

El acceso a la Justicia para consumidores en el comercio electrónico transfronterizo mediante los ODR, una realidad más cercana

Rolando Joaquín Ortega Hernández*

***Universidad de Salamanca**

Abstract. Hace unos años, cuando Ethan Katsh y Janet Rifkin introdujeron el concepto de los *Online Dispute Resolution* (ODR)¹ en las ciencias jurídicas y sociales, vagamente se planteó la idea de que los ODR fueran parte de regulación jurídica formal. Hoy en día, la situación regulatoria a nivel internacional de los ODR es una realidad. En este artículo se analizarán las distintas propuestas de varios organismos regulatorios del comercio internacionales y como los ODR pueden contribuir en gran medida al acceso a la justicia para los consumidores.

Abstract. *A few years ago, when Ethan Katsh and Janet Rifkin introduced the concept of ODR in law and social sciences, the idea of a formal regulatory framework was raised vaguely. Nowadays, the international regulatory framework of ODR is a reality. In this article we will study the existing proposals of the various regulatory agencies of international trade and it'll be discussed how the ODR can contribute greatly to the access to justice for consumers.*

Palabras Clave (*Key Words*): ADR (*Alternative Dispute Resolution*), ODR (*Online Dispute Resolution*), TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación), SI (Sociedad de la Información), B2C (*Business to Consumer*), B2B (*Business to Business*)

I. Introducción.

La realidad del comercio electrónico en Internet nos sitúa en un espacio tan dinámico y de tal grado de interacción que la conflictividad se torna inevitable. Esta conflictividad ocurre en un entorno donde casi exclusivamente las circunstancias fácticas de la propia operación comercial y el aporte del bien o servicio están en juego. Es un escenario si se quiere libre de prejuicios y que sitúan al usuario, la mayoría de las veces consumidor bajo un ‘velo de ignorancia’ que no tiene otra opción que confiar en el producto que se le está vendiendo.

Esta conducta del consumidor bajo el ‘velo de ignorancia’, a pesar del crecimiento exponencial del comercio electrónico en Internet es un freno para que el comercio electrónico logre su máximo potencial. Tan solo si el consumidor tiene la sensación de que sus transacciones electrónicas transfronterizas están protegidas por unas normas del comercio internacional y que cuenta con mecanismos de reclamación adaptados a sus necesidades es que el consumidor puede comportarse como un ente partícipe del mercado, puede tener el papel que en realidad se merece, el papel protagónico.

En este artículo se dará una aproximación a los distintas iniciativas regulatorias de organismos del comercio internacional sobre los ODR para el comercio electrónico y su utilidad como medio de acceso a la justicia. Se estudiarán los distintos métodos de ADR y ODR, se planteará la necesidad de establecer un diseño global de ODR transfronterizo para el comercio electrónico. Igualmente se estudiarán las distintas iniciativas regulatorias en materia de ODR, en

¹ -KATSH, Ethan. RIFKIN, Janet, GAITENBY, Allan. “*E-commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law*”. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. Vol.15. No.3.(2000). Pp. 705-734. KATSH, Ethan. RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution*. Ed: Jossey-Bass. 2001

la Organización de Estados Americanos, en la Organización de las Naciones Unidas y en la Unión Europea.

1. ADR, ODR y Acceso a la Justicia.

Los ADR (*Alternative Dispute Resolution*) están conformados por los distintos Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Los ADR constituyen todos aquellos métodos destinados a resolver conflictos elegidos por las mismas partes con la finalidad de solucionar o ‘eliminar’ los litigios fuera de la jurisdicción de los tribunales ordinarios. Estos métodos tienen su origen más cercano en EUA en los años 70 con el movimiento de la Universidad de Harvard de *Critical Legal Studies*². Este movimiento surge por el colapso de la jurisdicción ordinaria ante el crecimiento demográfico de la población y el surgimiento de una sociedad más compleja, la cual planteaba cada vez más pleitos ante los tribunales ordinarios.

Los distintos métodos de ADR funcionan como elementos complementarios de la administración de justicia³. De tal manera que los ADR son un instrumento más de la administración de justicia que ofrece un mayor abanico de opciones a los ciudadanos para resolver sus diferencias. Cuando se habla de acceso a la justicia no se hace una referencia única y exclusivamente a la justicia como institución Estatal, sino a la justicia en sentido *lato*, a la justicia como valor y fin de la sociedad, los cuales se sirven de los ADR para alcanzar la mejor solución que esté a su alcance⁴. Asimismo, el acceso a la justicia no denota solamente el derecho de los ciudadanos para que puedan ventilar sus asuntos ante los tribunales ordinarios, sino también un deber intrínseco en la sociedad para conseguir la paz social; por lo que los ciudadanos también tienen el deber de procurar la búsqueda de la justicia por los distintos métodos civilizados, los ADR pueden llegar a cumplir esta función⁵.

Los ADR están compuestos por dos grandes grupos, los ADR auto-compositivos o consensuales y los adjudicativos o hétéro-compositivos⁶. Los ADR del tipo consensual constituyen los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos que en los cuales la búsqueda de la solución del conflicto reside en las propias partes involucradas, de entre los

*Candidato a Doctor del Departamento de Derecho Mercantil de la Universidad de Salamanca. Licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca (Título homologado). Abogado por la Universidad Nacional de la Plata. Abogado por la Universidad Santa María (Caracas, Venezuela).

² Vid. BARONA VILAR, Silvia. Solución Extrajudicial de Conflictos. «*Alternative Dispute Resolution*» (ADR) y Derecho Procesal. Ed: Tirant lo blanch. Valencia, 1999.

³³ Vid. MARTIN DIZ, Fernando. La Mediación: Sistema Complementario de Administración de Justicia. Ed. Consejo General del Poder Judicial. Madrid, 2010.

⁴ Sobre el acceso a la justicia a través de los distintos métodos de ADR Vid. CAPELLETTI, Mauro. “*Alternative Dispute Resolution Processes Within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*”. *The Modern Law Review*. Vol. 56. 1993. Pp.282-296.

⁵ Vid. MEJÍAS GÓMEZ, Juan F. La Mediación como Forma de Tutela Judicial Efectiva. Ed. El Derecho. Madrid, 2009. P.60

⁶ Sobre los ADR en general y aplicadas a la resolución de conflictos entre empresarios y consumidores, Vid. BARONA VILAR, Silvia. Solución Extrajudicial de Conflictos. «*Alternative Dispute Resolution*» (ADR) y Derecho Procesal. Ed: Tirant lo blanch. Valencia, 1999. BENÖHR, Iris. CREUTZFELDT-BANDA, Naomi. *Consumer ADR in Europe. Civil Justice Systems*. Ed. Hart Publishing. Oxford y Portland, 2012. BENÖHR, Iris. “*Alternative Dispute Resolution for Consumers in the Financial Service Sector: A Comparative Perspective*”. *European Policy Analysis*. No.6. 2013. Disponible en: http://www.sieps.se/sites/default/files/2013_6epa.pdf. FIADJOE, Albert. *Alternative Dispute Resolution: A Developing World Perspective*. Ed: Cavendish Publishing. Londres 2004. HODGES, Christopher. CAPELLETTI, Mauro. “*Alternative Dispute Resolution Processes Within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*”. *The Modern Law Review*. Vol. 56. 1993. Pp.282-296. EDWARDS, Lilian. WILSON, Caroline. “*Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-Commerce Transactions*.” *International Review of Law, Computers & Technology*, Vol.21, No.3, Noviembre-2007. PP 315-333.

ADR del tipo consensual tenemos la negociación, la mediación y la conciliación, en estos conflictos la solución o acuerdo que se busca es del tipo *win-win* (ganar-ganar). Los ADR del tipo hétéro-compositivo o adjudicativo son aquellos en que la solución del conflicto es llevada a cabo por un tercero y constituye una reproducción más cercana a un procedimiento judicial donde existe una decisión que favorece a una parte y perjudica a la otra, la mayoría de las veces, de entre los ADR del tipo adjudicativo tenemos el arbitraje, el *med-arb*, el arbitraje no vinculante y los *minitrails*. Sin embargo, independientemente de encasillemos a los ADR tienen una característica en común, y es que tienen origen en la autonomía de la voluntad de las partes por lo cual tienen un origen contractual.

Ahora bien, ¿Qué pasa cuando combinamos los procedimientos ADR con las TICS?, tenemos como resultado los *Online Dispute Resolution* (ODR). Los ODR, según Cortés⁷, emergieron de la sinergia entre las TICS y los distintos métodos de ADR para los cuales los distintos métodos de ADR existentes han resultado insuficientes. Sin embargo, es necesario precisar que no se trata de una extrapolación rígida de los ADR con la tecnología, sino que el escenario de la tecnología con sus herramientas y dentro de su entorno moldea a los ADR para darle una tipología y fenomenología propia. De tal manera que tal cual entendida hoy día la fenomenología de los ODR no es posible encasillar al cien por cien a los distintos tipos de ADR dentro de los ODR, aunque en su mayoría de las veces concuerden.

Los ODR obedecen a la misma clasificación de los ADR tradicionales señalados anteriormente con los matices propios del entorno tecnológico. Todos ellos destacan por su originalidad y por la forma en que la tecnología aplicada a la resolución de conflictos y los escenarios en los que ellos suceden hacen crear mecanismos *sui generis*, que rompen con muchos de los paradigmas de los ADR tradicionales. En los medios de carácter auto-compositivo destacan por la utilización de la Inteligencia Artificial mediante el diseño de algoritmos inteligentes la negociación automatizada, donde la resolución del conflicto se reduce a acercar posiciones única y exclusivamente cuando se trata de variables cuantificables en números, como pueden ser cantidades de dinero; esta negociación automatizada se clasifica en la subasta a ciegas propiamente dicha y la subasta a ciegas visual. Por otra parte, dentro de los procedimientos adjudicativos o hétéro -compositivos destacan en primer lugar el sistema administrativo obligatorio de resolución de conflictos entre signos distintivos y nombres de dominio en Internet – La UDRP de ICANN y los procedimientos automatizados de escasa cuantía, o los *small claims procedures*. Igualmente, aunque sin implantación uniforme se encuentran los mecanismos privados de ejecución, mediante suspensión de fondos en garantía (*Escrows*) previo a un sistema adjudicativo no vinculante.

2. Necesidad De Implantación De Un Sistema Global Transfronterizo Para El Comercio Electrónico B2c.

El comercio electrónico en Internet -especialmente el comercio electrónico B2C y C2C- muy a pesar de las crisis financieras, ha tenido un crecimiento superior al resto de los sectores

⁷ CORTÉS DIEGUEZ, Juan P. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Ed. Routledge. Londres, 2011. P.54

económicos en la última década⁸. Internet, es un escenario donde el volumen de transacciones y operaciones comerciales es ciertamente significativo situación que nos sitúa en escenario potencialmente de muy alta conflictividad. Por lo cual se presenta la interrogante ¿a qué instancia acudir cuando realizamos una operación en Internet transfronteriza y el producto que he recibido no es el que habíamos comprado?, entre otras situaciones.

Es una realidad que ni el sistema judicial, ni los ADR tradicionales pueden dar respuestas efectivas a las necesidades de los consumidores en la red. Internet y la SI obedecen a una lógica ‘distinta’ a la que ha dado origen la administración de justicia y los ADR tradicionales. Internet y el comercio electrónico es un territorio ubicuo y carente de fronteras por naturaleza⁹ con lo cual la interacción entre un mayor número de personas situadas en distintos territorios, con sus propias leyes, culturas diferentes y probablemente con otros idiomas, hacen que los distintos sistemas judiciales y los ADR tradicionales queden desfasados ante esta aplastante realidad.

Es necesario crear un marco regulatorio para un sistema global de ODR que satisfaga las necesidades del comercio electrónico y de los consumidores como conjunto. Este sistema de ODR debe estar diseñado con el propósito principal de crear confianza en el comercio electrónico¹⁰, asimismo, debe estar basado en la eficiencia y el dinamismo propio del comercio electrónico. Esta eficiencia debe provenir de la simplificación de las variables en juego, por ejemplo: mercancía dañada o defectuosa, mercancía no despachada, mercancía equivocada, cargos equivocados.

En este orden de ideas, nos inclinamos por un sistema global de ODR que sea efectivo y al mismo tiempo proteja los derechos fundamentales de los consumidores¹¹. Reunir estas condiciones constituye el mayor de los retos para el mundo de los ODR, ya que es necesario tomar en cuenta las distintas percepciones de las políticas públicas destinadas a la protección del consumidor en el cual. Por ejemplo, en algunos países el arbitraje *ex – ante* pactado en cláusulas de adhesión es permitido¹², y en otros es limitado a un arbitraje de consumo tutelado por el estado. Por otra parte, es necesario considerar si el sistema global de ODR sería excluyente de la jurisdicción ordinaria.

Un diseño global de ODR debe estar vinculado a iniciativas auto-reguladoras tuteladas por la comunidad internacional y los Estados. Se podría plantear un sistema global de ODR insertado en un distintivo global de calidad, como una cláusula de adhesión de obligatoria suscripción para las empresas donde el incumplimiento de esta cláusula sea vinculante desde el

⁸ Sobre el crecimiento del Comercio Electrónico en Internet, ver las cifras mostradas por el Instituto Nacional de Estadística, información disponible en: <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do>, última visita el 05/03/12

⁹ HÖRNLE, Julia. *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Ed. Cambridge University Press. Cambridge, 2009.P.20

¹⁰ Vid. RULE, Colin. FRIEDBERG, Larry. “*The Appropriate Role of Dispute Resolution in Building Trust Online*”. *Artificial Intelligence and Law*. Vol.13 (2005).Pp.193-2005. MOMMERS, Laurens. “*Virtualization of Dispute Resolution. Establishing Trust by Recycling Reputation*.” *Information & Communications Technology Law*, Vol. 15, No. 2, junio 2006 .Pp.175-187. LUNA SERRANO, Agustín. VILALTA, Aura E. “La solución extrajudicial de litigios de consumo. El arbitraje online en España” Este trabajo recoge la ponencia presentada en el Congreso Internacional “El derecho y las nuevas tecnologías” celebrado en Bilbao, Universidad de Deusto, los días 1 a 3 de julio de 2009. Disponible en: <http://ssrn.com/abstract=1513935>

¹¹ Vid. RUIZ MUÑOZ, Miguel. “Tutela de los Consumidores en el Comercio Electrónico”. RCE Núm. 90-2008. EDWARDS, Lilian. WILSON, Caroline. “*Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-Commerce Transactions*.” *International Review of Law, Computers & Technology*, Vol.21, No.3, Noviembre-2007. Pp. 315-333

¹² Corte Suprema de Justicia de los EUA, No.09-893. Caso AT&T *Mobility LLC v. Concepción*, de 27 de abril de 2011.

punto de vista contractual, pero no excluya el conocimiento de los tribunales ordinarios ni otras vías de ADR tradicionales. Este mecanismo para que sea atractivo para los empresarios debe estar cumplimentado con mecanismos privados de ejecución.

3. Marco Regulatorio De Los ODR Una Realidad Que Llegó Para Quedarse

Hoy día, los ODR forman parte del marco regulatorio internacional y por consiguiente derecho positivo. Si bien, muchas de estas iniciativas regulatorias se encuentran todavía en etapas de gestación parece haber consenso en regular lo inevitable, el crecimiento del comercio electrónico transfronterizo, donde el consumidor es el protagonista quien necesita medios de reclamación. En nuestro continente americano, en el seno de la CIDIP de la Organización de Estados Americanos OEA/OAS existen propuestas sobre la regulación de un sistema interamericano transfronterizo para reclamaciones electrónicas. En el seno de las Unidas, UNCITRAL/CNUDMI ha establecido un grupo de trabajo para la implantación de un reglamento sobre ODR global transfronterizo para el comercio electrónico B2B y B2C. Como zenit de los ODR, porque estos documentos si forman parte del acervo jurídico de los países miembros de la UE, tenemos las regulaciones de la UE, entre las cuales existe la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (DRALC) y el El Reglamento (UE) N° 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) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

3.1. La Séptima Conferencia especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado (CIDIP-VII) Organización de Estados Americanos (OEA/OAS)

En el contexto de protección a los consumidores y ODR, existe la iniciativa OAS-ODR con dos propuestas concretas. La primera de las propuestas trata sobre una convención de ley aplicable, propuesta por Brasil, Argentina y Paraguay, (en Adelante, la propuesta de Buenos Aires) y una propuesta para crear un marco de cooperación en la región sobre ODR realizada por EUA, conjuntamente con una propuesta de ley modelo para la protección de los pagos realizados con tarjeta de crédito debito, así como una ley modelo para fortalecer a las autoridades de protección al consumidor¹³.

La propuesta de Estados Unidos a la OEA se focaliza establecer una línea de trabajo para la protección al consumidor a través de un programa llamado OAS-ODR¹⁴. Esta propuesta fue ideada para la solución de conflictos transfronterizos derivados del comercio electrónico con

¹³ Para obtener información sobre la propuesta de ODR de la OEA, Vid. ROGERS, Vikki. “*Establishing a Global Online Dispute Resolution System for Cross-Border Online Transactions for the Sale of Goods*”. Pp.107-124 en: AAVV. ABDEL, Mohamed S. KATSH, Ethan. RAINEY, Daniel. (Coords.) *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Ed. Eleven International Publishing. La Haya, 2011. RULE, Colin Del DUCA, Louis F. ROGERS, Vikki. “*Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value - High Volume Claims - OAS Developments* (July 6, 2010)”. *Uniform Commercial Code Law Journal*, Vol. 42, p. 221, 2010; *Penn State Legal Studies Research Paper* No. 24-2010; *Stanford Public Law Working Paper* No. 1635463. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1635463 , RULE, Colin, Del DUCA, Louis F. LOEBL, Zbyneck. “*Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce, Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*”. *Penn State Law Journal of Law & International Affairs*. Vol.1 No.1. Abril 2012. Pp.59-85.

¹⁴ El texto del documento de la propuesta puede encontrarse en: http://www.oas.org/dil/esp/CIDIP-VII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_anexo_A_Borrador_Ley_Marco_Cooperativo_Modelo_Solucion_Electro.pdf

consumidores y consiste en 5 aspectos importantes: 1) Una iniciativa OAS-ODR para la resolución electrónica de conflictos transfronterizos del comercio electrónico con consumidores diseñado para promover la confianza en el comercio electrónico brindando una resolución y ejecución rápida disponible en distintos idiomas y diversos sistemas jurídicos; 2) una ley modelo para la resolución alternativa de conflictos sobre reclamaciones transfronterizas sobre comercio electrónico con consumidores donde los emisores de tarjetas de pago sean responsables de considerar las reclamaciones de los consumidores contra los proveedores o vendedores por utilización no autorizada, o por productos y servicios no despachados ni realizados. 3) Una ley modelo para las reclamaciones expeditas ante tribunales que ofrezcan a los consumidores acceso a reparación monetaria con una carga justa y no desproporcionada a la cantidad reclamada. 4) Una guía legislativa sobre reparación y resolución de conflictos que incluya estipulaciones que recomienden a los estados que permitan representación colectiva o acciones legales derivadas de los perjuicios comunes a los consumidores. (5) Una ley modelo para brindar a las autoridades competentes encargadas de la protección al consumidores, la investidura legal para obtener la reparación para los consumidores; permitiéndoles cooperar con sus homólogos internacionales y así facilitar la ejecución de algunas decisiones para la compensación de consumidores mas allá de las fronteras¹⁵.

La propuesta de Buenos Aires, es una propuesta conjunta entre los países de Argentina, Brasil y Paraguay¹⁶. Esta propuesta consiste en una Convención Interamericana sobre Derecho Aplicable a Algunos Contratos y Transacciones Internacionales de Consumo; por lo que no es una convención específica sobre una propuesta de procedimiento de ODR transfronterizo, sino que pretende sentar las bases de, por decirlo así, los nuevos paradigmas de la sociedad de consumo, dónde está muy presente la SI y el comercio electrónico B2C. Por lo que consiste en un cuerpo legal convencional, al estilo *hard law*. La propuesta de Buenos Aires, toma en cuenta la Resolución A/RES/39/248 de la Asamblea General de la ONU (Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, del 16 de Abril 1985-1999)¹⁷. Esta propuesta, según la exposición de motivos señala que tiene como finalidad prioritaria proporcionar un régimen jurídico en materia de derecho aplicable, la cual otorgue protección más favorable y de carácter especial a los consumidores en sus contrataciones y transacciones internacionales con los profesionales y proveedores de bienes y servicios, ya sea como turistas o en el comercio a distancia.

Ambas propuestas podrían coexistir pero con algunas modificaciones. La propuesta de Buenos Aires puede existir en el marco de las Américas tal cual está, ya que esta propuesta no trata específicamente temas procedimentales que afecten los derechos de los consumidores y usuarios, esta propuesta trata de temas generales referidos a la contratación a distancia y realiza precisiones sobre la materia aplicable. Por otra parte, la propuesta de Estados Unidos, inspirado en *soft law* denota una necesidad del mercado, dicha propuesta contiene reglas de procedimiento

¹⁵ Del DUCA, Louis F., RULE, Colin., ROGERS, Vikki. “*Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value - High Volume Claims - OAS Developments (July 6, 2010)*”. ...*Op.Cit.* P.235

¹⁶ Disponible en:

http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_version_simplificada_brasil.pdf

¹⁷ Disponible en:

<http://daccessddsny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/469/75/IMG/NR046975.pdf?OpenElement>

para la implantación de un sistema global de ODR, el cual con ciertas modificaciones puede ser muy beneficioso para el mercado del comercio electrónico y la economía digital¹⁸.

La propuesta de EUA debe evolucionar hacia un sistema *cuasi* arbitral o adjudicativo, enmarcado en un código de conducta interamericano en vez de un arbitraje en sentido estricto. En primer lugar el hecho de realizar un arbitraje vinculante, y que el lugar de ejecución del laudo sea la sede del comprador, de acuerdo a la mayoría de las legislaciones existentes de protección al consumidor, vulneraría los legítimos intereses de los consumidores y usuarios y estos quedarían desprotegidos de sus derechos locales. Por otra parte, la ejecución de un laudo arbitral, de acuerdo a los procedimientos establecidos a nivel internacional, resultaría demasiado engorroso y los costes de ejecución, si fuera una ejecución forzosa serían desproporcionados en relación con el coste del proceso.

3.2 La Comisión de las Naciones Unidas para la Unificación del Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/UNCITRAL)

La organización UNCITRAL/CNUDMI, está trabajando en la creación de reglas de procedimiento para la resolución en línea de controversias sobre conflictos transfronterizos derivados del comercio y transacciones electrónicas. En 2010, UNCITRAL/CNUDMI el Grupo de Trabajo III (GTIII)¹⁹ establece como objetivo crear un esquema de trabajo en el campo de la resolución de litigios en línea relacionado con las transacciones de comercio electrónico transfronterizo, B2B y B2C²⁰.

Un aspecto importante dentro de las discusiones sobre la creación de estas normas de procedimiento constituye el ámbito de aplicación. Se trata de un procedimiento que será destinado a la resolución de controversias derivadas del comercio electrónico B2C y B2B, no se diferenciarían en este procedimiento los consumidores de los empresarios porque este

¹⁸ En cuanto a la aplicación de sistemas de ODR para resolver conflictos derivados de las transacciones del comercio electrónico B2C, consideramos que tiene aplicación las normas de *soft law*, o la *lex electrónica*, pero siempre dentro de un marco legal uniforme que se adecúe a las normas internacionales de protección a los consumidores. Vid. VELÁSQUEZ GARDETA, Juan M. Señala: Pp.68-69, en: La Protección al Consumidor *ONLINE* en el Derecho Internacional Privado. Análisis Sistemático de las Propuestas Presentadas para la CIDIP VII. Ed. CEDEP. Asunción, 2009.

¹⁹ Para consultas sobre los avances del grupo de trabajo III de UNCITRAL/CNUDMI sobre ODR, ver la página: http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html, (26-04-2012)

²⁰ Sobre el grupo de trabajo WG III, de UNCITRAL/CNUDMI Sobre los proyectos de reglamento de ODR, Vid. BRAND, Ronald A. "Party Autonomy and Access to Justice In the UNCITRAL Online Dispute Resolution Project". *Legal Studies Research Paper Series Working Paper* No. 2012-20. Universidad de Pittsburg, Escuela de Derecho. Agosto 2012. Disponible en: <http://ssrn.com/abstract=2125214>. CORTÉS, Pablo. ESTEBAN De LA ROSA, Fernando. "Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes". *International and Comparative Law Quarterly (ICLQ)*. Vol.62, Abril, 2013. Pp. 407-440. RULE, Colin. Del DUCA, Louis F. LOEBL, Zbyneck. "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce, Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)". *Penn State Law Journal of Law & International Affairs*. Vol.1 No.1. Abril 2012. Pp.59-85. RULE, Collin. ROGERS, Vikki. Del DUCCA, Louis. "Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value-High Volume Claims – OAS Developments". *Uniform Commercial Code Law Journal*. Vol. 43, No. 3. Pp.221-264; *Penn State Legal Studies Research Paper* No.24-2010; *Stanford Public Law Working Paper* No. 1635463. Disponible en <http://ssrn.com/abstract=1635463>. VILALTA, Aura E. "Legal framework and harmonization of ADR/ODR Methods" *Journal of Law and Conflict Resolution* Vol. 2(7), 2010. Pp. 103-107. VILALTA, Aura E. "Contratación Transnacional y Acceso a la Justicia: Mecanismos de Resolución Electrónica de Disputas". *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario (RCDI)*. N° 732. Abril, 2012. Pp.2065-2147.

procedimiento estará orientado a resolver conflictos derivados de operaciones derivadas del comercio electrónico de escaso valor y amplio volumen con un espectro muy reducido de conflictos, por lo que empresarios y consumidores podrían intercambiar eventualmente sus roles comportándose como consumidores híbridos²¹. Las variables del conflicto o puntos conflictivos serán que se resolverán en base a este reglamento serán considerablemente acotados y versarán sobre mercancía o servicios no prestados y/o suministrados, que la mercancía o los servicios no fueron suministrados puntualmente, o que las mercancías no se cobraron a crédito o a débito correctamente o no suministraron conforme a lo acordado en el momento de la operación, o que, el pago íntegro de las mercancías suministradas o servicios prestados no se haya recibido²².

Se puede observar de los documentos presentados por el grupo de trabajo III, que estaríamos en presencia de un procedimiento de ODR mixto²³. Dicho procedimiento debería constar de dos etapas, una etapa consensual o auto-compositiva y otra etapa hétero-compositiva o adjudicativa. En la etapa consensual, formas de ADR como la negociación, la negociación automatizada, acuerdos facilitados y la mediación deben formar parte del procedimiento, si se llegare a una solución dentro de esta fase, se dará por concluido el procedimiento, todo dentro de un plazo máximo de 10 días. Seguidamente tenemos la etapa adjudicativa o hétero-compositiva estaría formada por un procedimiento adjudicativo como el arbitraje, u otro procedimiento similar en el cual un tercero neutral emite una decisión vinculante. Bajo una primera perspectiva, las partes pueden tener la opción de empezar el proceso en una fase particular, por ejemplo, pueden ir directamente arbitraje y una decisión final y vinculante por un tercero neutral.

Se percibe un amplio apoyo a la opción de la etapa consensual, sin embargo, la opción del arbitraje plantea la mayor parte de los debates²⁴. Ya que existen dos posturas bien diferenciadas, aquellos que apuestan por que los conflictos puedan ser sometidos a arbitraje vinculante ex – ante previo al surgimiento de la controversia y; aquellos que consideran la inclusión de un convenio arbitral de adhesión en contratos donde potencialmente la mayoría de los compradores son consumidores, se les estaría vulnerando el derecho a la tutela judicial efectiva al impedirsele de antemano que tenga la opción de acudir a los tribunales ordinarios.

Otra cuestión no menos importante es la ejecución de las decisiones derivadas de este procedimiento de ODR. La postura que apoya la celebración de convenios arbitrales con consumidores ex – ante se ampara en el carácter ejecutivo del laudo arbitral bajo los parámetros de la Convención de Nueva York de 1958 sobre reconocimiento y ejecución de laudos arbitrales

²¹ RIEFA, Christine. “Contratos Electrónicos con Consumidores: Recientes Problemas Legales.” Pp.312-345. En: AAVV. TOMILLO URBINA, Jorge. (Dir.), ÁLVAREZ RUBIO, Julio (Coord.). La Protección Jurídica de los Consumidores como Motor de Desarrollo Económico. Ed.Aranzadi. Navarra, 2011.

²² En ambos documentos referidos a los proyectos de reglamento, el A/CN.9/WG.III/WP.123 de 9 de septiembre de 2013 y el A/CN.9/WG.III/WP.123/Add.1 de 11 de septiembre de 2013 señalan en el proyecto del artículo 1.2. El presente Reglamento se aplicará únicamente cuando se alegue en la demanda: a) que las mercancías vendidas o arrendadas o los servicios prestados no se suministraron, no se suministraron puntualmente, no se cobraron a crédito o a débito correctamente o no se suministraron conforme a lo acordado en el momento de la operación; o b) que no se recibió el pago íntegro por las mercancías suministradas o los servicios prestados.

²³. En tal sentido Vid. Proyecto del artículo 5 relativo a la negociación, donde se detalla la primera fase del procedimiento, en la que se refiere a la fase consensual o auto-compositiva, el fin de esta fase es un acuerdo facilitado. A/CN.9/WG.III/WP.119/Add.1 - Solución de controversias por vía informática en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: proyecto de reglamento. Pp.2-4.

²⁴ Vid. A/CN.9/769. Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor de su 27º período de sesiones. Nueva York, 20 a 24 de mayo de 2013. Pp.5-7

extranjeros. Mientras que la postura antagónica a la celebración de convenios arbitrales ex ante señala que la ejecución de un laudo arbitral extranjero tiene implícito un coste que no se condicen con los costes de la mayoría de las operaciones realizadas mediante comercio electrónico. Sin embargo, parece haber consenso en ambas posturas en cuanto a la implementación de mecanismos privados de ejecución²⁵ como sistemas de puntuación, sellos de confianza, reembolsos, o las cuentas en garantía.

Como podemos observar, la discrepancia y la variedad de criterios es un denominador común de los debates y propuestas del grupo III de UNCITRAL/CNUDMI. En tal sentido, todavía queda tiempo para llegar a un consenso en las propuestas realizadas siguiendo el espíritu conciliador de UNCITRAL/CNUDMI. Cuestión por la cual consideramos que este grupo de trabajo podría llegar a un acuerdo luego de que sea traspuesta la DRALC, en la mayoría de los países de la Unión Europea, y que se vislumbre asimismo un acuerdo o consenso dentro de la OEA, para que estos documentos que son derecho vinculante puedan servir a UNCITRAL/CNUDMI como marco referencial y así armonizar los instrumentos del *soft law* con el derecho positivo internacional.

3.3 Iniciativas Reguladoras de la UE sobre Sistemas de ADR/ODR para el Comercio Transfronterizo B2C

Recientemente, el parlamento ha aprobado sendos instrumentos legales relacionadas con la resolución de conflictos derivados del comercio transfronterizo B2C. En primer lugar, tenemos la Directiva 2013/11/UE de 21 de mayo de 2013²⁶(DRALC). Y por otra parte, se aprobó el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013²⁷, en Adelante Reglamento Europeo de ODR ó REODR. Específicamente referido a los ODR se apostó por una regulación separada, sin embargo, ambos instrumentos la DRALC y el REODR son complementarios uno del otro²⁸. Por una parte, la DRALC está destinada a servir de marco regulatorio y armonizador de los mecanismos de reclamaciones que utilizan los ADR para resolver los conflictos en materia de consumo, a delimitar el objeto de la directiva y las materias excluidas. Mientras que el REODR, se refiere al diseño de la plataforma de ODR que sirve de complemento a la DRALC, aquí se dictan normas por las cuales los proveedores de servicios de ODR deben ceñirse, cómo promocionarse así como el funcionamiento que debe tener la plataforma de ODR.

Proporcionar medios de acceso a la justicia para los ciudadanos es uno de los principios fundacionales de la Unión Europea, pero el crecimiento del mercado es el verdadero impulsor político. Si bien el acceso a la justicia por parte de los consumidores constituye el pilar en el que

²⁵ Documento A/CN.9/WG.III/WP.124. Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) 28º período de sesiones Viena, 18 a 22 de noviembre de 2013. Solución de controversias por vía informática en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico: visión general de los mecanismos privados de ejecución. Disponible en:<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V13/863/47/PDF/V1386347.pdf?OpenElement>

²⁶ DO L 165/63, 18-06-2013

²⁷ DO L 165/1, 18-06-2013

²⁸ Vid. ESTEBAN De La ROSA, Fernando. "Principios de Protección del Consumidor Para Una Iniciativa Europea En El Ámbito De La Resolución Electrónica De Diferencias (ODR) De Consumo Transfronterizas" Revista General de Derecho Europeo (RGDE) Iustel .No.25. 2011. Disponible en: http://www.iustel.com/v2/revistas/detalle_revista.asp?id_noticia=410961&d=1

se aprueba la DRALC, el crecimiento del comercio electrónico es la principal causa que impulsa su aprobación. El volumen económico que representa el comercio electrónico B2C tiene a nuestro entender un enorme potencial, con lo cual, el consumidor tendría con estas herramientas de reclamación, un instrumento a su alcance necesario para desarrollar aun más sus potencialidades económicas²⁹.

Tanto la DRALC y el REODR, pretenden facilitar el acceso de los consumidores a mecanismos de reclamaciones dentro del mercado interior de la UE. Por un lado, mediante la DRALC se regulan unos objetivos que deben cumplir los proveedores de servicios de ADR para los consumidores; y por otra parte el REODR. Particularmente, el objeto de la DRALC es facilitar el acceso a la justicia para los consumidores y puedan presentar reclamaciones contra los comerciantes por medio de entidades u organismos que ofrezcan servicios de ADR u ODR (Art.1 DRALC). El REODR tiene como objetivo, implementar una plataforma en el ámbito europeo sobre resolución de conflictos en línea (Art. 1 REODR) y está destinado a ordenar la creación de una plataforma única en el espacio económico europeo, el cual se accederá a través de puntos de contacto, dentro del apartado “tu europa”³⁰, esta plataforma de ODR estaría formada por una página web, “interactiva” con un punto de contacto o entrada único para los consumidores que busquen resolver sus controversias sin acudir a la jurisdicción ordinaria, y que dicho conflicto surja de transacciones derivadas del comercio electrónico o como establece la directiva los conflictos en su *dimensión digital* para resolver conflictos en los cuales intervengan empresarios con consumidores, es decir comercio electrónico B2C³¹.

Tanto la DRALC y el REODR, constituyen un paso importante en la armonización y cohesión del marco legal regulatorio de los ADR/ODR. En efecto, a pesar de las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, los ADR no han alcanzado el nivel de confianza y aceptación en los ámbitos geográficos y empresariales de la UE. Debido a que, ni los consumidores ni los comerciantes han conseguido tomar conciencia de los distintos mecanismos de resolución extrajudicial que existen y solamente un pequeño porcentaje de los ciudadanos sabe como presentar las reclamaciones ante los organismos acreditados. Tal situación resulta en una disparidad entre los sistemas de ADR existentes dentro

²⁹ Directiva 2013/11/UE Del Parlamento Europeo Y Del Consejo De 21 De Mayo De 2013. Preámbulo, Considerando (11). Asimismo, tal aproximación, pero con una acepción a nuestro entender más realista en términos económicos habla del poder que adquieren los consumidores a través dentro del ciberespacio, por lo cual véase, KUCUK, Umit S. KRISHNAMURTHY, Sandeep. “*An analysis of consumer power on the Internet*”. Tehcnovation. Vol. 27. No.1-2. 2007. Pp.47-56. Dichos autores señalan: “(...)The industrial revolution was to manufacturers what the digital revolution is to consumers. What we are seeing today is are negotiation of the relationships between companies and consumers, and a fundamental recasting of conventional marketing in favor of the consumer. ...” P.47

³⁰ Vid: http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/index_es.htm

³¹ Vid. BENÖHR, Iris. “*Alternative Dispute Resolution for Consumers in the Financial Service Sector: A Comparative Perspective*”. *European Policy Analysis*. No.6. 2013. Disponible en: http://www.sieps.se/sites/default/files/2013_6epa.pdf

de la UE, unos mejores y otros peores³², pero distintos en fin, por lo que estos documentos en especial la DRALC ayudará en la cohesión de criterios.

La DRALC no establece un procedimiento arbitral en el puro sentido de la palabra. De hecho, aunque exista cierto carácter coercitivo dependiendo del proveedor y la modalidad de ADR que adopte, si es un modelo adjudicativo o auto-compositivo si fuera el caso, lo que si es cierto es que la DRALC rompe con paradigmas establecidos en cuanto a la doctrina relacionada con los ADR, por lo cual, al igual que la UDRP la DRALC junto con el REODR constituirán instrumentos *sui generis* revolucionarios e innovadores en cuanto a la teoría de los ADR se refieren. No es un arbitraje porque entre otras razones, no es posible reconvenir por parte del empresario, cuestión que aplaudimos, por lo que no se garantizan los principios de igualdad de armas de las partes, que si existen en el arbitraje de derecho privado y en el arbitraje de consumo, por lo tanto, por respeto a la institución del arbitraje como institución que prácticamente reproduce un juicio de los tribunales ordinarios fuera de la jurisdicción de ellos, no podemos encuadrar a los procedimientos contenidos en la DRALC como arbitraje.

La DRALC no asume posición es en el carácter vinculante de la decisión. En tal sentido, consideramos que la DRALC deja la puerta abierta para que sean las autoridades de cada país las que otorguen el carácter vinculante a las decisiones tomadas por el proveedor de servicios de ADR/ODR, después de adoptada la directiva. Sin embargo, el carácter vinculante de la decisión tiene sus peculiaridades y requisitos ya que, el acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter los litigios a un procedimiento de ADR/ODR bajo las premisas de esta directiva, no debe ser vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de iniciarse el litigio, *ex ante*, y muchos menos excluir al consumidor de su derecho a la tutela judicial efectiva de sus jueces naturales. Por otra parte, cuando la solución sea impuesta a las partes por medio de un procedimiento adjudicativo o hétero –compositivo, la solución impuesta será vinculante únicamente cuando preceptivamente hayan sido informadas las partes sobre este carácter y las partes así lo hayan aceptado. Tampoco, los empresarios podrán imponerle al consumidor el carácter vinculante de la decisión si la ley nacional atribuye este carácter a las decisiones sobre el comerciante. Es decir, pudiera darse el caso en el que las decisiones sean vinculantes para el comerciante y no para el consumidor, si este no la acepta previamente, o si no le es favorable o no está satisfecho.

II. Conclusiones.

Los ODR constituyen una de las vías de acceso que tienen los ciudadanos para solicitar justicia. La conjunción o ‘sinergia’ de las TICs y el propio entorno de la sociedad de la información, con los distintos métodos de ADR derivan en el concepto de los ODR. Producto de esta interacción es la irrupción a escena de unos métodos de resolución de conflictos que destacan por su originalidad, sencillez y adaptabilidad al entorno dinámico y cambiante de la Sociedad de la Información.

³² Para obtener una perspectiva amplia de los distintos sistemas de ADR existentes en la UE véase el estudio Leuven, el cual fue conducido por: STUYCK, Jules. TERRY, Evelyne. COLAERT, Veerle. VAN DYCK, Tom. PERETS, Neil. HOEKX, Nele. TERESZKIEWICZ, Piotr. GIELEN, Beatrijs. *An Analysis and Evaluation of Alternative Means of Consumer Redress Other than Redress Through Ordinary Judicial Proceedings*. Reporte final. Estudio realizado para la Comisión Europea. Preparado por *The Study Centre for Consumer Law- Centre for European Economic Law, Katholieke universiteit de Leuven*, Bélgica. SANCO/2005/B5/010, Contract No: 17.020100/05/419291. Leuven, Enero, 2007. Disponible en: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf.

El comercio electrónico en Internet, impulsado por sus principales actores ‘los consumidores’ tiene una puerta abierta en el tiempo para desarrollar su máximo potencial. Los ODR, al parecer de los cuerpos reguladores del comercio internacional constituyen un punto de consenso para desarrollar el potencial del comercio electrónico, sobre todo para pequeños y medianos empresarios. Lo cierto es que son una realidad y el pionero en esta regulación ha sido el gobierno de la Unión Europea con la aprobación de la DRALC y el REODR.

Ahora bien, el carácter ubicuo de Internet necesita parámetros universales. Ya que si bien, estos esfuerzos son loables, el comercio electrónico en Internet desconoce las fronteras y tan sólo conoce de transacciones comerciales e intercambio de bienes y servicios, razón por la que la creación de reglas claras adaptadas a la realidad del comercio electrónico imprimirán confianza en la realización de las transacciones del comercio electrónico transfronterizo. Por lo que es necesario llegar a un cierto grado de armonización entre los distintos cuerpos regulatorios internacionales, quizás utilizando el ejemplo de la Unión Europea como referente.

II. Bibliografía

BARONA VILAR, Silvia. Solución Extrajudicial de Conflictos. «*Alternative Dispute Resolution*» (ADR) y Derecho Procesal. Ed: Tirant lo blanch. Valencia, 1999. - BENÖHR, Iris. “*Alternative Dispute Resolution for Consumers in the Financial Service Sector: A Comparative Perspective*”. *European Policy Analysis*. No.6. 2013. Disponible en: http://www.sieps.se/sites/default/files/2013_6epa.pdf .- BENÖHR, Iris. CREUTZFELDT-BANDA, Naomi. *Consumer ADR in Europe. Civil Justice Systems*. Ed. Hart Publishing. Oxford y Portland, 2012. - BRAND, Ronald A. “*Party Autonomy and Access to Justice In the UNCITRAL Online Dispute Resolution Project*”. *Legal Studies Research Paper Series Working Paper* No. 2012-20. Universidad de Pittsburg, Escuela de Derecho. Agosto 2012. Disponible en: <http://ssrn.com/abstract=2125214> . - CAPELLETTI, Mauro. “*Alternative Dispute Resolution Processes Within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*”. *The Modern Law Review*. Vol. 56. 1993. Pp.282-296.- CORTÉS DIEGUEZ, Juan P. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Ed. Routledge. Londres, 2011. -CORTÉS, Pablo. ESTEBAN De LA ROSA, Fernando. “*Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes*”. *International and Comparative Law Quarterly* (ICLQ). Vol62, Abril, 2013. Pp. 407-440. - EDWARDS, Lilian. WILSON, Caroline. “*Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-Commerce Transactions.*” *International Review of Law, Computers & Technology*, Vol.21, No.3, Noviembre-2007. Pp. 315-333. -ESTEBAN De LA ROSA, Fernando. “Principios de Protección del Consumidor Para Una Iniciativa Europea En El Ámbito De La Resolución Electrónica De Diferencias (ODR) De Consumo Transfronterizas” *Revista General de Derecho Europeo* (RGDE). Iustel .No.25. 2011.- FIADJOE, Albert. *Alternative Dispute Resolution: A Developing World Perspective*. Ed: Cavendish Publishing. Londres 2004. - HODGES, Christopher. - CAPELLETTI, Mauro. “*Alternative Dispute Resolution Processes Within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*”. *The Modern Law Review*. Vol. 56. 1993. Pp.282-296. -HÖRNLE, Julia. *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Ed. Cambridge University Press. Cambridge, 2009. ¹ -KATSH, Ethan. RIFKIN, Janet, GAITENBY, Allan. “*E-commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law*”. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. Vol.15. No.3.(2000). Pp. 705-734. - KATSH, Ethan. RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution*. Ed: Jossey-Bass. 2001. - KUCUK, Umit S. KRISHNAMURTHY, Sandeep. “*An analysis of consumer power on the Internet*”. *Technovation*. Vol. 27. No.1-2. 2007. Pp.47-56. - LUNA SERRANO, Agustín. VILALTA, Aura E. “La solución extrajudicial de litigios de consumo. El arbitraje online en España” Este trabajo recoge la ponencia presentada en el Congreso Internacional “El derecho y las nuevas tecnologías” celebrado en Bilbao, Universidad de Deusto, los días 1 a 3 de julio de 2009. Disponible en: <http://ssrn.com/abstract=1513935>. -MARTIN DIZ, Fernando. *La Mediación: Sistema Complementario de Administración de Justicia*. Ed. Consejo General del

Poder Judicial. Madrid, 2010. - MEJÍAS GÓMEZ, Juan F. La Mediación como Forma de Tutela Judicial Efectiva. Ed. El Derecho. Madrid, 2009. MOMMERS, Laurens. “*Virtualization of Dispute Resolution. Establishing Trust by Recycling Reputation.*” *Information & Communications Technology Law*, Vol. 15, No. 2, junio 2006 .Pp.175-187. - RIEFA, Christine. “Contratos Electrónicos con Consumidores: Recientes Problemas Legales.” Pp.312-345. En: AAVV. TOMILLO URBINA, Jorge. (Dir.), ÁLVAREZ RUBIO, Julio (Coord.). La Protección Jurídica de los Consumidores como Motor de Desarrollo Económico. Ed. Aranzadi. Navarra, 2011. - ROGERS, Vikki. “*Establishing a Global Online Dispute Resolution System for Cross-Border Online Transactions for the Sale of Goods*”. Pp.107-124 en: AAVV. ABDEL, Mohamed S. KATSH, Ethan. RAINEY, Daniel. (Coords.) *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Ed. Eleven International Publishing. La Haya, 2011. - RUIZ MUÑOZ, Miguel. “Tutela de los Consumidores en el Comercio Electrónico”. RCE Núm. 90-2008. - RULE, Colin Del DUCA, Louis F. ROGERS, Vikki. “*Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value - High Volume Claims - OAS Developments (July 6, 2010)*”. *Uniform Commercial Code Law Journal*, Vol. 42, p. 221, 2010; *Penn State Legal Studies Research Paper No. 24-2010*; *Stanford Public Law Working Paper No. 1635463*. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1635463. - RULE, Colin, Del DUCA, Louis F. LOEBL, Zbyneck. “*Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce, Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*”. *Penn State Law Journal of Law & International Affairs*. Vol.1 No.1. Abril 2012. Pp.59-85. - RULE, Colin. FRIEDBERG, Larry. “*The Appropriate Role of Dispute Resolution in Building Trust Online*”. *Artificial Intelligence and Law*. Vol.13 (2005).Pp.193-2005. . - RULE, Colin. Del DUCA, Louis F. LOEBL, Zbyneck. “*Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce, Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law)*”. *Penn State Law Journal of Law & International Affairs*. Vol.1 No.1. Abril 2012. Pp.59-85. - STUYCK, Jules. TERRY, Evelyne. COLAERT, Veerle. VAN DYCK, Tom. PERETS, Neil. HOEKX, Nele. TERESZKIEWICZ, Piotr. GIELEN, Beatrijs. *An Analysis and Evaluation of Alternative Means of Consumer Redress Other than Redress Through Ordinary Judicial Proceedings*. Reporte final. Estudio realizado para la Comisión Europea. Preparado por *The Study Centre for Consumer Law- Centre for European Economic Law, Katholieke universiteit de Leuven*, Bélgica. SANCO/2005/B5/010, Contract No: 17.020100/05/419291. Leuven, Enero, 2007. Disponible en: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf- VELÁSQUEZ GARDETA, Juan M. Señala: Pp.68-69, en: *La Protección al Consumidor ONLINE en el Derecho Internacional Privado. Análisis Sistemático de las Propuestas Presentadas para la CIDIP VII*. Ed. CEDEP. Asunción, 2009.- VILALTA, Aura E. “Contratación Transnacional y Acceso a la Justicia: Mecanismos de Resolución Electrónica de Disputas”. *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario (RCDI)*. Nº.732.Abril,2012. Pp.2065-2147. - VILALTA, Aura E. “*Legal framework and harmonization of ADR/ODR Methods*” *Journal of Law and Conflict Resolution* Vol. 2(7), 2010. Pp. 103-107.