

Número 12 – Julio / Diciembre 2021

REVISTA

Europa del Este Unida

ISSN 0719-7284

UNIVERSIDAD SUROESTE "NEOFIT RILSKI" – BULGARIA

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL



CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

CUERPO DIRECTIVO

Directora

Ph. D. Elenora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Subdirector

Ph. D. Aleksandar Ivanov Katrandhiev

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editora Adjunta

Lic. Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Los Andes, Chile

Relaciones Internacionales

Ph. D. Nicolay Popov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros

Diálogos en Mercosur, Brasil

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthon Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Mg. Zornitsa Angelova

Rotterdam School of Management Erasmus University, Netherlands

Mg. Konstantina Vladimirova Angelova

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria
University of Amsterdam, Netherlands*

Dr. Miguel Ángel Asensio Sánchez

Universidad de Málaga, España

Mg. Rumyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

MSc. Julio E. Crespo

Universidad de Los Lagos, Chile

Ph. D. Guillermo A. Johnson

Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil

Ph. D. Venko Kanev

*Universidad Sorbonne Nouvelle, Francia
Universidad "St. Kliment Ohridski" Sofia, Bulgaria*

Prof. Emérito de l'Université de Rouen Normandie, Francia

Ph. D. Lyubov Kirilova Ivanova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Ph. D. Diana Veleva Ivanova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Ph. D. Zlatka Gerginova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Ph. D. © Mariya Kasapova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria



CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Ph. D. Petar Parvanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Ph. D. Todor S. Simeonov

*Sofia University "St. Kliment Ohridski",
Bulgaria*

Ph. D. Alexander Sivilov

*Sofia University "St. Kliment Ohridski",
Bulgaria*

Ph. D. Valentin Spasov Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Konstantina Vladimirova Angelova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Ph. D. Slavyanka Angelova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dr. Georgi Apostolov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dr. Luiz Alberto David Araujo

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo,
Brasil*

Ph. D. Gabriela Belova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Patricia Brogna

*Universidad Nacional Autónoma de México,
México*

Dr. Eugenio Bustos Ruz

Asociación de Archiveros, Chile

Dra. Isabel Caballero Caballero

Universidad de Valladolid, España

Dr. Reinaldo Castro Cisneros

Universidad de Oriente, Cuba

Dr. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Martino Contu

Università degli Studi di Sassari, Italia

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo

*Universidad Popular Autónoma del Estado de
Puebla, México*

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros

Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

Dr. Eric de Léséleuc

INS HEA, Francia

Lic. Paula Donati

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Manuela Garau

Università degli Studi di Cagliari, Italia

Ph. D. Gergana Georgieva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dr. José Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Ph. D. Nicolay Marín

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dr. Martial Meziani

INS HEA, Francia

Mg. Ignacio Morales Barckhahn

Universidad Adolfo Ibáñez, Chile

Mg. Matías Morán Bravo

*Sociedad Chilena de Medicina del Deporte,
Chile*

Mg. Marcos Parada Ulloa

Universidad Adventista de Chile, Chile



CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Dra. Anabel Paramá Díaz

Universidad de Valladolid, España

Mg. Claudia Peña Testa

*Universidad Nacional Autónoma de México,
México*

Dra. Francesca Randazzo

*Universidad Nacional Autónoma de
Honduras, Honduras*

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dr. José Manuel Rodríguez Acevedo

Universidad de La Laguna Tenerife, España

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

*Universidad Iberoamericana Ciudad de
México, México*

Dra. Vivian Romeu

*Universidad Iberoamericana Ciudad de
México, México*

Mg. Héctor Salazar Cayuleo

Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Germán Santana Pérez

*Universidad de Las Palmas de la Gran Canaria,
España*

Centro de Estudios Canarias América

Universidad de Hunter, Estados Unidos

Dr. Stefano Santasilia

Universidad de La Calabria, Italia

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Begoña Torres Gallardo

Universidad d Barcelona, España

Dr. Rolando Zamora Castro

Universidad d Oriente, Cuba

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

*Universidad Nacional Autónoma de México,
México*

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad de Varsovia, Polonia



CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Indización

Revista Europa del Este Unida, se encuentra indizada en:





CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

ISSN 0719-7284 – Publicación Semestral / Número 12 / Julio – Diciembre 2021 pp. 68-76

COMERCIO ELECTRÓNICO Y MEDIACIÓN

E-COMMERCE AND MEDIATION

Lic. Israel Hernández Cruz

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0165-0411>

israelhc15@gmail.com

Fecha de Recepción: 11 de mayo de 2021 – **Fecha Revisión:** 20 de mayo de 2021

Fecha de Aceptación: 22 de junio de 2021 – **Fecha de Publicación:** 01 de julio de 2021

Resumen

La justicia alternativa está reconocida a través del artículo 17 Constitucional en el Estado mexicano, es un derecho humano de acceso a la justicia de forma autocompositiva. Este documento expone las ventajas de la mediación, para gestionar y resolver conflictos originados en el comercio electrónico. La metodología empleada para el estudio de la misma fue cualitativa con enfoque descriptivo y analítico con método documental. Derivado del estudio de la importancia de considerar la mediación en línea para abordar conflictos de comercio electrónico se concreta que es una vía eficaz a partir de potencializar los recursos, medios y plataformas virtuales para el acceso a la justicia mediante la mediación (presencial o en línea), y resolver aquellos conflictos a partir del ganar-ganar.

Palabras Claves

Acceso a la justicia – Conflicto – Justicia alternativa – Comercio electrónico

Abstract

Alternative justice is recognized through Article 17 of the Constitution in the Mexican State, it is a human right of access to justice in a self-assertive way. This document exposes the advantages of mediation, to manage and resolve conflicts originated in electronic commerce. The methodology used to study it was qualitative with a descriptive and analytical approach with a documentary method. Derived from the study of the importance of considering online mediation to deal with electronic commerce conflicts, it is specified that it is an effective way from potentiating virtual resources, media and platforms for access to justice through mediation (face-to-face or online), and resolve those conflicts from win-win.

Keywords

Access to justice – Conflict – Alternative justice – Electronic commerce

Para Citar este Artículo:

Hernández Cruz, Israel. Comercio electrónico y mediación. Revista Europa del Este Unida num 12 (2021): 68-76.

Introducción

Con el transcurso de los años las formas de operar en el comercio han ido evolucionando, sus prácticas han mejorado con el fin de satisfacer las necesidades de quienes la viven en este ámbito comercial; el comercio electrónico (e-commerce) ha ido adquiriendo cada vez mayor relevancia en el ámbito del comercio internacional, toda vez que facilita e incentiva el intercambio comercial de bienes y servicios entre actores de distintos sectores de la sociedad y naciones del mundo.

El comercio electrónico cambió radicalmente y para siempre la forma de hacer negocios en el mundo: la globalización informática, los cambios en la producción y el acercamiento hacia bienes y servicios por parte del consumidor, han provocado una evolución en la interacción comercial.

Dado lo anterior, han surgido ciertos conflictos en cuanto a esos servicios, por lo que, los tribunales tradicionales no parecen ser la mejor opción para resolver controversias derivadas del comercio electrónico entre consumidores y empresas¹.

En este punto es donde cobran protagonismo los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea —también conocidos por sus siglas en inglés ODR (online dispute resolution)—, ya que aparecen, como una opción viable para que los consumidores y empresas resuelvan los conflictos de poca cuantía derivados de las transacciones internacionales que realizan por internet.

Marco teórico

El comercio electrónico, refiere a una “noción jurídica con peculiaridades y dificultades: evidencia al momento de definirlo, diferenciarlo del comercio tradicional, clasificarlo e inducir sus características. Asimismo, desajustes normativos en materia tributaria, en los conflictos de leyes, en la resolución de controversias, en aspectos de la propiedad intelectual y en materia contractual”².

Ríos³ lo describe como aquel que se efectúa con el uso del internet mediante transacción o intercambio de información comercial asentada en la transferencia de datos a través de esta red de comunicación.

El comercio electrónico es definido según Sigmond⁴ como “la compra y venta de productos o servicios, exclusivamente a través de canales electrónicos” distingue tres ramas importantes de este tipo de comercio la primera es negocio consumidor, negocio a negocio, consumidor a consumidor.

El que este tipo de comercio se realice de modo electrónico implica que las transacciones que se llevan a cabo entre las partes se dan mediante o con la ayuda de medios electrónicos, como lo son las redes de internet e intranet, dispositivos móviles y

¹ Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea (Nueva York: Naciones Unidas CNUDMI, 2017).

² H. Hocsman, Los contratos electrónicos (Argentina: Editorial Hammurabi, 2010).

³ Alma de los Ángeles Ríos Ruíz. “Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México”, Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, Vol: 11 num 1 (2014): 103.

⁴ Karen Sigmond, “El comercio electrónico en los tratados de libre comercio de México”, Revista IUS, Vol: 12 num 41 (2018): 361.

otros softwares a manera de ejemplo. Todos estos medios los podemos enmarcar dentro de un concepto genérico que sería el de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC: Al referirse a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se está agrupando distintas especies como las redes de internet e intranet, el uso de teléfonos móviles u otros dispositivos inalámbricos, entre otros que hacen parte de este género). Las cuales son la herramienta por excelencia de la cual se valen las transacciones que se dan en el entorno del comercio electrónico dado que las partes involucradas comunican sus intereses entre sí valiéndose de estas.

En razón a la diversidad de definiciones se podría definirse al Comercio Electrónico como aquel en el que los sujetos o partes se valen de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) bien sea únicamente para la celebración de un contrato o para la celebración y el cumplimiento total o parcial de las obligaciones surgidas de este.

Silva⁵ describe algunas ventajas del comercio electrónico tales como:

- A partir de potencializar el uso de la web, la interacción entre empresas y clientes se afianza mejorando la distribución del producto o servicio.
- Descenso de costos.
- Acceso a la información.
- Al mejorar las condiciones de relación empresa-cliente, se puede identificar las necesidades y preferencia del consumidor.
- Disponibilidad las 24 horas del día los 365 días del año respecto a la información para el cliente en cuanto al producto o servicio.

Derivado de las ventajas del comercio electrónico, es preciso señalar el impacto del mismo en la nueva economía digital, representando una oportunidad de negocios, precisando que es importante adoptar los cambios estructurales y coyunturales de una mente digital.⁶

En caso de no considerar estos aspectos, se puede suscitar un conflicto, mismo que de conformidad con sus particularidades debe ser abordado a través de la mediación electrónica pudiendo utilizarse sola o como instancia previa al arbitraje. Por ello, existen las cláusulas que se pueden agregar en los contratos, o indicarse en los sitios de internet, para que los usuarios las conozcan y elijan.⁷

Los mecanismos de resolución de conflictos surgen, en la época moderna, en los años 70, en Estados Unidos, con la Conferencia Pound de 1976. En ella se reunieron jueces, abogados y académicos para criticar la administración de justicia de esa época. Veinte años después, nacieron y se popularizaron los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en línea como respuesta a las disputas derivadas de la expansión del comercio electrónico.⁸

⁵ Roxana Silva Murillo, "Beneficios del comercio electrónico", *Perspectivas*, Vol: 24 (2009): 159.

⁶ Elizabeth Calderón Quijije y Guillermo Abad Alvarado, "Importancia del comercio electrónico en las organizaciones", *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador (2017).

⁷ Bibiana Beatriz, Luz Clara, "La mediación en entornos electrónicos", *Revista IUS*, Vol: 12 num 41 (2018), 347.

⁸ Ethan Katsh y Colen Rule, "What we know about Online Dispute Resolution", *South Carolina Law Review*, Vol: 67 num 2 (2017).

Ahora bien, resulta importante dejar claro a que nos referimos cuando hablamos de ODR. Si bien es cierto no existe una definición universalmente aceptada, estos sistemas se pueden describir como procesos de resolución de controversias que se desarrollan en el ámbito extrajudicial y/o para judicial y que incorporan el uso de internet o cualquier otro tipo de tecnología de la información y/o comunicación (tic) similar, para la prevención o resolución de controversias, las cuales puede haberse generado on-line u off-line. La comunicación puede ser parcial o completamente en línea.

Los mecanismos diseñados por compañías dedicadas a la mediación y al arbitraje online, tales como SquareTrade (EEUU), certificada por Better Business Bureau, que ofrece un sistema de negociación, arbitraje y mediación por medio de internet.⁹

Con base a García y Reyes la mediación en línea es fundamental debido a que:

“la actividad que realiza el tercero como garante de los derechos, facilita espacios de diálogo y lleva a efecto el proceso como neutral y objetivo. Esta institución jurídica se caracteriza por realizarse de forma ágil atendiendo a que, en la mesa de discusión, sea esta mediante chat room, video conferencia e intercambio instantáneo de mensajería permite un rápido y fluido cruce de información. Su costo procesal no es alto offline y online como quiera que este no reviste procedimientos formalistas, intervención de letrados y prácticas de recursos que dilatan el trámite procesal. La mediación entonces se fundamenta, en una flexibilidad en donde las partes y el tercero son los conductores de la audiencia que buscan recíprocamente terminar definitivamente los conflictos más aun cuando de relaciones con clientes se trata. Lo anterior teniendo en cuenta que para la empresa es de vital importancia la satisfacción del cliente y para el consumidor el respeto de sus derechos en la adquisición de bienes o servicios que realizó”¹⁰.

Metodología

El enfoque de la investigación será de corte cualitativo, se basa en “planteamientos teóricos y descriptivos” con enfoque descriptivo y analítico aplicando el método documental. Se procedió a realizar la búsqueda, análisis e interpretación de la información documental, misma que fue sistematizada para construir los aspectos base de la categoría de mediación empresarial y conflicto.

Resultados

Estos mecanismos alternativos de solución de controversias extrajudiciales pueden incluir la negociación, la mediación¹¹, la conciliación y el arbitraje, así como otras formas híbridas resultado de la fusión de cualquiera de los anteriores.¹²

⁹ Sebastián Orrego Garay, “El comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas”, *Journal of International Law*, Vol: 6 num 1 (2015): 99.

¹⁰ Luisa Fernanda García Salazar, y Angélica María Reyes Sánchez, “Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico”, *IUSTITIA*, Vol: 14 (2016): 127.

¹¹ Francisca Silva Hernández, “Mediación social y cultura de paz”, *Revista de Investigaciones Universidad de Quindío*, Vol: 33 num 1 (2021): 242. 241-244.

¹² Wendolyne Nava y Jorge Breceda, México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico (México: Anuario Mexicano de Derecho Internacional, 2015).

Resulta importante aclarar que los ODR no son la versión en línea de los mecanismos alternativos de resolución de controversias, pero se puede afirmar que se han nutrido de su historia y experiencia, pues los han tomado como base para desarrollarse. El uso de las TIC les ha dotado de las ventajas propias de la tecnología y revolucionado la forma de tratar las controversias, lo que ha hecho de estos métodos electrónicos una herramienta eficiente para la solución de cierto tipo de conflictos; al combinar la eficiencia de las soluciones alternativas con el poder de internet se han visto no solo beneficiados, sino enriquecidos en virtud de que los ODR dan la posibilidad a las partes de solucionar sus conflictos desde cualquier parte del mundo, los 7 días de la semana, las 24 horas del día, desde la comodidad de su hogar, trabajo, etc. Lo que convierte a estos procesos en una opción atractiva, rápida y económica.

Debe tomarse en consideración que la característica principal de estos sistemas de resolución de conflictos en línea es la flexibilidad, es decir, la posibilidad de adaptar el proceso a las circunstancias de cada caso y los deseos de las partes. Esta flexibilidad ha dado lugar a la opinión de que no es necesario crear un marco jurídico ya que, al hacerlo, las normas jurídicas restringirían y socavarían indebidamente estos procesos.¹³

Por otro lado, la inexistencia de una reglamentación genera cierta incertidumbre jurídica respecto de temas tan sensibles como la confidencialidad, los plazos de prescripción, la ejecutoriedad de los acuerdos, etc. Resulta indispensable apuntar que, a finales de los años noventa, muchos proveedores de servicios ODR y otras organizaciones afines apostaron por la autorregulación de estos mecanismos en línea. Se argumentó que el Estado debía mantenerse al margen, habida cuenta de que los procesos legislativos, por lo general, son muy lentos de modo que para cuando entrara en vigor una ley que los regulara, la tecnología y el entorno del comercio electrónico habrían cambiado tanto que el marco legal resultaría para entonces inadecuado o, en el peor de los casos, representaría un obstáculo.

Las primeras dudas al respecto fueron planteadas por grupos de consumidores¹⁴. Está claro que se debe buscar un equilibrio entre la flexibilidad de estos procesos y su regulación.¹⁵

Diversos organismos internacionales han hecho importantes esfuerzos por elaborar principios generales y criterios uniformes que permitan a nivel mundial unificar estándares de conducta y procesos en relación con los ODR, a fin de eliminar la incertidumbre que la falta de una normativa internacional genera y aumentar así la confianza en el comercio electrónico. En términos generales, estos instrumentos legales —leyes modelo, recomendaciones, etc.— sugieren que los procedimientos electrónicos de resolución de controversias sean accesibles, fáciles de usar, justos, equitativos, oportunos, efectivos, de bajo coste, transparentes, rápidos y sensibles a las diferencias culturales, socioeconómicas y lingüísticas de las partes, entre otros. Entre estos instrumentos se pueden destacar la recomendación del Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del

¹³ Guía para la incorporación al derecho interno y utilización de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional, CNUDMI. 2000.

¹⁴ Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003, CNUCYD. 2003.

¹⁵ Thomas Schultz, "An Essay on the Role of Government for odr: Theoretical Considerations about the Future of ODR" Presentation in the Second United Nations Forum on odr, Palais de Nation, Geneve, junio, 2001.

comercio electrónico¹⁶ y la Ley Uniforme de Operaciones Electrónicas de los Estados Unidos de América propuesta por la Conferencia Nacional de Comisionados de Derecho Estatal Uniforme, por ser de los primeros en recomendar estos mecanismos.

El objetivo de dar cuenta de aquellos mecanismos ODR con los cuales se cuenta hoy en día para solucionar estas disputas y su rol dentro del comercio electrónico.

Pese a las múltiples definiciones, importante resaltar que la influencia que ha tenido el mismo en el comercio internacional y el desarrollo económico, en el sentido de que a través de éste ha aumentado la producción de bienes y servicios, la oferta y demanda de los mismos, se han disminuido diversos tipos de costos como por ejemplo los relacionados con el transporte, el precio de los bienes y servicios, y se han facilitado y propiciado mayores relaciones comerciales de carácter internacional. Tanto es así, que estudios realizados a nivel tanto local como internacional han demostrado cuantitativamente ese impacto.

En el campo de la internacionalidad una obligación contractual responde a la autonomía de la voluntad como regla constitucional con límites que obedecen sobre todo a razones de previsibilidad y razonabilidad tanto en la elección de jurisdicción como en la del derecho aplicable.

Las bases para una nueva modalidad de comercio exterior están plasmadas en la práctica misma de la contratación mercantil fuertemente imbuida por la “*lex mercatoria*”. Pero la realidad de un mundo globalizado por diversas circunstancias entre ellas los avances tecnológicos, hacen que toda empresa con vocación internacional centre su energía en el aporte digitalizado desde un doble sentido: en la búsqueda de información como en su propia promoción.

En el Derecho Comercial Internacional existen hoy día dos grandes categorías o sectores de estrecha comunicación jurídica y que han sufrido profundas modificaciones; la noción de empresa como unidad económica de producción es una de ellas y la otra es la técnica jurídica del contrato que recibe nuevos tipos contractuales y nuevos mecanismos para su concertación. La caracterización de un contrato como internacional recurre a criterios tales como la prestación más característica que sobresale de entre otras propias de su objeto o bien, la localización o “*situs*” contractual por la que se pretende radicar en un ordenamiento jurídico los diversos elementos de la relación; será entonces cuando aparece el lugar de celebración y el de ejecución o la presencia de establecimientos comerciales en diferentes Estados. Pero la internacionalidad puede surgir con posterioridad frente a la necesidad de ejecutar una sentencia nacional ante una jurisdicción foránea.

Todas estas circunstancias han favorecido a su vuelo hacia el comercio electrónico o “*e-commerce*”¹⁷ que abarca, se trate de un bien o de un servicio, a todo lo relacionado a la publicidad, a la información comercial, negociación, venta, facturación y pago y por supuesto, la atención al cliente y los servicios posteriores a la venta como puede serlo la entrega de un bien. En su trayecto se encuentra el episodio contractual como eje del sistema.

¹⁶ Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico, OCDE. 1999.

¹⁷ Germán Martínez Prats, Valeria Jiménez Cervantes y Francisca Silva Hernández, “Comercio electrónico como medio de estrategia para el impulso de productos artesanales”, Revista de Investigación Académica Sin Frontera, num 35 (2021): 9.

Sin embargo, no podemos perder de vista que el comercio electrónico también comporta ciertos riesgos atinentes a la seguridad de las transacciones, la carencia de estándares o protocolos de actuación uniforme, el control técnico y legal de todos sus aspectos y la utilización abusiva de los datos personales. Cada uno de estos rubros entre otros, merece especial consideración y se encuentran en permanente desarrollo a fin de perfeccionar, sobre todo, las aristas jurídicas.

Aunque son muchos los factores que incidieron en la creación de los Mecanismos Online para la Resolución de Disputas, podrían afirmarse que el principal de ellos radica en la ausencia de un órgano judicial de naturaleza internacional que se encargue de dirimir todo tipo de conflictos comerciales entre individuos de distintos Estados de manera ágil y eficiente, a la vez que cuente con fuerza vinculante y coactiva para llevar a cabo el cumplimiento de sus decisiones.

Conclusiones

Estos mecanismos se presentan entonces como una herramienta útil, de fácil acceso, rápida y eficaz a la hora de buscar solucionar las controversias y disputas originadas en el entorno electrónico, contribuyendo de esta forma a generar mayor confianza en los sujetos respecto a este tipo de comercio y trayendo igualmente un impacto positivo en el desarrollo de los países y las personas.

Al aumentar la confianza en el comercio electrónico, y el comercio electrónico, al favorecer el crecimiento de la economía digital, pueden tener un impacto altamente positivo en el desarrollo de los países latinoamericanos. Si bien el comercio electrónico tiene grandes posibilidades de expansión en la región, para que despliegue todo su potencial aún se requiere fortalecer la seguridad jurídica en el ambiente virtual.

Aunque en la actualidad el comercio en línea es bastante recurrido, y una gran parte de la población en el mundo la práctica, existe cada vez más conflictos por este tipo de prácticas pues en el diario vivir existen muchas lagunas legalmente al momento de estar inmerso en un conflicto comercial, lo que genera que el comercio electrónico camine lento, gran número de personas carecen de información sobre la utilización de estos y es donde entra la exigencia como usuarios para con el estado un marco legal más completo y así tener seguridad y confianza al momento de tener una acción contractual, para los usuarios como para los empresarios, tener operadores capacitados para la buena aplicación de las leyes en el ámbito electrónico.

Se puede concluir que “estos sistemas de comercio electrónico se caracterizan por ser: ágiles; de bajo costo; confidenciales; neutrales e imparciales (con respecto de las partes); transparentes (están a su vez constituidos en un sentido técnico por reglas predeterminadas que se hacen públicas); voluntarios (las partes deciden si acuden a estos)”¹⁸ con interacciones asincrónicas; pueden contar con la intervención de mediadores humanos o en algunos casos son automatizados (prescinden de la intervención de un ser humano en el proceso); y en algunos de ellos si alguna de las partes falla en el cumplimiento del acuerdo, esto se registra en evaluaciones públicas de la conducta del comerciante.

¹⁸ Nuria González Martín y María Mercedes Albornoz, “Comercio electrónico”, Online Dispute Resolution y desarrollo”, Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, num 12 (2014).

Estas características hacen que estos sistemas se conviertan en idóneos y permitan evitar acudir a otras instancias como un litigio jurisdiccional tradicional, y realizarlos mediante Métodos Alternativos de Solución de Controversias electrónicos para mejorar el comercio.

Bibliografía

Calderón Quijije, Elizabeth y Abad Alvarado, Guillermo. “Importancia del comercio electrónico en las organizaciones”. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador (2017).

García Salazar, Luisa Fernanda y Reyes Sánchez, Angélica María. “Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico”. IUSTITIA, Vol: 14 (2016): 117-131.

González, Nuria Martín y Mercedes Albornoz, María. “Comercio electrónico”, Online Dispute Resolution y desarrollo”. Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, num 12 (2014).

Guía para la incorporación al derecho interno y utilización de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional, CNUDMI. 2000.

Hocsman, H. Los contratos electrónicos. Argentina: Editorial Hammurabi. 2010.

Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003. CNUCYD. 2003.

Katsh, Ethan y Rule, Colen. “What we know about Online Dispute Resolution”. South Carolina Law Review, Vol: 67 num 2 (2017).

Luz Clara, Bibiana Beatriz. La mediación en entornos electrónicos. Revista IUS, Vol: 12 num 41 (2018): 343-358.

Martínez Prats, Germán, Jiménez Cervantes, Valeria y Silva Hernández, Francisca “Comercio electrónico como medio de estrategia para el impulso de productos artesanales”. Revista de Investigación Académica Sin Frontera, num 35 (2021): 1-12.

Nava, Wendolyne y Breceda, Jorge. México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico. México: Anuario Mexicano de Derecho Internacional. 2015.

Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea. Nueva York: Naciones Unidas CNUDMI. 2017.

Orrego Garay, Sebastián. “El comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas” Journal of International Law, vol: 6 num 1 (2015): 88-106.

Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico. OCDE. 1999.

Ríos Ruíz, Alma de los Ángeles. “Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México”. Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, Vol: 11 num 1 (2014): 97-121.

Sigmond, Karen. “El comercio electrónico en los tratados de libre comercio de México”. Revista IUS, Vol: 12 num 41 (2018): 359-377.

Silva Murillo, Roxana. “Beneficios del comercio electrónico”. Perspectivas, Vol: 24 (2009): 151-164.

Silva Hernández, Francisca. “Mediación social y cultura de paz”. Revista de Investigaciones Universidad de Quindío, Vol: 33 num 1 (2021): 241-244.

Schultz, Thomas. “An Essay on the Role of Government for odr: Theoretical Considerations about the Future of ODR” Presentation in the Second United Nations Forum on odr, Palais de Nation, Geneve, junio. 2001.

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Europa del Este Unida**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Europa del Este Unida**.