BID

FUNDAMENTOS DE COMERCIO DIGITAL

MÓDULO 4

DESARROLLAR CONFIANZA EN LA ECONOMÍA DIGITAL

Autor del curso

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (www.iadb.org), a través de su Sector de Integración y Comercio (INT).

Coordinador del curso

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (www.iadb.org), a través de su Sector de Integración y Comercio, el Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe (INTAL) (www.iadb.org/es/intal), el Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social (INDES) (www.indes.org), así como el Consejo Suramericano de Infraestructura y Planeamiento (COSIPLAN) de la UNASUR.

Autora del módulo

Szlak, Gabriela Ruth.

Coordinación pedagógica y de edición

El Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social (INDES) (www.indes.org), en colaboración con la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET) (www.ceddet.org).

Copyright ©2017 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode). Este documento es propiedad intelectual del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Cualquier reproducción parcial o total de este documento debe ser informada a: BIDINDES@iadb.org

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones incluidas en los contenidos corresponden a sus autores y no reflejan necesariamente la opinión del Banco Interamericano de Desarrollo.

Los presentes materiales han sido revisados a la luz de las decisiones ministeriales tomadas en el marco de la Novena Conferencia Ministerial de la Organización Mundial del Comercio celebrada en Bali, Indonesia, en diciembre de 2013. Los ajustes fueron realizados con la finalidad de reflejar un mayor alineamiento entre la temática del curso y las prioridades identificadas en la Declaración Ministerial y decisiones de Bali, en la que participaron todos los miembros del BID.

Declaración de Bali

Tabla de contenidos

Índice de figuras 4

Índice de cuadros 4

Índice de tablas 4

Glosario de términos y acrónimos 5

Presentación del módulo 7

Objetivo general del módulo 8

Preguntas orientadoras de aprendizaje 9

UNIDAD I. MARCO REGULATORIO DE LA ECONOMIA DIGITAL PARA DESARROLLAR CONFIANZA 10

Objetivos de aprendizaje 10

I.1. Principales desafíos que afrontan los Gobiernos a la hora de Regular la Economía Digital 10

I.2. Aspectos Legales y Regulatorios propios de la Economía Digital 16

SÍNTESIS DE LA UNIDAD 17

UNIDAD II. HERRAMIENTAS DE AUTORREGULACIÓN PARA DESARROLLAR CONFIANZA 18

Objetivos de aprendizaje 18

II.1. Herramientas de autorregulación para desarrollar confianza en la Economía Digital 18

SÍNTESIS DE LA UNIDAD 28

UNIDAD III. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE DISPUTAS (RED) PARA DESARROLLAR CONFIANZA 29

Objetivos de aprendizaje 29

III.1. Los métodos de RED: historia, concepto y utilidad para generar confianza 29

III.2. Los Métodos de RED Públicos y Privados 33

III.3. Esfuerzos Internacionales para Fortalecer el Marco Regulatorio de los Métodos de RED 38

III.4. Innovación en Métodos de RED 44

SÍNTESIS DE LA UNIDAD 50

Bibliografía 51

Índice de figuras

Figura 1. Los Desafíos a la hora de regular el Comercio Electrónico 11

Figura 2. "Los Métodos de Resolución Electrónica de Disputas" 35

Figura 3. Ventanilla única de Resolución Electrónica de Disputas en la Unión Europea 42

Figura 4. Estadísticas de disputas locales y transfronterizas por tipo en la Unión Europea 43

Índice de cuadros

Cuadro 1. Adopción de Normativa de Comercio Electrónico en el mundo 17

Cuadro 2. Ejemplos de Sellos de Confianza 24

Cuadro 3. La "rueda de la confianza online" 26

Cuadro 4. Necesidad de los Métodos de RED 32

Índice de tablas

Tabla 1. Normativa sobre Comercio Digital dictada en la mayoría de los países 16

Glosario de términos y acrónimos

- **Métodos de Resolución Electrónica de Disputas (RED):** En sus comienzos los Métodos de RED fueron definidos como aquellos que "se originaron de la sinergia entre la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir las disputas originadas en Internet, para luego expandirse a todo tipo de conflictos." (Katsh y Rifkin, 2001: 93). Actualmente podemos afirmar que estos métodos se constituyen como sistemas para resolver reclamos o controversias en el que todo o parte del proceso se tramita y facilita mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y de toda otra tecnología de la información y de las comunicaciones, utilizando plataformas existentes o plataformas especialmente diseñadas para tales fines.
- **Blockchain:** "También conocido por su traducción al castellano como "cadena de bloques", es una base de datos con dos características fundamentales: cifrada y distribuida, es decir, no centralizada". (Fuente: https://blog.mailrelay.com/es/2018/02/08/blockchain, accedido el 27/10/2018) Si tuviéramos que buscar una analogía para explicarlo con simpleza, "podemos imaginar al blockchain como una hoja de cálculo compartida en miles de equipos, repartidos por todo el mundo" (https://blog.mailrelay.com/es/2018/02/08/blockchain, accedido el 27/10/2018). Estos equipos están conectados entre sí, de tal forma que cuando uno de ellos actualice la base de datos, el resto dispongan de la base de datos actualizada al instante. La tecnología blockchain de esta forma permite transferir datos, los que van generando bloques que se encadenan unos a otros, quedando registro de cada transacción siempre. Al no estar centralizada en un servidor ni controlada por ninguna organización o empresa, los datos se guardan a modo de copias entre todos los equipos informáticos que forman la red. Además, al estar cifrada, los datos no pueden ser modificados ni eliminados. En este sentido, como indica wikipedia, "siguiendo un protocolo apropiado para todas las operaciones efectuadas sobre la blockchain, es posible alcanzar un consenso sobre la integridad de sus datos por parte de todos los participantes de la red sin necesidad de recurrir a una entidad de confianza

que centralice la información. Por ello se considera una tecnología en la que la "verdad" (estado confiable del sistema) es construida, alcanzada y fortalecida por los propios miembros. Por las razones anteriores, la tecnología blockchain es especialmente adecuada para escenarios en los que se requiera almacenar de forma creciente datos ordenados en el tiempo, sin posibilidad de modificación ni revisión y cuya confianza pretenda ser distribuida en lugar de residir en una entidad certificadora". (https://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_bloques, accedido el 27/10/2018)

- **Virus, troyano y gusano:** Virus, troyano», gusano, un mar de amenazas de distinta naturaleza. Los virus atacan a los sistemas operativos. El «troyano» se presenta habitualmente como un archivo ejecutable que se camuflajea bajo otro tipo de archivo más común. Su objetivo es introducirse en el dispositivo para tener control remoto. El gusano tiene la capacidad de extenderse por las redes de comunicaciones. Se infiltra a través de un correo y accede a la lista de contactos para reenviar copias de sí mismo. En el caso de «spyware», recopila información sobre las actividades de un usuario.
- **Malware:** Malware o código malicioso, es un software que quiere infiltrarse. Fusión de los términos en inglés «malicious» y «software», se conoce en español como código malicioso y agrupa la mayoría de amenazas informáticas. Se trata de un tipo de software malintencionado que tiene el objetivo de infiltrarse o dañar una computadora o dispositivo conectado sin el consentimiento del usuario.
- **Inteligencia Artificial (IA):** La Inteligencia Artificial es un concepto que refiere al uso de algoritmos para llevar a cabo tareas tradicionalmente realizadas por humanos como aprender, planificar, usar lenguaje natural y razonar, entre otras. "*En 1956, John McCarthy acuñó la expresión «inteligencia artificial», y la definió como «la ciencia e ingenio de hacer máquinas inteligentes, especialmente programas de cómputo inteligentes»*". (McCarthy, John -11 de noviembre de 2007-. «What Is Artificial Intelligence» (en inglés). Sección «Basic Questions».

Consultado el 27 de octubre de 2011 en https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_artificial, accedido el 29/10/2018)

Presentación del módulo

En el presente módulo abordaremos la comprensión y análisis de los principales puntos críticos y desafíos que plantea el entorno virtual en el que se desarrolla la Economía Digital para generar confianza en sus transacciones.

Revisaremos el marco regulatorio aplicable al Comercio Electrónico, que brinda algunas soluciones interesantes a las inquietudes y preocupaciones que genera el entorno virtual, poniendo foco en analizar, por un lado, el rol del Estado, que desde su capacidad de generar un marco regulatorio que acompañe el desarrollo tecnológico del sector privado, puede participar de forma activa en el fomento de un Ecosistema Digital sano y pujante. Por otra parte, consideraremos el rol del sector privado, empresas y asociaciones de empresas en el impulso de herramientas de autorregulación tecnológicas y legales, para el dictado de normas relacionadas con la privacidad, la seguridad, y las buenas prácticas en el comercio electrónico, a través de Códigos de Conducta, los Sellos de Confianza y la generación de Contratos Digitales para consumidores como Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad. Revisaremos una transacción de Comercio Electrónico desde la mirada del consumidor y cómo los métodos de autorregulación se ocupan de brindar un marco adecuado para el tratamiento de temas como: la publicidad online/mobile, la información que se debe brindar al consumidor, los aspectos relativos a la información sobre la empresa y sobre los productos y servicios, los medios de pago online, el envío y entrega de los productos, los temas de seguridad y protección de datos personales y las herramientas con las que cuenta el consumidor para su protección, la atención que recibe como cliente, las herramientas de calificación que hoy en día ofrecen algunas plataformas, las herramientas de participación de los usuarios en las plataformas digitales y cómo se regula dicha participación, y la etapa de post venta, considerando y revisando posibles alternativas con las que cuenta el

consumidor a la hora de pretender solucionar algún problema asociado con la operatoria de Comercio Electrónico. En ese contexto, se abordará el análisis de la utilidad de los Métodos de Resolución Electrónica de Disputas (RED) como herramientas para generar confianza en la Economía Digital. Para la comprensión de esta temática novedosa, se presentará el Estado del Arte en materia de Métodos de Resolución Electrónica de Disputas (en adelante referidos como los "Métodos de RED"), poniendo énfasis en su aplicación específica para el Comercio Electrónico y para la protección del consumidor local y transfronterizo. Se identificarán plataformas e iniciativas en funcionamiento en la región y en el mundo, así como su marco regulatorio y estándares de práctica de esta incipiente industria. Por último, abordaremos el análisis de tendencias innovadoras en la materia, dentro de las cuáles podemos identificar la inclusión de tecnologías como la inteligencia artificial o la blockchain y los Smart Contracts (contratos inteligentes) en la implementación de los Métodos de RED, para así poder entre todos reflexionar sobre diversas aplicaciones prácticas de estas herramientas, siempre teniendo en miras la generación de confianza en la Economía Digital.

Objetivo general del módulo

El objetivo general del módulo es comprender los desafíos que plantea el entorno virtual en el que se desarrolla la Economía Digital para generar confianza en sus transacciones.

A estos fines, podemos identificar 3 objetivos específicos de trabajo, según se detalla a continuación:

- Señalar los principales desafíos que enfrentan los Gobiernos a la hora de regular el entorno digital para generar confianza en sus transacciones.
- Identificar diversas herramientas de Autorregulación desarrolladas por el sector privado para generar confianza en el comercio digital.

- Analizar el Estado del Arte en materia de Métodos de Resolución Electrónica de Disputas (Métodos de RED) para generar confianza tanto a nivel local como transfronterizo.

Preguntas orientadoras de aprendizaje

- ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan los Gobiernos a la hora de regular las actividades que se llevan a cabo en el entorno virtual?
- ¿Cuál es la normativa aplicable a las transacciones de Comercio Electrónico y qué grado de adopción de dicha normativa podemos encontrar en nuestra región?
- ¿Cuáles son las herramientas de autorregulación utilizadas por las Empresas en sus transacciones de Comercio Electrónico y cómo colaboran estas herramientas en la generación de confianza en el Comercio Electrónico?
- ¿Cómo pueden colaborar los Métodos de RED en la generación de confianza online en material de comercio digital?
- ¿En qué forma se están utilizando los Métodos de RED en el mundo y cuál es su marco normativo y estándares de práctica deseables para utilizar y/o aplicar estos métodos?
- ¿Qué tecnologías utilizan los Métodos de RED y cuáles son las tendencias de cara al futuro en este campo?

UNIDAD I

MARCO REGULATORIO DE LA ECONOMIA DIGITAL PARA DESARROLLAR CONFIANZA

Objetivos de aprendizaje

- Distinguir los principales desafíos que afrontan los Gobiernos a la hora de regular la Economía Digital
- Identificar los Aspectos Legales y Regulatorios propios de la Economía Digital para el fomento de un Ecosistema Digital de Confianza

I.1. Principales desafíos que afrontan los Gobiernos a la hora de Regular la Economía Digital

A la hora de regular las transacciones comerciales que se llevan a cabo en el entorno virtual, los Gobiernos se han visto embargados por algunos desafíos, entre los cuales, podemos identificar los siguientes:

A. Desafíos de Diseño: Red Descentralizada Vs. Sistemas Jurídicos centralizados y territoriales
B. Desafíos de control y ejecución

C. Desafíos de Capacitación en un contexto de constante cambio e innovación

Se analizará a continuación, cada uno de estos desafíos, en relación con la temática del presente módulo, es decir, con miras al desarrollo de confianza en la Economía Digital.

Figura 1. Los Desafíos a la hora de regular el Comercio Electrónico.

Fuente: Banco de imágenes Pexels. Sitio web: www.pexels.com (enlace directo con detalles de la licencia de uso: https://www.pexels.com/photo/white-caution-cone-on-keyboard-211151/ recuperado el 29-10-2018).

I.1.1. Desafíos de Diseño: Red Descentralizada Vs. Sistemas Jurídicos centralizados y territoriales

"El ciberespacio no responde a las clásicas fronteras estaduales, y por lo tanto escapa a los ordenamientos jurídicos nacionales" (Scotti, 2008).

Para comprender el ámbito en el que se desarrollan las relaciones de carácter comercial en Internet, debemos comenzar por la afirmación de que Internet es una red descentralizada y diseñada para carecer de control central y para que la información circule libremente en el ciberespacio, definido como aquel "espacio" –en sentido metafórico- que no tiene dimensiones físicas, ni territoriales, ni fronteras. Se trata de un espacio virtual e interconectado. En este sentido Feldstein de Cárdenas

se refiere a este tema y dice *"Ciertamente, no es desatinado pensar que las fronteras de los derechos estaduales se están atenuando, porque no esfumando debido a la aparición de una serie de fenómenos, furgones de cola de la globalización, de la mundialización, de la internacionalización" (Feldstein de Cárdenas, 2008)*[1]. Esta noción implica un contraste radical respecto de los sistemas jurídicos del mundo tradicionales, que por su parte han sido diseñados con una marcada perspectiva territorial, en la que las fronteras determinan jurisdicciones en las que determinadas leyes son aplicables y ejecutables. Estos sistemas se basan principalmente en la estabilidad que brindan el tiempo y el espacio físico como marcos de toda la estructura jurídica existente y aplicable. También se basa en una organización jerárquica y centralizada de sus normas y órganos ejecutores.

Ante este contraste de paradigmas, la utilización de Internet para desarrollar actividades que conllevan necesariamente consecuencias jurídicas, como los son las transacciones comerciales o la contratación electrónica, y que pueden derivar en conflictos caracterizados, en muchos casos, por ser conflictos internacionales o transfronterizos, implica que, determinar la ley aplicable o la jurisdicción competente, resulte complejo y muchas veces, además, costoso.

Asimismo, regular los vínculos y los conflictos que se dan en el ámbito de la utilización de nuevas tecnologías como Internet, caracterizadas por la interconexión entre individuos al margen de su ubicación territorial, y que desarrollan actividades que no se llevan a cabo en un lugar físico necesariamente determinable, se torna complejo e implica desafíos para juristas y especialistas de diversas profesiones que en forma interdisciplinaria trabajan en estas temáticas.

Tanto en el mundo virtual como en el real, las partes involucradas en un vínculo comercial desean poder confiar una en la otra. Así, los sistemas jurídicos de base Estatal tradicionales y vigentes van avanzando en una regulación que busca la

[1] Para acceder al texto completo de la autora Feldstein de Cárdenas: http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf recuperado el 29-10-2018

armonización a través de diversos esfuerzos internacionales e interdisciplinarios, para poder afrontar los desafíos que se presentan a la hora de regular sobre vínculos jurídicos de base digital, así como a la hora de abordar las disputas que se generan en el ciberespacio en el marco de las transacciones del comercio digital.

I.1.2. Desafíos de Control y Ejecución

Aun cuando la jurisdicción competente y la ley aplicable resulten determinables, y cuando existe normativa adoptada por determinados países, e incluso con altos niveles de armonización, que regula en forma específica a las actividades comerciales llevadas a cabo online, ciertas características del entorno virtual que propone la red de redes, traen como consecuencia una fuerte dificultad y un creciente desafío a la hora de ejercer control y/o poder ejecutar (en inglés "enforce") la normativa aplicable al entorno virtual. Esto, por cuanto muchas veces este control o ejecución debe realizarse sobre informaciones y/o contenidos y/o actividades online que se multiplican rápidamente, en diferentes sitios web, plataformas virtuales o aplicaciones, pertenecientes a distintos actores o incluso, que son replicados por intermediarios que no ejercen el control sobre los contenidos. Otras veces se trata de informaciones y/o contenidos almacenados en diferentes servidores ubicados en diferentes países, lo que retoma la problemática de la normativa aplicable y la jurisdicción competente en materia de control y ejecución de los actos jurídicos que se llevan a cabo online.

I.1.3. Desafíos de Capacitación en un contexto de constante cambio e innovación

El desarrollo tecnológico ha transformado los sistemas de comunicación, el comercio y el trabajo, lo que se ha traducido en un aumento de la interacción virtual entre individuos que se encuentran geográficamente distantes y que pertenecen a culturas diferentes. El comercio electrónico, por su parte se ha convertido en un medio fundamental para la realización de transacciones entre compradores y vendedores

tanto a nivel local como transfronterizo generando nuevas cuestiones a tener en cuenta como por ejemplo: los temas de privacidad, ciberseguridad, protección del consumidor online transfronterizo, protección de la propiedad intelectual e industrial en el ámbito virtual, usuarios que generan contenidos infractores que se alojan en plataformas de intermediarios sobre las que los intermediarios -en principio-, no ejercen controles relativos a contenidos, ciberdelitos. También, como se ha mencionado, no menos relevantes son los desafíos para hacer cumplir y/o exigir el cumplimiento de derechos y obligaciones en el ámbito virtual.

Por su parte, el crecimiento constante e impactante del comercio electrónico en los últimos años, que ha superado las estimaciones más optimistas, ha ido de la mano de una fuerte inversión en innovación y desarrollo, por medio de esfuerzos púbico – privados.

En este contexto los Gobiernos se ven obligados a mantener en constante formación y capacitación a sus recursos humanos, en particular funcionarios de los poderes legislativos y judiciales a los efectos del diseño, control y ejecución de normativa y procesos acordes a una Economía Digital en constante evolución y sometida a constante innovación.

Sin embargo, se suele observar un déficit en la capacitación y especialización de los profesionales de las ciencias jurídicas, tales como abogados, docentes, investigadores del derecho, miembros de los órganos legislativos y judiciales, y profesionales técnicos que los asisten. Sumado a ello, se observa la falta de recursos y tiempo dedicados a mantener actualizados a dichos funcionarios y profesionales en las innovaciones en el campo de la tecnología y sus procesos, lo que genera un obstáculo para el desarrollo de habilidades apropiadas para la regulación y ejecución de la normativa del comercio electrónico.

La velocidad en la que se mueve el mercado, y los conflictos que emergen de la utilización de nuevas tecnologías hace que muchas veces, no se logre dar respuesta adecuada ni oportuna.

Los Gobiernos a la hora de regular los vínculos y conflictos derivados del intercambio del comercio digital han comenzado a comprender con cada vez de mayor consciencia, que estos desafíos deben abordarse con un enfoque interdisciplinario público privado, que permita una regulación y una ejecución de la regulación, que apoye y fomente la innovación, antes que obstaculizarla, y que de esa forma, mitigue las incertidumbres, brindando consistencia a un ecosistema digital más sano y pujante, a través de la generación de confianza online.

Como ejemplo de esta evolución podemos mencionar el Laboratorio Interdisciplinario de Ciberjusticia de Canadá que fue creado en 2010 por los profesores Karim Benyekhlef (Universidad de Montreal) y Fabien Gélinas (Universidad McGill), como centro para repensar y modelar los procesos de justicia de forma creativa e interdisciplinaria. El video de presentación del Laboratorio de Ciberjusticia[2] analiza el impacto de las tecnologías en la justicia y muestra la integración de las tecnologías como herramientas *"que se adaptan a la realidad de los sistemas de justicia"*. Entre las razones que dieron nacimiento al proyecto se indica que *"A pesar de muchos avances tecnológicos, las herramientas informáticas y de red aún no se han integrado completamente en el sistema de justicia. El apego persistente al papel y la presencia física de todas las partes interesadas en los procedimientos judiciales son ejemplos de esto. El sistema de justicia también se ve frenado por los costos y retrasos engendrados por la duración de los procedimientos judiciales, que priva a los interesados de los medios para resolver sus disputas. Según el Laboratorio de Ciberjusticia, la lenta adopción de la tecnología puede explicarse por factores humanos relacionados con la complejidad del sistema de justicia, la diversidad de las partes interesadas y, sobre todo, los métodos que se han utilizado hasta hoy."*[3]

[2] Presentación del Laboratorio de Ciber Justicia de Canadá, Recuperado en: https://www.cyberjustice.ca/laboratoire/presentation/ y enlace al video en forma directa recuperado en https://youtu.be/xBxIxiWWKMo, accedido el 29-10-2018

[3] Para más información respecto del Laboratorio de Ciber Justicia de Canadá puede visitarse si sitio web en el siguiente enlace https://www.cyberjustice.ca/

I.2. Aspectos Legales y Regulatorios propios de la Economía Digital

A pesar de los desafíos enumerados en el epígrafe precedente, y de otros que podemos nombrar, como por ejemplo, la falta de cultura digital de la población, la mayoría de los países ya cuenta con un marco regulatorio brindado por el Estado desde su rol de regulador y garante que brinda a los intermediarios tecnológicos y a las empresas que ofrecen productos y servicios online B2B y B2C, así como a los consumidores, estabilidad y mayores índices de confianza para operar en el entorno virtual, para la relación de transacción B2B como B2C.

Así, encontramos en la mayoría de los países la siguiente normativa:

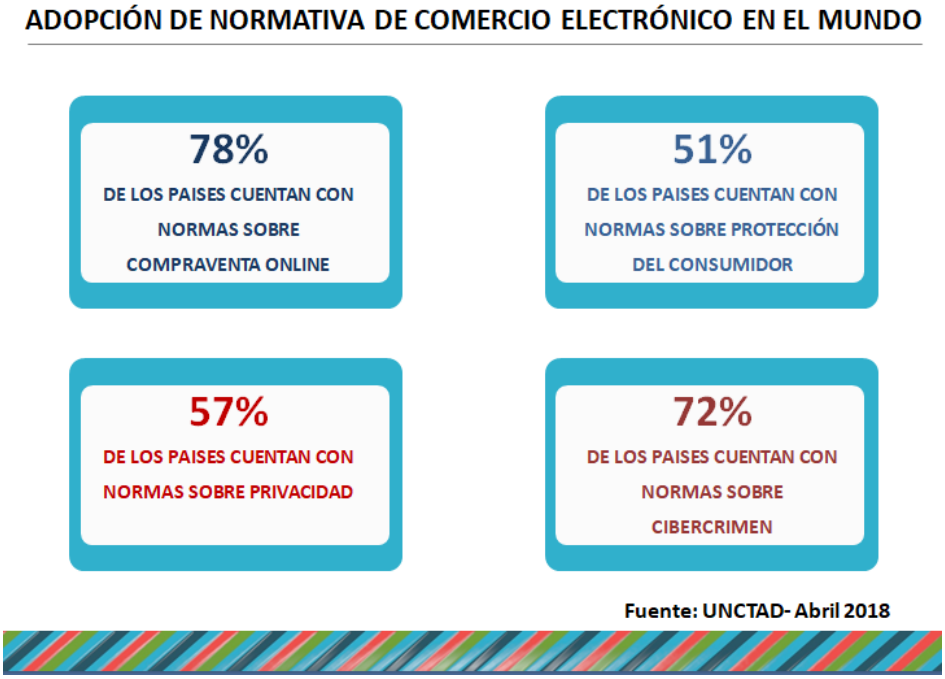
Normas que dan validez jurídica a las transacciones Online
Normas sobre Protección del consumidor online
Normas que protegen la propiedad intelectual y que son aplicables al entorno virtual
Protección de Datos Personales y Privacidad de los usuarios y consumidores digitales
Normas que tipifican y persiguen el Cibercrimen
Aspectos tributarios para negocios digitales

Tabla 1. Normativa sobre Comercio Digital dictada en la mayoría de los países.

Fuente: Elaboración propia.

Es interesante destacar, asimismo, que, en la actualidad, ya contamos con diversos estudios de carácter internacional que dan cuenta del grado de adopción de la normativa de comercio digital en los diversos países del mundo tal y como se observa en el siguiente cuadro[4].

[4] Fuente de la información volcada en el cuadro: http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx



Cuadro 1. Adopción de Normativa de Comercio Electrónico en el mundo.

Fuente: Elaboración propia en base a la fuente de UNCTAD recuperada de: http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx, accedido el 16-08-2018.

SÍNTESIS DE LA UNIDAD

A la hora de regular las transacciones que se llevan a cabo en el entorno virtual, los Gobiernos se han visto embargados por algunos desafíos, como los desafíos de diseño, los de control y ejecución y los de capacitación en el entorno de una red de redes descentralizada, y en un contexto de constantes cambios e innovaciones tecnológicas que atraviesan a las transacciones comerciales locales y transfronterizas. Sin embargo, la mayoría de los países ya cuenta con un marco regulatorio brindado por el Estado desde su rol de regulador y garante que brinda a los intermediarios tecnológicos y a las empresas, estabilidad y mayores índices de confianza para operar online.

UNIDAD II
HERRAMIENTAS DE AUTORREGULACIÓN PARA DESARROLLAR CONFIANZA

Objetivos de aprendizaje

- Comprender la utilidad de las herramientas de autorregulación para generar confianza en la Economía Digital
- Describir tres herramientas de autorregulación que se utiliza en la actualidad para generar un Ecosistema Digital de Confianza

II.1. Herramientas de autorregulación para desarrollar confianza en la Economía Digital

Las empresas no han sido ajenas a los desafíos regulatorios planteados por el entorno virtual y han afrontado la problemática de diversas formas, entre las que encontramos diversas iniciativas autorregulatorias, como por ejemplo códigos de conducta y los sellos de confianza, que veremos en la presente unidad, así como también a través de contratos digitales, como los términos y condiciones, las políticas de privacidad y las políticas y normas comunitarias para plataformas digitales, que brindar un marco normativo a su relación con sus usuarios y consumidores.

La autorregulación permite generar confianza en los usuarios para ayudar al sano desarrollo del comercio en Internet dentro de normas confiables para los usuarios, empresarios y proveedores de servicios de Internet. (Ortega Hernández, 2007)

- Entre las razones por las que las empresas han tomado las riendas en materia de autorregulación encontramos, por ejemplo, las siguientes:
- Intentos tendientes a evitar o mitigar el impacto del dictado de regulación que resultara un obstáculo a la innovación y al desarrollo o que pudiera afectar en materia de costos la eficiencia de ciertos negocios
- Necesidad de llenar vacíos legales o de complementar la normativa aplicable cuando existen temas no abordados por la normativa o no tratados con suficiente detalle, así como también cuando se han visto ante la necesidad de operar en múltiples jurisdicciones, en un diálogo permanente entre sector público, sector privado y consumidores
- Comunicar a los consumidores las prácticas que las empresas realizan en materia de ciberseguridad para evitar fraudes, protección de datos personales y de consumidores, cumplimiento de normativa sobre propiedad intelectual, marcos normativos comunitarios y de conducta para plataformas en los que los usuarios generan sus propios contenidos, etc.
- Brindar transparencia a los usuarios y consumidores respecto de las prácticas que llevan a cabo, por ejemplo, en materia de resolución de reclamos y disputas, en materia de ejecución de procesos para dar de baja contenidos y/o para hacer cambios en las políticas vigentes, etc.
- Generar confianza en los consumidores fortaleciendo la diferenciación de los "buenos jugadores" como aquellos que hacen las cosas bien en materia de buenas prácticas online respecto de los "malos jugadores".

Es decir que las empresas han comprendido hace tiempo que un marco regulatorio que apoye la innovación y el desarrollo, complementado con los esfuerzos autorregulatorios, brinda una madurez fundamental a la industria del comercio electrónico y colabora con la generación de confianza online que promueve mayores tasas de conversión (ventas), en beneficio de la Economía Digital en su conjunto.

II.1.1. Códigos de Conducta y Sellos de Confianza

Los consumidores al comprar online se enfrentan con dudas tales como: ¿Recibiré el producto en la fecha indicada? ¿me entregarán lo que compré o recibiré algo diferente? ¿Qué pasa si recibo un producto o servicio defectuoso o equivocado? ¿Cómo procedo a la devolución y quién pagará los costos asociados a posibles cambios? ¿Cómo puedo estar seguro de que si pongo los datos de mi tarjeta de crédito no me los van a robar? ¿Esta empresa es la que creo que es? ¿Cómo puedo evitar ser víctima de un fraude?

Los Códigos de Conducta y Sellos de Confianza buscan brindar confianza a los consumidores ante estas cuestiones y otras cuestiones similares. Algunos operan dentro de las fronteras cada país, pero otros se ofrecen a nivel regional o incluso global. Son marcos normativos autorregulatorios generados por las Empresas y ofrecidos a través de Cámaras Empresariales u otras Empresas privadas que funcionan como "terceros en confianza", a los que las Empresas se adhieren de forma voluntaria y que contienen normativa aplicable, reglas éticas y de buenas prácticas de la industria que las Empresas declaran cumplir en sus relaciones con usuarios, clientes y consumidores. La adhesión se lleva a cabo mediante procesos de auditoría más o menos exhaustivos, y otras veces como declaraciones juradas online, según el tipo de organización que promueve el Código y sirven asimismo como guía para aquellas empresas que comienzan a operar online por primera vez, pues funcionan como una forma de "checklist" que las empresas deben cumplir a la hora de vender online. El proceso de adhesión generalmente incluirá la publicación de enlaces en los sitios web y/o aplicaciones de las empresas que sirven para comunicar a sus usuarios, clientes y consumidores, que su conducta comercial como empresas que ofrecen productos y servicios online se rige por dicho Código de Conducta, que se supone contiene la normativa aplicable pero además otras normas complementarias de ética y buenas prácticas que traen mayor claridad, detalle y/o especificidad que la regulación que les es aplicable a su actividad. De esta forma,

buscan posicionarse y diferenciarse como empresas, brindar transparencia y generar confianza.

Por su parte, los Sellos de Confianza, son logotipos o imágenes que se colocan en los sitios web o aplicaciones y que enlazan con otro sitio web de un tercero confiable que da cuenta de que Empresa adherida es legítima y cumple con determinados estándares propuesto por dicho tercero.

En algunos casos, los Códigos de Conducta y los Sellos de Confianza están asociados y se trata de dos elementos que conforman una única propuesta autorregulatoria, puesto que en dichos casos el Código de Conducta al que la Empresa adhiere, es comunicado a sus usuarios mediante la inserción de determinado sello de confianza (logotipo enlazado al tercero de confianza) en la web de la Empresa.

Tal es el caso de los Sellos CACE de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico en asociación con eConfianza (Argentina)[5] y su Código eConfianza[6], los Sellos de Confianza Online (España)[7] y su Código Ético[8].

Para brindar más información respecto de este tipo de esquema de Sellos de Confianza asociados a Códigos de Conducta, podemos tomar el ejemplo de Confianza Online de España. En este caso, el "Código Ético" de Confianza Online tiene el objetivo de servir de guía para cualquier entidad que ofrezca bienes o servicios a través de Internet y utilizando para ello medios digitales. El código entró en vigor en 2003 y su última actualización data de 2015.

---

[5] Recuperado de: www.econfianza.org accedido el 19-08-2018. Para ver el ejemplo del Sello inserto en una web de una empresa, se puede visitar el ejemplo de Frávega cuyo pie de sitio contiene el sello CACE y, asimismo, el sello de Data Fiscal Oficial, ambos con enlaces a los sitios web del tercero en confianza. Ver: https://www.fravega.com/, accedido el 19-08-2018

[6] Código de Buenas Prácticas eConfianza. Recuperado de: http://www.econfianza.org/ar/img/CODIGO_DE_BUENAS_PRACTICAS.pdf accedido el 19-08-2018

[7] Confianza Online recuperado de: https://www.confianzaonline.es/ accedido el 19-08-19. Para ver un ejemplo inserto en una web de una empresa, se puede visitar el ejemplo de Mega Calzado cuyo pie de sitio contiene el sello Confianza Online con un enlace al sitio web del tercero en confianza. Ver: http://www.megacalzado.com/ accedido el 19-08-2018

[8] Código Ético de Confianza Online recuperado de: https://www.confianzaonline.es/conocenos/#codigoetico accedido el 19.-08-18

El Código está formado por un conjunto de normas divididas en 4 grandes áreas:

- Protección de datos personales
- Contratación electrónica con consumidores (Comercio Electrónico)
- Publicidad Digital
- Protección de menores y adolescentes

Como su sitio web lo indica, *"en su redacción inicial participaron más de 10 asociaciones representativas de los sectores de los nuevos medios digitales, comercio electrónico y publicidad"*.

También existen sellos de Confianza no necesariamente asociados a un Código de Ética, pero si al cumplimiento de requisitos y evaluaciones por parte del tercero en confianza, como es el caso de los Sellos de Confianza sobre Protección de Datos Personales ofrecidos por la Asociación Mexicana de Internet (México)[9]. El caso de estos sellos resulta de especial relevancia pues se trata un caso en el que el sector privado en cooperación con el sector público impulsó la autorregulación para generar confianza y fomentar el crecimiento del comercio electrónico en México, ante la ausencia de normativa sobre protección de datos personales. Dicha normativa fue dictada varios años después en México y ya con la experiencia ganada de los años en los que el sector privado se había autorregulado en colaboración con el sector público.

El esquema de Sellos de Confianza en México se puso en marcha en 2007, con base en el Marco de Privacidad de APEC[10], y de ese modo, como relata su propia web *"la Asociación de Internet en colaboración directa con la Secretaría de Economía, a través del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT), y en su afán por*

[9] Sellos de Confianza de la Asociación Mexicana de Internet recuperado de: https://sellosdeconfianza.org.mx/?op=que accedido el 19-08-18. Para ver un ejemplo inserto en una web de una empresa, se puede visitar el ejemplo de Store Tec, el sitio de ecommerce del Instituto Tecnológico de Monterrey y de Estudios Superiores de Monterrey cuyo pie de sitio contiene el sello de Confianza de Datos Personales de la Asociación Mexicana de Internet con un enlace al sitio web del tercero en confianza. Ver: https://store.tec.mx/ accedido el 19-08-2018

ApecPrivacy Framework recuperado de: http://publications.apec.org/Publications/2005/12/APEC-Privacy-Framework accedido el 19-08-2018

promover las mejores prácticas en línea en México, crearon y ejecutaron el proyecto de Sellos de Confianza Asociación de Internet.mx®, un mecanismo de autorregulación en materia de privacidad, enfocado principalmente al mercado digital".

Con el afán de lograr mayor seguridad y confianza, la Empresas también se han volcado a incluir en sus sitios web otros sellos de carácter privado, que generalmente se ubican al pie de sus webs y que informan a los consumidores que sus sitios web operan utilizando diversas soluciones de software que brindan protección a sus usuarios y consumidores en cuestiones de ciberseguridad online, tales como la protección contra virus, troyanos gusanos y malware, así como la encriptación de datos para evitar que estos sean expuestos innecesariamente en el proceso de envío de formularios online asociados a las transacciones de comercio electrónico.

Algunos ejemplos son los sellos de empresas como Digicert[11] y similares, que ofrece software que brinda soluciones de seguridad online para encriptación de datos (Sellos SSL) o los sellos de Norton[12] y similares, que proveen a las empresas software que brinda soluciones de seguridad online para la protección de sus sitios web frente a las amenazas como los virus y el malware.

[11] Sello Digicert recuperado de: https://www.digicert.com/ accedido el 19-08-19

[12] Sello Norton Security Online recuperado de: https://www.nortonsecurityonline.com/ accedido el 19-08-19

Cuadro 2. Ejemplos de Sellos de Confianza.

Fuente: Elaboración propia en Base a sellos de confianza disponibles en diversos sitios web.

En este sentido, no resulta para nada irrelevante destacar que en un artículo de la revista Forbes publicado en 2014[13] se señalaba que el 75% de los consumidores había declarado que no había completado una compra de comercio electrónico ante el desconocimiento de los sellos de confianza insertos en el sitio web de la empresa vendedora.

Por todo ello, las iniciativas autorregulatorias como los Códigos de Conducta y los Sellos de Confianza resultan cruciales para colaborar con el desarrollo de mayores niveles de confianza en los consumidores desde una perspectiva legal pero también desde una perspectiva de comunicación.

En este sentido, podemos afirmar que tanto la adhesión a un código de conducta como la adhesión a sellos de confianza, también funcionan como herramientas de

[13] Revista Forbes, "Importance of a Trust Seal on Your eCommerce Website" de John Rampton, recuperado de: https://www.forbes.com/sites/johnrampton/2014/12/16/importance-of-a-trust-seal-on-your-ecommerce-website/#33ef59068029 accedido el 19-08-19

marketing y comunicación de cara a los consumidores, ya que lo que tienen en mira las empresas al pretender elevar la confianza de los consumidores es, en definitiva, aumentar las ventas.

Estas iniciativas mejoran la imagen de las empresas y facilitan el posicionamiento de éstas como empresas transparentes, seguras y confiables, buscando superar las incertidumbres y temores de los consumidores ante el entorno virtual.

II.1.2. Términos y Condiciones, Políticas de Privacidad y Normas Comunitarias para Plataformas Digitales

Las Empresas también han dedicado esfuerzos en desarrollar términos y Condiciones y Políticas de Privacidad cada vez más claros para sus usuarios, volcando en ellos la normativa vigente y aplicable, así como diversas reglas comunitarias que éstas desarrollan para sus plataformas, y que rigen las relaciones entre éstas y sus usuarios, y de los usuarios entre sí. En este sentido, las empresas han desarrollado en los últimos años, diversos recursos digitales que facilitan el reporte de actividades ilícitas, fraudulentas o dañosas y que dan inicio a procesos extrajudiciales cada vez más transparentes, todo lo cual redunda en una mejora constante de los índices de seguridad y confianza en el entorno virtual en el que empresas y consumidores interactúan.

Los Términos y Condiciones, las políticas de Privacidad y las Normas Comunitarias y Términos de Uso de plataformas digitales, son contratos de adhesión que ofrecen las empresas en sus respectivos sitios web transaccionales, a los efectos de regular sus vínculos con usuarios, clientes y consumidores, según el caso.

Desde la perspectiva del consumidor se ofrece a continuación el cuadro denominado "la rueda de la confianza online" en el que se pueden ver los temas que generalmente estarán cubiertos por esta clase de documentos digitales.

Cuadro 3. La "rueda de la confianza online".

Fuente: Elaboración propia.

Es decir que, en los Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad, las empresas incluirán información sobre:

- Los términos y condiciones aplicables a las ofertas que realizan y la normativa aplicable, si corresponde
- La empresa responsable del sitio con la que el consumidor ha llegado y con el que está transaccionando.
- Los términos relativos con la contratación/compra de sus productos y/o servicios, incluyendo cuestiones de precio, descuentos aplicables, financiación disponible, políticas de entrega o descarga online en su caso, costos de envío y devoluciones, si aplica, y toda otra normativa relacionada con la compraventa digital, incluyendo documentos de venta como factura, entre otros, así como información asociada a los derechos de los consumidores aplicables a su jurisdicción.

- Los aspectos relativos a la seguridad que ofrece el sitio web en relación con las transacciones, los medios de pago, así como los límites de dicha seguridad, advirtiendo sobre la participación de software y plataformas de terceros.
- El uso de los datos personales de sus usuarios y consumidores, la forma y plazos en los que se almacenan, comparten, actualizan o eliminan los datos de los usuarios, y las políticas de seguridad asociadas, así como algunas leyendas legales obligatorias aplicables a diversas jurisdicciones.
- La información relacionada con los diversos modos para ponerse en contacto con servicios de atención a clientes del sitio web del que se trate, que debería consistir en diversos canales, preferentemente comunicados entre sí.
- La normativa aplicable, y las condiciones y políticas de uso de los espacios en los que los usuarios pueden participar compartiendo contenidos y las reglas que las empresas aplican para la moderación de dichos espacios, tales como la utilización de herramientas humanas o automatizadas para la moderación y baja de contenidos ya sea antes de ser compartidos y/o con posterioridad a su publicación, los procesos de apelación ante la posibilidad de que ciertos contenidos hayan sido dados de baja por la empresa por algún motivo aplicable, y la información sobre la normativa y políticas aplicables a dichos espacios, para brindar la mayor transparencia posible y generar confianza en los consumidores respecto de cómo es tratado el contenido generado por los usuarios en sus espacios de participación.
- Las condiciones de utilización de los servicios relacionados con la calificación de los productos y/o servicios, e información relativa a las condiciones aplicables para la resolución de reclamos y/o disputas, ya sea que se trate de calificaciones, reclamos y/o disputas entre dos usuarios participantes de un marketplace o plataforma digital; por ejemplo, cuando se trata de plataformas que pone en contacto a compradores y vendedores, o locadores y locatarios, transportistas y transportados, etc., como con respecto a calificaciones, reclamos y/o disputas entre el usuario o consumidor con la Empresa que brinda el sitio web del que se trata.

SÍNTESIS DE LA UNIDAD

En un contexto en el que las tecnologías y la innovación en materia de Economía Digital avanzan mucho más rápido que la capacidad regulatoria de los Estados, las iniciativas autorregulatorias como los Códigos de Conducta, los Sellos de Confianza, y los Documentos Digitales tales como Términos y Condiciones, Políticas de Privacidad y las Normas Comunitarias para Plataformas Digitales resultan cruciales para colaborar una mejora continua de la imagen de las empresas y fomentar su posicionamiento como empresas transparentes, seguras y confiables en entornos virtuales. Estas iniciativas junto con el marco regulatorio al que se adscriben conforman un entorno virtual propicio para el desarrollo de la confianza online.

UNIDAD III
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE DISPUTAS (RED) PARA DESARROLLAR CONFIANZA

Objetivos de aprendizaje

- Identificar el concepto y la utilidad de los Métodos de Resolución de RED como herramientas para generar confianza en la Economía Digital
- Identificar dos ejemplos de plataformas en operación
- Señalar dos esfuerzos internacionales en materia de marco regulatorio de los métodos de RED
- Conocer las tendencias en materia de innovación y tecnologías disruptivas aplicadas a los métodos de RED

III.1. Los métodos de RED: historia, concepto y utilidad para generar confianza

En el ámbito de los sistemas tradicionales de justicia, una vez que un conflicto se ha tornado contencioso y se ha judicializado, las partes expresarán sus argumentos en forma de demandas y/o defensas, ofrecerán pruebas y las producirán, para que un

tercero neutral – juez o árbitro- mediante la utilización del método adversarial de adjudicación, arribe a una decisión que ponga fin al diferendo, interpretando y aplicando la legislación vigente.

Estos procedimientos, en la mayoría de los casos resultan frustrantes e insatisfactorios para quienes los atraviesan, debido a que se trata de procesos demasiado caros, lentos, formales y complejos. Muchas veces el hombre de negocios, el comerciante electrónico, el consumidor, el vecino, desea ante un conflicto, simplemente poder dejarlo atrás, con la mayor rapidez posible, para continuar con sus vidas normales; más aún cuando se trata de conflictos entre personas o empresas con las que se debe seguir en contacto ya sea en el mundo real o virtual.

En este sentido, resulta de interés en este sentido escuchar la presentación de Colin Rule, como fundador y CEO de Modria, start up dedicada a la Resolución Electrónica de Disputas (que fue adquirida por Tyler Technologies)[14] y quien diseñó el sistema de resolución de eBay y PayPal que según sus dichos llegó a resolver sesenta (60) millones de disputas al año[15] y en donde justamente se argumenta que ante un conflicto el consumidor lo que más desea es poder dejar el mismo atrás, con la mayor rapidez posible.

Frente a la situación descripta, los Métodos alternativos para resolver conflictos, como la negociación, la mediación, y el arbitraje configuran opciones interesantes y adecuadas a la hora de reducir costos y tiempos y de mejorar la eficiencia de los acuerdos entre las partes en disputa.

Ahora bien, a lo largo de los años en los que se va afianzando el comercio electrónico, mejorando la oferta y demanda de productos y servicios online, fortaleciéndose el marco regulatorio y las iniciativas autorregulatorias, y desarrollándose más y más las tecnologías y aplicaciones al servicio del comercio electrónico, las transacciones

[14] Para más información sobre Modria y Tyler Tecnologies se puede visitar el siguiente enlace: https://www.tylertech.com/products/modria accedido en 29-10-2018

[15] Video de Presentación de Modria, Start Up sobre Tecnología para Métodos RED recuperado en https://vimeo.com/63163626 y asimismo recuperado con subtítulos en español en https://www.youtube.com/watch?v=BWI1amcBYn8 accedido el 29-10-2018

online que involucran a usuarios y consumidores han ido, lógicamente, en un exponencial aumento, tanto a nivel como transfronterizo, ello, auspiciado además por la velocidad, facilidad y conveniencia que trae aparejado el hecho de realizar transacciones de Comercio Electrónico.

Sin embargo, entre el 3 y el 5% de estas transacciones termina en disputas, de un total de más de 700 millones sólo en 2015. (Katsh y Rabinovich-Einy 2017: 67).

A pesar de ello, en general se sigue careciendo de mecanismos adecuados para el abordaje online de los altos volúmenes de disputas de bajo monto que surgen del Comercio Electrónico.

Es por tal motivo, que los reclamos y/o disputas que surgen en el intercambio que se da en el comercio electrónico, en muchos casos quedan sin resolver, en detrimento de la generación de confianza, lo que repercute negativamente en todo el Ecosistema del Comercio Electrónico.

Las posibilidades de reclamo y/o reparación para usuarios y consumidores en estas transacciones resultan inciertas, y recurrir a los sistemas legales tradicionales que de por sí ya estaban colapsados con anterioridad al fenómeno del comercio electrónico, resulta oneroso y ante todo desproporcionado con la transacción efectuada en cuanto a los tiempos de resolución, proceso aplicable, recursos económicos requeridos y resultados que podrían obtenerse.

Este escenario no es ajeno al hecho de que el consumidor frustrado ante la falta de respuestas oportunas o adecuadas recurra a la utilización de los recursos que tienen disponibles también en el entorno virtual como, por ejemplo, las redes sociales, para expresar su disconformidad o enojo con una empresa o con otros usuarios con los que ha realizado una determinada transacción en el entorno de una plataforma digital.

Esta clase de descargos cargados de frustración, si bien por un lado podríamos afirmar que aportan ciertos niveles de transparencia al entorno digital, por otro lado,

al tratarse de reclamos y/o disputas generalmente irresueltas, terminan por afectar negativamente la confianza de los usuarios y consumidores en todo el Ecosistema.

Cuadro 4. Necesidad de los Métodos de RED.

Fuente: Elaboración propia.

Como una posible respuesta a estos desafíos, surge la necesidad de aplicar métodos alternativos para resolver estas disputas y, asimismo, a este concepto de alternativa al sistema judicial, se le adiciona el concepto de aplicar la tecnología. De este proceso, surgen los llamados Métodos de Resolución Electrónica de Disputas. Estos métodos, en sus comienzos fueron definidos como aquellos que "se originaron de la sinergia entre la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir las disputas originadas en Internet, para luego expandirse a todo tipo de conflictos." (Katsh y Rifkin, 2001:93).

Actualmente podemos afirmar que estos métodos se constituyen como sistemas para resolver reclamos o controversias en el que todo o parte del proceso se tramita y facilita mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y de toda otra tecnología de la información y de las comunicaciones, utilizando plataformas existentes o plataformas especialmente diseñadas para tales fines.

Las primeras iniciativas fueron proyectos como el Magistrado Virtual (Virtual Magistrate)[16]o la Oficina del Ombudsman Online (Online Ombudsman Office), proyectos que datan de mediados de los años noventa. También han surgido sistemas dentro de grandes plataformas de Comercio Electrónico como el sistema provisto por eBay y Paypal para la resolución electrónica de grandes volúmenes de disputas en el marco de dicha plataforma[17]. Ya a partir de 1999 comienzan a aparecer los primeros proveedores de servicios privados que se encuentran en un estado de desarrollo incipiente y tienen el potencial de poder brindar soluciones para el abordaje de grandes volúmenes de disputas de bajo monto, provenientes de transacciones de comercio electrónico entre Empresas y Consumidores (B2C), Empresas entre sí (B2B) e incluso entre Empresas y el Gobierno (B2G) y entre los Consumidores y el Gobierno (C2G).

III.2. Los Métodos de RED Públicos y Privados

Algunas instituciones tanto públicas como privadas, proveen servicios para resolver disputas por la vía electrónica, y/o aplicaciones que facilitan la resolución de éstas a través del poder transformador de la tecnología. Pueden mencionarse, a modo de ejemplo, las siguientes alrededor del mundo:

[16]Para más información sobre la historia del Virtual Magistrate Project, ver http://www.umass.edu/dispute/ncair/gellman.htm, accedido el 06/08/2018

[17] Para conocer más sobre las lecciones aprendidas en materia de resolución electrónica de disputas en el contexto de las plataformas de comercio electrónico como eBay y Paypal se recomienda la lectura del siguiente artículo: Amy J. Schmitz and Colin Rule, THE NEW HANDSHAKE: ONLINE DISPUTE RESOLUTION AND THE FUTURE OF CONSUMER PROTECTION, Chapter 3, Lessons Learned on eBay, pp. 33 – 46 (American Bar Association Section on Dispute Resolution 2017) (Prepublication Draft) recuperado de: https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=451118121020030089118006064096070094058033002011036016126080010122000026010122085027056058010054013097015090024087005113088001105032054033016120065095083005096075064062053068083084104083089092097123125071074070101025082025102121085006025086115127090&EXT=pdf accedido el 29-10-2018

Concilianet/Profeco (México)[18], Arbitranet (Brasil)[19], Confianza Online (España)[20], Risolvi Online (Italia)[21], Youstice (Europa) [22], FairClaims (Estados Unidos)[23],

Asimismo, algunas empresas proveen tecnología o entornos digitales especialmente diseñados a los efectos de resolver disputas online como el caso de Smartsettle[24], o Kleros[25], así como proyectos dedicados a capacitar profesionales para brindar servicios de RED online, tales como Simediar[26], entre otras.

También, han aparecido en los últimos años proyectos de académicos[27], así como organizaciones que proponen programas para la difusión y el desarrollo de estos métodos[28], y redes sociales y foros dedicados a difundir la temática y ofrecer espacios de reflexión y debate.[29]También, a lo largo de los años, se han llevado a cabo numerosas conferencias internacionales y eventos tanto presenciales como virtuales, sobre los Métodos de RED.[30]

[18] Concilianet de Profeco recuperado de: https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp accedido el 19-08-18

[19]Arbitranet recuperado de: https://arbitranet.com.br/ accedido el 19-08-18

[20]Confianza Online recuperado de: https://www.confianzaonline.es/ accedido el 19-08-18

[21]Risolvi Online recuperado de: https://www.risolvionline.com/index.php accedido el 19-08-18

[22]Youstice recuperado de: https://www.youstice.com/es/ accedido el 19-08-18

[23]Arbiclaims recuperado de: http://www.arbiclaims.com accedido el 19-08-18

[24] Smartsettle recuperado de: http://www.smartsettle.com/, accedido el 19-08-2018

[25] Kleros recuperado de: https://kleros.io/ accedido el 19-08-2018

[26] Proyecto Simediar recuperado de: http://simediar.net/proyecto/ accedido 19-08-2018

[27] Como, por ejemplo, el International Journal on Online Dispute Resolution recuperado de http://www.international-odr.com/ accedido el 19-08-2018

[28] Como por ejemplo la Organización Internet Bar Association o el Programa del National Center for Tecnology and Dispute Resolution recuperado en: www.odr.info accedido el 19-08-2018

[29] Como por ejemplo la red social "ODR Latinoamérica", que posee amplias y variadas propuestas disponibles para operadores de conflictos, y la red social "ADRhub" encargada en los últimos años de la organización internacional de la Conferencia Virtual denominada Cyberweek, entre otras actividades. Por otro lado, el Centro de Negociación y Mediación de la Facultad de Derecho de la UNAM, ha realizado foros de divulgación y colabora con Concilianet de la Procuraduría Federal del Consumidor con la finalidad de realizar ejercicios académicos.

[30] Más información al respecto disponible en inglés en www.odr.info y nota al pie N°2 del presente trabajo.

Figura 2. "Los Métodos de Resolución Electrónica de Disputas".

Fuente: https://pixabay.com/es/de-fondo-negocio-concepto-2410569/

III.2.1. El caso de Profeco/Concilianet: Servicios de RED Públicos

Un caso interesante dentro de los ya mencionados, es el de la Procuradería Federal del Consumidor (PROFECO) en México, que desarrolló el módulo "Concilianet" y que constituye un caso en el que una institución pública ofrece servicios de RED. Es deseable destacar que los servicios que provee no se limitan a las compras digitales, sino que también abarcan compras en tiendas físicas, pero incluso para estas transacciones, el servicio se ofrece totalmente online para el consumidor, cuando la empresa con la que ha realizado la transacción se encuentre adherida al servicio ofrecido por "Concilianet".

Luego de registrarse en el sistema el consumidor puede iniciar su reclamo online, brindar la documentación en formato electrónico y totalmente online, y participar de las audiencias también vía internet, utilizando la plataforma digital de Concilianet a tales efectos y disfrutando de un sistema mucho más eficiente y rápido para resolver

su reclamo. Todo el procedimiento desde su inicio al fin se realiza online, siendo Profeco/Concilianet la única institución de carácter público en América Latina que brinda protección al consumidor a través de la vía de RED (Arley y Szlak, 2011).

El proceso de implementación de Concilianet comenzó en 2008, luego de un año y medio de desarrollo artesanal y con únicamente 2 empresas participando del sistema: Aeroméxico y Hewlett Packard México. En 2011 se alcanzó la suma de 26 empresas adheridas. En 2008 se llevaron a cabo los primeros 171 casos, con un 97% de tasa de acuerdos. Entre 2008 y 2010 Concilianet llevó adelante 1134 casos con una tasa de acuerdos del 96% (Arley y Szlak, 2011).

A 2018, Concilianet, según el sitio web de la institución ya cuenta con 86 empresas adheridas a sus servicios y constituye un programa en constante desarrollo. Una cuestión a considerar respecto de estos servicios es el hecho de que Concilianet es juez y parte entre los consumidores y las empresas, pues participa como entidad protectora de los consumidores en las disputas lo que, en definitiva, podría considerarse que afecta la neutralidad que debe existir en todo proceso de resolución alternativa de controversias sea éste llevado a cabo online u offline. Sin embargo, es evidente que para las empresas mexicanas la iniciativa viene siendo positiva puesto que cada año, Concilianet sigue sumando empresas adheridas que buscan aprovechar la oportunidad que esta institución pública ofrece para reparar la experiencia del consumidor mexicano online cuando atraviesa por una disputa con el proveedor de productos o servicios.

III.2.2. El caso de Youstice: Servicios de RED Privados

Otro caso que podemos mencionar es el de Youstice, una plataforma global de iniciativa privada para resolver reclamos de consumidores digitales. Youstice es una plataforma en la nube, global multilingüe y privada dedicada a la resolución de reclamos presentados por consumidores digitales, ayudando a Empresas y Consumidores a lograr resoluciones de forma fácil, rápida y justa. El sistema está

presentado en cuatro módulos para las empresas que contratan sus servicios, uno de los cuales está dedicado a las disputas que surgen en el comercio electrónico.

Tras presentar un reclamo mediante el sistema online de Youstice, los compradores pueden llegar a un acuerdo con las empresas vendedoras registradas en el servicio. En caso de que no se lograse una resolución, el consumidor puede optar por elevar el reclamo a otra instancia en la cual participa un profesional como tercero neutral y toma una decisión sobre el caso. El neutral es asignado por un proveedor de RED, de un grupo de proveedores que trabajan junto a Youstice como proveedores externos asociados.

Las empresas adheridas a Youstice deben colocar un botón o sello de Youstice en su sitio web o appmobile, para que los consumidores puedan iniciar los reclamos directamente desde la web en la cual han realizado la compra.

Una de las características interesantes que ofrece el módulo de comercio electrónico se basa en ofrecer un sistema automatizado que detecta cuando el usuario se encuentra redactando comentarios negativos. En esos casos, una ventana emergente ofrecerá al usuario la opción de acceder a Youstice para usar la función denominada "Negocia primero, Comenta después". Según se informa, los consumidores que utilizan esta opción son mucho menos propensos a publicar comentarios negativos sobre la empresa con la que han tenido un problema ya que cuentan con la oportunidad de resolverlos rápidamente. Youstice está disponible a nivel global y funciona, asimismo, para disputas transfronterizas, particularmente en el ámbito de la comunidad europea.

Según indica su sitio web Youstice considera que sus servicios son útiles a la generación de confianza online y a los efectos de lograr la fidelización de los consumidores, al ayudar a las empresas a ahorrar tiempo a la hora de solucionar reclamos, mejorar

la comunicación por medio del uso de iconos estandarizados y de herramientas de detección temprana de comentarios negativos. [31]

III.2.3. El caso de Smartsettle: Empresa de Desarrollos Tecnológicos sobre Métodos de RED

Smartsetlle es el ejemplo de una empresa tecnológica, que se dedica a crear tecnología especialmente diseñada para llevar a cabo diversos procesos de RED.

En particular llama la atención su producto SmartSelltleOne, que por medio de algoritmos de desarrollo propio la tecnología es capaz de asistir una negociación online, ofreciendo soluciones innovadoras, y transformando a la tecnología en un actor fundamental del proceso. Para más información sobre Smartsellte y sus productos para RED.[32]

III.3. Esfuerzos Internacionales para Fortalecer el Marco Regulatorio de los Métodos de RED

A la fecha han existido diversos esfuerzos internacionales y regionales, para robustecer y brindar un marco regulatorio adecuado a los Métodos RED, dentro de estos esfuerzos, a continuación, se ofrece información sobre una iniciativa internacional en el marco la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI o UNCITRAL en inglés) y sobre las Iniciativas en el marco de la Unión Europea para lograr un marco regulatorio para los Métodos de RED a nivel regional Europeo.

[31] Para más información de Youstice https://www.youstice.com/es/ accedido el 19-08-2018

[32] Para más información sobre este producto de Smartsettlese puede ver el siguiente video: https://www.smartsettle.com/resources/videos/

La llegada de esta materia al seno de la ONU y la UE, más allá de los desafíos pendientes, ha brindado a los Métodos de RED un reconocimiento internacional que facilita nuevos avances de cara al futuro.

III.3.1. Los Métodos de RED en la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)

En el año 2010 en su 43° período de sesiones[33] la CNUDMI, "observando el rápido aumento de las operaciones transfronterizas que se realizan en línea y, paralelamente, la necesidad de contar con mecanismos encaminados a resolver las controversias que traen aparejadas esas operaciones, decidió emprender un estudio en la esfera de la solución de controversias en línea" por lo cual, estableció el Grupo de Trabajo N°III que se ocuparía de generar estándares legales para dirimir online disputas surgidas de operaciones transfronterizas de Comercio Electrónico B2B y B2C. El régimen jurídico a adoptarse debía respetar los derechos del consumidor vigentes en las legislaciones internas. Se esperaba que el Grupo lograse aprobar un marco legal consensuado que incluyera un Reglamento y documentos complementarios como, por ejemplo, un documento de Principios Jurídicos para los Métodos de RED. El grupo funcionó entre 2010 y 2016, no habiendo logrado todos los objetivos esperados. Sin embargo, obtuvo el consenso para publicar un documento de Notas Técnicas sobre solución de controversias online[34], que fue finalizado y aprobado en su 49° período de sesiones, celebrado en 2016. "Se trata de un instrumento descriptivo no vinculante en el que se recogen los elementos del sistema de solución de controversias en línea". Participaron de este esfuerzo internacional los 60 Estados miembros de la CNUDMI, además de representantes de muchos otros Estados y organizaciones internacionales. Según informa la propia CNUDMI, se con-

[33] Documentos Oficiales de la Asamblea General, sexagésimo quinto período de sesiones, Suplemento núm. 17 (A/65/17), párr. 257.

[34] Notas Técnicas para Resolución Electrónica de Disputas de CNUDMI/UNCITRAL recuperado en http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf

sultó además a expertos de diversos sistemas jurídicos y organismos nacionales e internacionales de los sectores técnicos pertinentes, así como con asociaciones profesionales internacionales.El objetivo del documento logrado es el fomento del desarrollo de los Métodos de RED y la asistencia a los administradores de servicios, plataformas, terceros neutrales y las partes en los procedimientos.El documento propone en síntesis algunas de las siguientes cuestiones:

a. Que la resolución electrónica de disputas RED u "ODR", es un "mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones" y que "Ese sistema puede implementarse de maneras diferentes por los distintos administradores, y puede evolucionar con el tiempo".

b. Que la vía RED requiere de un intermediario de base tecnológica también llamado "Plataforma de RED", que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que se garantice la seguridad de los datos. Y que la plataforma de RED debería ser administrada y coordinada por un ente denominado "administrador RED". El administrador RED puede ser una entidad separada de la plataforma de RED o formar parte de esta. En el documento se establecen algunas reglas tanto para la plataforma como para el administrador de RED.

c. Que los principios en que se funda cualquier sistema de RED deben comprender la equidad, la transparencia, el respeto de las garantías procesales y la rendición de cuentas.

d. Que el proceso de RED puede constar de las siguientes etapas: negociación, arreglo facilitado y una tercera etapa (la etapa final) que se encuentran descriptas en el documento. Asimismo, que en algunas de las etapas podrían requerirse los servicios de un neutral, sobre el cual el documento establece algunas normas aplicables también.

e. Que la vía RED puede resultar particularmente útil para las disputas derivadas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico de bajo monto pues los sistemas judiciales tradicionales no ofrecen una solución adecuada para las controversias derivadas del comercio electrónico transfronterizo.

f. Que la vía RED debería ser una vía sencilla, rápida y eficiente para que pudiera utilizarse en el "mundo real", y no debería entrañar gastos, demoras ni cargas desproporcionadas en relación con el valor económico del objeto del litigio.

g. Que los métodos de RED pueden aplicarse tanto a las controversias derivadas de operaciones entre empresas como a las derivadas de operaciones entre empresas y consumidores.

h. Que es conveniente que existan directrices (y/o requisitos mínimos) sobre el desempeño de las plataformas de RED y de los administradores de RED y, asimismo, resulta conveniente que el proceso de RED se rija por las mismas normas relativas a la confidencialidad y las garantías procesales que se aplican a los procesos de solución de controversias en un contexto fuera de línea, en particular en lo que respecta a la independencia, la neutralidad y la imparcialidad.

III.3.2. Los Métodos de RED Iniciativas en el marco de la Unión Europea

La Unión Europea enmarcó el tema de los Métodos de Resolución Electrónica de Disputas dentro de la materia de Resolución Alternativa de Disputas para transacciones de bajo monto, incluyendo las disputas por transacciones online locales y transfronterizas y a su vez, los mecanismos online para abordarlas de forma efectiva.

En ese contexto se ubica a la DIRECTIVA 2013/11/UE y al Reglamento N° 524/2013del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre "resolución de litigios en línea" en materia de consumo, dos instrumentos interrelacionados y complementarios.

El Reglamento establece la creación de una plataforma que ofrece a los consumidores y a las empresas una ventanilla única para la resolución extrajudicial y electrónica de disputas.

Figura 3. Ventanilla única de Resolución Electrónica de Disputas en la Unión Europea.

Fuente: Sitio web de la Comisión Europea. Sección para Consumidores. "Resolver su reclamación en materia de consumo". Recuperado en: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES accedido el 20-10-2018

La normativa indicada también exige a las empresas que venden productos y servicios online proveer información sobre servicios de proveedores de RED y a colocar en sus sitios web de venta de productos y servicios un enlace[35]a la plataforma que permite de forma unificada y multilingüe iniciar reclamos online por disputas originadas en transacciones locales y transfronterizos a los consumidores, contra cualquier comerciante radicado en la Unión Europea.

[35] El enlace que deben poner las empresas es este http://ec.europa.eu/consumers/odr

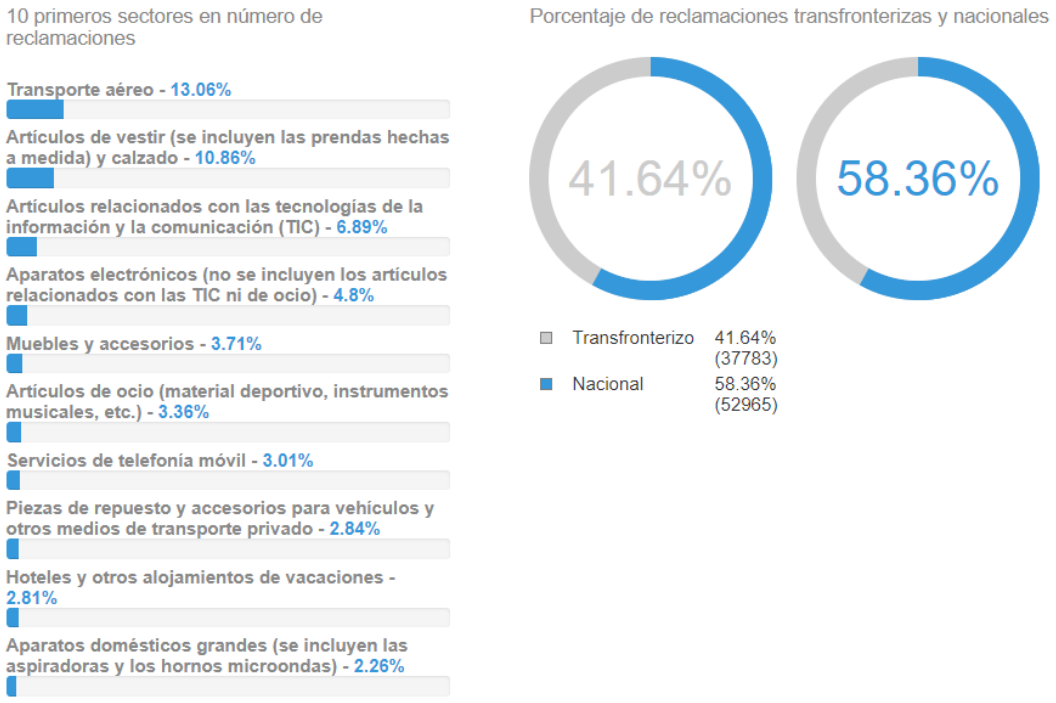


Figura 4. Estadísticas de disputas locales y transfronterizas por tipo en la Unión Europea.

Fuente: Comisión Europa- Sección Consumidores. Recuperado en: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show accedido el 29-10-2018

Una de las críticas que tienen los expertos en Métodos de RED respecto de cómo se ha implementado este sistema, es que por un lado si bien resulta por demás atractivo el hecho de que el Reglamento proponga que todos los comercios online deban informar sobre proveedores de RED y colocar el mencionado enlace que permite iniciar una disputa tanto local como transfronteriza, la normativa no obliga a los comercios a los que se le iniciara un reclamo a participar de dichos procesos. Por lo tanto, es de esperar que luego de un plazo de prueba del sistema, se proponga alguna reforma en este sentido para que los servicios de RED que se ofrecen y toda la infraestructura creada a tales efectos en la Unión Europea, sean realmente aprovechados por empresas y consumidores. [36]

[36] Para más información consultar el documento de la DIRECTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

III.4. Innovación en Métodos de RED

La tecnología ha acelerado las comunicaciones y los tiempos de producción de bienes y servicios. El crecimiento y la complejización de la economía hace crecer también las disputas y reclamos en cantidad y en complejidad. Pero la tecnología provee a su vez potentes herramientas que comienzan a ser implementadas con el fin tanto de resolver más rápida y eficientemente las disputas que surgen, como de crear las condiciones para reducir la cantidad de conflictos que derivan en disputas.

III.4.1 La Tecnología Blockchain para la generación de confianza

El **blockchain** ("cadena de bloques") es una tecnología que desde su nacimiento permitió la realización y registro de transacciones seguras entre pares, sin intermediarios, que surgió junto con el Bitcoin, la primera moneda virtual.

El blockchain da solución al problema de la *confianza en la información*, esencialmente en cuanto a su *integridad* (i.e., saber que los datos son fiables, que no fueron alterados) y su *disponibilidad* (i.e., saber que uno podrá acceder a los datos, que nadie podrá impedirlo).

Blockchain es una base de datos con dos características fundamentales:

1. Es "cifrada", es decir, inviolable (o, al menos, es virtualmente imposible hacerlo sin incurrir en costos y logísticas estratosféricos). Los datos no pueden ser modificados ni eliminados, y sólo se puede agregar datos con el consenso de todos los participantes.

2. Está distribuida (es decir, no centralizada en un único servidor): está compartida en miles de equipos, repartidos por todo el mundo y conectados entre sí, de modo que,

(Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) recuperado en: https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf y el video de la UE respecto de su servicio de RED recuperado en: https://www.youtube.com/watch?v=gogqiferXCM accedidos en 29-10-2018

al realizarse un registro, este registro esté disponible de inmediato en todos los equipos, y quedando siempre constancia del mismo.

Siguiendo un protocolo apropiado para todas las operaciones efectuadas sobre la blockchain, se mantiene un consenso sobre la integridad de sus datos por parte de todos los participantes de la red sin necesidad de recurrir a una entidad de confianza que centralice la información. Por los motivos expuestos, la tecnología blockchain se considera una tecnología en la que la "verdad" (estado confiable del sistema) es construida, alcanzada y fortalecida por los propios miembros.

Por las razones anteriores, la tecnología blockchain es especialmente adecuada para escenarios en los que se requiera almacenar de forma creciente datos ordenados en el tiempo, sin posibilidad de modificación ni revisión y cuya confianza pretenda ser distribuida en lugar de residir en una entidad certificadora.

III.4.2. Los Smart Contracts y la generación de confianza

El blockchain permite construir la infraestructura para la creación de Smart Contracts ("contratos inteligentes"): contratos capaces de hacerse cumplir de forma automática.

¿Cómo funcionan? Un contrato inteligente no es un contrato escrito en papel, sino que es *software,* es decir, un programa informático preparado para que (1) *si se dan determinadas condiciones,* entonces el programa (2) *realiza automáticamente determinadas tareas*.

Es decir que, en caso de darse las condiciones estipuladas, el contrato se ejecutará *sin intervención o interpretación de las partes*, sin intermediarios, y con una drástica reducción de tiempos y costos operativos.

Este concepto, que pensado de manera aislada no parecería tener mayores implicancias, empieza a tomar valor en cuanto se considera que los Smart Contracts son parte

integrante de un escenario digital mucho más amplio. Los Smart Contracts son capaces de comunicarse con un universo de fuentes de información digital (billeteras virtuales, datos del mundo real captados por sensores, información brindada por dispositivos inteligentes *IoT*, etc. y, por supuesto, con otros Smart Contracts), de modo que, por un lado, pueden chequear de forma automatizada si se dan o no las condiciones que el contrato estipula como desencadenantes y, por otro, desencadenar acciones concretas sobre ese universo (transferencia de dinero entre usuarios, des/activación de dispositivos, y provisión de información a otros Smart Contracts concatenados, etc.).

III.4.3. Ejemplos de aplicación de los Smart Contracts

Servicios Financieros. Los pagos, préstamos, garantías e hipotecas son quizás los primeros instrumentos que pueden verse beneficiados por las tecnologías como el blockchain y los Smart Contracts, reduciendo la incertidumbre, los tiempos de procesamiento y los costos habitualmente asociados a este tipo de contratos y servicios financieros.

Delivery (envíos) y **SupplyChain** (cadena de suministro). La tecnología Blockchain y los Smart Contracts pueden certificar automáticamente que las condiciones de los envíos fueron cumplidos en tiempo y forma según las condiciones pactadas y sólo en ese caso liberar, como consecuencia, los pagos correspondientes estipulados en el contrato, ofreciendo a las partes transparencia, trazabilidad y eficiencia. Estas ventajas son mayores cuando hay múltiples partes involucradas en determinados procesos como en el caso de las cadenas de suministros, máxime cuando se trate de operaciones en distintas jurisdicciones.

Objetos y dispositivos. Un Smart Contract puede ser útil por ejemplo para que los dispositivos inteligentes (IoT) puedan funcionar (o dejar de hacerlo) si es que el comprador o arrendatario realizó (o no) los pagos o alquileres estipulados.

Propiedad intelectual: Los Smart Contracts permiten facilitar y automatizar la distribución de los ingresos producidos por la venta o uso o de un producto o servicio, como películas, música o videojuegos.

III.4.4. Los Métodos de RED ante estas nuevas tecnologías

La propuesta de muchas de estas tecnologías y sus desarrolladores para mejorar la economía pasa, por un lado, por mejorar la calidad de la resolución, y por otro (y en esto está quizás el elemento más innovador) por *reducir la conflictividad*.

Al contar con una mejor y más fiable constancia de las decisiones y los compromisos asumidos, y con datos fiables (ej.: la trazabilidad de bienes y mercaderías), se espera directamente eliminar la fuente de la que surgen muchas de las disputas: la discrepancia en la mera percepción de los hechos concretos. Seguirá habiendo, sin duda, discrepancias en la evaluación de esos hechos, pero es posible que una buena parte de los conflictos no lleguen siquiera a surgir, por un doble efecto: primero, por la constancia inviolable que las tecnologías como la tecnología Blockchain proveen; segundo, y como consecuencia de lo anterior, por el esperable cambio de conductas que tendrán los distintos actores de la sociedad a medida que vayan entendiendo cómo el poder de la tecnología afecta las reglas de juego.

III.4.4.1. La Iniciativa de Kleros

Kleros[37], es una iniciativa argentina que brinda un protocolo de arbitraje online multipropósito basado en la inteligencia colectiva y el blockchain.

Esta iniciativa propone construir un sistema de justicia descentralizado que resuelva disputas de manera rápida, económica y transparente. El sistema está pensado para

[37] Para más información sobre Kleros: www.kleros.ioy el siguiente video https://youtu.be/NuSps_2wMQ4 accedidos el 19-08-2018

disputas locales o transfronterizas surgidas en plataformas digitales descentralizadas en donde los usuarios se conectan entre sí para transaccionar.

Kleros explica sus servicios con un ejemplo: una Emprendedora Argentina contrata a un programador de sitios web guatemalteco, en una plataforma de trabajadores independientes. Al momento de contratarlo, ambos eligen a Kleros como red de arbitraje en caso de disputa respecto de la contratación que se realiza entre ellos. Si la disputa surgiera, la parte insatisfecha solicitará un arbitraje online a través de Kleros que conectará el caso en disputa con jurados dispersos por el mundo y expertos en el tema de la disputa, y que brindarán una solución que se podrá implementar automáticamente en el marco de una ejecución de un contrato inteligente (smartcontract).

De la forma descrita la plataforma que propone Kleros elimina los problemas de ejecución, tan complejos en disputas internacionales. A su vez, resuelve con tecnología los aspectos de la selección de árbitros y el pago de sus honorarios que está pensado dentro de la propia tecnología blockchain y las criptomonedas. La iniciativa tiene la visión de construir una red descentralizada de jurados para adjudicar disputas en diferentes industrias digitales.

III.4.4.2. La Iniciativa Sagewise

Fundada en 2017, Sagewise ofrece una solución relativamente similar a la de Kleros para la Resolución Electrónica de Disputas. La tecnología que ofrece incluye un kit de desarrollo de contratos que permite detener la ejecución de un contrato en caso de que surja una disputa. También incluye un mercado de árbitros online para elegir de antemano al momento de acordar un contrato, por si llega a surgir un conflicto durante el desarrollo del vínculo contractual o con posterioridad a la finalización del mismo.

III.4.5. Inteligencia Artificial aplicada a la Resolución de Disputas y a la Justicia

La Inteligencia Artificial es un concepto que refiere al uso de algoritmos para llevar a cabo tareas tradicionalmente realizadas por humanos como aprender, planificar, usar lenguaje natural y razonar, entre otras.

Diversos factores (como el enorme poder computacional y la masividad de acceso a datos -*big data*-) dan a la inteligencia artificial un potencial capaz de transformar diversas disciplinas del quehacer humano, entre las cuales se encuentra sin duda la justicia.

La fantasía de que las nuevas tecnologías y las máquinas superen a los humanos y los reemplacen en sus tareas ha sido una constante a lo largo de la historia. En este sentido, la inteligencia artificial no es una excepción y es una amenaza cierta para algunas actividades tradicionales. ¿Tendremos algoritmos impartiendo justicia en lugar de los jueces, o haciendo las veces de abogados de las partes en conflicto? Estas son algunas de las preguntas que se hacen Dave Orr y Colin Rule en su reciente artículo sobre Inteligencia Artificial y el futuro de la Resolución Electrónica de Disputas.[38]

Esta visión está fomentada por el hecho de que la cantidad de disputas que llegan a los sistemas jurídicos son cada vez mayores ante el empoderamiento de la ciudadanía y el acceso a la información, por lo que parece cada vez más difícil que los sistemas de justicia puedan abarcar de forma rápida efectiva y eficiente los millones de casos a resolver, y muchos de ellos de bajo monto, sin mencionar el enorme costo que estos sistemas traen aparejados para los Gobiernos.

Aunque todavía hay un largo camino por recorrer, es probable que las soluciones tecnológicas complementen a los humanos, de modo que máquinas y humanos

[38] Orr D. and Rule C, "Artificial Intelligence and the Future of Online Dispute Resolution", recuperado en: https://static1.squarespace.com/static/59bb4f5dc027d80ba3e5be79/t/5ac1625e70a6ad85f4d37fbf/1522623070923/OrrRule_AI.pdf accedido el 29-10-2018

aportemos cada cual lo que mejor sepamos hacer. Para mencionar sólo un par de ejemplos: la inteligencia artificial puede estudiar en un tiempo pequeño en una cantidad inmensa de jurisprudencia, una tarea que a cualquier persona le tomaría años; puede buscar información de diversas fuentes y organizarla para ayudar a planificar mejor una estrategia judicial o de negociación; y puede ayudarnos a los humanos a tomar decisiones evitando los sesgos que acarreamos

Este escenario, en el que además la presencia de las tecnologías comienza a estar de forma integrada en la vida de todo ciudadano, lleva a reflexionar sobre la posibilidad cada vez más concreta de que en un futuro no tan lejano, pueda resultar inevitable y deseable recurrir a la inteligencia artificial para dirimir disputas.

Si bien esto aún está lejos de ocurrir, ya existen estudios académicos y propuestas para comenzar a generar una organización de la información y de los datos que puedan comenzar a dar forma a iniciativas de Resolución Electrónica de Disputas en las que las tecnologías como blockchain, los smartcontracts y la Inteligencia Artificial, entre otras, sean el eje de los métodos a aplicar, y una de las bases fundamentales donde se asiente la generación de confianza online para el Comercio Electrónico.

SÍNTESIS DE LA UNIDAD

Los Métodos de Resolución Electrónica de Disputas han llegado para quedarse y son particularmente útiles para dirimir reclamos entre empresas y consumidores, para disputas de bajo monto, tanto locales como transfronterizos. Existen diversas iniciativas públicas y privadas en funcionamiento, así como también, empresas dedicadas a desarrollar tecnología se iniciativas académicas y de difusión que dan cuenta de la relevancia que va tomando el tema. También las Naciones Unidas y la Unión Europea se han hecho eco de estos avances y han realizados esfuerzos internacionales a los efectos de brindar un marco normativo a la actividad. Por último, las tecnologías más disruptivas e innovadoras también están poniendo foco en el desarrollo e impulso de estos mecanismos.

Bibliografía

- ApecPrivacy Framework recuperado de: http://publications.apec.org/Publications/2005/12/APEC-Privacy-Framework accedido el 19-08-2018
- Arley Orduña, Amada María, "Los RED/ODR en materia de Protección al consumidor en México, perspectiva cultural, legal y política ante la OEA." Universidad de Granada, España, Revista de derecho comparado. Coord.
- Fernando Esteban de la Rosa. (En publicación, 2014)
- Arley Orduña A.M., Szlak G.R., "Resolución Electrónica de Disputas: Novedades Internacionales, Oportunidades y Desafío". Revue Droit International, Commerce, Innovations & Développement, 2012.
- Código de Buenas Prácticas eConfianza. Recuperado de: http://www.econfianza.org/ar/img/CODIGO_DE_BUENAS_PRACTICAS.pdf accedido el 19-08-2018
- Código Ético de Confianza Online recuperado de: https://www.confianzaonline.es/conocenos/#codigoetico accedido el 19.-08-18
- Camacho, Francisco, Javier "Profeco - Concilianet: El Caso México" ponencia en Coloquio Internacional "Diseñando un Sistema Global de Resolución Electrónica de Disputas transfronterizas provenientes de los Negocios y el Trabajo por Internet, ILCE, Buenos Aires, junio de 2010. Recuperado: http://www.slideshare.net/pueyrredonline/profeco-concilianet-el-caso-mxico-francisco-javier-camacho-rom, accedido el 19-08-2018.
- CNUDMI/UNCITRAL: Notas Técnicas para Resolución Electrónica de Disputas de CNUDMI/UNCITRAL recuperado en http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf
- DIRECTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) recuperado en: https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf

- Documentos de la Comisión Europea folleto para las Empresas en materia de reclamos de consumo: https://ec.europa.eu/consumers/odr/resources/public2/documents/leaflet_for_traders/traderleaflet_web_es.pdf
- Feldstein de Cárdenas Sara Lidia y otras, "CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA INTERNACIONAL Una mirada desde el Derecho Internacional Privado", recuperado: http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf, accedido el 29-10-2018.
- Katsh Ethan, "ODR, A treatise on Technology and Dispute Resolution". Eleven International Publishing, 2012.
- Katsh E. y Rabinovich-Einy O., "Digital Justice, Technology and the Internet of Disputes", Oxford Scholarship Online, Abril 2017
- Lesaege C. y Ast F. Kleros, Short Paper v1.0.5, January 2018, recuperado en: https://kleros.io/assets/whitepaper.pdf accedido el 19-08-2018
- Orr D. and Rule C, "Artificial Intelligence and the Future of Online Dispute Resolution", recuperado en: https://static1.squarespace.com/static/59bb4f5dc027d80ba3e5be79/t/5ac1625e70a6ad85f4d37fbf/1522623070923/OrrRule_AI.pdf accedido el 29-10-2018
- Ortega Hernández, Rolando J, Regulación de Internet, en Revista de Derecho Informático Alfa Redi, N°109, agosto de 2007.
- Rampton, John, "Importance of a Trust Seal on Your eCommerce Website" Revista Forbes, diciembre de 2014, recuperado de: https://www.forbes.com/sites/johnrampton/2014/12/16/importance-of-a-trust-seal-on-your-ecommerce-website/#33ef59068029 accedido el 19-08-18
- Rule, Colin, Online Dispute Resolution For Business: B2B, ECommerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002
- Rule, Colin, "The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection", ABA, 2017

- Schmitz, A. and Rule, C. "The new handshake: Online Dispute Resolution and the future of consumer protection", Capítulo 3, Lessons Learned on EBay, pp. 33 – 46 (American Bar Association Section on Dispute Resolution 2017) recuperado de: https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=451118121020030089118006064096070094058033002011036016126080010122000026010122085027056058010054013097015090024087005113088001105032054033016120065095083005096075064062053068083084104083089092097123125071074070101025082025102121085006025086115127090&EXT=pdf accedido el 29-10-2018
- Scotti Luciana, "La protección del consumidor en los contratos internacionales de consumo celebrados por medios electrónicos" en Feldstein de Cárdenas Sara Lidia y otras, "CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA INTERNACIONAL Una mirada desde el Derecho Internacional Privado", recuperado en: http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-contratacion-electronica-internacional-una-mirada-desde-el-derecho-internacional-privado.pdf, accedido el 29-10-2018