica, con la finalidad de abordar el programa de ayuda y los países de Europa que aceptaron tal cooperación fundaron la OCDE, siendo el ente administrativo del programa de recuperación de ayuda económica. El programa fue todo un éxito, y la OCDE siguió su curso después de su culminación transformándose en 1961, en la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, y se incorporaron Canadá y Estados Unidos<sup>54</sup>.

Países con democracias pluralistas y dentro de economías de mercado comparten el compromiso de la OCDE. A su vez, la organización también va más allá de sus miembros ya que mantiene relaciones activas con aproximadamente 70 países no miembros, sociedades civiles y organizaciones no gubernamentales, aprovechando publicaciones, informaciones estadísticas, y directrices en materia de económica, comercio, educación, desarrollo tecnológico y política social<sup>55</sup>.

El Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico patrocinó el primer instrumento internacional que contendría la hoja de ruta para la protección del consumidor electrónico. El mencionado instrumento consta de una serie de principios o directrices aprobadas el día 9 de diciembre de 1999. La recomendación aborda limitaciones a conductas comerciales fraudulentas mediante políticas, leyes



y prácticas. El fin es implementar las directrices garantizando confianza entre el consumidor y los empresarios al momento de realizar las transacciones comerciales —OCDE, 2020—. De destacable importancia fueron también las directrices establecidas por las Naciones Unidas para la protección del consumidor<sup>56</sup>, siendo un conjunto de principios que las leyes en su desarrollo deben contener en materia de protección del consumidor estableciendo un sistema indemnizatorio para otorgar eficiencia y eficacia. Dichas directrices ayudan a los Estados miembros de las Naciones Unidas a formular y aplicar leyes, así también las normas y reglamentos nacionales y regionales de acuerdo con las circunstancias económicas, sociales y ambientales de cada país. Las directrices de protección al consumidor fueron aprobadas por la Asamblea General en Resolución n.º 39/248, de fecha 16 de abril de 1985 y ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en Resolución n.º 1999/7, de fecha 26 de julio de 1999, revisadas y aprobadas por la Asamblea General en resolución n.º 70/186, de fecha 22 de diciembre de 2015. A través de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, son promovidas las mencionadas directrices, incentivando así a los Estados miembros a crear conciencia sobre las numerosas formas para promover la protección del consumidor en la provisión de bienes y servicios públicos y privados.

## La Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en Línea de la Comisión Europea

Puesta en marcha el 15 de febrero de 2016, el objetivo fundamental de esta plataforma es la de ofrecer a los consumidores y las empresas de la Unión Europea o de Noruega, Islandia y Liechtenstein, una oferta de proveedores de plataformas de solución de conflictos relacionados con la adquisición en línea de productos y servicios sin necesidad de acudir a los tribunales<sup>57</sup>: La creación de esta plataforma se basa en el deber establecido en el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) de garantizar un alto nivel de protección a los consumidores de la Unión, para lo cual es necesario que “tengan acceso a formas sencillas, eficientes, rápidas y asequibles de resolver los litigios derivados de la compraventa de mercancías o la prestación de servicios en línea”.<sup>58</sup>

Esta plataforma busca abordar ciertos obstáculos existentes en el mercado único, detectados por la Comisión Europea ya en 2011, relacionados con los desafíos derivados de (en ese entonces) un mercado digital en etapas tempranas, particularmente la “falta de confianza en la posibilidad de obtener reparación en caso de problemas”.<sup>59</sup> En efecto, si bien en materia de consumo había un entusiasmo y entendimiento del potencial de las transacciones transfronterizas dentro del mercado único, existían dudas respecto de qué hacer frente a situaciones en que sus derechos como consumidores se vieran afectados, principalmente debido a las diferencias en la legislaciones de los diversos países, barreras lingüísticas, costos, y procedimientos foráneos y, por tanto, desconocidos.<sup>60</sup> Además, y tal como lo identificó la Comisión Europea, los procedimientos judiciales no constituían una solución práctica o eficiente en materia de consumo, debido a que las disputas judiciales de carácter comercial, civil y administrativa podían durar, en promedio, hasta casi tres años en algunos lugares (por ejemplo, 928 días en Italia, o 925 en Portugal; en contraste, en Bulgaria el promedio era 408 días), además de existir costos asociados, como abogados, que podían ser entre 100 y 700 euros por hora, dependiendo del país.<sup>61</sup> De igual modo, existían varias desigualdades entre los diversos países en relación con las opciones alternativas para la resolución de controversias, tanto en cuanto al número como a la calidad de ADRs disponibles<sup>62</sup>. Todo esto constituía “una barrera dentro del mercado interior que socava la confianza de los consumidores y los comerciantes”, tal como reconoce el párrafo 4 del Reglamento Europeo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo<sup>63</sup>. Ante esto, se establece esta plataforma, que ofrece una ‘ventanilla única’ a los consumidores y comerciantes para la resolución extrajudicial de litigios online, rellenando un formulario online disponible en todas las lenguas oficiales, transmitiendo luego el reclamo a una entidad de resolución alternativa competente y ofreciendo gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a la entidad correspondiente la tramitación del reclamo, sujeto al

monitoreo de la Comisión Europea<sup>64</sup>, abaratando y simplificando enormemente el proceso. En la actualidad, existen más de 387 organismos de resolución extrajudicial de conflictos registrados<sup>65</sup>.

### **Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Conflictos de los Estados Unidos (NCTDR por sus siglas en inglés)**

Este centro fue fundado por los creadores de las primeras plataformas ODR y actualmente proporciona una lista de proveedores de servicios ODR<sup>66</sup>. De acuerdo con la página web, este centro fue creado en 1998, en consideración a que, si bien internet sería un espacio altamente activo, creativo y, para algunos, lucrativo, no sería un lugar armonioso<sup>67</sup>. Por lo mismo, su misión es la de apoyar el desarrollo de aplicaciones de tecnologías de la información, recursos institucionales, y conocimiento teórico y aplicado para un mejor entendimiento y manejo de conflictos<sup>68</sup>. Poco después de su creación, eBay les encomendó la creación de un proyecto piloto para ver la posibilidad de realizar mediaciones *online* en disputas entre compradores y vendedores, proyecto que eventualmente se convirtió en algo permanente a partir de 2010, manejando más de 60 millones de disputas por año<sup>69</sup>. Experiencias como estas llevaron a nuevos esfuerzos para desarrollar herramientas *online* que permitiesen resolver disputas *offline*<sup>70</sup>; además, desde 2001, es el portal principal en el marco de ODR, donde se encuentra un listado de entidades que proveen servicios ODR<sup>71</sup>. Este centro también ha contribuido a desarrollar estándares éticos para dichas entidades, en particular, los NCTDR-ICODR ODR Standards<sup>72</sup>.

Entre las plataformas que aparecen en esta lista, y que han tenido buenos resultados, se encuentran el Centro de Resoluciones de eBay, SquareTrade, Smartsettle e eJust, entre otras. <http://smartsettle.com> y <https://ejust.law/en/>.

### **Reflexiones y recomendaciones conclusivas para eventuales futuras reglamentaciones nacionales de los ODR**

Los instrumentos de derecho internacional aquí analizados coinciden en la importancia de dotar a los consumidores de mecanismos estándar para la solución de conflictos de manera voluntaria y lo más efectiva posible, esto es, evitarles los problemas que se plantean por la falta de los medios para hacer frente a demandas de esta índole que les llevaría a tener que atender juicios que tienden a ser lentos, dilatados, excesivamente burocráticos y económicamente inasumibles<sup>73</sup>. Sin embargo, dado a que en cada país existen diferentes políticas y leyes, en materia de comercio electrónico, se mantiene la preocupación de determinar el tribunal competente y que legislación será aplicable a un conflicto transnacional, así como en materia de ejecución de sentencias dictadas por el juez/a de un Estado que habrán de ejecutarse en otro país<sup>74</sup>. Los instrumentos hasta ahora existentes tratan de dotar a las partes de algunas soluciones para estos problemas. Sin embargo, la efectividad de estos instrumentos depende, en gran medida, también de la voluntad de las partes, por lo que no pueden disuadir del todo a tales partes de acudir a estos órganos jurisdiccionales de resolución de sus controversias. Por tanto, los ODR no están llamados a reemplazar completamente la jurisdicción ordinaria en materia de acceso a la justicia para consumidores, sino a ser un mecanismo complementario en la medida en que su uso no implique una dilatación al derecho fundamental de acceso a la justicia de los consumidores de transacciones internacionales que realicen vía internet.

## Bibliografía

- Alexander Peukert, *Transnational Intellectual Property Governance on the Internet. The Law of Global Digitality*, 10 Forthcoming 1-29 (2020).
- David López, *La Resolución Extrajudicial de Litigios en Materia de Comercio Electrónico: la loable labor de los sistemas de autorregulación*, (10) Anuario de Justicia Alternativa 84 (2010).
- David Post, G., *In search of Jefferson's moose: notes on the state of cyberspace* 136-137 (Oxford University Press, 2009).
- Douglas A. Henderson, *Avoiding Litigation with the Mini-Trial: The Corporate Bottom Line As Dispute Resolution Technique*, 46 South Carolina Law REV. 237 (1995).
- Esther Vilalta, *Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional*, 10 Revista de Internet, Derecho y Política 16-17 (2010).
- Ethan Katsh, Janet Rifkin & Anan Gaitenby, *E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law*, 15 (3) Ohio State Journal of Dispute Resolution 705 (2000).
- Grahl-Peter Callies & Peer Zumbansen, *Rough consensus and running code. A theory of transnational private law*, 56 (1) Annuaire Français de Droit International 135-136 (2010).
- Henry P. De Vires, *International Commercial Arbitration: A contractual substitute for National Courts*, Vol. 57 n.º 1. Tulane Law Review, Tulane University 56 ss. (1982).
- Ingrid Revilla Madrid, *Aportes de la organización para la cooperación y el desarrollo económico en la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico*, 12 (3) Frónesis 121-139 (2005).
- Jan Paulsson, *Arbitration Unbound: Award detached from the law of its Country of origin*, Vol. 30 The International and Comparative Law Quarterly 373 (1981).
- Jethro K. Lieberman & James F. Henry, *Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement*, 53 U. CHI. L. REV. 424, 427-28 (1986).
- Joanna Page y Laurel Bonnyman, *ADR and ODR-achieving better dispute resolution for consumers in the EU*. 17 ERA Forum 145-160 (2016)
- Kananke Liyanage, *The regulation of Online Dispute Resolution: Effectiveness of Online Consumer Protection Guidelines*, 17 (2) Deakin Law Review 252 (2012).
- Khory McCormick & Sharon SM., Ong, *Through the Looking Glass: An Insider's Perspective into the Making of the Singapore Convention on Mediation*, 31 Singapore Academy of Law Journal 520-546 (2019). [https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/conventions/international\\_settlement\\_agreements/travaux](https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/conventions/international_settlement_agreements/travaux)
- Leah Wing et al., *Designing Ethical Online Dispute Resolution Systems: The Rise of the Fourth Party*, 37 (1) Negotiation Journal 49-64 (2021).
- Leonard Quigley, *Accession by the United States to the United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards*, 70 Yale Lj 1049 (1960).
- María Chéliz, *La Convención de Singapur y los acuerdos de mediación comercial internacional*, 7 (41) Revista electrónica de estudios internacionales (REEI) 3-4 (2021).
- María Mercedes Albornoz, *La falta de confianza en el comercio electrónico* en M. V. Aguilar & M. A. Munive Páez (coords.), *Memorias del XXXV Seminario Anual de la Academia Mexicana de Derecho Internacional Privado y Comparado en homenaje a la Escuela Libre de Derecho por su primer centenario* 363-386 (Escuela Libre de Derecho y AMEDIP, 2013).
- María Mercedes Albornoz, *La tendencia a favorecer el desarrollo del arbitraje comercial internacional mediante el debilitamiento de las normas internacionalmente imperativas*, 47 (139) Boletín Mexicano de Derecho Comparado 13-38 (2014).
- Mauro Rubino-Sammartano, *International and Foreign Arbitration*, 5 (3) Journal of international Arbitration 85 ss. (1988).
- Nuria González Martín & María Mercedes Albornoz, *Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y Desarrollo*, 12 Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías 1-21 (2014).
- Thomas Schultz, *An Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations about the Future of ODR*, 29 Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the Fourth Party (2003).

Wang Faye Fangfei, *Internet jurisdiction and choice of law: legal practices in the EU, US and China* 251 (Cambridge University Press, 2010).

Wendolyne Nava González, *Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado*. 13 Anuario Colombiano de Derecho Internacional (ACDI) 187-208 (2020).

William Ashworthiliam, *Breve historia de la economía internacional desde 1850*, 4 (1978).

## **Normativa internacional**

CNCDEU, “Ley Uniforme de Operaciones Electrónicas de los Estados Unidos de América propuesta por la Conferencia Nacional de Comisionados de Derecho Estatal Uniforme” (1999).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), “Recomendación del Consejo de la OCDE Relativa a los Lineamientos para la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico” (1999).

CNUCYD, “Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003”, UNCTAD/SDTE/ECB/2003 (2003).

CNUDMI, “Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional con la Guía para su incorporación al derecho interno y utilización”, Naciones Unidas, Nueva York (2002).

CNUDMI, “Recomendación relativa a la interpretación del párrafo 2 del artículo II y el párrafo 1 del artículo VII de la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras”, Resolución 61/33, de la Asamblea General, 4 de diciembre, A/RES/61/33 (2006).

CNUDMI, “Ley modelo sobre utilización de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales (2005)”, Naciones Unidas, Nueva York (2007).

CNUDMI, “Posible labor futura en materia de comercio electrónico: Propuesta de los Estados Unidos sobre la solución de controversias por vía informática” (29 de junio a 17 de julio, 2010) A/ CN.9/706 (2010).

CNUDMI, “Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto periodo de sesiones”, Naciones Unidas, Nueva York (A/65/17) (2011).

CNUDMI, “Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) sobre labor realizada en su 33 periodo de sesiones (Nueva York, 29 de febrero a 4 de marzo de 2016)”, 2016, A/CN.9/868 (2016).

CNUDMI, “Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea”, Naciones Unidas, Nueva York, (A/65/17) (2017).

CNUDMI, “Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales resultantes de la Mediación”, Naciones Unidas, Nueva York (A/73/496) (2018).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Economía digital para el cambio estructural y la igualdad marzo de 2013). [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/49395/economia\\_digital\\_para\\_cambio\\_estr\\_y\\_igualdad.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/49395/economia_digital_para_cambio_estr_y_igualdad.pdf)

Comisión Europea, Commission Staff Working Paper Impact Assessment, SEC(2011)1408 (29 de noviembre de 2011).

Comisión Europea, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones (2011), Acta del mercado Único - Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza- “Juntos por un nuevo crecimiento”, COM 2011 206 final (13 de abril de 2011).

Reglamento (UE) No 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (2013).

## Notas

- 1 N. González Martín & M. M. Albornoz, *Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y Desarrollo*, 12 Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías 1-21 (2014).
- 2 *Id.*
- 3 W. Nava González, *Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado*, 13 Anuario Colombiano de Derecho Internacional (ACDI) 5 (2020).
- 4 N. González Martín & M. M. Albornoz, *supra* nota 1.
- 5 *Id.*
- 6 M. M. Albornoz, págs. 365-366 (2013a); y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), *Economía digital para el cambio estructural y la igualdad* (marzo de 2013). [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/49395/economia\\_digital\\_para\\_cambio\\_estructural\\_y\\_la\\_igualdad.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/49395/economia_digital_para_cambio_estructural_y_la_igualdad.pdf). “La economía digital está constituida por la infraestructura de telecomunicaciones, las industrias TIC (*software*, *hardware* y servicios tic) y la red de actividades económicas y sociales facilitadas por Internet, la computación en la nube y las redes móviles, las sociales y de sensores remotos”. *Id.*, pág. 9.
- 7 N. González Martín & M. M. Albornoz, *supra* nota 1, pág. 1-21.
- 8 L. Wing et al. *Designing Ethical Online Dispute Resolution Systems: The Rise of the Fourth Party*, 37 (1) Negotiation Journal 49-64 (2021).
- 9 N. González Martín & M. M. Albornoz, *supra* nota 1, pág. 1-21.
- 10 L. Wing et al., *supra* nota 8.
- 11 M. M. Albornoz & N. González Martín, págs. 15, 48 (2012).
- 12 A. Peukert, *Transnational Intellectual Property Governance on the Internet. The Law of Global Digitality*, 10 Forthcoming 1-29 (2020)
- 13 Sobre el concepto de rough consensus and running code, véase D. Post G., *In search of Jefferson's moose: notes on the state of cyberspace* 136-137 (Oxford University Press, 2009); Gralf-Peter Callies & Peer Zumbansen, *Rough consensus and running code. A theory of transnational private law*, 56 (1) Annuaire Français de Droit International 135-136 (2010).
- 14 Wang Faye Fangfei, *Internet jurisdiction and choice of law: legal practices in the EU, US and China* 251 (Cambridge University Press, 2010).
- 15 *Id.*
- 16 *Ejusdem.*
- 17 El Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Conflictos de los Estados Unidos proporciona una lista de varios proveedores de servicios ODR, que va actualizándose constantemente. Para más información, véase National Center for Technology and Dispute Resolution, list of ODR providers. <http://odr.info/provider-list/>
- 18 Para más información, véase Comisión Europea, Resolución de Litigios en Línea, Como funciona. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>
- 19 Para más información, véase Comisión Europea, Resolución de Litigios en Línea, Organismos de Resolución de Litigios <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>
- 20 Otras plataformas de ODR que sí han obtenido buenos resultados alrededor de todo el mundo son: Centro de Resoluciones de eBay, SquareTrade, Smartsettle y eJust, entre otras. Para más información sobre estas plataformas, véase <https://resolutioncenter.ebay.com> ; <https://www.squaretrade.com>; <http://smartsettle.com> ; <https://ejust.law/en/>.
- 21 D. A. Henderson, *Avoiding Litigation with the Mini-Trial: The Corporate Bottom Line As Dispute Resolution Technique*, 46 South Carolina Law REV. 237 (1995).
- 22 Se entiende como un “circo” al proceso judicial porque conlleva la participación de abogados ávidos de protagonismo y espectáculo dentro de un proceso dilatado entre los muros de la corte: *Id.*, pág. 237.
- 23 *Id.*, pág. 242; véanse también: J. K. Lieberman & J. F. Henry, *Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement*, 53 U. CHI. L. REV. 424, 427-28 (1986).
- 24 Véase por ejemplo <https://www.webnyay.in/cdr/>. A su vez, <https://cyberjustice.openum.ca/en/logiciels-cyberjustice/nos-solutions-logicielles/parle-2/>, que fue creada por Cyberjustice Laboratory, y se encuentra asociado a una institución universitaria en Canadá. En el mismo enlace aparecen su multitud de características técnicas. En India, Presolv360, en esta se observan las características técnicas <https://www.presolv360.com/faqs> y encontramos la pregunta, *What are the main features of Presolv360's platform?* Finalmente, una compañía que ofrece el servicio de ODR es Tyler Technologies y utiliza un *software* de desarrollo propio llamado Modria <https://www.tylertech.com/resources/resource-downloads/Brochure-Tylers-Online-Dispute-Resolution>, existiendo un *brochure* con los detalles de lo que se ofrece <https://www.tylertech.com/products/online-dispute-resolution>.
- 25 CNUDMI, “Guía para la incorporación al derecho interno y utilización de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional” (2000).
- 26 CNUCYD, “Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003”, UNCTAD/SDTE/ ECB/2003,214, 2003.
- 27 OCDE, “Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico” (1999); y CNCDEU, “Ley Uniforme de operaciones electrónicas” (1999).

- 28 Algunos ejemplos serían: OCDE, “Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico” (1999); y la CNCDEU, “Ley Uniforme de operaciones electrónicas” (1999).
- 29 Kananke Liyanage, *The regulation of Online Dispute Resolution: Effectiveness of Online Consumer Protection Guidelines*, 17 (2) Deakin Law Review 252 (2012).
- 30 E. Vilalta, Resolución electrónica de disputas. *Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional*, 10, Revista de Internet, Derecho y Política 16-17 (2010). Para continuar con la idea de búsqueda de un equilibrio entre la flexibilidad de estos procesos y su regulación, también véase Th. Schultz, *An Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations about the Future of ODR*, 29 Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the Fourth Party (2003).
- 31 W. Nava González, *supra* nota 3, págs. 187-208.
- 32 E. Katsh, J. Rifkin & A. Gaitenby, *E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law*, 15 (3) Ohio State Journal of Dispute Resolution 705 (2000).
- 33 W. Nava González, *supra* nota 3, pág. 187; véase también CNUDMI, “Guía para la incorporación al derecho interno y utilización de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional” (2000).
- 34 W. Nava González, *supra* nota 3, pág. 197. Véase también CNUDMI, “Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) sobre la labor realizada en su 33 período de sesiones, Nueva York. A/CN.9/868 (29 de febrero a 4 de marzo, 2016).
- 35 *Id.*
- 36 *Ejusdem.*
- 37 CNUDMI, “Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto periodo de sesiones, Nueva York, (A/65/17) (2011).
- 38 CNUDMI, “Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea”, Nueva York, (A/65/17), 2017.
- 39 CNUDMI, “Recomendación relativa a la interpretación del párrafo 2 del artículo II y el párrafo 1 del artículo VII de la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras”, Nueva York, A/RES/61/33 (2006).
- 40 *Id.*
- 41 CNUDMI, “Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales resultantes de la Mediación”, Nueva York (A/73/496) (2018).
- 42 L. Quigley, *Accession by the United States to the United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards*, 70 Yale Lj 1049 (1960).
- 43 M. Rubino-Sammartano, *International and Foreign Arbitration*, 5 (3) Journal of International Arbitration 85 ss. (1988).
- 44 L. Quigley, *supra* nota 42, págs. 1059-1060.
- 45 H. De Vires, *International Commercial Arbitration: A contractual substitute for National Courts*, Vol. 57 n.º 1 Tulane Law Review, Tulane University 56 ss. (1982). J. Paulsson, *Arbitration Unbound: Award detached from the law of its Country of origin*, Vol. 30 The International and Comparative Law Quarterly 373 (1981).
- 46 M. Chéliz, *La Convención de Singapur y los acuerdos de mediación comercial internacional*, 7 (41) Revista Electrónica de Estudios Internacionales (REEI) 3-4 (2021)
- 47 La propuesta se realizó en el 47º período de sesiones de la Comisión (A/CN.9/822). <https://undocs.org/es/A/CN.9/822>
- 48 Encontramos un detallado análisis de todo el proceso de elaboración de la Convención de Singapur, y el debate del Grupo de Trabajo II durante los 6 periodos de sesiones en K. McCormick & S. Ong, *Through the Looking Glass: An Insider's Perspective into the Making of the Singapore Convention on Mediation*, 31 Singapore Academy of Law Journal 520-546 (2019).
- 49 W. Nava González, *supra* nota 3, pág. 202.
- 50 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Recomendación del Consejo de la OCDE Relativa a los Lineamientos para la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico. 1999. <https://www.oecd.org/sti/consumer/34023784.pdf>
- 51 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil. ley modelo CNUDMI Sobre utilización de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales 2005. Naciones Unidas (2007). [http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/06-57455\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/06-57455_Ebook.pdf)
- 52 OCDE, *op. cit.*
- 53 Para conocer más acerca de su composición y miembros, véase <https://www.oecd.org/acerca/miembros-y-socios/>
- 54 W. Ashworthham, *Breve historia de la economía internacional desde 1850*, 4 (1978).
- 55 I. Revilla Madrid, *Aportes de la organización para la cooperación y el desarrollo económico en la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico*, 12 (3) Frónesis 121-139 (2005).

- 56 Para más información, véase el siguiente enlace: [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf)
- 57 Para más información y visión de cómo funciona, véase Comisión Europea, Resolución de Litigios en Línea, Como funciona <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>
- 58 Reglamento (UE) No 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, párrafos 1-6.
- 59 Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones (2011), Acta del mercado Único - Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza- “Juntos por un nuevo crecimiento”, COM 2011 206 final, punto 2.4.
- 60 Comisión Europea (2011), Commission Staff Working Paper Impact Assessment, SEC(2011) 1408 final, p. 1.
- 61 Ibid., p. 13.
- 62 Ver, por ejemplo, Joanna Page y Laurel Bonnyman, *ADR and ODR-achieving better dispute resolution for consumers in the EU*. 17 ERA Forum 145-160 (2016), pp. 147-151.
- 63 Reglamento (UE) No 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- 64 Ibid.
- 65 Para más información ver; Comisión Europea, Resolución de Litigios en Línea, Organismos de Resolución de Litigios <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>
- 66 National Center for Technology and Dispute Resolution, list of ODR providers. <http://odr.info/provider-list/>
- 67 National Center for Technology and Dispute Resolution, History. <https://odr.info/history/>
- 68 National Center for Technology and Dispute Resolution, Mission. <https://odr.info/mission/>
- 69 National Center for Technology and Dispute Resolution, History. <https://odr.info/history/>
- 70 *Id.*
- 71 National Center for Technology and Dispute Resolution, list of ODR providers. <http://odr.info/provider-list/> donde hay, al momento de escribir estas líneas, 136 entidades ODR que ofrecen servicios en diversas áreas como divorcios, familia, y consumo, entre otros.
- 72 International Council for Online Dispute Resolution, Standards. <https://icodr.org/standards/>
- 73 CNUDMI, “Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea”, Naciones Unidas, Nueva York, 2017, pág. 2, párr. 8.
- 74 D. López, *La Resolución Extrajudicial de Litigios en Materia de Comercio Electrónico: la loable labor de los sistemas de autorregulación*, (10) Anuario de Justicia Alternativa 84 (2010).

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

*Para citar este artículo/To cite this article:* Betty Martínez-Cárdenas, Paloma Buendía & Nicolás Ojeda, *Sistematización teórica, dogmática y normativa de la noción de acceso a la justicia para consumidores en relación con el uso los Online Dispute Resolution en el comercio electrónico*, 72 Vniversitas (2024). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj72.stdn>