

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Derecho

La Solución de Conflictos Relativos a la Contratación de Bienes y Servicios por Medios Electrónicos

Tesis

que presenta

Arturo Mansilla Pizá

Que para obtener el título de

Licenciado en Derecho

Tutor

Mtro. Reynaldo Urtiaga Escobar

Ciudad Universitaria, Cd Mx., 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A ARTURO Y PATRICIA,

Mis padres, quienes con su inagotable amor, su honesto y sabio consejo y su ejemplo fundado en valores me han formado como hombre de bien.

A EMILIANO, JIMENA Y LUIS
MANUEL,

Mis hermanos, en quienes siempre puedo encontrar apoyo sincero y un lazo inquebrantable.

A ROBERTO[†], ERNESTINA,
ARMANDO[†] Y ESTELA[†],

Mis abuelos, quienes con su cariño incondicional me han dado seguridad ante cualquier reto.

A JIMENITA, LUIS ARTURO Y
VICO

Mis sobrinos, quienes con su inocencia y risas me recuerdan la importancia de la felicidad.

A GEMMA,

Mi novia, quien ha sido ejemplo de perseverancia, responsabilidad, prudencia y, sobre todo, de bondad.

A PABLO Y LUIS,

Amigos en los que siempre he podido y podré confiar.

INTRODUCCIÓN:	
1.REGULACIÓN INTERNACIONAL DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	1
1.1 Concepto.....	1
1.2 Organización Mundial del Comercio (OMC).....	4
1.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	6
1.4 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI).....	9
1.5 Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)	12
1.6 Foro de Cooperación Económica Asia – Pacífico (APEC)	15
1.7 Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP)	16
1.7.1 Acuerdo Global y Progresivo para la Asociación Transpacífica (CPTPP)	16
1.8 Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN)	17
1.8.1 Tratado México-Estados Unidos-Canadá (T-MEC).....	18
1.9 Cámara de Comercio Internacional (CCI)	20
1.10 Red Internacional de Cumplimiento Normativo y Protección de los Consumidores (ICPEN)	22
1.11 Objetivos y Prioridades en la Regulación Internacional del Comercio Electrónico.	24
2. LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	27
2.1 Concepto.....	27
2.2 Marco Legal Mexicano	28
2.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	29
2.2.2 Decreto sobre Medios Alternativos de Solución de Controversias que se susciten entre particulares y la Administración Pública Federal	30
2.3 Medios Alternativos de Solución de Controversias	31
2.3.1 Negociación	33
2.3.2 Buenos Oficios	34
2.3.4 Conciliación.....	35
2.3.5 Mediación	36

2.3.6 Transacción	39
2.3.7 Pequeño Juicio	41
2.3.8 Previa Evaluación Neutral	42
2.3.9 Revisión por pares	43
2.3.10 Juntas de Controversias	44
2.3.11 Determinación de Expertos	46
2.3.12 Arbitraje	47
2.3.12.1 Elementos del Arbitraje	48
2.3.12.2 Clasificaciones de Arbitraje	53
2.3.12.3 Ventajas y Desventajas del Arbitraje	54
2.3.13 Estándares en la Elección de un Medio Alternativo de Solución de Controversias	56
3. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.	57
3.1 Concepto.....	57
3.2 Mecanismos Regionales de Resolución de Disputas en Línea	58
3.2.1 Plataforma de Resolución de Conflictos en Línea de la Comisión Europea	58
3.2.2 Iniciativa para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico en la Organización de Estados Americanos (OEA)	61
3.2.3 Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Restitución de Daños para Consumidores del Comercio Electrónico	64
3.3 Mecanismos Nacionales de Resolución de Disputas en Línea	66
3.3.1 Resolución de Disputas en Línea en China	67
3.3.2 Resolución de Disputas en Línea en los Estados Unidos	68
3.3.2.1 Negociación Electrónica en el Tribunal Municipal del Condado de Franklin, Ohio	69
3.3.2.2 Revisión Electrónica de Infracciones de Tránsito en el Condado de Washtenaw, Michigan.....	69
3.3.3 Portal de Reclamaciones de Lesiones Personales del Ministerio de Justicia del Reino Unido.	70
3.3.4 Cibertribunal Peruano	72
3.3.5 Concilianet	73
3.3.5.1 Ley Federal de Protección al Consumidor.....	75
3.4 Mecanismos Privados de Resolución de Disputas en Línea.	76
3.4.1 Corporación de Internet para Nombres y Números Asignados (ICANN)	77
3.4.2 SquareTrade.....	79
3.4.3 PayPal	81

3.4.4 Resolución de Disputas en Línea relacionadas con la compraventa de bienes.	82
3.4.4.1 MercadoLibre.....	83
3.4.4.2 Alibaba.com	87
3.4.4.3 Ebay.....	89
3.4.5 Resolución de Disputas en Línea relacionadas con la prestación de servicios.	90
3.4.5.1 Uber	91
3.4.5.2 Airbnb	93
3.4.5.3 Cornershop	98
3.4.5.4 Hoteles.com	100
3.5 Los Retos en la Resolución de Disputas en Línea.	102
4. LA INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ELECTRÓNICA EN MÉXICO	104
4.1 Propuesta de Institución de Solución de Controversias por Medios Electrónicos.	104
4.1.1 Naturaleza de la Institución.....	104
4.1.2 Objetivos.....	107
4.1.3 Cumplimiento con Estándares Internacionales	108
4.1.3.1 Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la Solución de Controversias en Línea	109
4.1.3.2 Acuerdo de Lineamientos de Resolución Alternativa de Controversias entre Consumers International y el Diálogo Global de Negocios en el Comercio Electrónico.	110
4.1.3.3 Recomendación de Mejores Prácticas para los Proveedores de Resolución de Disputas en Línea de American Bar Association	113
4.1.3.4 Acuerdo de Estandarización en las Herramientas de Resolución de Disputas en Línea del Comité Europeo de Estandarización (CEN).....	115
4.1.4 Reforma Legislativa para la Resolución de Disputas en Línea.	116
4.1.5 Delimitación de Controversias.....	117
4.1.6 Funcionamiento	118
4.1.7 Cláusula Compromisoria	121
4.1.8 Estructura	123
4.1.9 Financiamiento	124
4.1.10 Alcances Esperados	126
CONCLUSIONES.....	128
BIBLIOGRAFÍA	132

Introducción:

El comercio electrónico permanece en continuo crecimiento; de acuerdo con el último *Estudio de Comercio Electrónico en México*, en 2017 las transacciones electrónicas implicaron 396 mil millones de pesos y el 75% de los usuarios de internet en México realizaron al menos una compra por dicha vía.

Al existir setenta millones de usuarios de internet en México¹, es urgente encontrar una solución que brinde seguridad jurídica a los usuarios que realicen transacciones electrónicas y que, a su vez, aumente el flujo económico nacional a través de internet.

En este contexto, es necesario que el derecho se ocupe de mantener el orden en el comercio electrónico, asegurando la certidumbre jurídica en las transacciones realizadas por medios electrónicos y para tal efecto, es necesario brindar mecanismos de resolución de controversias que garanticen soluciones justas ante las disputas que deriven de la contratación electrónica.

En el primer capítulo del presente trabajo se analiza la regulación del comercio electrónico en el contexto internacional de acuerdo con diferentes organizaciones e instituciones internacionales, a fin de identificar los objetivos y prioridades que se han planteado en la búsqueda de la seguridad jurídica en la contratación por internet.

Posteriormente, en el segundo capítulo, se realiza una descripción del catálogo de mecanismos alternativos de solución de controversias que se utilizan en la actualidad a fin de identificar los elementos y características que cuenten con la posibilidad de aplicarse a controversias derivadas de contrataciones por medios electrónicos.

¹ 13 Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017. Asociación de Internet.mx/Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC). Realizado por *Estadística Digital*. Publicado en mayo 2018.

En el tercer capítulo se establecen los mecanismos de solución de controversias que en la actualidad se han adaptado a medios electrónicos con el objetivo de reconocer los aciertos y desventajas que han aparejado.

Finalmente, en el último capítulo, se plantea una propuesta para garantizar la solución de controversias derivadas del comercio electrónico a través de una institución de solución de controversias derivadas de contrataciones electrónicas adaptada al contexto mexicano que toma en cuenta los escenarios, ventajas y desventajas analizados en los tres capítulos que lo anteceden.

1. Regulación Internacional del Comercio Electrónico

Ante un fenómeno tan actual y global como el comercio electrónico, no es tarea fácil identificar los retos y deficiencias que se han generado en las relaciones transfronterizas relativas a este nuevo método de contratación debido a que la libertad contractual de las partes aunada a el desarrollo de la tecnología ha resultado en una infinidad de especies de transacciones realizadas a través de internet.

Para tal efecto, se requiere primero precisar el concepto de comercio electrónico de manera general, así como las distintas operaciones que éste abarca y posteriormente, realizar un estudio de los distintos objetivos que se han buscado definir y resolver en el marco jurídico internacional, tanto por instituciones públicas, como privadas.

1.1 Concepto

Debido a la acelerada evolución del comercio electrónico y de los medios que éste utiliza para su funcionamiento, los conceptos específicos, que en sus inicios han intentado definirlo, en muchas ocasiones han quedado obsoletos y cortos en una verdadera descripción del fenómeno.

Para poder encontrar un concepto que defina el comercio electrónico es necesario identificar las características esenciales que no estén sujetas a afectaciones por factores de tiempo o lugar.

Algunas de las definiciones que, por haber tomado la generalidad y atemporalidad del comercio electrónico, son las más aceptadas, son las que se plantean a continuación.²

²OROPEZA Doris. (2018). La Competencia Económica en el Comercio Electrónico y su Protección en el Sistema Jurídico Mexicano. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

La Organización Mundial del Comercio (OMC), define al comercio electrónico como “la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”.³

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se refiere al mismo concepto como “la compra o venta de bienes o servicios, ya sea entre empresas, hogares, individuos, gobiernos y otras organizaciones públicas o privadas, realizadas en redes mediadas por computador.”⁴

El profesor de economía de la Universidad de Baylor, David van Hoose, describe al comercio electrónico como “Cualquier proceso que conlleva el intercambio de propiedad o el uso de derechos para bienes y servicios por vía electrónica, vinculado por dispositivos y creando comunicación interactiva dentro de la red”.⁵

De la misma manera, El Director de la Red Global Derecho Económico, Andrew D. Mitchell, sostiene que el comercio electrónico se refiere a “la facilitación de los negocios por medio de redes electrónicas de comunicación y sistemas computacionales”.⁶

Aunque dichos conceptos de comercio electrónico son distintos en forma, es posible identificar los elementos comunes que en ellos se encuentran:

En primer lugar, todos los conceptos describen la existencia de una operación o negocio, fundados en una relación contractual, entre dos o más partes en la que se acuerda una compraventa de bienes o una prestación de servicios.

³Consejo General de la Organización Mundial de Comercio, “Work Programme on Electronic Commerce: Adopted by the General Council on 25 September 1998”, 1.3, WT/L/274, 30 de septiembre de 1998, consultado el 20 de marzo de 2016, en file:///C:/Users/Despacho/Downloads/274%20(3).pdf

⁴OROPEZA Doris. (2018). La Competencia Económica en el Comercio Electrónico y su Protección en el Sistema Jurídico Mexicano. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

⁵VAN HOOSE David (2003) E commerce economics, Baylor University, USA. p.7, traducción: IJJ.

⁶D. MITCHELL Andrew, (2008) Electronic Commerce, Princeton Encyclopedia of the World Economy. University of Melbourne.

El segundo elemento involucra al medio por el cual dichos contratos se realizan; las redes informáticas, lo que implica un conjunto de ordenadores y periféricos, interconectados entre sí, que permiten que se transmita información y se compartan recursos.⁷

Sin embargo, aunque dichos elementos estructuran el concepto de comercio electrónico, son los actores que realizan las operaciones a través de las redes informáticas quienes han dado pauta a su clasificación.

Actualmente existen las siguientes cuatro variantes del comercio electrónico:⁸

Las operaciones entre comerciantes, conocido también como *Business-to-Business (B2B)*, en el que las transacciones se llevan a cabo entre dos o más compañías o empresas.

Las operaciones de comerciante a consumidor, también denominado *Business to Consumer (B2C)*, que constan de operaciones en las que los consumidores generan relaciones contractuales directamente con compañías.

Las transacciones entre consumidores, llamadas *Consumer to Consumer (C2C)*, en las que la red permite al público en general utilizar plataformas para comprar y vender productos y servicios entre sí.

Las operaciones entre pares, conocidas como *Peer to Peer (P2P)*, en las que personas no necesariamente dedicadas al comercio, ponen a disposición de otros de su misma clase, productos y servicios.

Por lo tanto, el comercio electrónico puede ser considerado como todas aquellas operaciones comerciales que se realicen a través de redes informáticas entre dos o más consumidores o comerciantes.

⁷ AGUILERA LÓPEZ Purificación. (2008). Informática 4 ESO. México: EDITEX. p.30

⁸ GAO Yuan. (2005). Web Systems Design and Online Consumer Behavior. USA: Idea Group Publishing. P. 212

Cabe mencionar, que las operaciones que abarca el comercio electrónico aumentarán junto con el avance de la tecnología, razón por la que las clasificaciones del comercio electrónico podrán cambiar o incrementar con el paso del tiempo.

1.2 Organización Mundial del Comercio (OMC)

La Organización Mundial del Comercio (OMC) es “la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países”⁹ y que busca mantener un funcionamiento justo a través de su órgano de solución de controversias.

El 20 de mayo de 1998, dicha Organización, adoptó la Declaración sobre el Comercio Electrónico Mundial durante la Segunda Conferencia Ministerial en Ginebra, en la que estableció un programa de trabajo sobre el comercio electrónico que se adoptó en septiembre del mismo año¹⁰.

Si bien, dicho plan de trabajo no consiguió como resultado una norma jurídica que regule al comercio electrónico, en el programa se designaron una serie de tareas específicas de investigación para conocer los alcances y repercusiones del comercio electrónico en distintas áreas del comercio internacional¹¹:

Al Consejo del Comercio de Servicios se le encomendó para que examinara el trato del comercio electrónico en el marco jurídico del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (GATS).

Al Consejo del Comercio de Mercancías se le indicó que revisara los aspectos del comercio electrónico pertinentes a las disposiciones del GATT de 1994.

⁹ OMC. (2018) LA OMC. 09/05/2018, de Sitio web: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/thewto_s.htm

¹⁰ OMC. (2018). Comercio Electrónico. 05/05/2018, de Organización Mundial del Comercio Sitio web: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm

¹¹ *Ídem.*

Al Consejo del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad intelectual para que analizara las cuestiones referentes a la propiedad intelectual que se planteen en relación con el comercio electrónico.

Mientras que al Comité de Comercio y Desarrollo para que estudiara las consecuencias del comercio electrónico para el desarrollo.

Tras encomendar las tareas, a todos los comités se les solicitó realizar informes respectivos.

El 6 de julio del 2001, el Secretariado de la OMC realizó un compendio de dichos reportes en el que se establecieron los puntos prioritarios de interés en el comercio electrónico.¹²

Dentro de los puntos relevantes en dicho compendio se encuentran los siguientes:

En cuanto a la clasificación del contenido en las transacciones electrónicas, aunque la mayoría de las delegaciones estuvieron de acuerdo en que la mayor parte de las operaciones de transferencia de productos por medios electrónicos se tratan de servicios, la discusión principal recayó en si la ubicación del comercio electrónico se debe realizar en el GATT como producto o en el GATS como servicio.

Por otra parte, las delegaciones no llegaron a un acuerdo respecto al papel que juega el comercio electrónico para los países en vías de desarrollo, en la visión de algunos, este fenómeno representa una gran oportunidad para el desarrollo de ese tipo de economías, mientras que otros sostienen que su falta de acceso a la tecnología es preocupante y debe de ser atendida.

En cuanto a las implicaciones fiscales del comercio electrónico las delegaciones mostraron interés en las técnicas de aplicación de impuestos internos ante las transacciones electrónicas.

¹² WTO (2001). Dedicated Discussion on Electronic Commerce under the Auspices of the General Council on 15 June 2001. Summary by the Secretariat of Issues Raised. Sitio web: file:///C:/Users/Arturo/Downloads/W436%20(1).pdf. Consulta: 23/04/2018

Finalmente, se mencionó que debido a la falta de claridad y de información sobre el comercio electrónico y ante las dudas de que este tipo de transacciones formen parte del ámbito de aplicación de la OMC, las lagunas legales que surjan en relación con este tema deberán ser resueltas en un análisis de caso por caso.

1.3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es un Organismo Internacional con 35 países miembro, enfocado en afrontar los retos económicos, sociales y de buen gobierno en el contexto internacional¹³.

En 1998, ante los acelerados avances del comercio a través de medios electrónicos, la OCDE llevó a cabo la Conferencia Ministerial en Comercio Electrónico en Ottawa en la que se creó un plan de acción global para el desarrollo del comercio electrónico dirigido a áreas específicas como la protección de los consumidores¹⁴.

Derivado de dicha conferencia, se realizaron los “Lineamientos de 1999 para la Protección del Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico” en los que se establecieron elementos esenciales para el comercio por medios electrónicos: transparencia y justicia en las transacciones, la información sobre los comerciantes y la publicidad; solución de controversias adecuada; protección en los pagos y privacidad.¹⁵

Posteriormente, en el 2009, el Comité de Políticas del Consumidor de la OCDE realizó una revisión a dichos Lineamientos durante la conferencia para Empoderar a los Consumidores Electrónicos que resultó en un reporte buscando atender las prioridades en materia de comercio electrónico.

¹³ OCDE. (2018) Acerca de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. ¿Qué es la OCDE? 09/04/2018 Sitio web: <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

¹⁴ OECD. (2018) Meeting the policy challenges of tomorrow’s digital economy. 09/04/2018. Sitio web: <http://www.oecd.org/internet/ministerial/>

¹⁵ OECD (2016), Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264255258-en>.

Dentro de las prioridades se identificó el aumento en la seguridad de los pagos, la transparencia en la publicidad y la importancia de crear marcos regulatorios que prevean el establecimiento de mecanismos electrónicos de solución de controversias efectivos y baratos¹⁶.

Al notar el aumento en los métodos de pago y medios electrónicos, en 2014 el Comité se comprometió a revisar los Lineamientos una vez más a fin de alcanzar una protección efectiva para el consumidor que estimulara la innovación y competencia en el mercado.

Tras un extenso análisis, se redactó como resultado, el Reporte de Protección al Consumidor del Comercio Electrónico de 2016 enfocado en los siguientes aspectos:¹⁷

En primer lugar, se volvió a hacer énfasis en que los gobiernos identificaran todas las situaciones que permitan hacer la protección de los consumidores transparente y efectiva.

Además, se puso especial atención en que los negocios, la publicidad y la mercadotecnia cumplieran con los elementos necesarios para llevar a cabo transacciones justas que no dejaran lugar a fraudes.

En cuestiones de pago, se discutió que para promover el comercio en internet los métodos de pago deben de ser de fácil uso, sin embargo, deben tener las medidas de seguridad necesarias para evitar cualquier tipo de riesgo, en especial el acceso a datos personales, fraude y robo de identidad.

Finalmente, el Comité estableció que los consumidores deben de tener acceso a Medios Alternativos de Solución de Controversias incluyendo los Mecanismos de Resolución de Disputas en Línea para facilitar la resolución de reclamaciones en las

¹⁶ OECD CONFERENCE ON EMPOWERING E-CONSUMERS: STRENGTHENING CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNET ECONOMY (2010) SUMMARY OF KEY POINTS AND CONCLUSIONS. 09/05/18, <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/45061590.pdf>

¹⁷ *Idem.*

transacciones del comercio electrónico, específicamente en las transacciones de bajo costo y transfronterizas.

Por otra parte, para impulsar la discusión en el panel sobre Confianza del Consumidor que se llevó a cabo en la reunión Ministerial de Cancún, el Comité preparó un reporte en las plataformas de mercado entre pares, mismo que fue aprobado y desclasificado por el Comité en Políticas de Economía Digital el 13 de mayo de 2016 y preparado para su publicación por el Secretariado de la OCDE.¹⁸

Dicho reporte, enfocado en la protección de los consumidores de las plataformas de mercados entre pares, define dicha figura como una amplia gama de modelos emergentes de producción y de consumo que involucran el intercambio comercial de bienes y servicios entre pares por medio de plataformas de Internet.¹⁹

De acuerdo con el reporte, en este tipo de mercados existen tres sujetos; los “*pares proveedores*”, los “*pares consumidores*” y las “*plataformas entre pares*” que pueden desenvolverse en diferentes tipos de transacciones como lo son: de transporte (*Uber, Lyft, BlaBlaCar*), de alojamiento (*Airbnb, Homeaway, Villas.com*), de bienes (*ebay, Ziplok, Rockbox*), entre otros²⁰.

De acuerdo con el reporte hay dos tipos de relaciones identificables entre estos sujetos:

- 1) Las relaciones entre pares que son quienes llevan a cabo el papel de consumidores y proveedores de bienes y servicios. Son estos quienes constantemente dan forma a las normas y valores que regulan las actividades en una comunidad determinada.

Tomando esto en cuenta, los objetivos, valores y normas en las que se basa la interacción de la comunidad en las plataformas puede variar

¹⁸ OECD (2016), "Protecting Consumers In Peer Platform Markets: Exploring The Issues", OECD Digital Economy Papers, No. 253, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5j1wvz39m1zw-en>.

¹⁹ *Idem*

²⁰ OCDE (2016). Protecting Consumers in Peer Platform Markets. (Table 1). OECD Digital Economy Policy Papers.

significativamente tomando en cuenta los diferentes tipos de transacciones que en ellas se realicen.

- 2) Las relaciones entre los pares y las mismas plataformas, quienes asumen un papel de tipo intermediario. Las plataformas se involucran en diferentes grados en las transacciones y sobre todo en el alcance de su responsabilidad, pero el objetivo principal de todas ellas es la facilitación, organización y mediación de actividades entre particulares.

Lo más importante en esta clase de relaciones son las normas que regulan y aseguran la protección de los consumidores en las relaciones entre las plataformas y los consumidores. Hasta el momento, este tipo de reglas se han enfocado en la publicidad, privacidad, protección de datos personales, la seguridad en el pago y el envío de productos.

De acuerdo con el reporte, la interfaz entre las regulaciones nacionales y la creación de normas privadas por las plataformas entre pares es un área importante para considerar en los trabajos futuros de la OCDE.

1.4 Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)

El 12 de junio de 1996, tras observar el crecimiento en las transacciones comerciales por medio de intercambio electrónico de datos, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) aprobó la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico.²¹

²¹ Naciones Unidas. Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno (1996). Nueva York. *Resolución de la Asamblea General*.

Dicha Ley Modelo se incorporó al Código de Comercio Mexicano en las reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo del año 2000.²²

En la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico se buscó la posibilitación y facilitación del comercio por medios electrónicos al ofrecer a los legisladores “un conjunto de reglas internacionalmente aceptables encaminadas a suprimir los obstáculos jurídicos y dar una mayor previsibilidad al comercio electrónico.”²³

En este sentido, la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico se conforma por dos partes:

- 1) La primera parte, titulada “Comercio Electrónico en General” cuenta con tres capítulos encaminados a definir las disposiciones generales, a establecer el margen de aplicación de los requisitos jurídicos de a los mensajes de datos y finalmente, a establecer las reglas y requisitos básicos respecto a la comunicación de los mensajes de datos.
- 2) La segunda parte, “Comercio Electrónico en Materias Específicas” se enfoca específicamente en el comercio electrónico utilizado en el transporte de mercancías.

Ahí se establece una lista no exhaustiva de los supuestos en los que por guardar una relación con un contrato de mercancías hacen aplicable a la Ley Modelo y, por otra parte, establece una serie de disposiciones para regular el uso de documentos en ese mismo tipo de supuestos.

²² Dávalos Torres Susana, Manual de Introducción al Derecho Mercantil. Nostra Ediciones, México, 2010.

²³ CNUDMI (2018). Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996). Sitio web: http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/electronic_commerce/1996Model.html. Consulta: 23/04/18.

Dicha Ley Modelo busca fomentar la armonización y unificación del derecho mercantil a través de cuatro principales principios:²⁴

- 1) En primer lugar, pretende establecer la equivalencia funcional de los actos electrónicos, lo que significa que las reglas aplicables a las operaciones que se realicen físicamente deben de ser igualmente aplicables al mismo tipo de operaciones que se realicen de manera electrónica.
- 2) Por otra parte, la Ley Modelo busca una neutralidad tecnológica por medio de la cual las normas sean capaces de abarcar todos los tipos de tecnologías existentes, así como aquellas que se pudieran desarrollar en el futuro.
- 3) Adicionalmente, como principio básico de contratación internacional, se establece la Buena fe a las transacciones que se realicen en el comercio electrónico.
- 4) Finalmente, la Ley Modelo sustenta a las tecnologías de la información y de la comunicación como un medio más por el cual las partes en una transacción puedan contratar libremente bajo la expresión de su voluntad.

En el 2001, la CNUDMI, al estar consciente de la gran utilidad de las nuevas tecnologías de identificación personal utilizadas en el comercio electrónico, generalmente conocidas como firmas electrónicas²⁵, adoptó la Ley Modelo sobre Firmas electrónicas la cual tiene como finalidad la posibilitación y la utilización de las firmas electrónicas estableciendo criterios de fiabilidad técnica para la equivalencia entre las firmas electrónicas y las autógrafas.²⁶

²⁴ Rincón Cárdenas, Erick. Manual de derecho de comercio electrónico e internet. Colombia. Colección Lecciones de Jurisprudencia. 2006.

²⁵ Resolución aprobada por la Asamblea General sobre la base del informe de la Sexta Comisión. (2001). Sitio web: <http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/ml-elecsig-s.pdf>. Consulta: 23/04/2018.

²⁶ CNUDMI. (2001) Ley Modelo de la CNUDMI sobre las Firmas Electrónicas.

Siguiendo con el deseo de regular los aspectos más importantes en materia de Comercio Electrónico, el 13 de julio de 2017 la CNUDMI aprobó la Ley Modelo sobre documentos transmisibles electrónicos.

Siendo la Ley modelo más reciente creada por dicha comisión en la materia, tiene como objeto hacer posible el uso de los documentos transmisibles electrónicos en el marco del derecho a nivel nacional e internacional.

En la creación de dicha ley modelo, la CNUDMI reconoció que la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico y la Ley Modelo sobre las Firmas Electrónicas no trataban suficientemente las cuestiones que plantea la utilización de documentos electrónicos transmisibles en el comercio internacional y que la seguridad jurídica y previsibilidad se beneficiarían con la armonización de las normas en este determinado tema²⁷.

Dentro de dicho ordenamiento, se buscan establecer tanto las características y requisitos generales para la utilización de documentos electrónicos transmisibles, así como los principios de no discriminación en el procedimiento de reconocimiento correspondiente.

1.5 Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

La UNCTAD es un cuerpo permanente intergubernamental establecido por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en 1964 con el fin de acelerar el flujo transfronterizo de bienes, incrementar el acceso a las tecnologías digitales, proteger a los consumidores y alcanzar una integración efectiva en el sistema comercial internacional.²⁸

²⁷ CNUDMI. Decisión de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. 1057ª Sesión. 13 de julio de 2017.

²⁸ United Nations Conference on Trade and Development. About UNCTAD

El 4 de marzo del 2015, la UNCTAD publicó el Programa en Comercio Electrónico y Reforma Legislativa en la cual se establecen los logros de distintas regiones económicas en cuanto a la armonización de marcos legales de comercio electrónico.²⁹

En cuanto a la revisión de la armonización legislativa del comercio electrónico de la UNCTAD con la Asociación de las Naciones del Asia Sudoriental (ASEAN, por sus siglas en inglés), se realizaron tres recomendaciones para una armonización transfronteriza.³⁰

La investigación y ejecución de leyes contra la ciberdelincuencia, preparando de manera conjunta a las agencias relacionadas a los delitos de dicha clase.

La armonización de quejas transfronterizas de consumidores mediante acuerdos de los legisladores en materia de protección al consumidor en cada país y la adhesión a la Red Internacional de Cumplimiento Normativo y Protección de los Consumidores, de la cual solo Filipinas y Vietnam son partes.

La armonización en el reconocimiento de firmas electrónicas, haciendo primero un estudio de los beneficios que un reconocimiento transfronterizo acarrearía y posteriormente creando un acuerdo en el que se establezcan los requisitos mínimos para brindar servicios de firmas electrónicas y relacionados.

Por otra parte, la Comunidad de África del Este, con el apoyo de la UNCTAD, estableció un Equipo de Tareas Comunitario sobre Legislación Cibernética en el 2007, el cual se ha dedicado a crear difusión de políticas y cuestiones legales concernientes al comercio electrónico.

²⁹ UNCTAD, United Nations (2015). Building Trust in the information economy. UNCTAD Programme on e-commerce and law reform.

³⁰ UNCTAD. (2013) Review of e-commerce legislation harmonization in the Association of Southeast Asian Nations.

En ese contexto, la UNCTAD realizó un estudio respecto a la armonización de la ciberlegislación y regulaciones en la experiencia de la Comunidad de África del Este en el que se identificaron una serie de retos divididos en dos fases³¹.

La primera fase, por la prioridad en su regulación, engloba la armonización en cuanto a las firmas y transacciones electrónicas, la ciberdelincuencia, la protección al consumidor y la protección de datos personales.

La segunda fase está dirigida a la protección de los derechos de propiedad intelectual, la efectividad de leyes y autoridades en materia de competencia, la renovación de las leyes fiscales para que funcionen ante las transacciones de comercio electrónico y finalmente, la implementación de medidas seguras para que exista un manejo adecuado de la información.

Por otro lado, la UNCTAD también ha trabajado junto con la Comunidad Económica de Estados de África del Oeste a fin de alcanzar una armonización en el sector de la tecnología de la información y la comunicación.

En el 2013, se realizó una revisión de la armonización de la legislación en comercio electrónico en la Comunidad de Estados de África del Este (ECOWAS, por sus siglas en inglés) en el que se establecieron los mismos retos que aquellos establecidos en el estudio de la Comunidad de África del Este.

Finalmente, la UNCTAD ha trabajado en conjunto con Latinoamérica desde el año 2007, por lo que en el 2015 se realizó un estudio sobre la armonización de la ciberlegislación en Latinoamérica.

En dicho estudio se establecen una serie de temas prioritarios, así como la manera en que los distintos países de Latinoamérica los han atendido:³² transacciones y firmas electrónicas, protección de los consumidores, protección de los derechos de propiedad industrial y nombres de dominio y ciberdelincuencia.

³¹ UNCTAD. (2013) Harmonizing Cyberlaws and Regulations. The experience of the East African Community.

³² UNCTAD. (2015) Study on the harmonization of cyberlegislation in Latin America.

1.6 Foro de Cooperación Económica Asia – Pacífico (APEC)

El Foro de Cooperación Económica Asia – Pacífico (APEC, por sus siglas en inglés) es un foro económico establecido en 1989 con el fin de impulsar el crecimiento de las veintiuna economías que lo conforman, buscando la prosperidad de las poblaciones a través de una integración económica balanceada, inclusiva, sustentable, innovadora y segura³³.

En el 1999, se estableció el Comercio Electrónico como una tarea prioritaria del Grupo de Altos Funcionarios de APEC.

En 2007, los líderes y ministros de APEC aprobaron el establecimiento de un Grupo de Dirección sobre Comercio Electrónico (ECSG, por sus siglas en inglés) con el fin de promover el desarrollo y uso del comercio electrónico al impulsar la creación de regulaciones y políticas transparentes y consistentes.

El ECSG, reconociendo la importancia de la colaboración con el sector privado en el desarrollo a un ambiente para la implementación efectiva del comercio electrónico, ha trabajado enfocándose en las áreas clave que establece la Guía de Internet y Economía Digital de APEC.³⁴

Dichas áreas clave se engloban en cuatro sectores principales:

- 1) El desarrollo de infraestructura en el territorio de las economías para promover y garantizar el acceso al comercio electrónico,
- 2) El establecimiento de medidas de seguridad para proteger a los usuarios de internet,
- 3) Los mecanismos y regulaciones suficientes para asegurar la libre transferencia de datos y

³³ APEC. About APEC. What is Asia-Pacific Economic Cooperation. Sitio web: <https://www.apec.org/About-Us/About-APEC> consulta: 02/05/2018

³⁴ Asia Pacific Economic Cooperation (2017). APEC Internet and Digital Economy Roadmap

- 4) La promoción de elementos que garanticen una verdadera inclusión en el comercio electrónico.

1.7 Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP)

El Acuerdo de Asociación Transpacífico es probablemente uno de los pactos más comprensibles desde la creación de la OMC dado que elimina barreras al comercio y a la inversión que, hasta su creación, se consideraban intocables.³⁵

El tratado fue suscrito por doce países de la región Asia – Pacífico el cuatro de febrero de 2016 con el fin de crear una plataforma para una potencial integración económica en la región, sin embargo, la salida del gobierno estadounidense el 23 de enero de 2017 presionó para que los países restantes aceleraran las negociaciones.

1.7.1 Acuerdo Global y Progresivo para la Asociación Transpacífica (CPTPP)

El 11 de noviembre del 2017, los países restantes en las negociaciones del TPP acordaron un Acuerdo Global y Progresivo para la Asociación Transpacífica (CPTPP, por sus siglas en inglés) en el que se conservaron las disposiciones del TPP salvo ciertas excepciones, mismo que fue suscrito por las partes el 8 de marzo del 2018 en Santiago de Chile³⁶.

Es en el capítulo catorce del TPP, titulado “Comercio Electrónico”, dónde se definen y regulan las cuestiones relativas a las transacciones realizadas por medios electrónicos; el ámbito de aplicación, los derechos aduaneros, el trato no

³⁵ Cathleen Cimino-Isaacs, Jeffrey J. Schott. (2016). Trans-Pacific Partnership: An Assesment. Washington, DC: Peterson Institute for International Economics.

³⁶ Organización de los Estados Americanos. Sistema de Información sobre Comercio Exterior. Acuerdo Amplio y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP). Sitio Web: http://www.sice.oas.org/TPD/TPP/TPP_s.ASP Consulta: 25/04/2018.

discriminatorio, la compatibilidad de las normas nacionales con las leyes modelos de la CNUDMI, las firmas electrónicas, la protección de la información y la eliminación del uso del papel³⁷.

En cuanto a la protección de los consumidores en línea, en el artículo 14.7 se establecen tres puntos principales:

- 1) El reconocimiento de la importancia de adoptar y mantener medidas transparentes y efectivas de protección;
- 2) La obligación de las partes de adoptar o mantener leyes de protección al consumidor en actividades comerciales en línea y;
- 3) El reconocimiento de la importancia de la cooperación entre las respectivas agencias de protección al consumidor y organismos pertinentes al comercio electrónico transfronterizo.

1.8 Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN)

El Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) es un acuerdo comercial regional firmado entre México, Estados Unidos y Canadá, con el fin de liberar el comercio entre los tres Estados al eliminar las barreras arancelarias existentes entre ellos.

El TLCAN entró en vigor el primero de enero de 1994 y poco a poco fue eliminado los aranceles en distintos sectores del comercio, además incluyó capítulos referentes a reglas de origen, procedimientos en aduanas, medidas agropecuarias, sanitarias y fitosanitarias, procuración gubernamental, inversión, servicios, propiedad intelectual y solución de controversias.³⁸

³⁷ Tratado de Asociación Transpacífico (TPP). Versión en español.

³⁸ Office of the United States Trade Representative. North America Free Trade Agreement (NAFTA). Sitio Web: <https://ustr.gov/trade-agreements/free-trade-agreements/north-american-free-trade-agreement-nafta> Consulta: 17/05/2018.

El 18 de mayo de 2017, la oficina del presidente de Estados Unidos dio aviso formal al congreso respecto a la renegociación del TLCAN, en agosto del mismo año comenzaron las rondas de negociación.

El gobierno mexicano realizó una consulta nacional sobre la modernización del TLCAN en el que se reconocieron los retos que el crecimiento del comercio electrónico impone en aduanas, centros de distribución y en materia de seguridad.

En este sentido, se solicitó un marco legal específico para el sector de mensajería y paquetería a fin de lograr la implementación de nuevos sistemas logísticos y la simplificación de procesos, exención de pagos de impuestos bajo el principio minimis y la armonización trilateral en dicho sector.

Dichas acciones tienen como objetivo alcanzar las siguientes metas en el desarrollo del comercio electrónico:

- 1) La agilidad en la entrega de envíos,
- 2) La facilitación en devoluciones,
- 3) La incrementación de la eficiencia de negocios,
- 4) La aceleración de procedimientos aduanales y autorización fronteriza, y
- 5) El crecimiento empresarial y reducción de papeleo.³⁹

1.8.1 Tratado México-Estados Unidos-Canadá (T-MEC)

Derivado de las negociaciones del TLCAN, el 30 de noviembre de 2018, los tres países partes firmaron el T-MEC, dejando vigente el TLCAN al menos hasta la entrada en vigor del nuevo tratado tras los procesos legislativos que cada país requiera internamente.

³⁹ Comisiones de Relaciones Exteriores, América del Norte y de Fomento Económico. Resultados de la Consulta Nacional sobre la Modernización del Tratado de Libre Comercio de América del Norte. (agosto 2017).

Dicho acuerdo establece en su capítulo 19 lo relacionado al comercio digital en el que se reconoce que el crecimiento económico y oportunidades en este tipo de comercio junto con la importancia de leyes marco que promuevan la confianza de los consumidores del comercio electrónico son esenciales para disminuir las barreras al comercio y para promover el desarrollo de los países miembro.

El capítulo busca reafirmar los principios de Trato Nacional y Nación más Favorecida en las transacciones en línea que se realicen entre ciudadanos de los países miembro.

El artículo 19.7 del T-MEC se refiere a la protección de los consumidores en línea y establece el reconocimiento de la importancia de adoptar y mantener medidas transparentes y eficientes para proteger a los consumidores de actividades comerciales fraudulentas que se realicen en el comercio electrónico.⁴⁰

Asimismo, establece la obligación para que los países miembro adopten o mantengan leyes de protección al consumidor para evitar actividades fraudulentas que puedan dañar a los consumidores involucrados en actividades comerciales en línea.

Finalmente, en dicho artículo las partes reconocen la importancia e interés público en establecer cooperación regional entre las oficinas nacionales de protección al consumidor en torno a las transacciones realizadas en línea.

Si bien, este tratado busca establecer medidas para proteger a los consumidores de internet, las disposiciones contenidas en él únicamente establecen objetivos o ideales y no una estrategia concreta para asegurar la certidumbre jurídica de las transacciones comerciales en línea.

⁴⁰ USMCA. Chapter 19 Digital Trade. Art. 19.7 Disponible en (https://ustr.gov/sites/default/files/files/agreements/FTA/USMCA/Text/19_Digital_Trade.pdf)

1.9 Cámara de Comercio Internacional (CCI)

La Cámara de Comercio Internacional (CCI) es una organización de negocios mundial que ayuda a las empresas de alrededor del mundo a operar responsablemente en el ámbito internacional al resolver disputas de comercio internacional, apoyar al multilateralismo, y promover el desarrollo inclusivo y sustentable para el beneficio de todos.⁴¹

En el 2001, la Comisión de Tecnologías de la Información y Comunicación de la CCI publicó una declaración de política sobre los aspectos del comercio electrónico y las telecomunicaciones relacionados al comercio.⁴²

Dicha declaración busca identificar la manera en que la OMC puede apoyar y promover el desarrollo del comercio electrónico, asegurándose de que todos los países participen en la economía digital. En este sentido la CCI estableció tres objetivos:

Primero, la promoción del desarrollo de la infraestructura necesaria para la implementación y utilización del comercio electrónico.

Para esto, se propone trabajar para que se incrementen los miembros en el Acuerdo sobre Tecnologías de la Información (ITA, por sus siglas en inglés), con el objetivo de asegurar que todos los países tengan acceso al hardware y software necesario para acceder a la infraestructura del comercio electrónico.

Además, garantizar el acceso a mercado necesario y los compromisos de trato nacional en los sectores que se relacionan con la infraestructura necesaria para el comercio entre comerciantes, así como entre comerciantes y consumidores.

⁴¹ ICC. International Chamber of Commerce. WHO WE ARE. Sitio Web: <https://iccwbo.org/about-us/who-we-are/> Consulta: 26/04/2018.

⁴² ICC, International Chamber of Commerce (2001). Policy Statement, Trade-relates aspects of electronic commerce and telecommunications.

El reporte establece que junto con estas medidas se debe evitar a cualquier costa la imposición de nuevas barreras arancelarias ante el desarrollo de la infraestructura del comercio electrónico.

En segundo lugar, la promoción del desarrollo del comercio de bienes y servicios por medios electrónicos.

En este sentido, se establece la necesidad de continuar en la búsqueda de un reconocimiento formal de la aplicación de los acuerdos de la OMC al comercio electrónico, así como de asegurar que los productos o servicios entregados por medios electrónicos reciban la apertura de mercado y los beneficios de trato nacional que no sean menos favorables a los que se aplican a aquellos que se entregan físicamente.

Finalmente, la prevención del establecimiento de nuevas barreras al comercio electrónico durante y después de las negociaciones del GATS en el año 2000.

Para lograr esto, la declaración establece la necesidad de perseguir un compromiso a no imponer nuevas restricciones que pudieran afectar negativamente al comercio electrónico en el curso de las negociaciones.

Adicionalmente, se indica que es esencial la adopción de las recomendaciones hechas por la OMC en el programa de trabajo sobre comercio electrónico en 1998-1999 que incluye la necesidad de evitar barreras innecesarias al comercio.

En continuación con los trabajos para armonizar al comercio electrónico a fin de otorgar seguridad jurídica a los proveedores y consumidores, en 2017 la CCI publicó el documento “Comercio en la Economía Digital, un Acercamiento al Flujo de Datos Globales para los Diseñadores de Políticas”⁴³, cuyo objetivo es eliminar los efectos negativos que han causado las restricciones generales al flujo de datos.

Asimismo, el documento busca recalcar la importancia de la creación de ambientes confiables para habilitar el uso de las tecnologías de la información y la

⁴³ ICC, (2018) International Chamber of Commerce. Trade in The Digital Economy, A Primer on Global Data Flows for PolicyMakers.

comunicación al establecer una serie de políticas recomendables para concientizar a los ciudadanos del uso del internet como una plataforma para la innovación y el crecimiento económico.

Dentro de estas recomendaciones se establece que los acuerdos comerciales deben promover políticas coherentes en las reglas y regulaciones nacionales que afecten el movimiento transfronterizo de bienes, servicios e información, y que la inclusión de cualquier medida regulatoria que limite el flujo de datos sea necesaria para alcanzar el objetivo de una política pública y no se haga de manera arbitraria o discriminatoria.

1.10 Red Internacional de Cumplimiento Normativo y Protección de los Consumidores (ICPEN)

La Red Internacional de Cumplimiento Normativo de los Consumidores (ICPEN, por sus siglas en inglés) es una organización de las autoridades y agencias de protección al consumidor de alrededor del mundo, cuyo fin es desarrollar y mantener el contacto regular entre las entidades de protección al consumidor, así como enfocarse en los problemas que se interponen en el cumplimiento de dicho objetivo.⁴⁴

Actualmente, ICPEN cuenta con autoridades de protección al consumidor de cincuenta y ocho países diferentes, entre ellos México con la representación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), quienes comparten información acerca de actividades comerciales transfronterizas que puedan afectar los intereses de los consumidores⁴⁵.

⁴⁴ ICPEN International Consumer Protection and Enforcement Network. Who we are. Sitio Web: <https://www.icpen.org/who-we-are> Consulta: 26/04/2018.

⁴⁵ ICPEN International Consumer Protection and Enforcement Network. What we do. Sitio Web: <https://www.icpen.org/what-we-do> Consulta: 26/04/2018.

En el 2001, ICPEN implementó una de sus más importantes iniciativas, una plataforma en línea para reportar fraudes internacionales y difundir distintas medidas de prevención para los consumidores llamada “econsumer.gov”.

Actualmente la PROFECO y agencias de otros 35 países son miembros de consumer.gov brindando dos principales servicios a través de su sitio web:⁴⁶

Un sistema de denuncias que permite a los consumidores quejarse de las transacciones transfronterizas a través de internet y se encuentra disponible en inglés, francés, alemán, coreano, japonés, polaco, español y turco.

Una plataforma que engloba las bases de datos de quejas e investigaciones de las agencias de protección de los consumidores a fin de que los consumidores identifiquen a los proveedores que han incurrido en fraudes, así como las prácticas deshonestas.

Esta plataforma representa un gran beneficio para los consumidores de internet, sin embargo, las quejas que se pueden realizar a través de su sistema se deben de ajustar a los procedimientos que cada una de las agencias nacionales de protección al consumidor establece.

Esto representa un desafío debido a que agencias como la PROFECO requieren que el proveedor de los servicios cuente con un domicilio en México para poder realizar un procedimiento de conciliación presencial y que, además, este registrado en su sistema para poder realizar un procedimiento de conciliación electrónica.

A fin de hacer mas efectivo este tipo de procedimientos resultaría esencial armonizar los procedimientos de RDL para que se puedan resolver con transparencia y eficiencia las disputas que deriven de las operaciones comerciales en línea con caracter transfronterizo y que afecten a los consumidores del comercio electrónico.

⁴⁶ Econsumer.gov. Report International scams online. About us. Sitio web: <https://www.econsumer.gov/AboutUs#crnt> Consulta: 26/04/2018

1.11 Objetivos y Prioridades en la Regulación Internacional del Comercio Electrónico.

En todas las regulaciones que establecen las organizaciones internacionales públicas y privadas analizadas en este capítulo se pueden identificar una serie de objetivos comunes que representan las prioridades para garantizar la implementación efectiva y segura del comercio electrónico.

En primer lugar, una de las mayores preocupaciones que generan las transacciones electrónicas es el uso de la información, para tal efecto se han planteado dos áreas que requieren atención:

- 1) la garantía a la privacidad de datos personales por parte de los sitios de internet y
- 2) la implementación de métodos de pago seguros que, además de proveer una fácil utilización, aseguren un sistema contra cualquier tipo de fraude o robo de identidad.

Además, uno de los principales objetivos planteados en el ámbito internacional y sobre todo en organizaciones como la ONU, APEC y la OMC es la creación de la infraestructura necesaria para que todos los sectores de la población tengan acceso a las transacciones electrónicas.

Las cuestiones fiscales han estado en constante observación en las instituciones internacionales, para muchos países y economías es urgente que se desarrollen y armonicen normas que calculen e impongan una correcta tributación a las transacciones electrónicas.

Finalmente, uno de los principales objetivos del marco normativo internacional en cuanto al comercio electrónico es del que se ocupa la presente investigación, la seguridad jurídica de los consumidores por medios electrónicos.

Los temas prioritarios en el ámbito internacional dirigidos a la seguridad jurídica de los consumidores se dividen en tres elementos principales:

- 1) En primer lugar, se busca que en las transacciones exista transparencia, tanto en la publicidad, las imágenes y descripciones de los productos y servicios ofrecidos, como en los términos de la contratación.

Para que el comercio electrónico realmente funcione, los consumidores deben de tener conocimiento del objeto de la compraventa o la prestación de servicios, así como del funcionamiento de la operación.

- 2) Por otra parte, las instituciones internacionales han puesto especial atención en la protección de los consumidores.

En este sentido, se ha buscado que las agencias gubernamentales en la materia definan las reglas que aplican a las transacciones de comercio electrónico a fin de lograr una armonización de estas a nivel internacional.

- 3) Asimismo, se han creado plataformas para denunciar los nuevos tipos de fraudes y abusos al consumidor por medios electrónicos y para que los gobiernos publiquen las resoluciones que han tomado a fin de facilitar la identificación de fraudes y proveedores fraudulentos en internet.

- 4) Finalmente, internacionalmente se ha reconocido la necesidad de establecer mecanismos de solución de controversias para resolver los conflictos que deriven de problemas en las contrataciones realizadas por medios electrónicos.

Dichos mecanismos deben ser lo suficientemente efectivos para agilizar la resolución de controversias, así como para garantizar a los consumidores y proveedores de internet la seguridad jurídica suficiente para promover la realización de operaciones por vías electrónicas.

Teniendo en cuenta la normatividad y objetivos que se han planteado por las diferentes organizaciones internacionales públicas y privadas expuestas en este capítulo, es necesario analizar qué mecanismos existen en la actualidad que puedan servir como herramientas para solucionar los problemas planteados.

En este sentido, a lo largo del siguiente capítulo, se identificarán algunos de los mecanismos de solución de controversias que son utilizados regularmente en la actualidad a fin de hacer un análisis respecto a su cumplimiento con los objetivos de la comunidad internacional y la posibilidad de aplicarlos al mundo digital.

2. Los Medios Alternativos de Solución de Controversias

Al ejecutar cualquier tipo de relación contractual es natural que las diferencias en la interpretación que tengan las partes respecto a un contrato deriven en controversias que tradicionalmente se han llevado al Estado para que funja como juez, determinando cuál es la parte que tiene la razón conforme a derecho.

No obstante, la excesiva carga de trabajo del poder judicial ha resultado en la imposibilidad de resolver todas las controversias de una manera rápida y efectiva, orillando a los particulares a buscar diversas fórmulas de entendimiento que les permitan vivir en armonía, como lo son los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC).⁴⁷

A lo largo de este capítulo se analizarán las distintas formas en las que se han materializado los medios alternativos de solución de controversias, así como sus fundamentos y funcionamiento.

2.1 Concepto

Para poder analizar el catálogo de MASC que se utilizan en la actualidad es necesario primero definir que engloba y como se define dicha figura.

Tradicionalmente los MASC han sido definidos como “procedimientos diferentes a los jurisdiccionales que tienen como objetivo resolver conflictos suscitados entre partes con un problema de intereses.”⁴⁸ Es decir, diferentes maneras creativas utilizadas para resolver disputas fuera de la vía judicial.⁴⁹

En un principio se entendía a este tipo de mecanismos como una alternativa ante los procedimientos judiciales de cada país. Sin embargo, con la evolución de los

⁴⁷ Gonzali Quiroga Marta (2012), *et al.* Métodos Alternos de Solución de Conflictos, Herramientas de paz y modernización de la justitia. Editorial Dykinson, Madrid.

⁴⁸ Marquez Algara, Guadalupe, De Vila Cortes, José Carlos. (2003) Medios Alternos de Solución de Conflictos. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Suprema Corte de Justicia de la Nación. México.

⁴⁹ F. Atlas, nacy, K Huber Stephen (2000). Alternative Dispute Resolution. The Litigator's Handbook. American Bar Association. EUA.

MASC, la función de estos ya no es simplemente la de suplir a las cortes y a los tribunales del Estado⁵⁰, ahora son mecanismos especializados en resolver controversias específicas de la manera más efectiva.

No obstante, la existencia de una serie de definiciones y conceptos distintos sobre los MASC ha generado discrepancias importantes importantes que pueden alterar su aplicación en esta investigación, algunos han incluido factores como una decisión no vinculante mientras que otros estipulan la participación de un tercero durante el procedimiento.⁵¹

Para evitar caer en controversias de interpretación y para los efectos de este trabajo se tomará en cuenta una descripción general, considerando a los MASC como los procedimientos para solucionar disputas que no sean litigio.⁵²

El diccionario jurídico *Black's Law Dictionary* establece como ejemplos de esta definición al arbitraje, la mediación, los pequeños juicios, y otros medios que por lo general son más baratos y expeditos que un procedimiento judicial.

2.2 Marco Legal Mexicano

Aunque el uso de los MASC en México comenzó hace más de tres décadas, la primera regulación en la materia surgió el catorce de agosto de 1997 cuando se expidió la Ley de Justicia Alternativa en el Estado de Quintana Roo⁵³

La finalidad de dicha ley fue brindar la oportunidad a los miembros de las comunidades marginadas que por cuestiones económicas, culturales o sociales percibían violentado su derecho de acceso a la justicia por los mecanismos

⁵⁰ Fiadjoe Albert. (2004). *Alternative Dispute Resolution: A Developing World Perspective*. Cavendish Publishing Limited. Gran Bretaña.

⁵¹ J. Kellenger, Jr, Thomas. Ket al. (2002). *Construction Disputes, Practice Guide with Forms*. ASPEN Publishers. EUA.

⁵² J. Harper, Ross. (1997) *Global Law in Practice*. Kluwer Law International and International Bar Association. Países Bajos.

⁵³ Márquez, Algara, María Guadalupe; De Villa Cortés, José Carlos. (2013) *La Evolución de la Mediación en Sede Judicial hacia otras Sedes como Alternativa para la Resolución de Conflictos en Aguascalientes*. Revista "Investigación y Ciencia." Universidad Autónoma de Aguascalientes.

convencionales, la facilidad y acceso a alternativas en la resolución de conflictos como la conciliación, la mediación y el arbitraje.

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo marcó una nueva tendencia a nivel nacional, diferentes Estados crearon centros de justicia alternativa y leyes en la materia; Querétaro en el 1999, Baja California Sur en el 2001, Sonora, Guanajuato y Colima en el 2003, mientras que para el año de 2008 ya se practicaba la justicia alternativa en veinticuatro entidades federativas de la República Mexicana.

Hasta el 2008, la solución alternativa de controversias fue adquiriendo diferente impacto en los Estados debido a que los gobiernos locales les otorgaron características propias, así como un diferente grado de recursos destinados a su difusión e infraestructura.

Al notar el beneficio que estos mecanismos brindan a la sociedad, el Estado decidió promover la justicia alternativa por lo que en el año 2008 se reformó el artículo 17 constitucional a fin de permitir y obligar a las entidades, dependencias y empresas productivas del Estado a utilizar medios alternativos en la resolución de sus asuntos.

2.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El 18 de junio del 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma al artículo 17 Constitucional, en el que se adiciona un párrafo que estipula que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.”⁵⁴

Esta reforma se hizo reconociendo la necesidad de la práctica de los MASC para descongestionar la saturación que tienen los tribunales en cuanto a procesos,⁵⁵ así

⁵⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 17.

⁵⁵ Cornelio Landero, Egl. (2014) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. N. 17

como para eliminar la idea de que la única y mejor opción para resolver un conflicto es a través de la intervención de un tribunal judicial.

Esta reforma fue congruente con el Libro Blanco de la Reforma Judicial realizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación entre 2003 y 2005 en la que, como resultado de la Consulta Nacional para una Reforma Integral y Coherente sobre el Sistema de Impartición de Justicia en el Estado Mexicano, se estableció la necesidad de implementar la justicia alternativa.⁵⁶

Al establecer un derecho para que los ciudadanos utilicen medios alternativos de solución de controversias, lateralmente se genera una obligación para que las entidades, dependencias y empresas productivas del Estado desarrollen los elementos suficientes para que dichos mecanismos sean efectivos y eficientes.

2.2.2 Decreto sobre Medios Alternativos de Solución de Controversias que se susciten entre particulares y la Administración Pública Federal

Derivado de la reforma al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el 29 de abril de 2016, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el “Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares.”⁵⁷

Dicho decreto establece los principios por los que se deberán regir los medios alternativos de solución de controversias; legalidad, honradez, imparcialidad,

⁵⁶ Díaz. Luis Miguel. (2008) ¿Artículo 17 de la Constitución como opción al orden jurídico? Anuario Mexicano de Derecho Internacional. Anu. Mex. Der. Inter vol.9 México

⁵⁷ Diario Oficial de la federación. DECRETO por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares. 29/04/2016.

equidad, buena fe, voluntariedad, inmediatez, flexibilidad y confidencialidad en el procedimiento, así como su clasificación en administrativos y jurisdiccionales.

Por otra parte, el decreto incluye una lista de los supuestos en los que no se permite la aplicación de un MASC entre los que establece; aquellos que afecten programas o metas del Estado, atenten contra el orden público, leyes que explícitamente lo excluyan, la materia fiscal, la afectación de derechos de terceros, responsabilidades de servidores públicos, cuando vayan en contra de la Constitución o en las controversias laborales cuando haya existido influencia de un servidor público durante el conflicto.

Adicionalmente, el decreto establece la obligación para que las dependencias, entidades o empresas productivas del Estado analicen si, en los asuntos a su cargo, el uso de un MASC resultaría en un ahorro de costas por litigio de un procedimiento, mientras que abre la posibilidad para que los particulares soliciten la utilización de un MASC para los asuntos en los que cuenten con interés, legitimación y estén plenamente acreditados.

El Decreto, junto con la reforma al artículo 17 Constitucional abren paso a que se empiecen a desarrollar MASC específicos en todas las dependencias, entidades y empresas productivas del estado que resuelvan asuntos, otorgando la posibilidad para que los particulares puedan defender sus intereses de una manera más efectiva y que implique menos gastos para el Estado.

2.3 Medios Alternativos de Solución de Controversias

Con el aumento internacional en el uso de los Medios Alternativos de Solución de Controversias junto con la especificidad de las relaciones contractuales y las controversias derivadas de éstas, se han creado distintos mecanismos para resolver las controversias de la manera más efectiva de acuerdo al objeto de la controversia,

la cantidad en disputa, y sobre todo, la búsqueda de mantener las relaciones comerciales entre las partes aún después del surgimiento de un conflicto.⁵⁸

Para poder elegir el MASC correcto, es necesario tomar una serie de elementos en cuenta; la posibilidad de que finalice por completo con una controversia, el nivel de confidencialidad, la especialidad con la que cuenta quien resolverá, la posibilidad de mantener una relación amistosa con la contraparte tras la controversia, el nivel de pruebas e información que son recurribles, entre otros.⁵⁹

Los MASC se pueden dividir de acuerdo con la participación de las partes en la realización de una resolución. En este sentido, son mecanismos autocompositivos aquellos en los que la composición del litigio la realizan las partes unilateral o bilateralmente durante el desarrollo del juicio o fuera de él, es decir, si la solución se basa únicamente en la voluntad de las partes y en la contractualidad⁶⁰, mientras que los mecanismos heterocompositivos cuando el juzgador, llámese juez, mediador o árbitro, tiene una actuación determinada por ley.

Es importante mencionar que los MASC no son excluyentes, en muchas ocasiones se crean cláusulas escalonadas que establecen la utilización de diversos mecanismos no coercitivos para encontrar la resolución de una controversia antes de sujetarse a un MASC vinculante o a un procedimiento judicial.

En este sentido, para identificar los MASC que puedan resultar más efectivos para las controversias relativas a la contratación de bienes y servicios por medios electrónicos, es necesario analizar el funcionamiento de los distintos mecanismos que han surgido de la solución alternativa de controversias.

⁵⁸ Gonzalo Quiroga, Marta, Gorjón Gómez, Francisco. (2011) Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de Paz y modernización de la Justicia.

⁵⁹ J. Hamilton, Phyllis, Y. Soong, Susan. U.S. District Court. Northern District of California. How to Choose an ADR Process. Sitio web: <https://www.cand.uscourts.gov/ADR/comparison> Consulta: 10/05/2018.

⁶⁰ Cornelio Landero, Eglá. Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, núm. 17, junio, 2014, pp. 81-95. Asociación Castellano Manchega de Sociología. España

2.3.1 Negociación

La negociación es por naturaleza el primer MASC al que recurren las partes en una controversia, independientemente de que lo consideren como un mecanismo formal. La negociación consiste en un procedimiento por medio del cual las partes pueden resolver sus conflictos al llegar a acuerdos que les permitan ajustar sus intereses sin la necesidad de recurrir a terceros.⁶¹

La negociación es uno de los MASC más efectivos por los beneficios que representa.⁶²

En primer lugar, es un mecanismo flexible; para poder llegar a un acuerdo, no es necesario que las partes se sujeten a ningún reglamento procesal que estipule pasos que deben de ser tomados por las partes, es una reunión voluntaria por cualquier vía en la que las partes puedan acordar acciones que se ajusten a los intereses de ambas.

Además, uno de los aspectos más importantes de la negociación es la informalidad. Las partes en una negociación pueden contactarse personalmente, por medios electrónicos, por llamados o cualquier forma que sea cómoda para ambos. Además, es preferible que las negociaciones se lleven en un lenguaje casual que permita a los involucrados un mejor entendimiento de la postura de su contraparte.

Finalmente, la mayor ventaja de la negociación es que está dirigida a las partes, quienes, al no estar obligadas a realizarla ni a llegar a un acuerdo, demostraran su mejor interés en hacerlo en caso de tomarla como procedimiento debido a que esta deriva directamente de su voluntad.

⁶¹ Kumar Bansal Ashwinie. (2009) Arbitration & ADR. Universal Law Publishing. 2da Edición. India.

⁶² Ahmed Khan, Sarfaraz. Lok Adalat. (2006) An Effective Alternative Dispute Resolution Mechanism. S.B. Nangia, A.P.H. Publishing Corporation. India.

Al concluir una negociación las partes pueden o no llegar a un acuerdo que no es vinculante. Sin embargo, si las partes lo desean pueden elevar dicho arreglo a un acuerdo contractual.⁶³

2.3.2 Buenos Oficios

Uno de los métodos de amigable composición más utilizados en el derecho internacional público son los buenos oficios. Este MASC consiste en “la acción de un tercer Estado que, espontáneamente o a solicitud, procura aproximar, por medios diplomáticos, a los Estados entre los cuales existe una diferencia o si se ha desencadenado un conflicto, exhortándolos a que inicien o reinicien negociaciones o a recurrir a cualquier otro método pacífico para resolver su controversia.”⁶⁴

Es decir, los buenos oficios no son más que tratar de inducir a partes en conflicto a mantener una relación pacífica o a negociar⁶⁵ lo cual, en el derecho internacional público, es conocido como un mecanismo meramente diplomático.

Esta figura que implica un esfuerzo para que dos partes reanuden una negociación⁶⁶ ha sido incluida en distintos ordenamientos internacionales como en la Carta de la ONU, el Tratado de Arbitraje Obligatorio, el Tratado Internacional sobre Buenos Oficios y Mediación y el Tratado Americano de Soluciones Pacíficas.⁶⁷

Es importante mencionar que, en los buenos oficios, el tercero únicamente busca el acercamiento entre las partes para que éstas busquen los medios necesarios que

⁶³ Rodríguez Mackay, Miguel Ángel. El Principio de Solución Pacífica de Controversias como Norma de *Jus Cogens* del Derecho internacional y los Medios de Resolución de Controversias Internacionales. Universidad Tecnológica de Perú UTP. Sitio web: http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XLI_curso_derecho_internacional_2014_Miguel_Angel_Rodriguez_Mackay.pdf COnsulta: 14/05/2018.

⁶⁴ García Moreno, Victor Carlos, (1998) voz “buenos oficios”, Nuevo Diccionario jurídico mexicano. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. México. Tomo A – C.

⁶⁵ R. Probst, Raymond, (1989) Good Offices in the Light of Swiss International Practice and Experience. Kluwer Academic Publishers.

⁶⁶ Verdross. Alfred, *op. cit.* nota 39, p. 392.

⁶⁷ Cruz Barney, Óscar (2000). Notas Sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias. Facultad de Derecho, Universidad Panamericana.

les permitan llegar a un acuerdo amigable, diferenciándose de otros MASC como la mediación en el que el mediador propone dichos medios a las partes.⁶⁸

2.3.4 Conciliación

La conciliación es “un medio no judicial de resolución de conflictos mediante el cual las partes entre quienes existe una diferencia susceptible de transacción, con la presencia activa de un tercero conciliador, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o por el mismo, buscan la forma de encontrar solución y superan el conflicto de intereses existente.”⁶⁹

Es decir, es un procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero imparcial cuya tarea es facilitar la comunicación entre los enfrentados a fin de delimitar y solucionar el conflicto, proponiendo, a su vez, medios de de solución.⁷⁰

Existen dos clases de conciliación, la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial.⁷¹

La conciliación judicial es aquella que generalmente está establecida en normas procesales en distintos tipos de procedimientos de diversas materias a fin de evitar que las partes continúen en un procedimiento judicial.

⁶⁸ Pardo Segovia, Fernando. (1991) Los Buenos Oficios y la Mediación... Alunas precisiones. Lima, Perú. Sitio Web: revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/10897/11405 Consulta: 14/05/2018.

⁶⁹ Martínez Caballero, Alejandro, Constitución Política de Colombia, Bogotá, Legis, p. 231.

⁷⁰ VADO GRAJALES, Luis Octavio, “Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.” Mecanismos para acercar la Justicia a la Sociedad, ABZ, Información y Análisis Jurídico, México, año 7, abril de 2002, s. p.

⁷¹ Vega Mosqueda, María Socorro, *et al.* (2016) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora. Letras Jurídicas Núm 23.

Existen dos momentos para que ocurra, antes del proceso judicial o una vez iniciado el mismo, en algunos casos es el mismo juez quien puede ocupar el papel de conciliador en la búsqueda de que las partes lleguen a una avenencia o convenio.

La conciliación extrajudicial es aquella que se da fuera de un proceso judicial y de igual manera puede ocurrir antes o una vez iniciado el proceso. En estados como Morelos y Chihuahua es obligatorio que las partes en una controversia recurran a este tipo de conciliación antes de iniciar un proceso judicial en materia civil o familiar.

Es importante destacar que durante el procedimiento de conciliación se busca que las partes puedan divulgar toda la información necesaria que les permita llegar a un acuerdo y entender con más claridad la postura de la contraparte. Sin embargo, al haber información que no sería conveniente exhibir durante un proceso judicial, lo revelado no puede ser utilizado en caso de que no se prospere en la conciliación.

Existen cinco supuestos que pueden dar fin a un procedimiento conciliatorio; que se realice un acuerdo o transacción entre las partes; la declaración del conciliador, tras consultar a las partes, sobre la imposibilidad de llegar a un acuerdo; declaración de las partes hacia el conciliador en sentido de concluir la conciliación y; la declaración de una de las partes a su contraparte o al conciliador para dar fin a la conciliación.

Este MASC, puede resultar útil en situaciones en las que las partes no pueden llegar a un acuerdo concreto ya que el conciliador es quien propone soluciones que resulten ajustables a los intereses de ambos.

2.3.5 Mediación

De la misma manera que en la conciliación, la mediación es “un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, para ayudar a que dos o más personas o instituciones, encuentren la solución a un conflicto en forma no adversarial, regido por principios de equidad y honestidad, en el que interviene un tercero imparcial y

neutral llamado mediador.”⁷² Es “una negociación triangular con la participación de un tercero neutral que no tiene poder de decisión.”⁷³

Existen tres tipos de mediación:

- 1) La mediación facilitativa, en la que las partes por sí mismas llegan a una solución con la ayuda de un tercero;
- 2) La mediación evaluativa en la que el tercero propone la solución y;
- 3) La mediación transformativa, en la que el tercero ayuda a las partes a transformar posiciones negativas.

Este MASC se caracteriza por una serie de principios en los que se funda su procedimiento:

En primer lugar, la voluntariedad es un elemento que permite que las partes en una mediación realmente busquen la solución al conflicto sin la necesidad de recurrir a un proceso judicial debido a que su permanencia en la mediación reside simplemente en su intención y no en ninguna obligación.

De cambiar su voluntad, las partes son libres de salir de la mediación en cualquier momento y recurrir a otros MASC o a los tribunales para resolver su controversia.

Por su parte, el principio de flexibilidad puede entenderse de dos maneras, por una parte, establece que las partes deben ceder sus intereses y buscar arreglos alternativos para poder encontrar una solución que satisfaga a ambas, mientras que, por la otra, sostiene que no deben existir formalidades que puedan dificultar el desarrollo del proceso, por lo que cada proceso de mediación es diferente y se dará de la manera que más convenga a los involucrados.

⁷² Vega Mosqueda, María Socorro, *et al.* (2016) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora. Letras Jurídicas Núm 23.

⁷³ LOPEZ FAURA, Norma V., Mediación. Una Respuesta Interdisciplinaria, Argentina, Eudesa, 1997, p. 240.

Finalmente, la Confidencialidad es una pieza clave durante las negociaciones debido a que “sin ella sería muy complejo tanto para el mediador como para las partes el poder adentrarse en los intereses individuales subyacentes que tiene cada una de las partes con respecto al conflicto, esto con la finalidad de una fácil y ágil búsqueda de posibles soluciones hasta llegar a la que complazca a las partes.”⁷⁴

El Centro de Justicia Alternativa (CJA) del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, que brinda el servicio de mediación desde el 2003, establece que la mediación es “un procedimiento voluntario mediante el cual las personas, con el apoyo de un Mediador, pueden comunicarse y negociar, para encontrar de manera amigable y satisfactoria la solución legal a su problema de carácter Civil, Mercantil o Familiar.”⁷⁵

El CJA, por medio de mediación, ha facilitado la realización de convenios de divorcios, pensiones alimenticias, deudas, problemas condominales, compraventa de artículos defectuosos, incumplimiento de servicios contratados, situaciones relacionadas con inmuebles, entre otros, solicitando únicamente una identificación oficial vigente o una copia certificada del documento que acredite representación legal en caso de controversias que involucren personas morales.

Además de la mediación pública, el CJA reconoce la mediación privada e incluso capacita y expide una lista de los mediadores reconocidos que pueden ayudar a las partes de una controversias Familiar, Civil o Mercantil a llegar a acuerdos.

El procedimiento de Mediación se divide en cuatro etapas:

- 1) La etapa inicial, en la que se firma un contrato de confidencialidad y las partes exponen el problema;
- 2) La etapa de análisis del caso y construcción de la agenda en la que se identifica el conflicto, se reconoce la responsabilidad, se identifican las

⁷⁴ G.DUPUIS, Juan Carlos, Mediación y Conciliación, Argentina, Abeledo-Perrot, 1997, p. 49

⁷⁵ ¿Tienes un Problema Legal? Mediación es la Solución. TSJCDMX/CJA Sitio Web: <http://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-que-es-mediacion/> Consulta: 15/05/2018

necesidades reales e intereses en conflicto, se listan los temas de mediación y se da atención a los temas de la agenda;

- 3) La etapa de construcción de soluciones en la que se aporta y se evalúa una solución alternativa y se construyen acuerdos y finalmente;
- 4) La etapa final en la que se revisa y se aporta consenso a los acuerdos en la elaboración de un nuevo convenio.

La mediación puede concluir por convenio, por la actitud violenta de una de las partes o por decisión de una o ambas partes para continuar.

2.3.6 Transacción

De acuerdo al Lic. Rojina Villegas, “la transacción es un contrato por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, previenen una controversia futura o determinan una presente, con el objeto de evitar la incertidumbre jurídica en cuanto al alcance de sus prestaciones y derechos o los resultados aleatorios de un juicio presente o futuro, o de la ejecución de una sentencia.”⁷⁶

Como fue establecido en el punto anterior, una de las maneras de terminar una conciliación es a través de una transacción. Sin embargo, estos dos conceptos no deben de ser confundidos ya que la conciliación es una forma de abordar las situaciones sociales conflictivas, que presupone la intervención de un tercero imparcial mientras que la transacción que es un negocio jurídico, en el cual no interviene un tercero, solo las partes y que se caracteriza por las concesiones mutuas o bilaterales entre las mismas.⁷⁷

⁷⁶ Rojina Villegas, Rafael. La Transacción. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Sitio Web: <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revnot/cont/12/dtr/dtr3.pdf> Consulta: 15/05/2018.

⁷⁷ Ferrer Martínez, Ana Cristina. “Aproximaciones a la Conciliación y a la Transacción como formas de Solución de Conflictos. Sitio Web: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5617416.pdf> Consulta: 15/05/2018-

Existen tres principales diferencias identificables entre la conciliación y la transacción:⁷⁸

La conciliación es un acto de procedimiento y de convención al mismo tiempo, mientras que la transacción es únicamente un acto de convención, mejor dicho, un contrato; la conciliación sirve para poner evitar o terminar un proceso judicial, mientras que la transacción también sirve para evitar y prevenir un juicio futuro y; en la conciliación puede importar o no la renuncia de derechos, mientras que dicho acto es esencial en la transacción al acordar nuevas concesiones recíprocas entre las partes.

Para que las transacciones, ya sean públicas o privadas, sean válidas debe existir una homologación judicial por medio de la cual las partes deben concurrir ante una autoridad judicial a fin de que apruebe la transacción y la eleve a la categoría de cosa juzgada. Para que la autoridad judicial apruebe una transacción, debe verificar que estén satisfechos los elementos reales, personales y formales del contrato y que no se contravenga una disposición legal.⁷⁹

La transacción no debe considerarse como un mecanismo independiente de solución de controversias, sino el resultado al que se puede llegar a través de distintos MASC en el caso en el que las partes en una controversia hayan logrado llegar a un acuerdo y tengan la disposición y la voluntad para volver dicho acuerdo vinculante por medio de la homologación realizada por una autoridad judicial que da obligatoriedad a las concesiones establecidas en ella.

⁷⁸ Gaete Berrios, (1962) Alfredo. "Modificaciones Introducidas por el Derecho del Trabajo al Derecho Procesal." Editorial Jurídica de Chile. Santiago de Chile.

⁷⁹ Tercer Tribunal Colegiado del Sexto Circuito. Amparo en revisión 365/90. (1990) SCJN.

2.3.7 Pequeño Juicio

Los pequeños juicios, mayormente conocidos como “*mini-trials*” son un MASC híbrido conformado por elementos de distintos procedimientos de solución de controversias como la adjudicación, el arbitraje, la mediación y la negociación.⁸⁰

En este tipo de procedimientos, se conforma una comisión, generalmente con los altos ejecutivos de cada una de las partes y presidida por un agente neutral, quienes escuchan el caso presentado por los abogados de las partes y sustentado en pruebas⁸¹.

Generalmente, darles a los ejecutivos de las empresas una presentación respecto a los hechos del caso y las consecuencias jurídicas que estos pudieran llegar a tener en el ámbito jurídico da paso a que las partes puedan realizar una negociación posterior.⁸²

Los pequeños juicios cuentan con dos principales características. En primer lugar, el procedimiento tiene que darse específicamente ante ejecutivos de la empresa que tengan facultades para tomar decisiones. Es decir, que, en caso de haber escuchado el caso presentado por los abogados y testigos, puedan llegar a un acuerdo, estén facultados para poder comprometerse nuevamente con la contraparte.

En segundo lugar, que las resoluciones de los pequeños juicios no son vinculantes, las partes pueden utilizarlos para renegociar, el procedimiento es enteramente voluntario y no cuenta con una herramienta de ejecución.

El pequeño juicio es un recurso del que disponen las partes para poder tener una idea de la manera en la que se podría desarrollar un juicio y especular quien tendría

⁸⁰ J. Kelleher, Jr. Thomas, *et al.* (2002) *Construction Disputes: Practice Guide with Forms*. Volumen 2. Aspen Publishers. EUA.

⁸¹ Ingen-Housz, Arnold. (2011). *ADR in Business. Practices and Issues across Countries and Cultures*. Kluwer Law International. Países Bajos.

⁸² Cruz Barney, Oscar. (2000) *Notas sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias*. Revista. Facultad de Derecho, Universidad Panamericana.

la razón si tuviese que decidirlo un juez o árbitro, sin embargo, si ese es el objetivo de las partes, la opción más conveniente es una previa evaluación neutral.

2.3.8 Previa Evaluación Neutral

La previa evaluación neutral es un MASC en el que “las partes presentan el caso con sus abogados, ante un tercero imparcial o panel, usualmente abogados o jueces retirados, quienes evalúan el caso y dictaminan sobre las posibles consecuencias jurídicas”⁸³

La previa evaluación neutral tiene tres objetivos principales para ayudar a las partes a llegar a un arreglo; la facilitación de la comunicación entre las partes en torno al estudio y recomendaciones planteadas por el tercero, la realización de un análisis y recomendaciones respecto a cada tema en disputa entre las partes y el apoyo para que las partes en disputa encuentren acuerdos firmes y duraderos.⁸⁴

En este tipo de MASC se procura que los terceros evaluadores sean litigantes expertos en la materia de la controversia capacitados y certificados por las cortes. En Estados Unidos, los evaluadores pueden ser seleccionados por las partes o asignados directamente al caso por un administrador de las cortes.⁸⁵

Este mecanismo es muy útil para casos relacionados con problemas contractuales, lesiones, recisiones indebidas, y litigio mercantil. Sin embargo, no es conveniente cuando una de las partes busque defender personalmente su caso sin representación ni cuando la materia en disputa englobe a un gremio de abogados y evaluadores tan pequeño que pueda resultar en conflicto de intereses.⁸⁶

⁸³ Henón, Jorge. (1996) La negociación, mediación y arbitraje como métodos alternativos de resolución de conflictos. Rev. AEU., vol 82, n° 1-12, p. 21-31.

⁸⁴ ARyME Arbitraje y Mediación. Evaluación Neutral. Metodos extrajudiciales. Sitio web: <https://aryme.com/metodos-extrajudiciales/evaluacion-neutral/> Consulta: 10/05/2018.

⁸⁵ F. Atlas, Nancy, *et al.* (2000) Alternative Dispute Resolution, The Litigator's Handbook. American Bar Association. EUA.

⁸⁶ A. Frey Martin. (2003) Alternative Methods of Dispute Resolution. Thomson Delmar Learning. EUA.

2.3.9 Revisión por pares

Otro MASC cuyas características se asemejan a los dos mecanismos anteriores es la revisión entre pares (o por pares), también conocido como *peer review*.

La revisión entre pares implica un procedimiento en el que se crea un panel integrado por personas semejantes a las que se encuentran en la disputa a fin de brindar una opinión objetiva respecto a los hechos en controversia.

El objetivo de la revisión entre pares es el de obtener el punto de vista de personas que conozcan totalmente la situación y contexto en el que surgió la controversia y que, al no formar parte de ella, pueden aportar ideas respecto a cuál de las partes tiene la razón conforme sus actuaciones.

Este tipo de MASC es generalmente usado en controversias de tipo laboral en las que se crean paneles integrados por trabajadores, gerentes y patrones que analizan con cuidado la controversia y realizan una decisión no vinculante que le sirve a las partes a modo de entender desde otra perspectiva el sentido de los hechos y poder llegar a un acuerdo sin la necesidad de recurrir a un procedimiento judicial.⁸⁷

La revisión entre pares también es conocido en otros ámbitos como arbitraje editorial, cuyo objetivo formar un comité de juzgadores que formen parte del campo específico de conocimiento en concursos de ensayos científicos, textos literarios, artículos de investigación, entre otros, a fin de seleccionar las obras ganadoras.

⁸⁷ L. Finkle, Arthur. Alternative Dispute Resolution: Variations on a Theme. Sitio web: <https://www.ipma-hr.org/docs/default-source/public-docs/importdocuments/pdf/hrcenter/alternative-dispute-resolutions/cpr-adr-overview> Consulta: 10/05/2018

2.3.10 Juntas de Controversias

Las juntas de controversias son uno de los MASC con mayor aplicación en la industria de la construcción.⁸⁸

Dichas juntas consisten en comisiones permanentes establecidas en contratos y conformadas generalmente por tres integrantes, dos con conocimientos técnicos y uno con conocimientos jurídicos (generalmente el presidente) que conocen del contrato y su implementación, estando facultadas para dar opiniones, escuchar y resolver reclamaciones.⁸⁹

La designación de los miembros de la junta se hace generalmente con la elección de un experto técnico por cada una de las partes quienes, a su vez y de manera independiente a las partes, eligen a un experto en derecho que funge como presidente. Es importante considerar el conocimiento de los miembros respecto a obras, contratos y las leyes aplicables.⁹⁰

Existen tres tipos de juntas de controversias; las juntas de revisión, las juntas de adjudicación y las juntas mixtas:⁹¹

Las juntas de revisión comparten sus recomendaciones en forma de opinión, esto quiere decir que dichas determinaciones no son vinculantes para las partes, sin embargo, si las partes no expresan su inconformidad en un periodo establecido, contractualmente se obligan a su cumplimiento.

⁸⁸ Goodrich, Mark. (2016) Dispute Adjudication Boards: Are they the future of dispute resolution? White&Case. Sitio web: <https://www.whitecase.com/publications/article/dispute-adjudication-boards-are-they-future-dispute-resolution> Consulta: 08/05/2018.

⁸⁹ Building Dispute Tribunal. (2018) Dispute Resolution Boards (DRBS) Sitio web: <https://www.buildingdisputetribunal.co.nz/DRBS.html> Consulta 08/05/2018.

⁹⁰ University College Estate of Management (UCEM). (2017) Dispute Resolution Boards. Sitio Web: https://www.designingbuildings.co.uk/wiki/Dispute_resolution_boards#CompoSition_of_a_Dispute_Resolution_Board Designing Buildings Wiki. Consulta: 08/05/2018.

⁹¹ Cyril Chern. (2015). Chern on Dispute Boards, Practice and Procedure. Informa Law, Third Edition. EUA.

En caso de que las partes no cumplan después de ese periodo entonces podrán recurrir a arbitraje, si así fue pactado en el contrato o en su caso a un procedimiento judicial.

Las juntas de adjudicación, a diferencia de las de revisión si emiten decisiones y no únicamente opiniones por lo que cualquier determinación que realicen genera una obligación vinculante hacia las partes.

En este tipo de juntas, si las partes están inconformes con la resolución, tendrán que someter la disputa a arbitraje o ante las cortes, según lo acordado, sin embargo, su inconformidad no es suficiente y tendrán que cumplir con la decisión de la junta de adjudicación hasta que exista otra decisión por parte del tribunal arbitral o judicial.

El efecto vinculante en primera instancia ha generado que se acelere el cumplimiento por las partes, posicionando a las juntas de adjudicación como el tipo de juntas más utilizado a nivel mundial.

Finalmente, las juntas mixtas son una figura creada recientemente por la CCI. En este tipo de juntas normalmente se emiten opiniones en forma de recomendación. Sin embargo, si una parte lo solicita y la otra parte no objeta, las juntas pueden emitir decisiones vinculantes.

En caso de que una parte solicite que se emita una decisión vinculante y la otra parte objete dicha solicitud, las juntas podrán decidir entre emitir una recomendación o una decisión.

Aunque las juntas de controversias sean utilizadas mayormente en los contratos de la industria de la construcción, este tipo de MASC, es sumamente útil en cualquier tipo de relación contractual cuyo plazo de cumplimiento sea de larga duración y las condiciones en el mercado sean propensas a modificar las estipulaciones del contrato.

2.3.11 Determinación de Expertos

La determinación de expertos es un MASC por medio del cual las partes en una controversia acuerdan designar un tercero, experto en una materia en particular, para tomar decisiones con base en sus conocimientos.⁹²

Las decisiones del experto no son vinculantes, sin embargo, sirven como herramienta para que las partes lleguen a un acuerdo que puede ser obligatorio por medio de un dictamen como una extensión de contrato, sin generar los costos que implicarían otros métodos de solución de controversias como el arbitraje.

En este tipo de MASC se acostumbra la designación de un solo experto designado entre ambas partes para evitar diferentes interpretaciones respecto a un solo tema. En este sentido, la CCI cuenta con un Centro internacional de Peritaje Técnico que sirve para dichos casos.⁹³

De acuerdo con decisiones judiciales, la determinación de expertos es un mecanismo sumamente útil cuando las partes no lleguen a un acuerdo respecto a una valuación.⁹⁴ Las partes que utilicen este MASC pueden ajustar el procedimiento de acuerdo a su voluntad. Sin embargo, se acostumbra que el procedimiento se desarrolle de la siguiente manera:

En primer lugar, el experto sostiene una reunión con las partes para decidir las cuestiones relativas al procedimiento y a su decisión; las partes le hacen llegar al experto toda las pruebas e información relevante que pueda ayudar a la toma de una decisión fundada; el experto hace una visita al lugar u objeto de la controversia para realizar los análisis y estudios correspondientes; el experto toma una decisión utilizando todo los medios a su alcance la cual es considerada por las partes a fin de dar fin a la controversia.

⁹² Kumar Bansal, Ashwine. (2009) Arbitration & ADR. Universal Law Publishing Co. 2nd Edition. Nueva Dheli.

⁹³ Cruz Barney, Óscar. (2000) Notas sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias. Universidad Panamericana.

⁹⁴ O'Neill v. Phillips. (2002) HKLRD 267 at 273.

La determinación de expertos es un MASC sumamente útil en disputas que requieran un alto nivel de conocimiento sobre un tema específico tal como en las disputas relacionadas a sociedades, al ser un método flexible que puede enfocarse en cuestiones técnicas como la valuación de las acciones en un procedimiento de concurso mercantil.⁹⁵

2.3.12 Arbitraje

Uno de los MASC más efectivos por su naturaleza vinculante y su grado de flexibilidad es el arbitraje, un mecanismo que ha sido definido por diferentes autores e instituciones de la siguiente manera:

La CCI define al Arbitraje como “un proceso flexible y consensual para solucionar controversias de manera vinculante y ejecutable.”⁹⁶

Las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México establecen que el arbitraje es “un procedimiento reconocido por el derecho internacional y por el mexicano, al cual pueden acogerse los particulares para resolver sus controversias comerciales sin tener que acudir a los tribunales judiciales. Así, los particulares obtienen un laudo imparcial y definitivo, que tiene la misma fuerza legal que una sentencia judicial.”⁹⁷

Sergio Artavia Barrantes señala que “el arbitraje es un proceso de carácter jurisdiccional, no judicial, mediante el cual las partes eligen, en forma privada, a unos sujetos que fungirán como árbitros, para la solución de una controversia y cuya decisión la ley impone como obligatoria y le confiere los efectos de cosa juzgada.”⁹⁸

⁹⁵ Kwan Lun Mak, Ida. (2017). *Alternative Dispute Resolution of Shareholder Disputes in Hong Kong. Institutionalizing Its Effective Use.* Cambridge University Press. EUA.

⁹⁶ Mexico International Chamber of Commerce. *Servicios de Arbitraje.* Sitio Web: <http://www.iccmex.mx/comisiones-de-trabajo/servicios-de-arbitraje/servicios-de-arbitraje#1>
Consulta: 15/05/2018.

⁹⁷ Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM). Vigentes a partir del 1ro de julio de 2009.

⁹⁸ Artavia Barrantes, Sergio. (2000) *El arbitraje en el derecho costarricense*, Editorial Sapiensa. San José, Costa Rica.

Por su parte, la profesora Carina Gómez Fröde define al arbitraje como “un instrumento útil, porque representa una forma rápida y fácil de solución de conflictos, frente a los procesos jurisdiccionales establecidos por el Estado, los cuales frecuentemente son lentos, difíciles y costosos.”⁹⁹

Es posible identificar que los elementos básicos de la definición de arbitraje son:

- 1) Que es un MASC, es decir, un procedimiento no judicial que permite a las partes resolver una controversia,
- 2) Que se establece la existencia de un tribunal arbitral que escucha y hace resoluciones conocidas como laudos y
- 3) Que la decisión final se ve reflejada en un laudo que cuenta con naturaleza vinculante y ejecutable.

2.3.12.1 Elementos del Arbitraje

El arbitraje cuenta con cuatro elementos principales que lo diferencian de otros MASC y que además son piezas claves en su efectividad: el acuerdo arbitral, el procedimiento, el laudo y la ejecución.¹⁰⁰

El acuerdo arbitral implica un acuerdo realizado por las partes para someter a arbitraje todas o ciertas disputas que hayan resultado o pueden resultar entre ellas de una relación legal, contractual o no.¹⁰¹

La definición contiene tres elementos esenciales:

⁹⁹ Gomez Fröde, Carina, *et al.* Nuevos Paradigmas del Derecho Procesal. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Sitio Web: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4250/41.pdf>. Consulta: 15/05/2018.

¹⁰⁰ Briseño Sierra, Humberto. (1963) El arbitraje en el derecho privado: situación internacional. Imprenta Universitaria.

¹⁰¹ Poudret, Jean-Francois. *et al.* (2007). Comparative Law of International Arbitration. Second Edition. Thomson Sweet & Maxwell/Schulthess. Inglaterra.

- 1) La voluntad de las partes para someter una disputa a arbitraje, es decir para obtener un laudo vinculante de uno o más árbitros¹⁰²;
- 2) Que la disputa haya resultado de una relación legal, no necesariamente contractual y;
- 3) que es aplicable a disputas que hayan surgido o que puedan surgir en el futuro.

El tercer elemento valida lo establecido en el artículo 7 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional que establece la posibilidad de que el acuerdo se adopte en forma de cláusula compromisoria dentro de un contrato o en la forma de un acuerdo independiente.¹⁰³

En este sentido, el acuerdo arbitral se puede clasificar en dos tipos; la cláusula compromisoria, que es aquella que se incluye en el contrato a modo de prevenir cualquier controversia que se pueda suscitar entre las partes derivada de dicha relación contractual y el acuerdo arbitral independiente que se puede crear después de la firma del contrato o del establecimiento de una relación legal ya sea antes o después de haber surgido un conflicto.

Para que un acuerdo arbitral sea válido y efectivo, éste debe de establecer de manera clara la voluntad de las partes de irse a arbitraje, asimismo debe de contener lo relativo a la constitución del tribunal arbitral, el derecho aplicable al fondo, las normas de procedimiento y el lugar sede del arbitraje.¹⁰⁴

No obstante, de acuerdo con la Convención de Nueva York y al Código de Comercio¹⁰⁵, los únicos requisitos para que un acuerdo arbitral sea válido es que se haya realizado por escrito y haya sido firmado por las partes.

¹⁰² Convención de Nueva York. Art. II(1).

¹⁰³ Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial internacional 1985 con las enmiendas aprobadas en 2006.

¹⁰⁴ A. Beltrán Baldares, Leonardo. (2001) Praxis del Acuerdo Arbitral. Colegio de Notarios del Estado de México. Sitio Web: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-colegio.../19261> Consulta: 16/05/18.

¹⁰⁵ Artículo 1423 Código de Comercio.

En cuanto al procedimiento arbitral, se debe entender que las dos principales características del mismo son la informalidad y la flexibilidad, pudiéndose ajustar a la voluntad de las partes, siempre y cuando no viole los principios de equidad ni de libertad de audiencia.¹⁰⁶

En este sentido, las partes son libres de establecer la forma en la que se llevará a cabo el proceso, definir la forma de integración del tribunal arbitral, establecer las obligaciones y facultades de los árbitros, el manejo de las pruebas, los plazos, las fechas, el lugar del arbitraje, el idioma, así como todas las cuestiones relativas al proceso.

Las etapas que generalmente conforman un procedimiento arbitral son las siguientes:¹⁰⁷

En primer lugar, la etapa inicial y de asuntos preliminares es dónde se presenta la inconformidad por una de las partes, se requiere la existencia de una ruptura en la relación contractual que incite la activación del arbitraje. Es necesario que, en el caso en que se haya establecido una cláusula escalonada, se hayan explotado los MASC previos antes de recurrir al arbitraje.

En esta etapa se lleva a cabo la formación del tribunal arbitral en la que se puede dar de distintas formas según el número de árbitros acordado por las partes.

Generalmente, cada una de las partes elige a un árbitro especializado en el tema de la controversia y que no tiene interés en la controversia. A su vez, tratándose de arbitrajes *Ad Hoc*, los dos árbitros eligen a un tercer árbitro que funge como presidente del tribunal mientras que en los arbitrajes institucionales el árbitro presidente es designado por la institución arbitral.¹⁰⁸ Tras la designación de los

¹⁰⁶ Centro de Comercio Internacional. Arbitraje y Solución Alternativa de Controversias. "Cómo solucionar las controversias mercantiles internacionales" (El caso de Costa Rica). Edición Especial para Centroamérica. (2005). IICA, Cadexco.

¹⁰⁷ Rubino-Sammartano, Mauro. (2014) International Arbitration Law and Practice. Third Edition. JurisNet, LLC. EUA.

¹⁰⁸ B. Born, Gary. (2015) International Arbitration Documentary Supplement. Second Edition. Wolters Kluwer. Nueva York, EUA.

árbitros, las partes cuentan con el derecho de solicitar la recusación de un árbitro por tener interés en el conflicto o relación con alguna de las partes.

Una vez conformado el tribunal arbitral se da inicio al procedimiento con los asuntos preliminares.¹⁰⁹ En dicha etapa se revisan las cuestiones procesales, sobre todo respecto a la arbitrabilidad del asunto, la validez del acuerdo arbitral y a la competencia del tribunal arbitral para escuchar y resolver la controversia.¹¹⁰

Es importante mencionar que para determinar la competencia del tribunal arbitral se aplica el principio de *kompetenz-kompetenz* por medio del cual, el tribunal arbitral es competente para determinar su propia jurisdicción sin la necesidad de someter dicha cuestión a la decisión de una corte local.¹¹¹

Asimismo, para determinar la validez del acuerdo arbitral se debe de tomar en cuenta el principio de separabilidad, el cual establece que la cláusula arbitral es independiente del contrato en el que está establecida por lo que la validez y ley aplicable al segundo no afectan al acuerdo arbitral.¹¹²

Durante la siguiente etapa se llevan a cabo las resoluciones interlocutorias por medio de las cuales se solicita que una parte realice una acción o se abstenga de realizar una determinada acción a fin de evitar daños irreparables a los intereses de las partes o a la evidencia.¹¹³

En la tercera etapa se realiza el desahogo de pruebas. Es en este momento del procedimiento arbitral dónde se presentan todos los argumentos de las partes para convencer al tribunal. Durante esta etapa se exhiben los documentos probatorios,

¹⁰⁹ Peters, Niek. (2017). The fundamentals of international commercial arbitration. Niek Peters and Maklu-Publishers. International Specialized Book Services. EUA.

¹¹⁰ Redfern, Alan, *et al.* (2004). Law and Practice of international Commercial Arbitration. Fourth Edition. Sweet & Maxwell Limited. Reino Unido.

¹¹¹ The Baker & McKenzie International Arbitration Yearbook. (2009). Wolters Kluwer. Sitio Web: <https://books.google.com.mx/books?id=ISblXalfLzcC&pg=PA271&dq=kompetenz+kompetenz+arbitration&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiF7eTwwl3bAhUHG6wKHegSDDsQ6AEIPzAD#v=onepage&q=kompetenz%20kompetenz%20arbitration&f=false> Consulta: 17/05/2018.

¹¹² B. Born, Gary (2001). International Commercial Arbitration, Commentary and Materials. Transnational Publishers / Kluwer Law International. Países Bajos.

¹¹³ Ziyeva, Dora. (2015) Interim and Emergency Relief in International Arbitration. International Law Institute / JURIS. EUA.

se presentan testigos y expertos en temas técnicos que puedan auxiliar al tribunal a entender con más claridad alguno de los temas en conflicto. Las partes deben de exponer su caso haciendo referencia a los hechos del caso y al derecho aplicable.¹¹⁴ La etapa de desahogo de evidencia concluye con una conclusión final de ambas partes enfatizando los puntos fuertes del arbitraje que fortalezcan su postura.

El tercer elemento del arbitraje y última etapa del procedimiento arbitral es el laudo arbitral. Un laudo arbitral es “la decisión de él o los árbitros acerca de la discrepancia que las partes han sometido a su consideración.”¹¹⁵

El laudo arbitral debe únicamente versar sobre los temas en conflicto que las partes acordar solucionar por medio de arbitraje, debe de estar fundado y motivado por los árbitros, y es vinculante y obligatorio por lo que las partes no cuentan con recursos posteriores al él.

La ejecución de un laudo arbitral se lleva a cabo cuando las partes no han cumplido con lo que se estableció en el laudo y por tanto se busca la manera de obligarlos a realizar dicha acción.¹¹⁶

Para ejecutar un laudo arbitral es necesario activar la maquinaria de justicia de un Estado, Se comienza un nuevo proceso de ejecución, en el que, de conformidad con la Convención de Nueva York sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, las cortes locales deberán ejecutar los laudos de conformidad con las normas de procedimiento vigentes sin realizar una revisión de la sustancia de los mismos.¹¹⁷

¹¹⁴ W. Cooley, John, Lubet, Steven. (2003) Arbitration Advocacy. Second Edition. NITA. EUA.

¹¹⁵ Sobre Arbitraje. LEGOS. Arbitraje Comercial Internacional. Sitio Web: http://www.arbitrajecomercial.com/BancoFAQ/E/en_que_consiste_el_laudo_arbitral/en_que_consiste_el_laudo_arbitral.asp?CodSeccion=6 Sitio Web: 17/05/2018.

¹¹⁶ Gabriela Gagliero, Silvana. (2003) El Laudo Arbitral: Nociones Generales. Revista Interamericana de Arbitraje y Mediación.

¹¹⁷ Convención de Nueva York sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras 1958. Artículo III.

No obstante, las cortes podrán revisar que el laudo cumpla con las formalidades necesarias y que no hayan sido violentados los derechos de equidad y de garantía de audiencia durante el procedimiento, en cuyo caso, podrán negar la ejecución.

2.3.12.2 Clasificaciones de Arbitraje

El arbitraje se ha clasificado en diferentes categorías tomando en cuenta elementos característicos del mismo:

Por la participación o intervención del Estado, realizando una diferencia entre arbitraje público y arbitraje privado, siendo arbitraje público cuando las partes en la controversia sean Estados o cuando se trate de un arbitraje administrativo y arbitraje privado cuando las partes de la controversia sean particulares.

Por la materia, categorizando al arbitraje según la especialidad de la materia que se esté resolviendo. Actualmente existen arbitrajes especializados en distintas ramas; mercantil, civil, familiar, deportivo, médico, marítimo, entre otras.¹¹⁸

Por el tribunal y normas procedimentales, en este sentido existen dos tipos de arbitraje. El arbitraje *ad hoc* en el que las partes se encargan de constituir un tribunal arbitral, así como las normas aplicables al procedimiento y el arbitraje institucional en el que las partes eligen a una institución o centro arbitral que se encarga de administrar los procedimientos de acuerdo con las normas preestablecidas del mismo centro o institución.¹¹⁹

Por el razonamiento e interpretación del tribunal, en dónde se establecen dos clases:

¹¹⁸ Montenegro Caballero, Dora. (2007) Materias Sometidas a Arbitraje. Revista Bolivariana de Derecho ISSN: 2070-8157

¹¹⁹ Centro de Comercio Internacional. Arbitraje y Solución Alternativa de Controversias. "Cómo solucionar las controversias mercantiles internacionales" (El caso de Costa Rica). Edición Especial para Centroamérica. (2005). IICA, Cadexco.

- 1) De estricto derecho, cuando el laudo es fundado y motivado, tomando en cuenta argumentación con leyes, laudos y elementos normativos en los que se base el razonamiento de los árbitros y;
- 2) De equidad, en el que las partes basan su argumentación principalmente en hechos y el tribunal puede alcanzar una solución que derive de su criterio y razonamiento no fundamentado ni motivado, sin embargo, el segundo no es utilizado con regularidad.

Finalmente, por la nacionalidad de las partes en la controversia, en dónde se pueden distinguir dos tipos de arbitraje:

- 1) El arbitraje nacional cuando las dos partes en la controversia y el objeto del conflicto se encuentren en un mismo Estado; y
- 2) El arbitraje internacional cuando las partes en una controversia pertenezcan a Estados diferentes.

2.3.12.3 Ventajas y Desventajas del Arbitraje

El arbitraje es considerado como uno de los principales métodos para resolver controversias transfronterizas, sin embargo, es importante identificar las razones por las cuales este MASC ha adquirido tanto éxito, así como los problemas que puedan surgir en su implementación.

La principal ventaja del arbitraje, sobre todo en comparación con otros MASC es la exigibilidad; uno de los problemas más recurrentes en las resoluciones de controversias es la negación por parte de las partes que resultan perdedoras al cumplimiento de la resolución.

Dicha acción involucra más costos y tiempo para las partes en la controversia. Sin embargo, en los laudos arbitrales son sencillos de ejecutar como resultado de la

Convención de Nueva York, misma que cuenta con ciento cincuenta y nueve Estados contratantes.

Otra de las principales ventajas del arbitraje es la privacidad y confidencialidad de las audiencias, ya que, a diferencia de los procedimientos en muchas cortes, en un arbitraje solo pueden estar presentes las partes y solo ellas y el tribunal arbitral tienen acceso a los documentos presentados.

Tal ventaja es uno de los principales motivos por el que muchas empresas optan por este el arbitraje al no tener la preocupación de que el hecho de que su compañía se vea involucrada en un procedimiento judicial pueda afectar sus ventas tras ser juzgada por la imagen pública.

Otro factor que usualmente es considerado como una ventaja del arbitraje es el tiempo que se tarda en resolver un procedimiento, sin embargo, aunque en muchas ocasiones se piensa que el arbitraje involucra procedimientos más rápidos que los procesos judiciales, dicha afirmación no puede ser considerada como una ventaja general debido al nivel de complicación y tecnicismo de un arbitraje puede llevar el procedimiento a un amplio periodo de análisis.¹²⁰

Adicionalmente, se considera una de las mayores ventajas del arbitraje la especialidad de los árbitros; por la naturaleza del tribunal es posible elegir personas que no solamente sean expertos en la ley, sino que además se especialicen en otras profesiones relacionadas con la controversia, permitiendo un mayor grado de conocimiento técnico que conlleva a laudos más justos.

No obstante, los tribunales tienen impedimentos en la ejecución de las sentencias interlocutorias y para poder conseguir la protección de una prueba, la congelación de una cuenta de banco o demás medidas precautorias requieren expedir laudos interlocutorios y ser auxiliados por una corte nacional para su ejecución.

¹²⁰ Heilbron, Hilary (2008). Dispute Resolution Guides: A practical Guide to International Arbitration in London.

Finalmente, la mayor ventaja del arbitraje es la flexibilidad; las partes pueden ajustar el procedimiento, el lugar, los árbitros e incluso las normas aplicables a su voluntad lo que permite que ambas partes lleguen a un consenso en la forma en la que se lleva a cabo el arbitraje, aumentando la posibilidad de que ambas se sientan conformes con el laudo, aun cuando no hayan resultado favorecidas por el mismo.

2.3.13 Estándares en la Elección de un Medio Alternativo de Solución de Controversias

Como es posible observar, cada uno de estos mecanismos cuenta con características específicas que implican beneficios o desventajas para las partes. En este sentido, no hay una regla para poder determinar cuál es el MASC idóneo para solucionar una controversia por lo que es necesario analizar caso por caso la relación jurídica entre las partes, así como el tema específico en disputa.

En el siguiente capítulo se analizarán las diferentes modalidades en la que los MASC se han adaptado a las controversias electrónicas, así como los beneficios que la justicia alternativa ha conseguido en la solución de conflictos en internet.

3. Mecanismos de Solución de Controversias en el Comercio Electrónico.

Tras haber analizado el catálogo de MASC que se utilizan en la práctica, para el objetivo de la presente investigación es necesario identificar los mecanismos que han evolucionado para funcionar a través de medios electrónicos a fin de facilitar su acceso a las partes en una controversia ya sea derivada de una operación electrónica o no.

En este sentido, se han generado mecanismos públicos, privados y mixtos en diferentes sistemas que sirven directamente como mediadores, conciliadores o árbitros o que sirven únicamente como plataformas electrónicas para conectar a las partes en una controversia con una institución de solución alternativa de conflictos.

A continuación, se analizará el concepto de Resolución de Disputas en Línea, así como las diferentes modalidades que esta práctica ha adoptado en el contexto nacional e internacional.

3.1 Concepto

La Resolución de Disputas en Línea (RDL), conocida también como *online dispute resolution (ODR)* es un método conducido por vías electrónicas para resolver controversias entre consumidores y proveedores sin la necesidad de recurrir a cortes.¹²¹ Es decir, la RDL es el acceso electrónico a los MASC como la negociación, mediación, conciliación y arbitraje.¹²²

Por lo tanto, el concepto de RDL mantiene los mismos elementos que el concepto de MASC, con la única diferencia del medio en el que se realiza, volviéndose una

¹²¹ European Commission (2017) Online Dispute Resolution: Web-Scraping of EU Traders' Websites. Final Report. Sitio web: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/odr-webscraping-study_dec2017_en.pdf Consulta: 17/05/2018

¹²² DeMars, Jo, Adamson, Colin. (2015) Online Dispute Resolution, An International Business Approach to Solving Consumer Complaints. Autorhouse. EUA.

especie del mismo con la característica de realizarse a través de medios electrónicos.

Es importante señalar que la RDL no se especializa únicamente en los conflictos derivados de la contratación electrónica, también puede servir para resolver conflictos que deriven de métodos tradicionales de contratación.

3.2 Mecanismos Regionales de Resolución de Disputas en Línea

En la búsqueda de asegurar la protección de los consumidores que realizan transacciones transfronterizas a través de medios electrónicos, distintos foros y organizaciones han buscado establecer bases para implementar sistemas de RDL que brinden seguridad a las partes que contratan dentro de sus territorios.

La finalidad de dichas iniciativas no solo es brindar mecanismos para que las partes en una disputa derivada del comercio electrónico puedan obtener una solución justa y efectiva, sino que además busca establecer mecanismos de cooperación internacional para que dichos procedimientos y la ejecución de las resoluciones puedan realizarse dentro de todos los países que integran la región.

En este sentido, es necesario identificar cuales han sido los objetivos que han establecido estos primeros intentos de mecanismos regionales, así como sus posibles retos y ventajas.

3.2.1 Plataforma de Resolución de Conflictos en Línea de la Comisión Europea

En el 2013, el Parlamento y Consejo de la Unión Europea Expedieron un paquete legislativo en el que se incluyó la directiva 2013/11/EU y el reglamento 524/2013 relativos a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En el reglamento se establece que el objetivo es la creación de una plataforma de resolución de conflictos en línea en el ámbito de la Unión. En el mismo contexto, el reglamento señala que la plataforma de resolución de litigios en línea debe adoptar la forma de un sitio de internet interactivo que ofrezca una ventanilla única a los consumidores y a los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente litigios derivados de transacciones en línea.¹²³

Por otra parte, el reglamento establece una serie de indicaciones, señalando que la plataforma debe:

Facilitar información general sobre la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa de prestación de servicios celebrados entre comerciantes y consumidores;

Permitir a consumidores y comerciantes presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico de reclamación disponible en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión, y adjuntar documentos pertinentes;

Transmitir las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa competente para conocer del litigio en cuestión; y

Ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de transmisión de asuntos que permita a las entidades de resolución alternativa tramitar el procedimiento de resolución del litigio con las partes a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

El reglamento establece la obligación de que la plataforma funcione de una manera accesible y asegure la protección de información, mensajes de datos y de datos personales.

De acuerdo con el sitio web de la plataforma, pueden utilizar dicho mecanismo de RDL los consumidores que vivan en la Unión Europea, Noruega, Islandia o

¹²³ 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. Párrafo 18.

Liechtenstein que quieran presentar una reclamación por bienes o servicios que se hayan adquirido en línea por un proveedor establecido en los mismos países.¹²⁴

Asimismo, el sitio web indica que para poder utilizarla se requieren únicamente cuatro pasos:

Primero, es necesario llenar el formulario de reclamación que se encuentra disponible en el portal y enviarlo a la contraparte. Desde el momento en que se envía la reclamación, el consumidor cuenta con treinta días para contactar al proveedor a fin de pactar una institución de solución de controversias.

Posteriormente, se debe elegir en el sistema a la institución de solución de controversias que haya sido pactada por las partes y automáticamente se le enviará información sobre la disputa a dicha institución. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo respecto a la institución entonces no podrán continuar con la reclamación bajo el sistema de la plataforma.

Una vez que se envíe la información respecto a la disputa, la institución contará con tres semanas para decidir si es competente o no para resolver la controversia. La institución podrá ponerse en contacto con las partes a fin de recolectar más información que le permita determinar si cuenta con jurisdicción para resolver.

Finalmente, la institución emite una resolución. El procedimiento y plazos en los que las instituciones emitan resoluciones variaran según sus normas procedimentales internas.

Desde la implementación de la plataforma el 15 de febrero de 2016, se han presentado más de cuarenta y siete mil reclamaciones por parte de consumidores, de las cuales, una tercera parte implican reclamaciones transfronterizas ante compras realizadas dentro de la Unión Europea.¹²⁵

¹²⁴ European Commission. Online Dispute Resolution. Submitting a Complaint. Sitio web: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.faq> Consulta: 17/05/2018.

¹²⁵ European Commission. (2017) Online Dispute Resolution: Web-Scraping of EU Traders' Websites. JUST/2016/CONS/FW/CO03/0104. Final Report. Sitio Web: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/odr-webscraping-study_dec2017_en.pdf Consulta: 17/05/2018.

Además, a un año de su implementación, el 28% de los proveedores electrónicos han introducido la liga de la plataforma de Resolución de Conflictos en línea en sus propios sitios web a fin de que sus consumidores puedan recurrir a este método de solución de controversias.

Respecto al financiamiento, la plataforma es cubierta por la comisión europea, mientras que la resolución de controversias debe de ser costeada por las partes en controversia de acuerdo a las tarifas que establezca cada institución de solución de controversias.

El éxito de la de Plataforma de Resolución de Conflictos en Línea de la Comisión Europea recae en que ésta obligó a todos los actores en el mercado electrónico a ajustarse a su modelo; por una parte los comerciantes en línea deben de registrarse y publicar la liga de la plataforma en sus sitios web, los consumidores deben de crear un registro para poder gozar de los beneficios que dicho sistema les ofrece, mientras que las instituciones de solución de controversias deben de adaptar su funcionamiento y enlistarse en el sitio web para poder dirimir las controversias que de él deriven.

3.2.2 Iniciativa para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico en la Organización de Estados Americanos (OEA)

En 2003, la Organización de los Estados Americanos (OEA) se acordó tratar el tema de Protección al Consumidor durante la "Séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado" (CIDIP VII).¹²⁶

Durante los trabajos de preparación de la conferencia se discutieron varios enfoques de ley para la resolución de quejas de comercio electrónico transfronterizo.

¹²⁶ Callies, Graf Peter y Heetkamp, Simon Johannes. Online Dispute Resolution. Encyclopedia of Private International Law, Cheltenham. Edward Elgar 2017, 1314-24.

La discusión surgió de la propuesta de los Estados Unidos y su versión revisada sobre "Guía Legislativa para una Ley Interamericana respecto a la Disponibilidad de Medios de Solución de Controversias y Restitución a favor de los Consumidores", que presentó un marco común flexible de principios generales para permitir a los miembros de la OEA mejorar el acceso para compensar a los consumidores que sufrieron daños económicos en las transacciones transfronterizas entre empresas y consumidores de pequeño valor monetario.¹²⁷

La propuesta de los Estados Unidos estuvo acompañada de cuatro anexos que consistían en proyectos de Leyes Modelo. La primera, con respecto a la Resolución electrónica de disputas de consumidores de comercio electrónico transfronterizo, establece un marco de cooperación en una iniciativa de RDL que consiste en un sistema electrónico multiestatal para proporcionar negociación, mediación y arbitraje para reclamos de pequeño valor de consumidores en el comercio electrónico.¹²⁸

El Anexo B consiste en un Proyecto de Ley Modelo sobre Solución Alternativa de Controversias para Reclamos de los Consumidores por Tarjetas de Pago y proporciona un conjunto de reglas para garantizar la protección a los consumidores de comercio electrónico en reclamaciones relacionadas con fraude, error y disputas de productos y servicios no entregados y no conformes que se pagaron a través de una tarjeta de crédito o débito. A través de esta propuesta de Ley Modelo, los consumidores reciben el derecho de presentar reclamos contra los emisores de tarjetas bancarias.¹²⁹

¹²⁷ *Draft 8/15/2008 Proposals from the Member States to the Seventh Inter-American Specialized Conference on Private International Law. Topic I: Consumer Protection. USA. Available at (http://www.oas.org/dil/esp/CP-CAJP-2652-08_add1_esp.pdf)*

¹²⁸ *Draft/ Borrador 2/22/2010 ANNEX / ANEXO A Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes / Borrador de [Ley/Marco Cooperativo Modelo] para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico Available at (http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_anexo_A__Borrador_Ley_Marco_Cooperativo_Modelo_Solucion_Electro.pdf)*

¹²⁹ *Draft / Borrador 2/28/2010 ANNEX/ANEXO B Draft Model Law: Alternate Dispute Resolution for Consumer Payment Card Claims*

El 'Proyecto de Ley Modelo para Reclamos de Menor Cuantía' establecido en el Anexo C contiene un procedimiento simple, expedito, económico y justo para resolver asuntos civiles y comerciales derivados de contratos de consumo, mientras que el Anexo D establece una Ley Modelo de Restitución Gubernamental para los Consumidores, incluso en transacciones transfronterizas, que aborda el establecimiento de autoridades competentes para obtener una reparación para los consumidores en su territorio y para los consumidores en los territorios de otros miembros de la OEA.¹³⁰

En abril de 2010, la Misión Permanente de Canadá ante la OEA presentó la Nota No. 105, que expresó un acuerdo general a la propuesta de los Estados Unidos. Sin embargo, la nota incluyó una lista de comentarios y sugerencias de análisis a las disposiciones de la guía.¹³¹

Durante la reunión del "Grupo de Trabajo Informal sobre la Elaboración de los Documentos Finales de Protección al Consumidor", Estados Unidos expresó su interés en recibir más comentarios de las delegaciones miembros de la OEA para construir un mejor entendimiento sobre la posición de su propuesta.¹³²

Actualmente, las delegaciones no han acordado una fecha para la celebración de la CIDIP-VII, dado que la revisión de los documentos propuestos no está terminada. Sin embargo, esta propuesta reúne diversos elementos que podrían resultar en un modelo funcional para proteger a los consumidores de la región.

En primer lugar, busca establecer un Centro Coordinador conformado por un Comité de RDL que buscaría administrar los procedimientos de solución alternativa que se susciten entre consumidores y proveedores establecidos en los territorios de los

¹³⁰ *Draft / Borrador 2/12/2010 ANNEX /ANEXO D Draft Model Law on Government Redress for Consumers Including Across Borders.* Available at (http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion

¹³¹ OEA/Ser.G CP/AJP-2852/10 corr.1 Lista de Comentarios del Canadá sobre la propuesta de los Estados Unidos de América de las Directrices para la Legislación Interamericana en materia de acceso de los consumidores a mecanismos de resolución de disputas y reparación. Available at (https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_estados_unidos_comentarios_canada.pdf)

¹³² OEA/Ser.G CP/CAJP-2874/10 Informe de Trabajo del Grupo de Trabajo Informal para Elaborar El/Los Proyectos de Documents Finales sobre Protección al Consumidor. Available at (https://www.oas.org/dil/esp/CP-CAJP_2874-10_esp.pdf)

miembros de la OEA que accedan a formar parte, por lo tanto, es una iniciativa que, de ser adoptada por los Estados, brindaría una protección a consumidores que realicen transacciones transfronterizas.

Además, bajo esta propuesta, el financiamiento para la RDL provendría directamente de los Estados, mientras que su administración podría darse por parte de una institución que brinde servicios de RDL de carácter privado o público, dejando a discreción de los miembros de la OEA la contratación del servicio que considere más eficiente, siempre y cuando la institución contratada cuente con una certificación por escrito en cuanto al cumplimiento de las Recomendaciones a los Prestadores de Servicios de MASC que se encuentran incluidas en los Lineamientos del Diálogo Empresarial Global sobre Comercio electrónico y *Consumers International*, así como con un compromiso de cumplir con las Normas Modelo.

La propuesta también prevee la ejecución de las resoluciones alcanzadas debido a que incluye mecanismos para que las entidades bancarias puedan realizar un reembolso a los consumidores que hayan sido víctimas de un incumplimiento de contrato por parte del proveedor.

Una característica que puede representar el éxito de dicha iniciativa es la delimitación de las controversias que pueden resolverse por medio de su sistema, ya que al estar únicamente dirigida al reembolso del valor monetario objeto de la transacción, puede operar de manera efectiva. Ampliar los procedimientos a decisiones sobre daños y perjuicios representaría un obstáculo en cuanto a la ejecución de las resoluciones debido a que sería necesario contar con la intervención de cortes o tribunales locales.

3.2.3 Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Restitución de Daños para Consumidores del Comercio Electrónico

En diciembre de 1999 la OCDE adoptó una Recomendación sobre Lineamientos para la Protección de Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico que

busca la implementación de mecanismos efectivos, justos y transparentes para proporcionar a los consumidores un sistema para resolver quejas y disputas derivadas de relaciones B2C en el comercio electrónico, incluyendo transacciones transfronterizas.

En 2016, dicha Recomendación fue revisada por la OCDE e incluyó un párrafo enfocado a la resolución alternativa de controversias que establece la necesidad de los consumidores de tener acceso a MASC, incluyendo RDL para facilitar la resolución de controversias en el comercio electrónico, con especial atención a las transacciones transfronterizas de baja cuantía.¹³³

Aunado a esto, en 2007 la OCDE adoptó la Recomendación sobre Resolución de Disputas y Restitución para los Consumidores desarrollada por el Comité de Políticas sobre el Consumidor (CCP).

El objetivo de dicha recomendación fue establecer principios para una resolución de disputas que asegure la restitución de una manera efectiva y comprensiva y que pudiese ser aplicable a disputas domésticas y transfronterizas.¹³⁴

Dentro de esta recomendación se establece que los países miembros deben establecer medidas adecuadas que permitan a los consumidores del comercio electrónico tener acceso a mecanismos de resolución de controversias y, a su vez, a sistemas que permitan la restitución monetaria de las transacciones en caso de haber sido víctimas de incumplimientos de contrato o fraudes.

Dentro de la recomendación se sugiere que no se debe imponer costo por este servicio a los consumidores a menos que este sea equivalente al servicio y al valor del producto o servicio en disputa.

Tratándose de la restitución, la recomendación establece tres elementos con los que los países miembros deben contar a fin facilitar el procedimiento a los usuarios:

¹³³ Consumer Protection in E-commerce. OECD Recommendation 2016. Disponible en <http://www.oecd.org/internet/consumer/38960101.pdf> Consulta; 2/21/19

¹³⁴ OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007 Disponible en <http://www.oecd.org/internet/consumer/38960101.pdf> Consulta 2/21/19

Que el Estado cuente con la facultad para buscar una orden judicial de restitución en procedimientos civiles; que el Estado cuente con la facultad para ordenar restitución a través de una orden judicial en procedimientos penales y; que el Estado pueda actuar como representante de los consumidores en procedimientos judiciales de restitución.

Asimismo, la recomendación establece que los países miembros deberán trabajar en actividades de cooperación para que dichos mecanismos puedan funcionar en caso de incumplimiento o fraude derivado de contratos en el comercio electrónico transfronterizo.

Finalmente, la recomendación resalta la importancia de que el Estado establezca mecanismos para que las partes puedan resolver sus conflictos a través de MASC, sin la necesidad de la intervención de un tercero.

3.3 Mecanismos Nacionales de Resolución de Disputas en Línea

De la misma manera que las aspiraciones establecidas en los mecanismos regionales de resolución de disputas en línea, algunos países han buscado establecer mecanismos internos, ya sea a nivel nacional, estatal o municipal, para resolver conflictos a través de medios electrónicos.

Estos mecanismos no han estado enfocados en resolver únicamente controversias derivadas del comercio electrónico, algunos de ellos se han enfocado a dirimir controversias derivadas de relaciones jurídicas en materia de seguros, derechos del consumidor, cuestiones relacionadas a derecho civil y mercantil e incluso a la resolución en materia administrativa, tratándose de infracciones de tránsito.

La naturaleza, funcionamiento, financiamiento y administración de dichos mecanismos varía en cada país por lo que su análisis es de suma importancia para identificar los factores que han resultado efectivos, así como aquellos elementos que pueden adaptarse al contexto nacional mexicano.

3.3.1 Resolución de Disputas en Línea en China

El artículo 63 de la Ley de Comercio Electrónico de la República Popular de China establece que las compañías de plataformas de comercio electrónico deben establecer mecanismos de ODR, formular y publicar reglas de resolución de controversias y resolver disputas de una manera justa de acuerdo al principio de voluntariedad de las partes.

En este sentido surgieron las Reglas “Taobao” para la Resolución de Disputas. Taobao es una plataforma controlada por el grupo Alibaba Holding Limited que ha desarrollado reglas de resolución de disputas que hayan surgido durante o después de una transacción electrónica.¹³⁵

Las reglas de Taobao deben de ser aceptadas por los usuarios que quieran realizar transacciones electrónicas en una plataforma y, de acuerdo con estas, en caso de que surja una disputa, la plataforma provee los medios para que las partes realicen una negociación.

En caso de que el consumidor y el proveedor no lleguen a un acuerdo, las partes pueden elegir dos mecanismos de RDL:

En el primer mecanismo, un juzgador de Taobao interviene y solicita tanto al consumidor como al proveedor que envíen todas las pruebas necesarias en los siguientes tres días. Las pruebas pueden ser de cualquier tipo, así como fotos o conversaciones de tipo *chat* por medios electrónicos.

Una vez recibidas las pruebas, el juzgador de Taobao cuenta con cuatro a seis días hábiles para emitir una resolución.

La segunda alternativa es llevar la controversia a un juzgado conformado por treinta y un miembros quienes son usuarios voluntarios. Actualmente hay más de cuatro

¹³⁵ Taobao. Disponible en: <https://rule.taobao.com/index.htm>. Fecha de Consulta: 20/02/19

millones de voluntarios, componiéndose en un 50% por consumidores y un 50% por proveedores. Dicho jurado llega a una resolución por mayoría simple en cuarenta y ocho horas. De acuerdo con información de Taobao, en 2016, los jurados resolvieron más de un millón y medio de casos.

Si bien, estos sistemas han tenido un gran uso por parte de los usuarios del comercio electrónico, en ambos casos quienes adoptan el papel de juzgador no son expertos en cuanto a derecho, por lo que no garantizan la seguridad jurídica de las partes en controversia.

Por otra parte, el 9 de junio de 2018, la Suprema Corte de China creó disposiciones para la resolución de disputas por medio de RDL administrada por tribunales del Estado.

Hasta la fecha existen 3 cortes de internet en China, ubicadas en Pekín, Guangzhou y Hangzhou. Los procedimientos efectuados por estas cortes se llevan a cabo totalmente en línea y escuchan principalmente casos derivados del comercio electrónico y propiedad intelectual. Desde 2017, la Corte de Internet de Hangzhou ha escuchado 14,719 casos.

3.3.2 Resolución de Disputas en Línea en los Estados Unidos

En Estados Unidos, la RDL ha operado desde hace más de veinte años, sin embargo, a diferencia de la Unión Europea, no existe una plataforma universal para realizar reclamaciones en línea ya que han sido las cortes locales las que han realizado los primeros intentos de crear plataformas para los casos que se encuentren en su jurisdicción, hayan o no surgido de relaciones contractuales realizadas por medios electrónicos.¹³⁶

¹³⁶ Joint Technology Committee Resource Bulletin. Case Studies in ODR for Courts. A view from the front lines. (2017).

3.3.2.1 Negociación Electrónica en el Tribunal Municipal del Condado de Franklin, Ohio

Un ejemplo de esto sucede en el Tribunal Municipal del Condado de Franklin, Ohio, en dónde se pone a la disposición del público un servicio de RDL gratuito y accesible desde teléfonos inteligentes y computadoras personales para conflictos que involucren una cuantía de \$6,000.00 dólares americanos o menores.¹³⁷

Dicho sistema de RDL consiste en una plataforma que permite a las partes entrar a una negociación a modo de conversación por medios electrónicos para arreglar las diferencias que entre ellas se hayan suscitado. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, el sistema les permite firmar el acuerdo electrónicamente creando un nuevo convenio.¹³⁸

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo por medio de la plataforma, el sitio web recomienda que contacten a un mediador y si aun así no pueden lograr un arreglo podrán llevar su caso ante un proceso judicial.

Antes de que existiera la plataforma, el 55% de los casos de deudas de impuestos con el municipio se resolvían por la ausencia de los ciudadanos deudores en el juicio, sin embargo, al año de la implementación del sistema, dicha cifra ha disminuido al 22%.

3.3.2.2 Revisión Electrónica de Infracciones de Tránsito en el Condado de Washtenaw, Michigan.

La Corte de Distrito 14A del Condado de Washtenaw implementó un sistema electrónico que permite que los ciudadanos a los que se les haya impuesto una

¹³⁷ Online Dispute Resolution Franklin County Municipal Court. Columbus, OH. Sitio Web: <https://sc.courtinnovations.com/OHFCCMC/> Consulta: 18/05/2018.

¹³⁸ Online Dispute Resolution Franklin County Municipal Court. Columbus, OH. Frequently Asked Questions. How does Online Dispute Resolution work? Sitio Web: <https://sc.courtinnovations.com/OHFCCMC/help> Consulta: 18/05/2018.

infracción de tránsito y que cuenten con un buen historial en su licencia de conducir, expresen en línea su inconformidad con la infracción acompañada de una explicación del contexto en que la infracción se realizó a fin de reducir el monto de la multa.¹³⁹

En este sistema los ciudadanos cuentan con ocho días después de la infracción para realizar la inconformidad a modo solicitud de reducción del monto de la infracción en la que se detalla el contexto bajo el cual la acción en disputa fue realizada.

Posteriormente, la solicitud es revisada por el oficial de policía que levantó la infracción y posteriormente éste hace una recomendación al juez.

El juez toma la decisión respecto a reducir o no el monto y notifica al infractor por medio de un correo electrónico o en un mensaje de teléfono móvil. Una vez que el infractor es notificado, cuenta con diez días para aceptar la responsabilidad y pagar la multa, haya tenido o no una resolución favorable.

La revisión electrónica de infracciones de tránsito ha sido tan exitosa que actualmente otros treinta condados lo están adoptando en sus cortes locales.¹⁴⁰

3.3.3 Portal de Reclamaciones de Lesiones Personales del Ministerio de Justicia del Reino Unido.

En el 2010, representantes de organizaciones de abogados, aseguradoras y de sistemas de internet en el Reino Unido crearon el Portal de Reclamaciones de Lesiones Personales como una compañía no lucrativa financiada por aseguradoras

¹³⁹ 14A District Court Online Case Review, Washtenaw County, MI. Sitio Web: <https://www.courtinnovations.com/cii/MID14A> Consulta: 18/05/2018.

¹⁴⁰ Joint Technology Committee Resource Bulletin. Case Studies in ODR for Courts. A view from the front lines. (2017).

a través de una exacción. Sin embargo, los procedimientos se realizan bajo la autoridad del Ministerio de Justicia del Reino Unido.¹⁴¹

Este sistema aplica para reclamaciones derivadas de lesiones personales por accidentes de tránsito, responsabilidad de empleadores y reclamaciones públicas de responsabilidad de entre £1,000.00 y £25,000.00 libras esterlinas.

El portal ofrece un procedimiento de reclamaciones bajo la autoridad del Ministerio de Justicia quien resuelve bajo una serie de protocolos publicados en su sitio web.

La finalidad del sistema es facilitar la comunicación entre las partes al proveer un mecanismo para presentar y validar información, acelerar negociaciones, ejecución de términos, y aseguramiento de compensación a la víctima. Cuando la parte afectada no esté de acuerdo con el convenio tras la mediación, aun puede iniciar procedimientos judiciales sin perder la oportunidad de recibir la última cantidad que se había convenido en el sistema.

Aunque este portal sea un sistema digital, al ser operado por el Ministerio de Justicia, los expedientes son archivados físicamente en papel por la falta de un sistema gubernamental de archivo digital.

Actualmente el portal brinda muchos beneficios a los usuarios ya que es gratuito, permite la transición de información entre las partes, posibilita una ágil notificación de las decisiones e incluye métodos de validación que evitan el intercambio de información inconsistente, incompleta o incorrecta.

¹⁴¹ Claims Portal. About Claims Portal. Sitio Web: <https://www.claimsportal.org.uk/about/about-claims-portal/> Consulta: 18/05/2018.

3.3.4 Cibertribunal Peruano

El Cibertribunal Peruano es un mecanismo de solución de conflictos derivados de la contratación de bienes y servicios por medios electrónicos.¹⁴²

Surgió como parte del Instituto Peruano de Comercio Electrónico como parte del proyecto del Magistrado virtual del Centro de Villanova para Derecho Informático y Política en los Estados Unidos.

Actualmente, el Cibertribunal peruano pretende ser un órgano de prevención y resolución de conflictos para los usuarios de internet, especialmente para quienes realicen transacciones comerciales por dicha vía.

El Cibertribunal delimita las controversias que se pueden resolver por medio de su mecanismo a comercio electrónico, contratación electrónica, contratos informáticos, propiedad intelectual, competencia desleal en la red, marketing digital, protección al consumidor, a los datos personales, a la responsabilidad civil, firma electrónica, entre otros.

El Ministerio de Justicia reconoció al Cibertribunal Peruano mediante la Resolución Ministerial N° 138-2000-JUS del 11 de mayo del 2000 al contar con conciliadores expertos en distintas materias; Derecho Civil, Comercial, Minero, Familiar, Propiedad Intelectual, entre muchas otras ramas del derecho.

El sitio web del Cibertribunal ofrece tres servicios; conciliación, arbitraje y resolución de conflictos en nombres de dominio.¹⁴³

Un procedimiento común en el Cibertribunal funciona de la siguiente manera:

- 1) En primer lugar, el procedimiento ante este mecanismo inicia con una solicitud de conciliación y arbitraje, en caso de que ésta sea presentada solo

¹⁴² Mendoza Luna, Amílcar. El Cibertribunal Peruano como Medio Efectivo de Resolución de Conflictos. Sitio web: <https://www.monografias.com/trabajos57/cibertribunal-peru/cibertribunal-peru2.shtml> Consulta: 30/08/18.

¹⁴³ Cibertribunal Peruano. Conciliación. Sitio web: <http://cibertribunalperuano.org/servicios/conciliacion-2/> Consulta: 20/08/18.

por una parte, el Cibertribunal publica una reseña de la misma a fin de alentar a la contraparte a responder.

- 2) Posteriormente, el Cibertribunal designa a un conciliador experto en el tema de la controversia quien busca que las partes lleguen a un acuerdo.
- 3) En caso de que no se alcance un acuerdo en la fase conciliatoria, entonces la controversia se somete a un procedimiento arbitral.
- 4) Una vez que el procedimiento haya concluido, la resolución es publicada en el sitio web del Cibertribunal.

Los procedimientos en el Cibertribunal Peruano se llevan a cabo por medio de correo electrónico, chat y video conferencias entre las partes y los miembros del tribunal. Los sistemas están encriptados para garantizar la seguridad de las partes en la controversia.

3.3.5 Concilianet

En el año 2004, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) fue reformada incluyendo cambios sustanciales al procedimiento conciliatorio, tales como establecer la posibilidad de presentar quejas a través de diferentes medios, entre otros, vía electrónica en el artículo 99 y la posibilidad de notificar y desahogar el procedimiento por medios electrónicos en los artículos 104 y 111.¹⁴⁴

En este sentido, en el 2008 se implementó Concilianet, un módulo virtual de solución de controversias en línea a través del cual, el ciudadano puede presentar y dar trámite, ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), a las

¹⁴⁴ Procuraduría federal del Consumidor. Memoria Documental: Conciliación a través de medios electrónicos: Concilianet. (2008 a 2012). 2012.

reclamaciones o quejas derivadas de la adquisición de bienes o contratación de servicios en términos de lo señalado en la LFPC.

Concilianet es “un módulo de solución de controversias en línea en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin.”¹⁴⁵

Concilianet representa tres principales ventajas para los consumidores mexicanos:

- 1) No se requiere acudir a una delegación, subdelegación o unidad de servicio,
- 2) La entrega de los documentos es a través de internet y se presenta en formato electrónico y;
- 3) El tiempo para dar solución a las reclamaciones es menor.

De acuerdo con el sitio web de la PROFECO en el que se encuentra Concilianet, para llevar un procedimiento en línea existen seis pasos:

Primero, se debe de crear una cuenta en la plataforma estableciendo un nombre de usuario y contraseña válidos que quedaran registrados para la presentación de cualquier reclamación futura.

Después el usuario debe de identificarse, esto con la finalidad de acreditar la personalidad de las partes y de conocer su interés en la queja. El sistema solicita la incorporación de datos personales como el nombre completo, domicilio, teléfono de contacto entre otros junto con una copia digitalizada de una identificación oficial.

Posteriormente el consumidor debe de capturar los datos e información respectiva a la queja en forma digitalizada a fin de que la PROFECO pueda analizar la procedencia y atender la reclamación.

¹⁴⁵ PROFECO. ¿Qué es Concilianet?. Sitio Web: <https://concilianet.PROFECO.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp> Consulta: 18/05/2018.

Una vez presentada la queja la PROFECO da respuesta en un término no mayor a 5 días (10 días en caso de que el proveedor pertenezca al sector de telecomunicaciones).

Si la PROFECO determina su competencia respecto a la queja, señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en línea.

La conciliación electrónica puede resultar en un acuerdo entre las partes que evita el desarrollo de un procedimiento administrativo posterior.

Finalmente, Concilianet solicita a los usuarios una evaluación del servicio para mejorar la atención que brindada.

Actualmente hay más de noventa proveedores registrados en Concilianet dentro de los que se encuentran aerolíneas, empresas de comercio electrónico, electrónica, casas de empeño, restaurantes, tiendas de autoservicio líneas de autobuses, entre otros.

3.3.5.1 Ley Federal de Protección al Consumidor.

El Capítulo VIII BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece establece los derechos con los que cuentan los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de Medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

En el artículo 76 BIS se establecen las obligaciones con las que deberán cumplir los proveedores de transferencias electrónicas por medios electrónicos, estableciendo como requisitos:

Utilizar la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial; utilizar alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor; proporcionar al consumidor medios de contacto e información para presentar reclamaciones o aclaraciones; proveer toda la información respecto a términos, condiciones, costos

y cargos al consumidor y; abstenerse de utilizar estrategias con información confusa o insuficiente.

Por otra parte, el artículo 92 de la misma ley establece los supuestos en los que un consumidor de comercio electrónico tiene derecho a la devolución de la cantidad pagada o a la reposición del producto.

Cuando el contenido o cantidad del producto sea menos a la indicada en el empaque o cuando se utilicen elementos de medición que no cumplan con normatividad.

Cuando el bien no corresponda a la calidad, marca o especificaciones ofrecidas o las establecidas en Normas Oficiales Mexicanas.

Cuando el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de la garantía.

Si bien estos supuestos se pueden reclamar bajo vías administrativas, la Ley debería establecer la obligación para que los proveedores de sitios de comercio electrónico ofrezcan el acceso a mecanismos de resolución de controversias por vías electrónicas que faciliten el acceso a la justicia por parte de sus usuarios.

3.4 Mecanismos Privados de Resolución de Disputas en Línea.

En el acelerado desarrollo del comercio electrónico, las modalidades en las transacciones han tenido una evolución mucho más acelerada que su regulación jurídica. En este sentido, las compañías se han visto forzadas a crear mecanismos propios para satisfacer a sus clientes, brindándoles protección a través de sistemas privados electrónicos de solución de controversias.

En muchos casos estos sistemas se han desarrollado en un contexto de tanta urgencia que han surgido para resolver únicamente las controversias que se susciten en una sola compañía atendiendo controversias con métodos únicos que no podrían servir en otros sectores debido a la especialidad de su mercado.

A continuación, se analizarán algunos de los sistemas privados de solución de controversias más utilizados en el contexto internacional a fin de identificar su funcionamiento, procedimientos y accesibilidad.

3.4.1 Corporación de Internet para Nombres y Números Asignados (ICANN)

La Corporación de Internet para Nombres y Números Asignados (ICANN) es “una corporación de beneficio público, sin fines de lucro, con participantes de todo el mundo dedicados a mantener una internet segura, estable e interoperable.”¹⁴⁶

Para poder comprender las funciones de ICANN es necesario asimilar el funcionamiento de las direcciones de los sitios web. Cada sitio web cuenta con un nombre o número que los identifica y los vuelve únicos. ICANN se ocupa de coordinar dichas direcciones a fin de mantener una armonía global en internet.¹⁴⁷

Para cumplir con sus objetivos, ICANN se ocupa de dirimir las controversias que puedan resultar del mal uso de las direcciones en internet por lo que cuenta con una política uniforme de resolución de disputas (UDRP, por sus siglas en inglés), la cual se rige bajo un reglamento publicado en su sitio web. En dicho reglamento se establecen las etapas y características de un procedimiento de resolución de conflictos entre titulares de nombres de dominio en internet.

Las reglas para una política uniforme de resolución disputas de nombres de dominio establece un procedimiento en línea de cuatro etapas para resolver una controversia:¹⁴⁸

En primer lugar, en las reglas se establece la presentación de la reclamación en línea por medio de la cual una persona o entidad pueden iniciar el procedimiento en

¹⁴⁶ ICANN. ¡Bienvenido! Sitio Web: <https://www.icann.org/es> Consulta: 18/05/2018.

¹⁴⁷ ICANN. What does ICANN Do? Sitio Web: <https://www.icann.org/resources/pages/welcome-2012-02-25-en> Consulta: 23/05/2018.

¹⁴⁸ Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (the “Rules”)

contra de otro proveedor siempre y cuando cumpla con los requisitos de reclamación.

Es decir, el reclamante debe de hacerlo conforme a la política y a sus reglas, establecer su nombre, dirección y dirección de correo electrónico, así como el de su representante; elegir el medio por el cual desea recibir comunicaciones; establecer si requiere un panel de uno o tres miembros, en cuyo caso debe de realizar propuestas de la lista de panelistas aprobados por ICANN; establecer el nombre e información del reclamado; especificar el nombre de dominio objeto de la reclamación; identificar a nombre de quien está registrado el nombre de dominio al momento de la presentación de la reclamación; especificar la marca que se infringe; fundamentar la reclamación; especificar los remedios que se buscan conforme a la política; identificar si hay otros procedimientos relacionados al mismo nombre de dominio; incluir firma electrónica y; anexar cualquier evidencia documental.

En cuanto a la fundamentación de la reclamación, solo es posible realizarla bajo tres supuestos:

- 1) Que el nombre de dominio sea idéntico o confusamente similar al de una marca de la que sea titular el reclamante;
- 2) Que el titular del nombre de dominio no tenga derecho ni intereses legales sobre el mismo y
- 3) Que el nombre de dominio haya sido registrado de mala fe.

Posteriormente, ICANN envía una solicitud de verificación al titular del nombre de dominio y se le solicita bloquear provisionalmente el nombre de dominio. Para entonces, el titular cuenta con dos días hábiles para entregar la información solicitada en la solicitud de verificación y debe confirmar que se ha bloqueado el nombre de dominio. Durante esta etapa se analiza si la reclamación cuenta con los elementos suficientes y en su caso, se da inicio al procedimiento.

Una vez comenzado el procedimiento, la parte reclamada cuenta con veinte días, extensibles a cuatro días bajo solicitud, para dar respuesta a ICANN. Dicha respuesta tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

Que responda directamente a los puntos establecidos en la reclamación; que incluya el nombre, dirección y dirección del reclamado y de su representante; que especifique el medio de comunicaciones que desee utilizar; que exprese su interés en que el panel se conforme por tres integrantes en caso de que el reclamante haya optado por uno; identificar si hay procedimientos que tengan conexión con la reclamación; realizar una declaración de buena fe e; incluir las pruebas documentales pertinentes.

La siguiente etapa en el procedimiento consiste en la conformación del panel arbitral, el ICANN cuenta con cinco días naturales para establecer un panel de uno o tres integrantes según la voluntad de las partes.

Finalmente, el panel debe resolver la controversia de acuerdo con los argumentos planteados por las partes y de acuerdo a la política, sus reglas y cualquier otra regla o principios aplicables a su consideración; la decisión debe ser enviada por escrito al ICANN quién notificará en tres días hábiles sobre la decisión y la fecha en que ésta se implementa.

El éxito de este mecanismo se da en que la ejecución de la decisión recae única e instantáneamente en la transferencia de la propiedad del nombre de dominio y no incluye controversias respecto a daños y perjuicios que pudiere resultar en la intervención de cortes estatales.

3.4.2 SquareTrade

SquareTrade fue uno de los primeros intentos en brindar servicios de RDL al ser un servicio privado y con costo mediante el cual una tercera parte asigna a un árbitro

profesional y calificado para escuchar los argumentos de dos partes en una controversia.¹⁴⁹

Al presentar una reclamación a través de SquareTrade, el sistema le solicitaba al usuario ingresar información relativa a la transacción de la que derivó la afectación en formato electrónico.

Posteriormente SquareTrade notificaba vía email a la parte que causó la afectación, haciéndole una descripción de la reclamación, creando un sitio seguro al que solo tienen acceso las partes y el mediador.

El mediador entonces escuchaba de las posturas y argumentos de ambas partes y, en caso de que no pudieran llegar a un acuerdo por sí mismas, les proponía una solución imparcial.¹⁵⁰

Los servicios de RDL de SquareTrade se realizaban completamente en línea a través de su sitio web y se divide en dos fases:

- 1) La etapa de negociación en la que el sistema permite que las partes resuelvan la controversia por sí mismas; y
- 2) La etapa en que se solicita un mediador profesional de SquareTrade.¹⁵¹

SquareTrade brindó servicios de RDL frente a diversas compañías transnacionales como *Amazon, Walmart, Costco, eBay* y *Sam's Club*, posicionándose como una de las compañías más confiables solución de controversias a nivel mundial.

SquareTrade llegó a ser el sistema de RDL más utilizado en *eBay*, debido a su vasta experiencia en la materia tras resolver más de ciento cincuenta mil casos al año con un 90% de casos solucionados.

¹⁴⁹ Griffith, Jim. (2007) *The Official ebay Bible*. Third Edition. Gotham Books. EUA.

¹⁵⁰ Collier, Marsha, *et al.* (2011) *"eBay.co.uk for Dummies"*. 2da Edición. UK Edition. John Wiley and Sons.

¹⁵¹ SquareTrade. Effective Dispute Resolution. Sitio Web: https://www.squaretrade.com/merchant/pop/fees_effective_odr.html Consulta: 18/05/2018.

3.4.3 PayPal

El sitio web de Paypal se describe a sí mismo como “un método de pago en línea que te sigue a donde vayas”¹⁵²

PayPal es un servicio de pago seguro por medio del cual se puede asociar las tarjetas de crédito personales a una cuenta y pagar con ellas productos y servicios en línea con tan solo acceder a la cuenta, teniendo protección en todo momento respecto de la transacción.

PayPal es un método seguro que ha promovido el uso del comercio electrónico debido a que los vendedores que quieran ofrecerlo como método de pago se deben de someter a las medidas de seguridad que su servicio confiere como lo es el Centro de resoluciones de PayPal.¹⁵³

El Centro de resoluciones de PayPal cuenta con dos principales etapas en las que se puede resolver una disputa:¹⁵⁴

En primer lugar, las controversias en las que el usuario cuenta con 180 días a partir de la fecha de la transacción para solicitar un reembolso, devolver el artículo o pedir la devolución del artículo directamente al vendedor, una vez presentada la controversia se cuenta con veinte días para lograr un acuerdo a modo de negociación.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, PayPal contiene la figura de las reclamaciones con las que se puede escalar la controversia involucrando a PayPal para que sea éste quien tome una resolución justa para solucionar la disputa.

¹⁵² PayPal. ¿Cómo funciona? ¿Qué es PayPal? Sitio Web: <https://www.paypal.com/mx/webapps/mpp/what-is-paypal> Consulta: 22/05/2018

¹⁵³ PayPal. ¿Qué es el Centro de resoluciones? Sitio Web: <https://www.paypal.com/us/selfhelp/article/what-is-the-resolution-center-faq3327> Consulta: 22/05/2018.

¹⁵⁴ PayPal. ¿Cuál es la diferencia entre una controversia y una reclamación? Sitio Web: <https://www.paypal.com/selfhelp/article/FAQ2337/3> Consulta: 22/05/2018.

Existen dos tipos de controversias que son atendidas por el Centro de resoluciones de PayPal:

- 1) Cuando un producto no se recibió, para que poder empezar una controversia en este sentido se requiere que hayan pasado al menos tres días de concluida la transacción y;
- 2) Cuando el artículo recibido fue distinto a lo que establecía en la descripción del vendedor. Por dicha razón, el Centro de resoluciones solo aplica a transacciones en las que el objeto sea físico y tangible.

PayPal representa una de las grandes revoluciones en la RDL, ya que consiste en un método de protección que brinda más confianza a los usuarios del comercio electrónico por lo que los vendedores han sido quienes se han ajustado a brindar dicho servicio al momento de realizar transacciones.

Esto implica que el ofrecer un método de seguridad para los consumidores electrónicos no representa un costo para los vendedores, sino una manera de conseguir más clientes dispuestos a realizar transacciones electrónicas.

No obstante, en las resoluciones en PayPal no hay una normatividad de procedimiento bien establecida ni se garantiza un grado de conocimiento, experiencia o especialización en los que resuelven las reclamaciones por lo que, aun cuando es una plataforma imparcial, no se puede garantizar que las decisiones tomadas por el Centro de resoluciones garanticen un justo arreglo entre las partes.

3.4.4 Resolución de Disputas en Línea relacionadas con la compraventa de bienes.

El modelo de comercio electrónico que más se utiliza en la actualidad es la contratación a través de plataformas electrónicas como sitios web o aplicaciones móviles en las que se permite a compradores, vendedores, prestadores de servicios

y prestatarios conectarte bajo su sistema y contratar después de escoger la opción más conveniente para sus intereses dentro del catálogo de opciones que muestra la misma plataforma.

Este nuevo fenómeno del comercio electrónico se puede describir como una evolución del comercio bipolar, que se da únicamente entre dos partes, a un comercio de relaciones triangulares en la que existe una relación entre las partes aunada a relaciones entre cada una de ellas con la plataforma.¹⁵⁵

Este fenómeno ha resultado en un modo de contratación que ha facilitado la realización de contrataciones electrónicas, sin embargo, su acelerado desarrollo ha resultado en la creación de nuevos mecanismos de RDL improvisados, que serán analizados a continuación.

Es importante recalcar que la Resolución de Disputas en Línea a la que se refiere este trabajo es la que sirve para solucionar las controversias entre las partes en una contratación de compraventa o prestación de servicios y no aquellos que deriven de problemas entre los usuarios y una plataforma.

3.4.4.1 MercadoLibre

MercadoLibre es una empresa dedicada a proveer un espacio virtual que permite a sus usuarios ponerse en comunicación mediante internet para encontrar una forma de vender o comprar bienes y/o servicios.¹⁵⁶

En este sentido, en sus términos y condiciones de contratación, dicha plataforma se excluye de responsabilidad respecto de las controversias que puedan surgir entre sus usuarios. Es decir, MercadoLibre no se hace responsable “respecto de la

¹⁵⁵ Busch, Christoph. *et al.* (2016) The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law? *EuCML Journal of European Consumer and Market Law*. Volume 5. C.H BECK, Nomos, Wolters Kluwer.

¹⁵⁶ MercadoLibre. Términos y condiciones del uso del sitio. 10. Responsabilidad. Sitio Web: https://www.mercadolibre.com.mx/ayuda/terminos-y-condiciones-uso-del-sitio_2090 Consulta: 21/05/2018

existencia, calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de los bienes ofrecidos, adquiridos o enajenados por los usuarios.”

No obstante, el objetivo de todas las plataformas es mantener a sus usuarios satisfechos. Por esta razón, MercadoLibre desarrolló el servicio denominado “Mercado Pago” por medio del cual los usuarios pueden estar seguros de que su dinero estará a salvo en caso de que exista algún problema con los productos contratados.

Mercado Pago es una opción de compra segura que todos los usuarios vendedores tienen la obligación de brindar mientras que todos los usuarios compradores tienen la posibilidad de utilizar.

Bajo dicho sistema, el dinero objeto de la transacción es administrado por MercadoLibre bajo un mandato y es resguardado hasta el momento en que se verifique la entrega del producto en las condiciones pactadas. Si el comprador no inicia una reclamación después de la entrega, el dinero es transmitido por MercadoLibre al vendedor.

En caso de que el comprador no haya recibido el producto o éste se encuentre defectuoso o sea diferente a lo anunciado, el comprador podrá solicitar que se active el mecanismo interno de MercadoLibre de Resolución de Reclamos y Disputas en línea.

Bajo dicho mecanismo, las partes tienen la oportunidad de mandar sus argumentos correspondientes, autorizando que MercadoLibre decida quién tiene la razón bajo las condiciones del programa “Compra Protegida” y a su vez, transfiera el dinero en disputa a la parte que considere que tiene la razón en la controversia.¹⁵⁷

Si bien, Mercado Pago y el mecanismo interno de Resolución de Reclamos y Disputas en línea han brindado seguridad jurídica y protección a los usuarios de MercadoLibre, así como una solución efectiva y rápida a los conflictos que entre

¹⁵⁷ Mercado Pago. Compra Protegida (20/04/2018) Sitio Web: https://www.mercadopago.com.mx/ayuda/compra-prottegida_716 Consulta: 21/05/2018.

ellos se generen, no es posible garantizar un verdadero acceso a la justicia bajo dicho mecanismo por distintas razones:

En primer lugar, no es posible para los usuarios conocer a las personas designadas internamente en MercadoLibre para solucionar la controversia por lo que no se asegura que quienes resuelven sean expertos en temas jurídicos o especialistas en la controversia.

Por otra parte, si bien existen políticas del programa “Compra Protegida”, éstas no son lo suficientemente claras para establecer lineamientos que aseguren que la resolución del caso se realizará de la manera más justa y apegada a los principios del derecho.

Finalmente, aun cuando la compra se realice a través de Mercado Pago, el uso de su sistema de solución de controversias en línea no es obligatorio por lo que, aunque las partes hayan celebrado el acuerdo utilizando dicho medio de contratación, no tienen la seguridad de la vía por la que podrían ser demandados en caso de una controversia.

El primero de agosto de 2014, una usuaria de Mercado Libre en Argentina realizó una operación en la plataforma que constó en la compra de cien sándwiches de miga a un vendedor del sitio por la cantidad de \$250.00 pesos argentinos pagados con tarjeta de crédito a través del sitio web de Mercado Libre.

Los sándwiches debían ser entregados el 10 de marzo del mismo año, no obstante, el vendedor incumplió con el contrato ya que nunca entregó los sándwiches objeto de la contratación. En este sentido, la compradora optó por solicitar a Mercado Libre los datos del vendedor a fin de solicitar el cumplimiento del contrato o, en su caso, tomar las medidas legales aplicables.

Ante tal solicitud, la empresa Mercado Libre se negó a brindar los datos del vendedor argumentando su obligación de confidencialidad, así como el no formar parte de la relación contractual.

Tras dicha negativa, la usuaria presentó la denuncia 7961/2014 ante la Dirección General de la Defensa y Protección al Consumidor que resultó en la disposición 4435-DGDYPC/0216 mediante la cual se impuso una multa de treinta mil pesos, así como en la imposición a Mercado Libre para que brindara los datos requeridos al consumidor.¹⁵⁸

Dicha decisión, adoptada en 2016, se tomó considerando que existió una infracción al artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor que establece lo siguiente:

“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.”¹⁵⁹

No obstante, ante tal medida, Mercado Libre interpuso un recurso directo ante la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, argumentando una vez más, no formar parte de la controversia entre el vendedor y la compradora.

Ante tal recurso, la Sala, conformada por tres jueces, confirmó la resolución de la Dirección de la Defensa y Protección al Consumidor y sostuvo que:

“El rol de la empresa como administradora y gestora de las cuentas de los vendedores a través de la cual se canalizó el pago, permite concluir que ha formado parte de la cadena de compraventa y, en lo que aquí interesa, ha mantenido una relación de consumo con los distintos denunciados.”

¹⁵⁸ IJudicial. Mercado Libre no es ajeno a la relación de consumo ni a la Ley de Defensa del Consumidor. 22/06/2018 Sitio Web: <https://ijudicial.gob.ar/2018/mercado-libre-no-es-ajeno-a-la-relacion-de-consumo-ni-a-la-ley-de-defensa-del-consumidor/> 27/08/2018. Argentina.

¹⁵⁹ Ley de Defensa del Consumidor. Argentina. Capítulo I. Artículo 4. Ley N 24.240

Asimismo, la jueza Mariana Díaz determinó que:

“El intermediario de la operación quien provee la plataforma desde la cual se auspician y concretan operaciones de compraventa, no puede válidamente excusarse de brindar datos al usuario que sufrió una estafa amparándose en una supuesta inviolabilidad de datos personales, máxime cuando dichos datos pueden ser fácilmente cedidos por los titulares en aras de garantizar un conocimiento suficiente y adecuado tendiente a evitar defraudaciones como la suscitada.”¹⁶⁰

Como resultado, el 22 de junio del 2018, se negó el recurso a Mercado Libre y se estableció que, en Argentina, las empresas de intermediación electrónica tienen relación con las relaciones contractuales creadas entre sus usuarios y a su vez, tienen responsabilidades en la misma, al menos, al tratarse de la liberación de datos entre las partes en caso de incumplimientos.

3.4.4.2 Alibaba.com

Alibaba.com es una plataforma líder en la venta de bienes al por mayor, establecida en China, que cuenta con usuarios en más de doscientos países de alrededor del mundo.¹⁶¹

En este sentido, de igual manera que MercadoLibre, Alibaba.com establece en sus términos de uso e información legal una cláusula de limitación de responsabilidad que establece que, en ningún caso, Alibaba.com y sus filiales serán responsables por ninguno de los servicios o productos que ofrezcan sus usuarios a través de su plataforma.¹⁶²

¹⁶⁰ Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires. Cámara de Apelaciones en lo CAYT. Recurso Directo sobre Resoluciones de defensa al consumidor. EXP. 1099/2017-0

¹⁶¹ Alibaba Group. Our Businesses. Alibaba.Com Leading wholesale Marketplace for global trade. Sitio web: <https://www.alibabagroup.com/en/about/businesses> Consulta: 21/05/2018.

¹⁶² Alibaba.com. Términos de uso e información legal. (Actualizado el 23 de noviembre de 2017). Cláusula 8. Sitio web: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/4265.htm> Consulta: 21/05/2018.

Sin embargo, al tratarse de transacciones que implican grandes cantidades, Alibaba.com ha instaurado un Centro de Reclamaciones que se encarga de analizar y resolver los conflictos que se suscitan entre sus usuarios.

En este centro de Reclamaciones existe la posibilidad de que las partes expongan sus argumentos en caso de que éstos prueben que los productos no les llegaron o no llegaron conforme a lo pactado a fin de que Alibaba.com determine quién tiene la razón.¹⁶³

A diferencia de otros mecanismos de quejas en plataformas electrónicos, el Centro de Reclamaciones de Alibaba.com establece un periodo de diez días para que las partes intenten negociar y solo podrán continuar en modo de reclamación si manifiestan no haber logrado un acuerdo.¹⁶⁴

Alibaba.com no se encarga de ejecutar las resoluciones, éste solicita a las partes que cumplan con ellas y, en caso de incumplimiento, hay dos consecuencias aplicables; si la resolución involucra un reembolso de \$300.00 Dólares Americanos o más, se eliminará de la plataforma a la parte que incumpla, imposibilitándola de hacer futuros negocios a través de su sistema y; en caso de que el reembolso represente menos de \$300.00 Dólares Americanos, la parte que incumpla será publicada en un registro de usuarios recalcitrantes por noventa días a fin de afectar su reputación en el sistema.¹⁶⁵

Como es posible observar, si bien este mecanismo es funcional debido a los tiempos y accesibilidad en la resolución de la controversia, mantiene los mismos problemas que la RDL en MercadoLibre como la inseguridad en la especialización de los juzgadores y la falta de normas claras al procedimiento, adicionando la dificultad para asegurar la ejecución de la resolución alcanzada por el Centro de Reclamaciones.

¹⁶³ El Centro de Reclamaciones de Alibaba.com se encuentra disponible para sus usuarios a través del sitio web: <https://report.aliexpress.com/> Consulta: 21/05/2018.

¹⁶⁴ Alibaba.com. Help Center. How Can We Help? Sitio Web: https://service.alibaba.com/buyer/faq_detail/20154259.htm Consulta: 21/05/2018.

¹⁶⁵ Cortés, Pablo. (2016) The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution. Oxford University Press. Reino Unido.

3.4.4.3 Ebay

Ebay es una compañía multinacional que proporciona, a través de su portal electrónico, una plataforma que permite a usuarios de todo el mundo ofrecer y adquirir productos.

Al igual que la mayoría de las plataformas de comercio electrónico, Ebay se excluye de responsabilidad, hasta donde las leyes locales lo permitan, respecto a cualquier controversia que pueda surgir de los contratos realizados entre sus usuarios.¹⁶⁶

No obstante, Ebay también ha desarrollado mecanismos para proteger a sus usuarios, como lo es el Centro de resoluciones por medio del cual se devuelve el dinero a los compradores en caso de que no hayan recibido un artículo o éste haya sido diferente a su descripción.¹⁶⁷

El Centro de resoluciones de Ebay funciona para controversias relacionadas con cualquier artículo excepto al tratarse de vehículos de motor, bienes raíces, sitios web y negocios en venta, anuncios y servicios clasificados y el procedimiento es muy sencillo:

En cuanto se reciba un producto defectuoso o el tiempo para recibir el producto se exceda se debe de contactar al vendedor por medio del Centro de resoluciones. Posteriormente el vendedor contará con entre tres y treinta días hábiles para resolver el problema.

Una vez finalizados los treinta días, el comprador tendrá la opción de someter la resolución de la disputa a la intervención de Ebay.

¹⁶⁶ Ebay. Condiciones de Uso. (Responsabilidad) Sitio Web: <https://pages.ebay.com/es/help/policies/user-agreement.html#solving> Consulta: 22/05/2018.

¹⁶⁷ Ebay. Preguntas más frecuentes. ¿Qué es el programa de Devolución de tu dinero en eBay? Sitio web: <https://pages.ebay.com/mx/es-co/ebay-money-back-guarantee/index.html> Consulta: 22/05/2018.

Cuando el comprador no recibió el producto, el dinero es reembolsado inmediatamente a través de Paypal, cuando el producto entregado era diferente a la descripción, entonces Ebay auxilia a los compradores a devolverlo y posteriormente realiza el reembolso.

Ebay únicamente se niega a realizar una devolución cuando el artículo haya llegado en las condiciones descritas o cuando el comprador acceda a quedarse con el artículo, aun cuando no era lo descrito.

El Centro de resoluciones de Ebay es otro de los más funcionales ya que exige que las partes procuren una negociación antes de intervenir en el conflicto, sin embargo, el desconocimiento del nivel de especialización de los juzgadores y de las normas del procedimiento, siguen representando un reto en la RDL.

3.4.5 Resolución de Disputas en Línea relacionadas con la prestación de servicios.

Las plataformas electrónicas no se han enfocado únicamente en conectar a vendedores con compradores. Al notar el éxito de los portales de compraventa, comenzaron a surgir portales de servicios especializados en diferentes sectores como de transporte, de hospedaje, de servicios financieros, entre otros.

El éxito de este tipo de plataformas no ha recaído únicamente en la facilidad con la que los consumidores pueden contratar un servicio a través de medios electrónicos, sino también en la posibilidad que estos sistemas han generado para que personas que cumplen con ciertas características puedan emprender a brindar un servicio, teniendo como herramienta un sistema que les permite identificar directamente a consumidores que lo requieren.

En este sentido, es necesario analizar los sistemas de RDL que han surgido en diferentes sectores a fin de identificar tanto las diferencias específicas que aplican

en cada una de estas plataformas, así como los aspectos generales que se encuentren en todos los mecanismos de solución de controversias.

3.4.5.1 Uber

El sitio web de Uber describe a su compañía como una plataforma tecnológica que conecta socios conductores con pasajeros.¹⁶⁸

Esta plataforma está dirigida a dos tipos de mercados; por una parte, atrae a un grupo que tiene un exceso en una capacidad que quiere explotar en el mercado y al mismo tiempo involucra a otro grupo que demanda esa capacidad y está dispuesto a pagar por ella.¹⁶⁹

Por medio de Uber, los usuarios pueden solicitar un servicio de transporte a través de una aplicación en la que se detecta la localización del solicitante, se ingresa la dirección de destino y se genera la ruta óptima para realizar el trayecto. Posteriormente el viaje se conecta al conductor más cercano, quien puede o no aceptar dar el servicio y en caso de aceptarlo, los datos del vehículo y del conductor son enviados al solicitante.

En México, Uber alcanzó un impacto significativo en el mercado de transporte al solucionar distintos tipos de problemas que se presentan en el transporte público como la inseguridad, los altos precios y las malas condiciones de los automóviles por lo que rápidamente la plataforma fue recurrida por miles de usuarios y conductores que encontraron una manera más cómoda de transportarse.

Sin embargo, al igual que otras plataformas en las que se realizan compraventas o prestaciones de servicios, Uber comenzó a detectar problemas con la realización

¹⁶⁸ UBER Help. What is Uber? Sitio Web: <https://help.uber.com/h/eac2e43e-af42-4521-a042-2982c18664af> Consulta: 23/05/2018.

¹⁶⁹ Schneider, Henrique. (2017) Uber, Innovation in Society. Palgrave macmillan. EUA.

de conductas que alteran la relación jurídica entre sus usuarios, conductores y pasajeros.

Algunos de los problemas más frecuentes fueron detectados y se establecieron soluciones en la cuarta cláusula de los términos y condiciones de Uber, en la que se establecen tarifas para reparación, limpieza o por devolución de objetos olvidados en el vehículo.¹⁷⁰

Respecto a otro tipo de conflictos, Uber excluye su responsabilidad ante cualquier relación entre los pasajeros y los terceros proveedores (conductores). Sin embargo, a diferencia de otras plataformas, Uber no establece como tal un centro de resolución de controversias en su sistema para tales conflictos, no obstante, al analizar la cláusula de pago en los términos y condiciones de Uber, se detecta que los cargos pagados por los usuarios son definitivos y no reembolsables “a menos que Uber determine lo contrario”.

Esta frase ha abierto la posibilidad de que el sistema de Uber permita que se presenten quejas relacionadas al servicio brindado por los conductores por medio de su página de internet o su aplicación móvil, por lo que ha destinado una sección en línea para tratar dichos asuntos en específico.

En dicha sección de su portal se establecen problemáticas preestablecidas que pueden seleccionar los usuarios para presentar quejas entre las que se encuentran:

- 1) Cobro indebido de tarifa de limpieza,
- 2) Que el conductor no haya elegido la ruta más corta y por lo tanto el cargo haya incrementado,

¹⁷⁰ Uber legal. Términos y Condiciones. Tarifa de reparación, limpieza o cargos por objetos olvidados. Sitio Web: <https://www.uber.com/es-MX/legal/terms/ar/> Consulta: 23/05/2018

- 3) Que el lugar en el que se haya iniciado o concluido el viaje no haya sido el indicado al conductor, entre otros.¹⁷¹

Este sistema de RDL ha tenido mucho éxito por su acelerada respuesta y ejecución, sin embargo, la falta de claridad en su funcionamiento, la libre discrecionalidad de Uber para realizar reembolsos y la carencia de transparencia en los procedimientos y especialización de los juzgadores puede resultar en un mecanismo poco confiable para quienes busquen dirimir sus controversias en él.

3.4.5.2 Airbnb

Airbnb es una compañía que ofrece al público en general la oportunidad de conectarse en un sistema que permite ofrecer y contratar servicios de hospedaje en bienes inmuebles particulares en más de ciento noventa y un países.¹⁷²

Actualmente Airbnb cuenta con más de sesenta millones de usuarios, hospedajes en más de sesenta y cinco mil ciudades alrededor del mundo y ha resultado un éxito al proporcionar hospedajes más baratos, más cómodos y más adaptables para los consumidores y una nueva herramienta para ganar dinero para los proveedores.¹⁷³

No obstante, en la industria del hospedaje es común que surjan controversias al no siempre satisfacerse las expectativas de los consumidores. En este sentido, Airbnb, al igual que las demás plataformas electrónicas que conectan a proveedores con consumidores, se ha limitado de la responsabilidad frente a cualquier controversia que surja entre sus usuarios al considerarse simplemente como un proveedor de servicios digitales en donde terceros contratan de manera independiente¹⁷⁴.

¹⁷¹ Uber Help. Trip Issues and Refunds. Sitio Web: <https://www.uber.com/es-MX/legal/terms/ar/> Consulta: 23/05/2018

¹⁷² Airbnb. About Us. Sitio Web: <https://press.atairbnb.com/about-us/> Consulta: 23/05/2018.

¹⁷³ Keene, Andrew. (2018). Airbnb A 21st-Century Goldmine. Post Hill Press. EUA.

¹⁷⁴ Airbnb. Condiciones de servicio actualizadas. Sitio Web: <https://www.airbnb.mx/terms#sec9> Consulta: 23/05/2018.

Sin embargo, a fin de mantener la relación con sus clientes, Airbnb estableció un Centro de resoluciones por medio del cual sus usuarios pueden solucionar los conflictos que entre ellos se generen. En el centro de resoluciones de Airbnb se permite a los usuarios solicitar reembolsos o pagos adicionales.

Airbnb invita a que sus usuarios mantengan comunicación a fin de solucionar por medio de una negociación cualquier controversia que haya surgido en la contratación. Sin embargo, si en setenta y dos horas no se llega a un acuerdo, los usuarios cuentan con la opción de que Airbnb intervenga en calidad de mediador a través del Centro de resoluciones.

En dicho procedimiento de mediación el equipo de Airbnb recibe una notificación de la solicitud de mediación y asigna el caso a uno de sus empleados, quien comprueba la información proporcionada por las partes, se acerca a ellas para solicitar información adicional si es necesario y emite una decisión definitiva.

En la realización a las controversias, el Centro de resoluciones cuenta con dos directrices. Para los anfitriones, Airbnb estableció un “depósito de seguridad” que puede ser solicitado en caso de que los huéspedes hayan causado daños a la propiedad.¹⁷⁵

Bajo el depósito de seguridad, los anfitriones pueden acceder al Centro de resoluciones e indicar alguno de los supuestos de daño establecidos en el sistema y, en caso de que el huésped acepte la responsabilidad, se realiza un depósito al anfitrión en un periodo de entre cinco y siete días. En caso de que el huésped no acepte responsabilidad o no responda en setenta y dos horas, el anfitrión tendrá derecho a acceder al procedimiento de mediación.

Por otra parte, Airbnb cuenta con una Política de reembolso para proteger a los huéspedes. Bajo esta política, se establecen tres supuestos en los que pueden categorizarse los problemas en el viaje:

¹⁷⁵ Airbnb. ¿Qué debo hacer si un huésped rompe algo en mi espacio? Sitio Web: <https://www.airbnb.mx/help/article/264/what-do-i-do-if-my-guest-breaks-something-in-my-place> Consulta: 24/05/2018.

- 1) Que el anfitrión no haya proporcionado los medios para acceder al espacio,
- 2) Que el espacio no coincida con la descripción; y
- 3) Que el alojamiento no haya estado limpio, no sea seguro o cuente con mascotas que no se hayan informado al huésped.¹⁷⁶

Si alguna de los supuestos se presenta durante la estancia de los huéspedes que hayan contratado por medio de Airbnb, se puede solicitar el reembolso siempre y cuando:

- 1) Se informe las primeras veinticuatro horas posteriores al inicio de la reservación,
- 2) Se responda al centro de resoluciones cuando solicite información adicional,
- 3) No se haya causado de forma directa o indirecta el problema; y
- 4) Haber llevado a cabo todos los esfuerzos razonables para resolver la situación con ayuda del anfitrión antes de hacer la reclamación, al menos al haberle informado sobre el asunto a través del sistema de mensajes de Airbnb.

El centro de resoluciones de Airbnb parece uno de los más completos para resolver controversias dentro de los sistemas de RDL que han desarrollado las plataformas de intermediación debido a la transparencia de las políticas en sus sitios web.

No obstante, la discrecionalidad para resolver los asuntos sigue teniendo un esquema demasiado amplio y no hay manera de comprobar la preparación,

¹⁷⁶ Airbnb. Condiciones de Servicio actualizadas. Política de reembolso al huésped de Airbnb. Sitio Web:

https://www.airbnb.mx/terms/guest_refund_policy?_ga=2.122179147.174116550.1527112420-1784743089.1515434944 Consulta 23/05/2018. / ¿Qué es la Política de reembolso al huésped de Airbnb?. Problemas con el viaje. Sitio web: <https://www.airbnb.mx/help/article/544/what-is-airbnb-s-guest-refund-policy> Consulta: 23/05/2018.

conocimiento o especialización de los juzgadores de Airbnb, por lo que dicho mecanismo aun representa un problema para los actores del comercio electrónico en México.

De acuerdo con un comunicado de prensa de la Comisión Europea, el lunes 16 de julio de 2018, dicha organización, en conjunto con las autoridades de protección de los consumidores de la Unión Europea instaron a la compañía Airbnb a modificar las cláusulas de sus términos y condiciones de uso a fin de que éstos se adapten a la normativa de protección de los consumidores de la Unión Europea y sean transparentes en su presentación de los precios.¹⁷⁷

De acuerdo con Věra Jourová, Comisaria de Justicia:

“Cada vez son más los consumidores que reservan su alojamiento de vacaciones en línea y este sector ha ofrecido numerosas nuevas oportunidades a los turistas. Sin embargo, su popularidad no puede servir de excusa para no cumplir con la normativa de protección de los consumidores de la UE. Los consumidores deben poder comprender fácilmente por qué y cuánto han de pagar por los servicios contratados y contar con unas normas justas, por ejemplo, en caso de anulación del alojamiento por el propietario. Espero que Airbnb dé curso a este asunto con celeridad aplicando soluciones adecuadas”¹⁷⁸

De acuerdo con la Comisión Europea y las autoridades locales de protección a los consumidores, los términos y condiciones de uso de Airbnb violan tres disposiciones de la Unión Europea:

- 1) La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.

Dicha violación recae en la manera en la que Airbnb presenta la información sobre los precios desde la búsqueda inicial en su sitio web debido a que el

¹⁷⁷ Comisión Europea – Comunicado de Prensa. Normativa de protección de los consumidores de la UE: La Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de la UE instan a Airbnb a cumplirla. 16/07/2018. Sitio Web: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-4453_es.htm. Consulta: 23/082018.

¹⁷⁸ Pronunciado por Věra Jourová, Comisaria de Justicia de la Comisión Europea.

precio mostrado no refleja la totalidad de los gastos adicionales como los de servicio y de limpieza.

2) La Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos.

En este contexto, la Comisión considera que Airbnb incurre en varias violaciones:

- a) La empresa no debe incurrir a los consumidores al error acudiendo a jurisdicciones diferentes al Estado miembro de residencia,
- b) No puede privar a los consumidores de su derecho legal básico de demandar a un anfitrión en casos de daños,
- c) No debe modificar unilateralmente las cláusulas y condiciones sin informar anticipadamente a los usuarios con el tiempo suficiente para que residan de los mismos,
- d) No puede otorgar, a través de sus términos y condiciones, poderes ilimitados y discrecionales a Airbnb sobre la supresión de sus contenidos,
- e) No debe contener reglas ambiguas respecto a la suspensión o terminación de un contrato,
- f) No debe privar al consumidor del derecho a una indemnización adecuada o del derecho de recurso, y
- g) Debe contener una política clara en materia de restituciones e indemnizaciones y de aceptación de demandas por daños y no debe privar a los consumidores de su derecho de interponer los recursos legales a su disposición.

3) El Reglamento relativo a la competencia judicial en materia civil y mercantil.

Las violaciones recaen en la falta de claridad en cuanto a las vías legales con los que lo usuarios cuentan de manera natural para acceder al sistema de justicia para su protección.

En este sentido, la Comisión estableció el final de agosto como fecha límite para que Airbnb proponga soluciones detalladas sobre la manera de adaptar sus políticas internas en cumplimiento con la legislación de la UE en materia de protección a los consumidores.

De la misma manera, la Comisión señaló que la Comisión y las autoridades locales de protección a los consumidores celebrarán un encuentro con Airbnb para resolver los problemas pendientes.

A su vez, la Comisión advirtió que, en caso de que la empresa no siga las directrices señaladas, las autoridades locales de protección de consumidores podrán aplicar individualmente las medidas de ejecución que consideren pertinentes.¹⁷⁹

3.4.5.3 Cornershop

Cornershop es una plataforma que permite a sus usuarios hacer compras en supermercados desde un celular o computadora.¹⁸⁰

En esta plataforma, los usuarios pueden elegir entre un catálogo de tiendas y de productos disponibles en dichas tiendas y pagarlos de manera electrónica con una tarjeta bancaria. Cornershop se encarga de enviar los productos en un periodo máximo de una hora.

Cabe mencionar que, de acuerdo a sus Términos y Condiciones, al no ser proveedor de los productos, sino únicamente del servicio de conexión entre los consumidores

¹⁷⁹ REUTERS. Bruselas insta a Airbnb a cumplir la legislación europea sobre consumidores. 16/07/2018. Sitio web: <https://es.reuters.com/article/businessNews/idESKBN1K61EP-OESBS> Consulta: 23/08/2018.

¹⁸⁰ Cornershop. Preguntas frecuentes. ¿qué es Cornershop? Sitio Web: <https://cornershopapp.com/faq> Consulta: 23/05/2018.

y las tiendas y de coordinación de la entrega de productos Cornershop excluye su responsabilidad frente a cualquier reclamo, lesión o daño que surja entre los consumidores y las tiendas proveedoras.¹⁸¹

Cornershop, como muchas otras plataformas nacionales e internacionales, no ofrece un servicio de resolución de controversias entre sus usuarios, únicamente “cede al usuario los derechos que pudiera tener en contra de los perjuicios que éstos pudieran haber provocado”.¹⁸²

No obstante, Cornershop establece que en caso de que un pedido llegue mal, los usuarios pueden reportar el problema al correo electrónico *help@cornershopapp.com*. Sin embargo, se desconoce si exista un mecanismo para solucionar conflictos a través de ese medio.¹⁸³

Por lo tanto, en Cornershop como en muchos otros portales en internet que ofrecen este tipo de servicios, los usuarios no tienen una alternativa electrónica para resolver conflictos, lo que genera inseguridad jurídica en las transacciones realizadas por medio de su portal.

Cabe mencionar que tanto en Cornershop como en cualquier sitio web en el que se realice comercio electrónico, cuenten o no con un sistema de RDL, las compañías no pueden renunciar a las normas locales de protección del consumidor, por lo que los consumidores no pierden el derecho de acudir a la PROFECO e iniciar un trámite correspondiente.

Por otra parte, este tipo de plataformas ofrece PayPal como método de pago, a fin de proporcionar una alternativa de protección a sus usuarios.

¹⁸¹ Cornershop. Términos y Condiciones. Sitio Web: <https://cornershopapp.com/terms> Consulta: 24/05/2018.

¹⁸² Cornershop. Términos y Condiciones. Liberación de responsabilidad de cornershop por actos de terceros. Sitio Web: <https://cornershopapp.com/terms> Consulta: 24/05/2018.

¹⁸³ Cornershop. Preguntas frecuentes. ¿qué hago si algo en mi pedido llega mal? Sitio web: <https://cornershopapp.com/faq> Consulta: 24/05/2018.

3.4.5.4 Hoteles.com

De acuerdo con *TopTenReviews*¹⁸⁴, tras una evaluación que se ha realizado durante ocho años seguidos, el mejor sitio de internet para identificar los mejores precios en la reservación de hoteles es *Hoteles.com* debido a su sistema de reservaciones y su ventaja en cuando a precios.

El sitio web de *Hoteles.com* se describe a sí mismo como un “líder mundial en hospedaje, que ofrece servicios de reservación mediante su propia red de sitios web traducidos y de atención telefónica.”¹⁸⁵

El sitio *Hoteles.com* es un catálogo en línea por medio del cual las empresas de servicios de hospedaje pueden publicar sus servicios mientras que las personas que busquen hospedarse en ellas pueden analizar diferentes opciones e incluso reservar directamente en la que estimen más conveniente.

Es de esperarse, que de la misma manera que sucede en otros negocios en línea, puedan surgir controversias derivadas de los servicios de hospedaje que fueron brindados por los proveedores a los consumidores finales.

En este sentido, a modo de protegerse y evitar formar parte de dichas controversias, *Hoteles.com* incluye en sus términos y condiciones de uso una cláusula sobre exención de responsabilidad en la que precisa:

“los transportistas, hoteles y otros proveedores de viajes y otros servicios en el sitio web de un afiliado son contratistas independientes y no son agentes o empleados de las compañías de Hotels.com”

Asimismo, los términos y condiciones evitan a *Hoteles.com* participar en la reparación de daños con el siguiente texto:

¹⁸⁴ TopTenReviews es una empresa dedicada a evaluar productos y servicios de alrededor del mundo con más de 14 años de experiencia.

¹⁸⁵ Hoteles.com Acerca de nosotros. Sitio web: https://www.hoteles.com/customer_care/about_us.html. Consulta: 21/08/2018.

“Hotels.com no es responsable y no otorga reembolsos en el caso de demora, cancelación, sobreventa, paro, fuerza mayor u otras causas más allá de su control directo, y no es responsable de ningún gasto adicional, omisión, demora, cambio de ruta o actos de cualquier gobierno o autoridad.

No obstante, los mismos términos y condiciones establecen una cláusula de indemnización que aparenta dar protección a los proveedores de su sistema al establecer lo siguiente:

“Aceptas defender e indemnizar a las Compañías de Hotels.com, los Afiliados de Hotels.com y/o sus respectivos proveedores y a cualquiera de sus funcionarios, miembros del consejo de administración, empleados y representantes, contra cualquier reclamo, causa de acción legal, demanda, recuperación, pérdida, daño, multa, penalización u otros costos o gastos de cualquier tipo o naturaleza, incluidos, entre otros, honorarios legales y contables razonables, presentados por terceros como resultado de lo siguiente: tu incumplimiento de este Contrato o los documentos mencionados en el mismo; tu incumplimiento de cualquier ley o derechos de terceros.”¹⁸⁶

En esta plataforma de comercio electrónico, así como en otras de su tipo como *Expedia.com* o *Booking.com*¹⁸⁷ nos encontramos con una problemática evidente debido a que no establece ningún mecanismo que permita a los consumidores y proveedores de su sistema resolver las disputas que se originen entre sí, por lo que de surgir una controversia, los usuarios tienen que proceder a las vías administrativas o civiles respectivas para solucionar sus controversias, lo que en muchas ocasiones resulta caro y tardado.

¹⁸⁶ Hoteles.com Términos y Condiciones. Sitio Web: https://www.hoteles.com/customer_care/terms_conditions.html. Consulta 21/08/2018.

¹⁸⁷ Expedia.com y Booking.com son considerados como la cuarta y quinta compañías más grandes en cuanto a reserva de hoteles en línea de acuerdo con TopTenReviews.

3.5 Los Retos en la Resolución de Disputas en Línea.

Dentro de los mecanismos de RDL, podemos encontrar diferentes ejemplos que se han ajustado a las necesidades de los actores en el comercio electrónico. No obstante, al hablar del sistema mexicano, no todos estos mecanismos resultan efectivos debido a las particularidades que las transacciones que se realizan en el margen nacional han adquirido.

Por una parte, aquellos mecanismos que son públicos aseguran un mayor grado de justicia y de exigibilidad legal de las decisiones, sin embargo, los plazos y trámites que proporciona el sistema judicial mexicano no son eficientes en controversias derivadas del comercio electrónico que buscan una resolución rápida y eficiente.

En primer lugar, no existen instancias gubernamentales que cuenten con el personal necesario para atender controversias a todas horas por la falta de recursos de los tribunales locales.

En segundo lugar, las cortes aún no cuentan con bibliotecas o archivos digitales que les permitan almacenar la totalidad de los expedientes de manera electrónica por lo que resulta imposible establecer mecanismos que brinden la posibilidad de realizar procedimientos totalmente en línea.

Los mecanismos privados por su parte no brindan decisiones justas debido a que son administrados por los intermediarios de las controversias, quienes no necesariamente cuentan con una especialización en el tema de la controversia y que, además, no establecen normas procedimentales ni protocolos o políticas claras que aseguren una resolución justa y equitativa.

Esta situación deja a los usuarios del comercio electrónico en una situación de total inseguridad jurídica respecto a la resolución de la controversia derivada del desconocimiento de quienes resuelven sus controversias, así como los procedimientos y reglas que utilizan para resolverlos.

En este sentido, para poder establecer un sistema de RDL en México es necesario analizar las ventajas y desventajas de los mecanismos planteados a fin de encontrar un mecanismo adaptable al contexto del comercio electrónico nacional.

4. La Institucionalización de la Solución de Controversias Electrónica en México

Como se analizó en los capítulos anteriores, en el marco jurídico internacional se ha identificado la protección del consumidor y los mecanismos alternativos de solución de controversias como un reto y un objetivo del comercio electrónico.

Si bien, existen diferentes MASC y algunos de ellos se han adaptado a sistemas electrónicos, éstos no han sido suficientes para garantizar a los actores del comercio electrónico en México un esquema que brinde certeza jurídica frente a las distintas controversias que surjan entre las partes de una relación jurídica en internet.

En este sentido, tomando en cuenta la legislación mexicana, las prácticas e intereses de los actores del comercio electrónico en México y las fallas que presentan los mecanismos de RDL, es necesario plantear un nuevo modelo que asegure una solución de conflictos, accesible, rápida, justa y realizada por expertos.

4.1 Propuesta de Institución de Solución de Controversias por Medios Electrónicos.

A fin de plantear un nuevo modelo de institución que sirva para solucionar los conflictos derivados de la contratación por medios electrónicos en México, es necesario establecer todas las características que aseguren que el mecanismo sea funcional en el contexto del comercio electrónico en México.

En este sentido, dentro de este capítulo se analizarán las distintas formas de operar, naturalezas, tipos de MASC utilizados, financiamiento y estructura de los sistemas de RDL a fin de adaptar un modelo que funcione dentro del contexto mexicano.

4.1.1 Naturaleza de la Institución

A lo largo del tercer capítulo del presente trabajo se describieron algunos de los mecanismos de RDL que se encuentran disponibles en el contexto internacional.

Una de las principales diferencias identificables entre ellos es la naturaleza de la entidad, compañía o asociación que los administra, siendo que algunos son administrados por entidades públicas, otros por particulares y otros por particulares intermediarios en las relaciones contractuales.

Al querer incorporar un modelo en México es necesario identificar a la institución idónea para administrar las controversias nacionales en el comercio electrónico, en este sentido, se deben de analizar las ventajas y desventajas que podría involucrar la participación de cada uno de estos sujetos.

En primer lugar, los sistemas de RDL administrados por el Estado, como sucede en los modelos que actualmente se desarrollan en los Estados Unidos, representan diferentes ventajas como la participación de expertos en derecho durante la solución de las controversias, la gratuidad en los procedimientos al tratarse de un servicio público y la exigibilidad legal de las resoluciones adoptadas ya que éstas son validadas por la autoridad judicial.

No obstante, la implementación de un mecanismo de RDL en el poder judicial mexicano representaría varias dificultades para las partes en la controversia:

En primer lugar, los actores del comercio electrónico, al igual que en su manera de contratación, prefieren un sistema accesible y que solucione las controversias en un periodo de tiempo corto, mientras que los servicios que brinda el estado mexicano están limitados por horarios y carga de trabajo que imposibilitan un servicio de RDL que funcione la mayor parte del día como actualmente ofrecen plataformas como Uber o PayPal.

Por otra parte, aunque el Estado pudiese ofrecer expertos en la legislación mexicana que ayudarían a resolver las disputas, dichos expertos aun no cuentan con una especialización en los temas del comercio electrónico y las prácticas que en éste surgen, por lo que no se podría asegurar que la resolución tomada fuera justa para las partes en una controversia derivada de la contratación por medios electrónicos.

Finalmente, el Estado no cuenta con la infraestructura para recibir y atender controversias por medios electrónicos, viéndose forzada a formalizar etapas en un procedimiento de manera presencial, obstruyendo la accesibilidad de los actores del comercio electrónico a su mecanismo.

Tratándose de los mecanismos de RDL que son administrados por los intermediarios en las relaciones jurídicas también existen beneficios debido a que, al contar con información sobre la transacción que se realizó en su sistema se les facilita la interpretación y además, en muchas ocasiones como en Mercado Pago y en PayPal, dichas plataformas aseguran el monto de dinero en disputa, por lo que, al tomar una resolución respecto a la diferencia, pueden ejecutarla sin tener que recurrir a una autoridad judicial.

No obstante, este tipo de administradores de controversias representan un problema para los consumidores debido a que, aunque aparentemente no son parte de la controversia y se excluyen de las relaciones contractuales que se generen entre sus usuarios, es imposible desligar a dichos intermediarios de tener un interés en el sentido de la resolución adoptada.

Esto se debe a que los intermediarios obtienen una comisión proporcional a la ganancia del proveedor y, por lo tanto, entre mayor sea dicha ganancia mayor es la comisión del intermediario disminuyendo las probabilidades de que el intermediario sea un juzgador o árbitro imparcial para resolver la controversia.

En este sentido, el modelo que implicá mayores beneficios y se puede constituir como una institución imparcial y efectiva para resolver las controversias que se deriven de la contratación por medios electrónicos es el de una institución privada e independiente que no cuente con interés alguno en la disputa.

Una institución privada podría adaptar su funcionamiento a las necesidades de los actores del comercio electrónico, crear reglamentos y protocolos especializados en la resolución de controversias en internet, contar con juzgadores fuera del mundo jurídico y especializados en cuestiones técnicas de diferentes sectores del

comercio, establecer una plataforma amigable y accesible por medios electrónicos y brindar un servicio rápido para quienes lo utilicen.

Cabe mencionar que existen modelos de RDL de naturaleza mixta como el Portal de Reclamaciones de Lesiones Personales del Ministerio de Justicia del Reino Unido analizado en el capítulo 3 del presente trabajo, que son administrados por el Estado, pero financiados por el sector privado lo que representa muchos beneficios en su funcionamiento como la eficacia y la imparcialidad.

4.1.2 Objetivos

Una institución privada de solución de controversias brindaría muchos beneficios para el funcionamiento del comercio electrónico siempre y cuando cumpla con los siguientes objetivos:

En primer lugar, brindar una opción viable a los actores del comercio electrónico para resolver las controversias que entre ellos se susciten fuera de las cortes y de los procesos judiciales por el mismo medio en el que realizaron la contratación. Esto implica que aquellos que gozan de los beneficios y facilidades que implica contratar bienes y servicios a través de internet, puedan gozar de las mismas facilidades en caso de que requieran solucionar una controversia.

Además, aunque una institución de este tipo no excluye la posibilidad de acceder y ejercer los derechos del consumidor disponibles en México a través de la PROFECO, serviría como un mecanismo adicional de protección a los consumidores.

Uno de los principales objetivos de la institución debe ser evitar que sean las compañías de intermediación quienes sean los árbitros de las controversias de internet debido a que, al no contar con reglamentos claros y públicos, al desconocerse a las personas que resuelven la controversia y al tener un interés en el caso debido a la comisión que pudieran recibir según la cantidad obtenida por los

proveedores, no representan un mecanismo confiable e imparcial para los consumidores.

Finalmente, la creación de una institución privada para solucionar controversias derivadas de la contratación electrónica, al representar seguridad para los actores del comercio electrónico, fomentaría la contratación de bienes y servicios por medios electrónicos, convirtiéndose en un elemento importante para el desarrollo de la economía nacional.

De esta manera, la institución propuesta serviría para proteger a los actores del comercio electrónico, para evitar las resoluciones injustas y para fomentar el uso del modelo electrónico de contratación.

4.1.3 Cumplimiento con Estándares Internacionales

Con el surgimiento de diferentes instituciones enfocadas a la resolución de disputas en línea, diferentes organizaciones, públicas y privadas, han buscado crear bases mínimas para garantizar que los procedimientos de RDL sean justos, efectivos y transparentes.

En este sentido, algunos lineamientos, estándares y recomendaciones han sido publicados a fin de crear un modelo efectivo para que los proveedores de servicios de RDL garanticen la seguridad jurídica de sus usuarios.

Si bien, tomando en cuenta el acelerado desarrollo de el comercio electrónico, no es sencillo englobar las bases para el funcionamiento de este tipo de instituciones, resulta importante analizar los objetivos que estos primeros intentos de modelos establecen a fin de cumplir con las expectativas mínimas de funcionamiento requeridas por el criterio internacional.¹⁸⁸

¹⁸⁸ UNCITRAL Online Dispute Resolution; On-line Resources. Relevant Standards. Disponible en: http://www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html Consulta; 21/02/19

4.1.3.1 Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la Solución de Controversias en Línea

Siguiendo con los trabajos para asegurar la protección de los consumidores del comercio electrónico, en 2016, la CNUDMI publicó las Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea durante el 49º periodo de sesiones.

La finalidad de las Notas Técnicas es promover el desarrollo de la RDL y prestar asistencia a los administradores, plataformas, terceros neutrales y a las partes en un procedimiento de RDL¹⁸⁹

Dichas Notas establecen, en primer lugar, los principios bajo los cuales se debe fundar cualquier sistema de RDL y contempla los siguientes:

- 1) Transparencia; el cual sostiene que toda la información pertinente relativa a la relación entre las partes y el procedimiento debe de ser pública y disponible a las partes en el sitio web del administrador de ODR de forma sencilla y accesible.
- 2) Especialización; incorporando mecanismos de supervisión interna o de control de calidad para asegurarse de que los terceros neutrales se ajusten a las normas fijadas.
- 3) Consentimiento; por el que todo procedimiento de RDL debe surgir de la voluntad de las partes.

Asimismo, la sección III de las Notas Técnicas incluyen un modelo de proceso de RDL. Es importante señalar que en el artículo 18 de las Notas se establece que el proceso de controversias en línea “puede” constar de las etapas de negociación, arreglo facilitado y una tercera etapa final. La palabra “puede” funcionando como

¹⁸⁹ Notas Técnicas sobre la solución de controversias en línea. CNUDMI. 2016. Disponible en; http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf Consulta; 2/25/19

indicador de que dicho procedimiento es un modelo o guía pero que, abierto a modificaciones de acuerdo con las necesidades de los usuarios del servicio.

El procedimiento incluido en las Notas Técnicas establece que, durante la primera etapa, el demandante envía el aviso de demanda al administrador de RDL, quien debe notificar al demandado y hacer lo mismo cuando se presente la contestación de la demanda. Posteriormente, se debe brindar un espacio por medios electrónicos para que ambas partes realicen una negociación por medio de la plataforma de RDL.

La segunda etapa solo se realiza en caso de que la negociación fracase. En dado caso, el administrador de la plataforma de RDL debe nombrar a un tercero neutral que buscará que las partes en la controversia lleguen a un acuerdo.

Finalmente, si las partes en la disputa no llegan a un acuerdo durante la segunda etapa, se debe dar inicio la etapa final y el administrador de RDL debe informar a las partes sobre la naturaleza de la resolución que se tomará en dicho punto.

Las Notas Técnicas de la CNUDMI establecen que su alcance se limita a controversias derivadas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico de poca cuantía, que sean de naturaleza B2C o B2B, derivadas de contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios.

4.1.3.2 Acuerdo de Lineamientos de Resolución Alternativa de Controversias entre Consumers International y el Diálogo Global de Negocios en el Comercio Electrónico.

En mayo del 2003, la organización internacional de grupos de consumidores denominada “Consumers International”¹⁹⁰ y el Diálogo Global de Negocios en el Comercio Electrónico realizaron un acuerdo en torno a unos Lineamientos de Resolución de Disputas en Línea.

¹⁹⁰ Consumers International. Who we are. About Us. Disponible en: <https://www.consumersinternational.org/who-we-are/> Consulta: 28/02/19.

Los lineamientos reconocen el acelerado crecimiento de las transacciones a través del comercio electrónico y señalan la necesidad de proporcionar a los consumidores una herramienta para resolver las controversias que surjan en dicho ámbito a través de MASC.¹⁹¹

Los Lineamientos limitan su aplicación a las operaciones B2C, al reconocer que en las transacciones B2B, las partes se encuentran en una situación similar y su grado de voluntariedad es suficiente para que se lleven a cabo arbitrajes justos, válidos y con una resolución final y vinculante.

Los Lineamientos engloban un catálogo de recomendaciones dirigidas a los comerciantes de internet, a los proveedores de servicios de RDL y a los gobiernos.

En cuanto a los comerciantes de internet se establece lo siguiente:

En primer lugar, que los sistemas de Comercio Electrónico deben ofrecer un programa de satisfacción al cliente como primera instancia. Como ejemplo a esta disposición, los lineamientos señalan un mecanismo de garantía y reembolso para casos en los que los productos y servicios no cumplan con la descripción o no hayan sido enviados.

Posteriormente, los Lineamientos señalan que, de no satisfacer al consumidor tras la aplicación del programa interno de satisfacción al cliente, se deberá ofrecer al consumidor el acceso a un mecanismo de RDL. De acuerdo con la recomendación, se debe de hacer una descripción detallada del procedimiento que implica la RDL y debe de ser una opción opcional para los consumidores en caso de que surja una controversia, no una obligación contractual.

El documento señala, además, que las resoluciones únicamente deben de ser vinculantes para los comerciantes y no para los consumidores a menos que la RDL reúna los principios de imparcialidad, transparencia voluntariedad y sean acordados después del surgimiento de la disputa.

¹⁹¹ Alternative Dispute Resolution Guidelines. Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce. Mayo del 2003.

En cuanto a las recomendaciones para los proveedores de servicios de RDL, los Lineamientos abarcan las siguientes cuestiones:

En primer lugar, que el personal a cargo de la RDL debe de ser imparcial a fin de garantizar que las decisiones sean reconocidas como independientes a las partes, lo que brinda fortaleza y credibilidad al prestador de los servicios. Además, cuando los procedimientos de RDL finalicen con una decisión vinculante, los estándares de transparencia deben ser mayores, incluyendo la inclusión de la publicación de la identidad y especialidad de los arbitros.

Las recomendaciones señalan que los arbitros deberán demostrar suficientes capacidades y preparación para la resolución de controversias, pero no necesariamente contando con una licencia o título en derecho.

Asimismo, el documento establece que el sistema de RDL debe de ser accesible y los procedimientos deben de ser rápidos y de bajo costo, al menos para proveer decisiones con mayor celeridad y generando menores costos de lo que implicaría el procedimiento en una corte o tribunal.

Tratándose de transparencia, las recomendaciones establecen una lista de la información mínima que debe ser pública y accesible, la cual contiene los siguientes elementos:

1. Los tipos, localización geográfica y cuantía de las disputas que pueden ser resueltos a través de su sistema.
2. Las reglas aplicables al procedimiento tanto al fondo como al procedimiento, las cuales deben ser detalladas y cubrir todo lo concerniente al arreglo de la disputa.
3. Las listas de oficiales de resolución de controversias, así como del personal que trabaja en la institución. Estableciendo reglas de recusación a las que las partes pueden acceder.
4. Todos los costos que puedan generarse durante y finalizado el procedimiento.

5. Los lineamientos y códigos de conducta por los que se rige internamente la institución.
6. La posibilidad de ejecución de las decisiones y, en su caso, los medios de impugnación accesibles.

Las recomendaciones señalan que se debe publicar un reporte anual de los casos y resultados de los procedimientos con el que se pueda medir la efectividad de la institución.

En los casos en que el proveedor de servicios de internet considere que el la parte vendedora o proveedor haya cometido fraude o abuso debe informar a las autoridades locales y notificar a dicha parte.

En cuanto a las recomendaciones dirigidas a los gobiernos, el documento incluye una serie de disposiciones encaminadas a fortalecer la participación de las autoridades en la promoción de sistemas de RDL que posibiliten mayor protección a los consumidores.

Dentro de estas disposiciones, el documento establece que los gobiernos deben realizar actividades de promoción de los MASC, proveer capacitaciones a los arbitros y proveedores de servicios de solución de controversias, buscar cooperación internacional para alcanzar sistemas de protección global, no intervenir y facilitar el desarrollo de nuevas tecnologías que puedan servir para solución de controversias, reducir los requisitos procedimentales y de ejecución y trabajar en conjunto con el sector privado para proteger a los consumidores.

4.1.3.3 Recomendación de Mejores Prácticas para los Proveedores de Resolución de Disputas en Línea de American Bar Association

En 2002, la *American Bar Association* publicó la Recomendación de Mejores Prácticas para los Proveedores de Resolución de Disputas en línea, las cuales

buscan brindar a los proveedores de servicios de RDL un sistema confiable y efectivo que promueva el uso de los consumidores de internet en transacciones B2C y B2B.

La recomendación está dirigida principalmente a la publicidad y transparencia en los procedimientos dirimidos por los proveedores de servicios de RDL a fin de garantizar la certeza jurídica de sus usuarios.

En la recomendación se establecen los elementos mínimos que deben ser públicos y en una versión disponible para impresión.

Dentro de ellos se encuentran: información de contacto de la organización, jurisdicción y lugar de registro, términos y condiciones de uso, explicación del proceso de solución de controversias, una declaración en la que se establezca que el procedimiento de RDL cumple con los estándares mínimos de debido proceso, cualquier pre-requisito para acceder al servicio y, en su caso, la cuantía mínima requerida para utilizar el servicio de RDL.

La recomendación señala que dichos estándares incluyen la notificación adecuada a las partes, derecho de audiencia, derecho de ser representados por un abogado en cualquier instancia del procedimiento y, en caso de arbitraje, una decisión objetiva fundada y motivada.

Si bien, dicha recomendación no establece procedimientos específicos para realizar cobros, ejecutar las resoluciones, proteger la confidencialidad de las partes o asegurar la imparcialidad en la toma de decisiones, si establece la obligación para que los proveedores de servicios de RDL publiquen toda la información relativa a ello.

De esta manera, deja el campo libre para que los proveedores puedan llevar a cabo distintos tipos de procedimientos, siempre y cuando los consumidores del servicio de RDL tengan acceso a toda la información relativa al servicio, garantizando así la certeza jurídica de las partes en la disputa.¹⁹²

¹⁹² American Bar Association. Task Force on Ecommerce and ADR. Recommended Best Practices for Online Dispute Resolution Service Providers. 2002. Disponible en;

4.1.3.4 Acuerdo de Estandarización en las Herramientas de Resolución de Disputas en Línea del Comité Europeo de Estandarización (CEN)

En 2009, el Comité Europeo de Estandarización publicó un Acuerdo de Estandarización en las Herramientas de Disputas en Línea a fin de facilitar el uso y la explotación de MASC para usuarios potenciales, específicamente a través de la RDL.¹⁹³

El principal objetivo de dicho acuerdo es evitar que los distintos sistemas heterogéneos de RDL provoquen confusión para los usuarios. En este sentido, dicho documento busca comprender cuatro elementos:

En primer lugar, realizar un análisis de los diferentes modelos y herramientas de RDL en Europa y a nivel internacional incluyendo modelos de negocio de procesos, los organismos a su cargo, regulaciones y marcos legales, soluciones tecnológicas, impacto en los usuarios y en los mercados y procesos existentes de estandarización.

Además, una identificación de los problemas de interoperabilidad entre los sistemas de RDL y otros sistemas.

En tercer lugar, una identificación del marco para generar mejoras metodológicas y apoyo en la estandarización, facilitando el acceso transfronterizo a sistemas de RDL

Finalmente, la realización de un mapeo de la taxonomía del dialecto “XML” a fin de armonizar el acceso tecnológico.

<https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf> Consulta; 2/25/19

¹⁹³ Standarisatión of Online Dispute Resolution Tools. Eruopean Committee For Standarization. CWA 16026 2009.

4.1.4 Reforma Legislativa para la Resolución de Disputas en Línea.

A fin de generar un marco legal que protega la seguridad jurídica de los usuarios del comercio electrónico, es necesario modificar leyes estableciendo obligaciones a las empresas que ofrezcan la venta de productos y servicios por medios electrónicos.

Si bien, muchas empresas se han beneficiado de la tecnología al ofrecer sus productos y servicios de manera electrónica, esto ha dejado en desventaja a los consumidores debido a que, frente a este nuevo método de contratación, no hay herramientas de defensa y protección adecuadas.

En este sentido, es necesario entender que los consumidores que consumen productos y servicios a través de medios electrónicos lo hacen para evitar la intervención presencial por motivos geográficos o de tiempo.

Tomando esto en cuenta, parecería adecuado que las empresas establecieran mecanismos efectivos para solucionar problemas de la misma manera en la que se realizó el contrato, es decir, a través de medios electrónicos. Sin embargo, en la práctica los mecanismos que se han creado no resultan eficientes.

Por tal razón, es necesario que se protega a los consumidores del comercio electrónico en México, implementando disposiciones en la Ley Federal del Consumidor y en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que obliguen a las empresas que vendan productos y servicios por medios electrónicos a proveer sistemas de resolución de disputas en línea efectivos y certificados por la Profeco o, en su caso, por la CONDUCEF.

4.1.5 Delimitación de Controversias

Dentro de un sitio web de comercio electrónico, existen diferentes disputas que se pueden generar entre los usuarios que operen en el sistema. En este sentido, es importante identificar cuáles son las disputas que se podrían resolver a través de la institución propuesta en el presente trabajo.

Para una institución privada de solución de controversias derivadas de la contratación electrónica resultaría imposible dirimir algunas controversias que se susciten en internet, por lo que ésta debe limitar su competencia a cierto tipo de disputas.

En primer lugar, como se analizó durante el primer capítulo, una de las prácticas controversiales que afecta a los actores del comercio electrónico es la violación a la seguridad en los pagos. En este supuesto, personas intervienen de mala fe los sistemas de seguridad de las plataformas a fin de cometer delitos electrónicos y robar de las tarjetas de crédito de los usuarios.

Al tratarse de acciones de carácter criminal o penal, la institución no tendría las facultades para resolver ninguna controversia derivada de este tipo de prácticas.

En segundo lugar, los problemas relativos al tratamiento de la información de los particulares en internet como el robo de identidad no podrán ser resueltos por la institución ya que, en México, ese tipo de conflictos son resueltos directamente por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales.

Asimismo, la institución tampoco puede dirimir los conflictos entre los usuarios de plataformas de intermediación y la compañía intermediaria debido a que, por lo general, los intermediarios en internet establecen una cláusula propia de solución de controversias cuando un conflicto los involucre.¹⁹⁴

¹⁹⁴ Cláusulas de este tipo se encuentran en términos y condiciones de compañías como Uber, Ebay, Alibaba.com, Aribnb, entre otros.

En este sentido, la institución debe estar enfocada únicamente en los problemas derivados de una relación contractual de compraventa de bienes o de prestación de servicios. Esto engloba que los productos o servicios que no se hayan entregado conforme a lo acordado o aquellos que no se hayan entregado en su totalidad.

Como se ha mencionado antes, el hecho de que exista una Institución de RDL, no exenta el derecho que tienen los consumidores de acceder al sistema local de protección al consumidor, por lo que, en caso de considerar que el intermediario es parte en la controversia, los usuarios podrán optar por dicha vía como método de resolución.

Asimismo, la disputa debe de estar enfocada únicamente en la restitución del dinero objeto de la controversia. De esta manera se facilita el funcionamiento al no abordar temas de daños y perjuicios que pudiesen requerir la intervención de un tribunal o corte para su ejecución.

Finalmente, las disputas deberán ser consideradas de baja cuantía, ya que este tipo de transacciones involucra a los consumidores del comercio electrónico cuyos derechos actualmente son más vulnerables.

4.1.6 Funcionamiento.

Una vez identificada la naturaleza y objetivos de la institución, así como las controversias objeto de su competencia, es importante definir cuáles son las características en su funcionamiento que la vuelven un mecanismo único para brindar mayor seguridad jurídica a los actores del comercio electrónico en México.

El elemento más importante de esta institución privada y lo que la diferencia de otros mecanismos privados de RDL es la existencia de un reglamento público en el que se establezcan con claridad todas las etapas del procedimiento que realiza la institución.

En dicho reglamento se deben establecer los plazos para iniciar una controversia, para responder, para entregar pruebas y para que el árbitro llegue a una resolución y la notifique a las partes.

El reglamento deberá ser publicado en el sitio web de la institución para que todos los actores del comercio electrónico tengan acceso a él.

Como se analizó en el capítulo tres, una buena práctica en los mecanismos de RDL es iniciar el procedimiento con una negociación entre las partes a fin de buscar un arreglo previo a la disputa.

Esta práctica ha representado un beneficio en la solución de controversias de diferentes sistemas en el contexto internacional¹⁹⁵ por lo que sería de gran utilidad implementar dicho modelo en la institución propuesta.

En caso de que durante la negociación no se llegue a un acuerdo, habría que definir qué modelo de MASC resultaría más efectivo para brindar seguridad jurídica a las partes.

Dentro del presente trabajo identificamos diversos mecanismos de RDL en forma de negociación, mediación, conciliación y determinación de expertos, y, aunque todos ellos brindan beneficios a los actores del comercio electrónico, estos MASC aun representan problemas para los proveedores y consumidores del comercio electrónico por la naturaleza de las resoluciones adoptadas.

La mayoría de los mecanismos de RDL se autodenominan como sistemas de mediación en el momento en que interviene un tercero en la resolución de expertos.

No obstante, al momento de emitir una resolución, la mayoría de ellos ejerce una facultad de ejecutar su propia decisión de distintas maneras:

En casos como Mercado Pago, Uber, el Depósito de Seguridad de Airbnb o PayPal, los proveedores del servicio de solución de controversias tienen acceso a la

¹⁹⁵ Sistemas de solución electrónica de controversias como los Centros de resoluciones de Airbnb e Ebay, así como Mercado Pago y PayPal, han incorporado la posibilidad de negociar entre las partes antes de continuar con el procedimiento. Referencia a capítulo 3.

cantidad de dinero en disputa por lo que, al momento de decidir cuál de las partes tiene derecho sobre ella, realizan la transferencia sin la necesidad de solicitar una ejecución por una corte judicial.

Por su parte, en el caso del ICAAN, la institución tiene la facultad de ejercer la determinación tomada por el experto asignado y sustraer un nombre de dominio de su titular cuando se determine que éste no tiene derecho sobre el mismo.

Para los efectos de la RDL, resulta eficaz y benéfico para los usuarios que la ejecución sea rápida y pueda ser realizada por los juzgadores o la institución que administra la solución de controversias por medio de una simple transferencia electrónica.

Sin embargo, el hecho de ejecutar la resolución difiere con las características que supuestamente ofrecen los MASC disponibles en medios electrónicos, pudiendo afectar la verdadera voluntad de las partes de acudir a dichos sistemas de RDL y, por lo tanto, la validez de las resoluciones.

En este sentido, si lo que ha resultado funcional en la RDL es la coercitividad de las resoluciones, el MASC que más se ajustaría a las necesidades de las partes es el arbitraje por la naturaleza obligatoria y final de los laudos.

El establecer que el mecanismo al que deciden acceder es arbitraje clarifica el hecho de que la voluntad de las partes es obtener una decisión final y vinculante en forma de laudo.

En este sentido, tomando como ejemplo la práctica que se ha dado internacionalmente en distintos mecanismos de RDL, una herramienta para garantizar un mejor funcionamiento de la institución es contar con un sistema precautorio de aseguramiento de la cantidad de dinero objeto de la transacción.

De esta manera, el dinero de la transacción sería resguardado por la institución y una vez que el consumidor confirme la recepción del objeto o del servicio en las condiciones en que les fue ofrecido o termine el plazo con el que cuenta para confirmar, la institución debe transferir el dinero al proveedor.

Sin embargo, en caso de que el consumidor encienda el mecanismo de solución de controversias de la institución, ésta revisará si la reclamación es válida, realizará el procedimiento y deberá transferir la totalidad o parte de la cantidad de dinero a quienes corresponda tras la emisión del laudo.

4.1.7 Cláusula Compromisoria

A fin de que el arbitraje electrónico sea posible entre las partes en una disputa, es necesario que se haya creado un acuerdo de arbitraje válido entre ellas.

En este sentido, a fin de que los diferentes sitios web que permiten la realización de contratos de manera electrónica permitan a los usuarios acceder a los beneficios de la institución propuesta, es necesario que sus portales den la opción a los proveedores de ofrecer la aceptación de la cláusula compromisoria junto con la venta de los bienes o servicios ofrecidos y que permitan a los consumidores solicitar que se incluya dicha cláusula cuando estén de acuerdo en someter la resolución de un posible conflicto a la institución.

Para que dicha cláusula sea válida, deberá de ser elegida por las partes en cada contratación y no podrá ser simplemente establecida en los términos y condiciones de las plataformas que conectan a las partes en una relación jurídica debido a lo establecido en el artículo 1423 del Código de Comercio, el cual establece que para que un acuerdo arbitral sea válido debe de “consignarse en un documento firmado por las partes” mismo que puede darse en “un intercambio de cartas, télex, telegramas, facsímil u otros medios de comunicación que dejen constancia del acuerdo.”¹⁹⁶

Por lo tanto, el hecho de que las partes acepten, por medio de su firma electrónica, el acuerdo arbitral al momento de crear una relación contractual en internet es suficiente para que el acuerdo arbitral sea válido.

¹⁹⁶ Código de Comercio. Última reforma 28/03/2018. Artículo 1423.

Sin embargo, no solo se debe de buscar la validez del acuerdo arbitral, también se debe de establecer como debe de estar redactado para que la institución cuente con jurisdicción y la resolución sea ejecutable en México.

Para esto se deben de establecer seis elementos:

- 1) La voluntad de las partes de resolver su controversia por medio de arbitraje,
- 2) Que el procedimiento arbitral se sustanciará por medios electrónicos,
- 3) Que el arbitraje será administrado por la institución,
- 4) Que los árbitros serán elegidos por la institución,
- 5) Que la normatividad procesal aplicable será la de la institución y
- 6) Que la ley aplicable al fondo será la ley mexicana.

Con estos elementos, es posible formular un ejemplo de acuerdo arbitral válido para someter las controversias a la competencia de la institución:

“Al elegir la presente opción, las partes aceptan que cualquier controversia que derive de la presente relación contractual será resuelta definitivamente por medio de arbitraje de acuerdo con el reglamento de “la institución” por un árbitro nombrado conforme a dicho reglamento, a través de medios electrónicos y bajo la legislación mexicana.”

Es importante mencionar que, en el comercio electrónico, los proveedores publican sus ofertas y los consumidores pueden aceptarlas en cualquier momento, aun cuando no exista una negociación directa ni instantánea, es decir, los proveedores abren la posibilidad de que exista una relación contractual, pero son los consumidores quienes le dan vida.

En este sentido, los proveedores que quieran tener la posibilidad de resolver sus conflictos por medio de arbitraje electrónico en la institución deberán de dejar la opción abierta para la aceptación de los consumidores quienes podrán aceptarlo o no al momento de realizar la contratación.

4.1.8 Estructura.

Para que una institución privada enfocada en dirimir las controversias que se presenten en los problemas derivados de la contratación por medios electrónicos sea efectiva, es necesario entender que en el comercio electrónico existen distintos tipos de contrataciones y por lo tanto diferentes estándares para solucionar un conflicto.

Es decir, no es lo mismo resolver una controversia derivada de un contrato de compraventa en el que un producto no haya cumplido con la descripción del vendedor, a resolver una disputa relacionada a un contrato de prestación de servicios de transporte en el que el conductor no haya tomado la ruta más corta, incrementando el precio del consumidor.

En este sentido, para que la institución sea efectiva y brinde la mayor seguridad jurídica posible a sus usuarios, es necesario dividir a los departamentos internos de acuerdo con el área de conocimiento de los árbitros y según la naturaleza de las relaciones contractuales en disputa, es decir, áreas enfocadas a las disputas relacionadas a compraventa de bienes, a la prestación de servicios de hospedaje, de transporte, financieros, entre otras.

Para garantizar la mayor efectividad en la RDL, los árbitros que integren los departamentos no solo deberán de contar con conocimientos jurídicos, además deberán de contar con conocimientos técnicos en diferentes áreas de práctica a fin de tener un contexto más amplio de entendimiento que permita una solución más justa de las controversias.

Dichos árbitros deben ser publicados en el sitio web de la institución por dos principales razones:

- 1) Para que los usuarios del comercio electrónico conozcan la trayectoria y especialización de quienes resuelvan su controversia y,
- 2) Para que las partes en una controversia puedan identificar a quién resuelve la disputa a fin de solicitar un cambio de árbitro en caso de que consideren que el árbitro pudiera tener interés en el juicio o relación con alguna de las partes, viciando su perspectiva durante la resolución del conflicto.

De esta manera se estarían aportando dos beneficios más a la institución; la seguridad jurídica para las partes al conocer a las personas que resolverán sus controversias, así como su trayectoria y el nivel de especialización, lo que aumentaría la probabilidad de obtener una resolución justa.

4.1.9 Financiamiento

Uno de los principales problemas que enfrenta una institución privada de RDL en México es el financiamiento para poder lograr un mecanismo que permita dirimir las controversias que hayan surgido por medios electrónicos de manera rápida y justa.

Dentro de los mecanismos analizados en el capítulo tres del presente trabajo, nos encontramos con algunos modelos que son financiados por las partes en la controversia, por el Estado, por asociaciones, o por el intermediario por medio del cual las partes crearon la relación jurídica.

En este sentido, para poder determinar el modelo más adecuado para la solución de controversias por medios electrónicos en México, es necesario simular la aplicación de diferentes tipos de financiamientos al contexto nacional a fin de identificar las ventajas y desventajas que cada uno de ellos aparejaría.

Tratándose de un financiamiento realizado directamente por las partes se podría asegurar que la institución no tiene preferencia sobre una de las partes en el arbitraje.

Sin embargo, en el comercio electrónico actual existen contrataciones de muy baja cuantía como un servicio de transporte por una ruta corta en plataformas como Uber o *Cabify*¹⁹⁷ o la compra de bienes al menudeo de poco valor.

Por esta razón, en muchas ocasiones los actores del comercio electrónico preferirían resignarse a una violación en el contrato antes de pagar un mecanismo de solución de controversias adicional.

Al buscar la implementación de una institución que brinde seguridad a todos los usuarios del comercio electrónico, no sería funcional cobrar a las partes en cada caso que se suscite en la contratación de bienes y servicios por medios electrónicos, ya que no en todos los casos se consideraría benéfico optar por un MASC que genere costos.

Como se mencionó anteriormente, algunos servicios de RDL en plataformas privadas son financiados y administrados directamente por los intermediarios de la contratación como en el caso de la solución de controversias en Uber o en Airbnb.

No obstante, al verse alterado el monto de la comisión recibida por el intermediario según la ganancia recibida por el proveedor, se pueden generar vicios en la resolución derivados del interés de quienes fungen como juzgadores y al mismo tiempo como empleados de la compañía de intermediación.

A fin de establecer un sistema de financiamiento justo, se requieren dos momentos:

En primer lugar, que las empresas de comercio electrónico contraten los servicios de la institución de RDL, lo cual representa dos beneficios, por una parte, el cumplimiento con la disposición legal de ofrecer servicios de resolución de disputas en línea y, por la otra, esto representaría un ahorro respecto a las áreas internas dirigidas a resolver controversias.

¹⁹⁷ Cabify es una plataforma que ofrece servicios de transporte por medio de su aplicación móvil. Para mayor referencia consultar: <https://help.cabify.com/hc/en-us/articles/115000999425-What-is-Cabify->

Esto, además, podría incrementar las ventas de las empresas de comercio electrónico ya que al contar con una empresa externa que administre los procedimientos de solución de controversias, es probable que aumente la confianza de sus usuarios y, a su vez, que atraiga el interés de nuevos usuarios.

En segundo lugar, para financiar los procedimientos, es necesario que el actor en las demandas pague un monto simbólico. Esto no solo tiene efecto en el financiamiento, sino en evitar que se creen reclamaciones infundadas.

4.1.10 Alcances Esperados

La creación de la Institución planteada en el presente trabajo pretende aparejar muchos beneficios en su implementación tanto para los consumidores como para los proveedores.

En primer lugar, al contar con un mecanismo con procedimientos y reglamentos públicos que permita a ambas partes en la controversia postular sus argumentos, la seguridad jurídica de los consumidores y proveedores en línea aumentará por medio de procedimientos justos y transparentes.

En segundo lugar, los proveedores de sitios de intermediación también resultarán beneficiados ya que, al brindar una opción más segura para que los usuarios de internet realicen contrataciones de bienes y servicios, sus clientes aumentarán y en consecuencia sus ingresos serán mayores.

Por otra parte, dichos intermediarios obtendrán un segundo beneficio al evitar problemas legales derivados de interpretaciones ambiguas de sus términos y condiciones de uso y se verán en la posibilidad de reducir los costos dirigidos a los departamentos encargados de resolver las controversias que susciten entre sus usuarios o los usuarios y el mismo intermediario.

Finalmente, las empresas de internet que no cuenten con un sistema efectivo de solución de controversias se verán obligadas a adoptar este sistema en la búsqueda de la protección de sus usuarios o, por otra parte, se verán forzadas a desaparecer

como resultado de la falta de confianza de los usuarios de internet de realizar transacciones que puedan resultar en controversias de resolución ambigua o complicada.

Conclusiones

1. Al haberse registrado en el último año 82.5 millones de usuarios de internet en México y transacciones de comercio electrónico por un valor de 396 mil millones de pesos, resulta urgente regular los medios por los cuales se resuelven las controversias que derivan de la contratación electrónica.
2. Del total de transacciones de comercio electrónico en México, durante 2018 se registró un 16% de inconformidades por incumplimiento de las condiciones ofertadas con relación a productos o servicios contratados por medios electrónicos, por lo que es necesario establecer mecanismos de solución de conflictos que se tramiten y resuelvan de la misma manera en que se hizo la contratación, es decir, por medios electrónicos.
3. Diferentes compañías de comercio electrónico han establecido sistemas internos de quejas o solución de controversias; sin embargo, dichos mecanismos no aportan seguridad jurídica a las partes por su falta de transparencia y su posible parcialidad, ya que, en algunos casos, como sucede con *Amazon*, las empresas son jueces y partes, y, en otros, resuelven reclamaciones entre sus propios clientes y socios, como sucede en el caso de *Uber* y *Airbnb*.
4. Proponemos reformas a la Ley Federal del Consumidor y a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, estableciendo la obligación a cargo de las compañías que vendan productos y servicios en línea en México, de brindar el acceso a los consumidores a mecanismos efectivos de resolución de disputas por medios electrónicos.
5. A fin de brindarle a las empresas de comercio electrónico servicios de resolución de controversias confiables, transparentes y expeditos, se

propone la creación de una institución privada que administre de manera imparcial las reclamaciones de consumidores mexicanos contra proveedores de bienes y servicios contratados por medios electrónicos.

6. Las empresas que ofrezcan bienes y servicios por medios electrónicos deberán celebrar un contrato con la Institución, sujetándose a cumplir las resoluciones que ésta emita, independientemente de que las empresas sean parte de la controversia o intermediarios en la operación.
7. Como ya sucede en plataformas como *Paypal* y *Airbnb*, la institución debe ofrecer mecanismos escalonados de resolución de controversias a fin de promover los arreglos de naturaleza autocompositiva; se propone que se utilice primero la negociación seguida de la mediación, ambos por vías electrónicas.
8. Proponemos que la Institución cuente con un sistema de firma electrónica a fin de que las partes que lleguen a un acuerdo durante la negociación o la mediación puedan firmarlo y darle validez a través de medios electrónicos.
9. En caso de que la negociación y la mediación fracasen, se propone como última instancia el arbitraje electrónico debido a la naturaleza final y vinculante de los laudos.
10. A fin de que el arbitraje sea válido, se propone la inclusión de cláusulas compromisorias efectivas en los términos y condiciones de las compañías de comercio electrónico, mismas que deben ser aceptadas por los usuarios para poder realizar operaciones a través del sitio.
11. Tras aceptar la cláusula compromisoria, los usuarios de un sitio de comercio electrónico estarán obligados a sujetarse a los procedimientos

de la Institución en caso del surgimiento de una controversia, a diferencia de los procedimientos de Concilianet que, por su voluntariedad para ambas partes, no han resultado exitosos.

12. Proponemos que las reclamaciones resueltas por la Institución se limiten únicamente al valor de las contrataciones. Al excluir reclamaciones relacionadas a daños, perjuicios y costas, se facilita la implementación de las resoluciones, tal como sucede en los procedimientos sobre nombres de dominio de ICANN.
13. Como se lleva a cabo por compañías como *Paypal*, *MercadoLibre* e *Ebay*, se propone que la compañía de comercio electrónico asegure el valor del objeto de la controversia hasta que los compradores confirmen la recepción del producto o servicio en las condiciones pactadas. En caso de que se active el mecanismo de resolución de disputas en línea, la Institución deberá informar la resolución a la compañía de comercio electrónico a fin de que la implemente y transfiera dicho valor a la parte que le corresponda.
14. A fin de evitar reclamaciones abusivas y garantizar que la resolución de controversias se active en supuestos justificados, se propone conforme a las mejores prácticas en la industria, que el consumidor pague una cuota por la presentación y trámite de una reclamación, y que en caso de que su reclamación se estime justificada, el proveedor del bien o servicio contratado le reembolse dicha cuota.
15. Resulta esencial que la institución cumpla con los estándares mínimos planteados en el ámbito internacional por organizaciones como la

CNUDMI, American Bar Association y Consumers International:
transparencia, especialización y voluntariedad de las partes.

16. Es indispensable que el sector público y el sector privado trabajen en conjunto a fin de fomentar la utilización de los mecanismos de resolución de disputas en línea, garantizando la seguridad jurídica de los usuarios de internet y reduciendo sustancialmente la carga de trabajo en instancias administrativas como PROFECO y CONDUSEF, así como judiciales.

Bibliografía

1. 13 Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017. Asociación de Internet.mx/Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC). Realizado por *Estadística Digital*. Publicado en mayo 2018.
2. OROPEZA Doris. (2018). La Competencia Económica en el Comercio Electrónico y su Protección en el Sistema Jurídico Mexicano. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
3. Consejo General de la Organización Mundial de Comercio, "Work Programme on Electronic Commerce: Adopted by the General Council on 25 September 1998", 1.3, WT/L/274, 30 de septiembre de 1998, consultado el 20 de marzo de 2016, en file:///C:/Users/Despacho/Downloads/274%20(3).pdf
4. VAN HOOSE David (2003) E commerce economics, Baylor University, USA. p.7, traducción: IJ.
5. D. MITCHELL Andrew, (2008) Electronic Commerce, Princeton Encyclopedia of the World Economy. University of Melbourne.
6. AGUILERA LÓPEZ Purificación. (2008). Informática 4 ESO. México: EDITEX. p.30
7. GAO Yuan. (2005). Web Systems Design and Online Consumer Behavior. USA: Idea Group Publishing. P. 212
8. OMC. (2018) LA OMC. 09/05/2018, de Sitio web: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/thewto_s.htm
9. OMC. (2018). Comercio Electrónico. 05/05/2018, de Organización Mundial del Comercio Sitio web: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm
10. WTO (2001). Dedicated Discussion on Electronic Commerce under the Auspices of the General Council on 15 June 2001. Summary by the Secretariat of Issues Raised. Sitio web: file:///C:/Users/Arturo/Downloads/W436%20(1).pdf. Consulta: 23/04/2018
11. OCDE. (2018) Acerca de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. ¿Qué es la OCDE? 09/04/2018 Sitio web: <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>
12. OECD. (2018) Meeting the policy challenges of tomorrow's digital economy. 09/04/2018. Sitio web: <http://www.oecd.org/internet/ministerial/>
13. OECD (2016), Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264255258-en>.
14. OECD CONFERENCE ON EMPOWERING E-CONSUMERS: STRENGTHENING CONSUMER PROTECTION IN THE INTERNET ECONOMY (2010) SUMMARY OF KEY POINTS AND CONCLUSIONS. 09/05/18, <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/45061590.pdf>
15. OECD (2016), "Protecting Consumers In Peer Platform Markets: Exploring The Issues", OECD Digital Economy Papers, No. 253, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5j1wvz39m1zw-en>.
16. OCDE (2016). Protecting Consumers in Peer Platform Markets. (Table 1). OECD Digital Economy Policy Papers.
17. Naciones Unidas. Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno (1996). Nueva York. *Resolución de la Asamblea General*.
18. Dávalos Torres Susana, Manual de Introducción al Derecho Mercantil. Nostra Ediciones, México, 2010.
19. CNUDMI (2018). Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996). Sitio web: http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/electronic_commerce/1996Model.html. Consulta: 23/04/18.
20. Rincón Cárdenas, Erick. Manual de derecho de comercio electrónico e internet. Colombia. Colección Lecciones de Jurisprudencia. 2006.
21. Resolución aprobada por la Asamblea General sobre la base del informe de la Sexta Comisión. (2001). Sitio web: <http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/ml-elecsigs.pdf>. Consulta: 23/04/2018.
22. CNUDMI. (2001) Ley Modelo de la CNUDMI sobre las Firmas Electrónicas.
23. CNUDMI. Decisión de la Comisión de las naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. 1057ª Sesión. 13 de julio de 2017.
24. United Nations Conference on Trade and Development. About UNCTAD

25. UNCTAD, United Nations (2015). Building Trust in the information economy. UNCTAD Programme on e-commerce and law reform.
26. UNCTAD. (2013) Review of e-commerce legislation harmonization in the Association of Southeast Asian Nations.
27. UNCTAD. (2013) Harmonizing Cyberlaws and Regulations. The experience of the East African Community.
28. UNCTAD. (2015) Study on the harmonization of cyberlegislation in Latin America.
29. APEC. About APEC. What is Asia-Pacific Economic Cooperation. Sitio web: <https://www.apec.org/About-Us/About-APEC> consulta: 02/05/2018
30. Asia Pacific Economic Cooperation (2017). APEC Internet and Digital Economy Roadmap
31. Cathleen Cimino-Isaacs, Jeffrey J. Schott. (2016). Trans-Pacific Partnership: An Assesment. Washington, DC: Peterson Institute for International Economics.
32. Organización de los Estados Americanos. Sistema de Información sobre Comercio Exterior. Acuerdo Amplio y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP). Sitio Web: http://www.sice.oas.org/TPD/TPP/TPP_s.ASP Consulta: 25/04/2018.
33. Tratado de Asociación Transpacífico (TPP). Versión en español.
34. Office of the United States Trade Representative. North America Free Trade Agreement (NAFTA). Sitio Web: <https://ustr.gov/trade-agreements/free-trade-agreements/north-american-free-trade-agreement-nafta> Consulta: 17/05/2018.
35. Comisiones de Relaciones Exteriores, América del Norte y de Fomento Económico. Resultados de la Consulta Nacional sobre la Modernización del Tratado de Libre Comercio de América del Norte. (agosto 2017).
36. USMCA. Chapter 19 Digital Trade. Art. 19.7 Disponible en (https://ustr.gov/sites/default/files/files/agreements/FTA/USMCA/Text/19_Digital_Trade.pdf)
37. ICC. International Chamber of Commerce. WHO WE ARE. Sitio Web: <https://iccwbo.org/about-us/who-we-are/> Consulta: 26/04/2018.
38. ICC, International Chamber of Commerce (2001). Policy Statement, Trade-relates aspects of electronic commerce and telecommunications.
39. ICC, (2018) International Chamber of Commerce. Trade in The Digital Economy, A Primer on Global Data Flows for PolicyMakers.
40. ICPEN International Consumer Protection and Enforcement Network. Who we are. Sitio Web: <https://www.icpen.org/who-we-are> Consulta: 26/04/2018.
41. ICPEN International Consumer Protection and Enforcement Network. What we do. Sitio Web: <https://www.icpen.org/what-we-do> Consulta: 26/04/2018.
42. Econsumer.gov. Report Internarional scams online. About us. Sitio web: <https://www.econsumer.gov/AboutUs#crnt> Consulta: 26/04/2018
43. Gonzali Quiroga Marta (2012), *et al.* Métodos Alternos de Solución de Conflictos, Herramientas de paz y modernización de la justivía. Editorial Dykinson, Madrid.
44. Marquez Algara, Guadalupe, De Vila Cortes, José Carlos. (2003) Medios Alternos de Solución de Conflictos. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Suprema Corte de Justicia de la Nación. México.
45. F. Atlas, nacy, K Huber Stephen (2000). Alternative Dispute Resolution. The Litigator's Handbook. American Bar Association. EUA.
46. Fiadjoe Albert. (2004). Alternative Dispute Resoultion: A Developing World Perspective. Cavendish Publishing Limited. Gran Bretaña.
47. J. Kellenger, Jr, Thomas. Ket al. (2002). Construction Disputes, Practice Guide with Forms. ASPEN Publishers. EUA.
48. J. Harper, Ross. (1997) Global Law in Practice.Kluwer Law International and International Bar Association. Países Bajos.
49. Márquez, Algara, Maria Guadalupe; De Villa Cortés, José Carlos. (2013) La Evolución de la Mediación en Sede Judicial hacia otras Sedes como Alternativa para la Resolución de Conflictos en Aguascalientes. Revista "Investigación y Ciencia." Universidad Autónoma de Aguascalientes.
50. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 17.
51. Cornelio Landero, Eglá. (2014) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. N. 17

52. Díaz. Luis Miguel. (2008) ¿Artículo 17 de la Constitución como opción al orden jurídico? Anuario Mexicano de Derecho Internacional. Anu. Mex. Der. Inter vol.9 México
53. Diario Oficial de la federación. DECRETO por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias que se susciten con los particulares. 29/04/2016.
54. Gonzalo Quiroga, Marta, Gorjón Gómez, Francisco. (2011) Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Herramientas de Paz y modernización de la Justicia.
55. J. Hamilton, Phyllis, Y. Soong, Susan. U.S. Distric Court. Northern District of California. How to Choose an ADR Process. Sitio web: <https://www.cand.uscourts.gov/ADR/comparison> Consulta: 10/05/2018.
56. Kumar Bansal Ashwinie. (2009) Arbitration & ADR. Universal Law Publishing. 2da Edición. India.
57. Ahmed Khan, Sarfaraz. Lok Adalat. (2006) An Effective Alternative Dispute Resolution Mechanism. S.B. Nangia, A.P.H. Publishing Corporation. India.
58. Rodríguez Mackay, Miguel Ángel. El Principio de Solución Pacífica de Controversias como Norma de *Jus Cogens* del Derecho internacional y los Medios de Resolución de Controversias Internacionales. Universidad Tecnológica de Perú UTP. Sitio web: http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XLI_curso_derecho_internacional_2014_Miguel_Angel_Rodriguez_Mackay.pdf COnsulta: 14/05/2018.
59. García Moreno, Víctor Carlos, (1998) voz “buenos oficios”, Nuevo Diccionario jurídico mexicano. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. México. Tomo A – C.
60. R. Probst, Raymond, (1989) Good Offices in the Light of Swiss International Practice and Experience. Kluwer Academic Publishers.
61. Verdross. Alfred, *op. cit.* nota 39, p. 392.
62. Cruz Barney, Óscar (2000). Notas Sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias. Facultad de Derecho, Universidad Panamericana.
63. Pardo Segovia, Fernando. (1991) Los Buenos Oficios y la Mediación... Alunas precisiones. Lima, Perú. Sitio Web: revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/10897/11405 Consulta: 14/05/2018.
64. Martínez Caballero, Alejandro, Constitución Política de Colombia, Bogotá, Legis, p. 231.
65. VADO GRAJALES, Luis Octavio, “Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.” Mecanismos para acercar la Justicia a la Sociedad, ABZ, Información y Análisis Jurídico, México, año 7, abril de 2002, s. p.
66. Vega Mosqueda, María Socorro, *et al.* (2016) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora. Letras Jurídicas Núm 23.
67. LOPEZ FAURA, Norma V., Mediación. Una Respuesta Interdisciplinaria, Argentina, Eudesa, 1997, p. 240.
68. G.DUPUIS, Juan Carlos, Mediación y Conciliación, Argentina, Abeledo-Perrot, 1997, p. 49
69. ¿Tienes un Problema Legal? Mediación es la Solución. TSJCDMX/CJA Sitio Web: <http://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-que-es-mediacion/> Consulta: 15/05/2018
70. Rojina Villegas, Rafael. La Transacción. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Sitio Web: <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revnot/cont/12/dtr/dtr3.pdf> Consulta: 15/05/2018.
71. Ferrer Martínez, Ana Cristina. “Aproximaciones a la Conciliación y a la Transacción como formas de Solución de Conflictos. Sitio Web: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5617416.pdf> Consulta: 15/05/2018-
72. Gaete Berrios, (1962) Alfredo. “Modificaciones Introducidas por el Derecho del Trabajo al Derecho Procesal.” Editorial Jurídica de Chile. Santiago de Chile.
73. Tercer Tribunal Colegiado del Sexto Circuito. Amparo en revisión 365/90. (1990) SCJN.
74. J. Kelleher, Jr. Thomas, *et al.* (2002) Construction Disputes: Practice Guide with Forms. Volumen 2. Aspen Publishers. EUA.
75. Ingen-Housz, Arnold. (2011). ADR in Business. Practices and Issues across Countries and Cultures. Kluwer Law International. Países Bajos.

76. Cruz Barney, Oscar. (2000) Notas sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias. Revista. Facultad de Derecho, Universidad Panamericana.
77. Henón, Jorge. (1996) La negociación, mediación y arbitraje como métodos alternativos de resolución de conflictos. Rev. AEU., vol 82, n° 1-12, p. 21-31.
78. ARyME Arbitraje y Mediación. Evaluación Neutral. Metodos extrajudiciales. Sitio web: <https://aryme.com/metodos-extrajudiciales/evaluacion-neutral/> Consulta: 10/05/2018.
79. F. Atlas, Nancy, *et al.* (2000) Alternative Dispute Resolution, The Litigator's Handbook. American Bar Association. EUA.
80. A. Frey Martin. (2003) Alternative Methods of Dispute Resolution. Thomson Delmar Learning. EUA.
81. L. Finkle, Arthur. Alternative Dispute Resolution: Variations on a Theme. Sitio web: <https://www.ipma-hr.org/docs/default-source/public-docs/importdocuments/pdf/hrcenter/alternative-dispute-resolutions/cpr-adr-overview> Consulta: 10/05/2018
82. Goodrich, Mark. (2016) Dispute Adjudication Boards: Are they the future of dispute resolution? White&Case. Sitio web: <https://www.whitecase.com/publications/article/dispute-adjudication-boards-are-they-future-dispute-resolution> Consulta: 08/05/2018.
83. Building Dispute Tribunal. (2018) Dispute Resolution Boards (DRBS) Sitio web: <https://www.buildingdisputetribunal.co.nz/DRBS.html> Consulta 08/05/2018.
84. University College Estate of Management (UCEM). (2017) Dispute Resolution Boards. Sitio Web: https://www.designingbuildings.co.uk/wiki/Dispute_resolution_boards#Composition_of_a_Dispute_Resolution_Board Designing Buildings Wiki. Consulta: 08/05/2018.
85. Cyril Chern. (2015). Chern on Dispute Boards, Practice and Procedure. Informa Law, Third Edition. EUA.
86. O'Neill v. Phillips. (2002) HKLRD 267 at 273.
87. Kwan Lun Mak, Ida. (2017). Alternative Dispute Resolution of Shareholder Disputes in Hong Kong. Institutionalizing Its Effective Use. Cambridge University Press. EUA.
88. Mexico International Chamber of Commerce. Servicios de Arbitraje. Sitio Web: <http://www.iccmex.mx/comisiones-de-trabajo/servicios-de-arbitraje/servicios-de-arbitraje#1> Consulta: 15/05/2018.
89. Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM). Vigentes a partir del 1ro de julio de 2009.
90. Artavia Barrantes, Sergio. (2000) El arbitraje en el derecho costarricense, Editorial Sapiensa. San José, Costa Rica.
91. Gomez Fröde, Carina, *et al.* Nuevos Paradigmas del Derecho Procesal. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Sitio Web: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4250/41.pdf> Consulta: 15/05/2018.
92. Briseño Sierra, Humberto. (1963) El arbitraje en el derecho privado: situación internacional. Imprenta Universitaria.
93. Poudret, Jean-Francois. *et al.* (2007). Comparative Law of International Arbitration. Second Edition. Thomson Sweet & Maxwell/Schulthess. Inglaterra.
94. Convención de Nueva York. Art. II(1).
95. Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial internacional 1985 con las enmiendas aprobadas en 2006.
96. A. Beltrán Baldares, Leonardo. (2001) Praxis del Acuerdo Arbitral. Colegio de Notarios del Estado de México. Sitio Web: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-colegio.../19261> Consulta: 16/05/18.
97. Artículo 1423 Código de Comercio.
98. Centro de Comercio Internacional. Arbitraje y Solución Alternativa de Controversias. "Cómo solucionar las controversias mercantiles internacionales" (El caso de Costa Rica). Edición Especial para Centroamérica. (2005). IICA, Cadexco.
99. Rubino-Sammartano, Mauro. (2014) International Arbitration Law and Practice. Third Edition. JurisNet, LLC. EUA.
100. B. Born, Gary. (2015) International Arbitration Documentary Supplement. Second Edition. Wolters Kluwer. Nueva York, EUA.

101. Peters, Niek. (2017). The fundamentals of international commercial arbitration. Niek Peters and Maklu-Publishers. International Specialized Book Services. EUA.
102. Redfern, Alan, *et al.* (2004). Law and Practice of international Commercial Arbitration. Fourth Edition. Sweet & Maxwell Limited. Reino Unido.
103. The Baker & McKenzie International Arbitration Yearbook. (2009). Wolters Kluwer. Sitio Web: <https://books.google.com.mx/books?id=ISbIXalfLzcC&pg=PA271&dq=kompetenz+kompetenz+arbitration&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiF7eTwnk13bAhUHG6wKHegSDDsQ6AEIPzAD#v=onepage&q=kompetenz%20kompetenz%20arbitration&f=false> Consulta: 17/05/2018.
104. B. Born, Gary (2001). International Commercial Arbitration, Commentary and Materials. Transnational Publishers / Kluwer Law International. Países Bajos.
105. Ziyayeva, Dora. (2015) Interim and Emergency Relief in International Arbitration. International Law Institute / JURIS. EUA.
106. W. Cooley, John, Lubet, Steven. (2003) Arbitration Advocacy. Second Edition. NITA. EUA.
107. Sobre Arbitraje. LEGOS. Arbitraje Comercial Internacional. Sitio Web: http://www.arbitrajecomercial.com/BancoFAQ/E/en_que_consiste_el_laudo_arbitral/en_que_consiste_el_laudo_arbitral.asp?CodSeccion=6 Sitio Web: 17/05/2018.
108. Gabriela Gagliero, Silvana. (2003) El Laudo Arbitral: Nociones Generales. Revista Interamericana de Arbitraje y Mediación.
109. Convención de Nueva York sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras 1958. Artículo III.
110. Montenegro Caballero, Dora. (2007) Materias Sometidas a Arbitraje. Revista Bolivariana de Derecho ISSN: 2070-8157
111. Centro de Comercio Internacional. Arbitraje y Solución Alternativa de Controversias. "Cómo solucionar las controversias mercantiles internacionales" (El caso de Costa Rica). Edición Especial para Centroamérica. (2005). IICA, Cadexco.
112. Heilbron, Hilary (2008). Dispute Resolution Guides: A practical Guide to International Arbitration in London.
113. European Commission (2017) Online Dispute Resolution: Web-Scraping of EU Traders' Websites. Final Report. Sitio web: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/odr-webscraping-study_dec2017_en.pdf Consulta: 17/05/2018
114. DeMars, Jo, Adamson, Colin. (2015) Online Dispute Resolution, An International Business Approach to Solving Consumer Complaints. Autorhouse. EUA.
115. 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. Párrafo 18.
116. European Commission. Online Dispute Resolution. Submitting a Complaint. Sitio web: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.faq> Consulta: 17/05/2018.
117. European Commission. (2017) Online Dispute Resolution: Web-Scraping of EU Traders' Websites. JUST/2016/CONS/FW/CO03/0104. Final Report. Sitio Web: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/odr-webscraping-study_dec2017_en.pdf Consulta: 17/05/2018.
118. Callies, Graf Peter y Heetkamp, Simon Johannes. Online Dispute Resolution. Encyclopedia of Private International Law, Cheltenham. Edward Elgar 2017, 1314-24.
119. *Draft 8/15/2008* Proposals from the Member States to the Seventh Inter-American Specialized Conference on Private International Law. Topic I: Consumer Protection. USA. Available at (http://www.oas.org/dil/esp/CP-CAJP-2652-08_add1_esp.pdf)
120. *Draft/ Borrador 2/22/2010* ANNEX / ANEXO A Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes / Borrador de [Ley/Marco Cooperativo Modelo] para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico Available at (http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_anexo_A_Borrador_Ley_Marco_Cooperativo_Modelo_Solucion_Electro.pdf)
121. *Draft / Borrador 2/28/2010* ANNEX/ANEXO B Draft Model Law: Alternate Dispute Resolution for Consumer Payment Card Claims

122. *Draft / Borrador 2/12/2010 ANNEX /ANEXO D Draft Model Law on Government Redress for Consumers Including Across Borders.* Available at (http://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion)
123. OEA/Ser.G CP/AJP-2852/10 corr.1 Lista de Comentarios del Canadá sobre la propuesta de los Estados Unidos de América de las Directrices para la Legislación Interamericana en materia de acceso de los consumidores a mecanismos de resolución de disputas y reparación. Available at (https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_proteccion_al_consumidor_estados_unidos_comentarios_canada.pdf)
124. OEA/Ser.G CP/CAJP-2874/10 Informe de Trabajo del Grupo de Trabajo Informal para Elaborar El/Los Proyectos de Documents Finales sobre Protección al Consumidor. Available at (https://www.oas.org/dil/esp/CP-CAJP_2874-10_esp.pdf)
125. Consumer Protection in E-commerce. OECD Recommendation 2016. Disponible en <http://www.oecd.org/internet/consumer/38960101.pdf> Consulta; 2/21/19
126. OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007 Disponible en <http://www.oecd.org/internet/consumer/38960101.pdf> Consulta 2/21/19
127. Taobao. Disponible en: <https://rule.taobao.com/index.htm>. Fecha de Consulta: 20/02/19
128. Joint Technology Committee Resource Bulletin. Case Studies in ODR for Courts. A view from the front lines. (2017).
129. Online Dispute Resolution Franklin County Municipal Court. Columbus, OH. Sitio Web: <https://sc.courtinnovations.com/OHFCMC/> Consulta: 18/05/2018.
130. Online Dispute Resolution Franklin County Municipal Court. Columbus, OH. Frequently Asked Questions. How does Online Dispute Resolution work? Sitio Web: <https://sc.courtinnovations.com/OHFCMC/help> Consulta: 18/05/2018.
131. 14A District Court Online Case Review, Washtenaw County, MI. Sitio Web: <https://www.courtinnovations.com/cii/MID14A> Consulta: 18/05/2018.
132. Joint Technology Committee Resource Bulletin. Case Studies in ODR for Courts. A view from the front lines. (2017).
133. Claims Portal. About Claims Portal. Sitio Web: <https://www.claimsportal.org.uk/about/about-claims-portal/> Cosulta: 18/05/2018.
134. Mendoza Luna, Amílcar. El Cibertribunal Peruano como Medio Efectivo de Resolución de Conflictos. Sitio web: <https://www.monografias.com/trabajos57/cibertribunal-peru/cibertribunal-peru2.shtml> Consulta: 30/08/18.
135. Cibertribunal Peruano. Conciliación. Sitio web: <http://cibertribunalperuano.org/servicios/conciliacion-2/> Consulta: 20/08/18.
136. Procuraduría federal del Consumidor. Memoria Documental: Conciliación a través de medios electrónicos: Concilianet. (2008 a 2012). 2012.
137. PROFECO. ¿Qué es Concilianet?. Sitio Web: <https://concilianet.PROFECO.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp> Consulta: 18/05/2018.
138. ICANN. ¡Bienvenido! Sitio Web: <https://www.icann.org/es> Consulta: 18/05/2018.
139. ICANN. What does ICANN Do? Sitio Web: <https://www.icann.org/resources/pages/welcome-2012-02-25-en> Consulta: 23/05/2018.
140. Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (the “Rules”)
141. Griffith, Jim. (2007) *The Official ebay Bible*. Third Edition. Gotham Books. EUA.
142. Collier, Marsha, *et al.* (2011) *“eBay.co.uk for Dummies”*. 2da Edición. UK Edition. John Wiley and Sons.
143. SquareTrade. Effective Dispute Resolution. Sitio Web: https://www.squaretrade.com/merchant/pop/fees_effective_odr.html Consulta: 18/05/2018.
144. PayPal. ¿Cómo funciona? ¿Qué es PayPal? Sitio Web: <https://www.paypal.com/mx/webapps/mpp/what-is-paypal> Consulta: 22/05/2018
145. PayPal. ¿Qué es el Centro de resoluciones? Sitio Web: <https://www.paypal.com/us/selfhelp/article/what-is-the-resolution-center-faq3327> Consulta: 22/05/2018.
146. PayPal. ¿Cuál es la diferencia entre una controversia y una reclamación? Sitio Web: <https://www.paypal.com/selfhelp/article/FAQ2337/3> Consulta: 22/05/2018.

147. Busch, Christoph. *et al.* (2016) The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law? *EuCML Journal of European Consumer and Market Law*. Volume 5. C.H BECK, Nomos, Wolters Kluwer.
148. MercadoLibre. Términos y condiciones del uso del sitio. 10. Responsabilidad. Sitio Web: https://www.mercadolibre.com.mx/ayuda/terminos-y-condiciones-uso-del-sitio_2090 Consulta: 21/05/2018
149. Mercado Pago. Compra Protegida (20/04/2018) Sitio Web: https://www.mercadopago.com.mx/ayuda/compra-protegida_716 Consulta: 21/05/2018.
150. IJudicial. Mercado Libre no es ajeno a la relación de consumo ni a la Ley de Defensa del Consumidor. 22/06/2018 Sitio Web: <https://ijudicial.gob.ar/2018/mercado-libre-no-es-ajeno-a-la-relacion-de-consumo-ni-a-la-ley-de-defensa-del-consumidor/> 27/08/2018. Argentina.
151. Ley de Defensa del Consumidor. Argentina. Capítulo I. Artículo 4. Ley N 24.240
152. Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires. Cámara de Apelaciones en lo CAYT. Recurso Directo sobre Resoluciones de defensa al consumidor. EXP. 1099/2017-0
153. Alibaba Group. Our Businesses. Alibaba.Com Leading wholesale Marketplace for global trade. Sitio web: <https://www.alibabagroup.com/en/about/businesses> Consulta: 21/05/2018.
154. Alibaba.com. Términos de uso e información legal. (Actualizado el 23 de noviembre de 2017). Cláusula 8. Sitio web: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/4265.htm> Consulta: 21/05/2018.
155. El Centro de Reclamaciones de Alibaba.com se encuentra disponible para sus usuarios a través del sitio web: <https://report.aliexpress.com/> Consulta: 21/05/2018.
156. Alibaba.com. Help Center. How Can We Help? Sitio Web: https://service.alibaba.com/buyer/faq_detail/20154259.htm Consulta: 21/05/2018.
157. Cortés, Pablo. (2016) *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Oxford University Press. Reino Unido.
158. Ebay. Condiciones de Uso. (Responsabilidad) Sitio Web: <https://pages.ebay.com/es/help/policias/user-agreement.html#solving> Consulta: 22/05/2018.
159. Ebay. Preguntas más frecuentes. ¿Qué es el programa de Devolución de tu dinero en eBay? Sitio web: <https://pages.ebay.com/mx/es-co/ebay-money-back-guarantee/index.html> Consulta: 22/05/2018.
160. UBER Help. What is Uber? Sitio Web: <https://help.uber.com/h/eac2e43e-af42-4521-a042-2982c18664af> Consulta: 23/05/2018.
161. Schneider, Henrique. (2017) *Uber, Innovation in Society*. Palgrave macmillan. EUA.
162. Uber legal. Términos y Condiciones. Tarifa de reparación, limpieza o cargos por objetos olvidados. Sitio Web: <https://www.uber.com/es-MX/legal/terms/ar/> Consulta: 23/05/2018
163. Uber Help. Trip Issues and Refunds. Sitio Web: <https://www.uber.com/es-MX/legal/terms/ar/> Consulta: 23/05/2018
164. Airbnb. About Us. Sitio Web: <https://press.atairbnb.com/about-us/> Consulta: 23/05/2018.
165. Keene, Andrew. (2018). *Airbnb A 21st-Century Goldmine*. Post Hill Press. EUA.
166. Airbnb. Condiciones de servicio actualizadas. Sitio Web: <https://www.airbnb.mx/terms#sec9> Consulta: 23/05/2018.
167. Airbnb. ¿Qué debo hacer si un huésped rompe algo en mi espacio? Sitio Web: <https://www.airbnb.mx/help/article/264/what-do-i-do-if-my-guest-breaks-something-in-my-place> Consulta: 24/05/2018.
168. Airbnb. Condiciones de Servicio actualizadas. Política de reembolso al huésped de Airbnb. Sitio Web: https://www.airbnb.mx/terms/guest_refund_policy?_ga=2.122179147.174116550.1527112420-1784743089.1515434944 Consulta 23/05/2018. / ¿Qué es la Política de reembolso al huésped de Airbnb?. Problemas con el viaje. Sitio web: <https://www.airbnb.mx/help/article/544/what-is-airbnb-s-guest-refund-policy> Consulta: 23/05/2018.
169. Comisión Europea – Comunicado de Prensa. Normativa de protección de los consumidores de la UE: La Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de la UE instan a Airbnb a cumplirla. 16/07/2018. Sitio Web: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-4453_es.htm. Consulta: 23/082018.

170. REUTERS. Bruselas insta a Airbnb a cumplir la legislación europea sobre consumidores. 16/07/2018. Sitio web: <https://es.reuters.com/article/businessNews/idESKBN1K61EP-OESBS> Consulta: 23/08/2018.
171. Cornershop. Preguntas frecuentes. ¿qué es Cornershop? Sitio Web: <https://cornershopapp.com/faq> Consulta: 23/05/2018.
172. Cornershop. Términos y Condiciones. Sitio Web: <https://cornershopapp.com/terms> Consulta: 24/05/2018.
173. Cornershop. Términos y Condiciones. Liberación de responsabilidad de cornershop por actos de terceros. Sitio Web: <https://cornershopapp.com/terms> Consulta: 24/05/2018.
174. Cornershop. Preguntas frecuentes. ¿qué hago si algo en mi pedido llega mal? Sitio web: <https://cornershopapp.com/faq> Consulta: 24/05/2018.
175. TopTenReviews es una empresa dedicada a evaluar productos y servicios de alrededor del mundo con más de 14 años de experiencia.
176. Hoteles.com Acerca de nosotros. Sitio web: https://www.hoteles.com/customer_care/about_us.html. Consulta: 21/08/2018.
177. Hoteles.com Términos y Condiciones. Sitio Web: https://www.hoteles.com/customer_care/terms_conditions.html. Consulta 21/08/2018.
178. Expedia.com y Booking.com son considerados como la cuarta y quinta compañías más grandes en cuanto a reserva de hoteles en línea de acuerdo con TopTenReviews.
179. UNCITRAL Online Dispute Resolution; On-line Resources. Relevant Standards. Disponible en: http://www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html Consulta; 21/02/19
180. Notas Técnicas sobre la solución de controversias en línea. CNUDMI. 2016. Disponible en: http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf Consulta; 2/25/19
181. Consumers International. Who we are. About Us. Disponible en: <https://www.consumersinternational.org/who-we-are/> Consulta: 28/02/19.
182. Alternative Dispute Resolution Guidelines. Agreement reached between Consumers International and the Global business Dialogue on Electronic Commerce. Mayo del 2003.
183. American Bar Association. Task Force on Ecommerce and ADR. Recommended Best Practices for Online Dispute Resolution Service Providers. 2002 Disponible en: <https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf> Consulta; 2/25/19
184. Standardisation of Online Dispute Resolution Tools. European Committee For Standardization. CWA 16026 2009.
185. Cláusulas de este tipo se encuentran en términos y condiciones de compañías como Uber, Ebay,

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS RELATIVOS A LA CONTRATACIÓN DE
BIENES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

TESIS

Que presenta:

ARTURO MANSILLA PIZÁ

Que para obtener el grado de:

LICENCIADO EN DERECHO

Tutor: REYNALDO URTIAGA ESCOBAR

Ciudad Universitaria, Cd, Mx., 2019.