



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

**Los métodos alternativos de solución de conflictos en línea dentro
del comercio electrónico**

AUTOR:

Castelblanco Álvarez, Cristián Matías

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogado de
los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**

TUTOR:

Cuadros Añezco, Xavier Paul

Guayaquil, Ecuador

13 de septiembre de 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Castelblanco Álvarez, Cristián Matías**, como requerimiento para la obtención del título de **Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**.

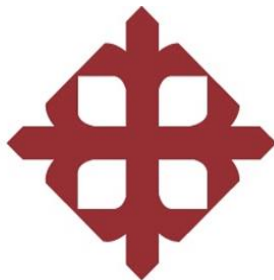
TUTOR:

f. _____
Cuadros Añezco, Xavier Paul

DIRECTOR DE LA CARRERA:

f. _____
Lynch Fernández, María Isabel

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Castelblanco Álvarez, Cristián Matías**

DECLARO QUE:

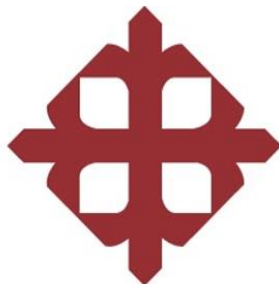
El Trabajo de Titulación, **Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en línea dentro del Comercio Electrónico** previo a la obtención del título de **Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR:

f. _____
Castelblanco Álvarez, Cristián Matías



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

Yo, **Castelblanco Álvarez, Cristián Matías**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en línea dentro del Comercio Electrónico**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR:

f. _____

REPORTE URKUND



TUTOR:

f. _____
Cuadros Añezco, Xavier Paul

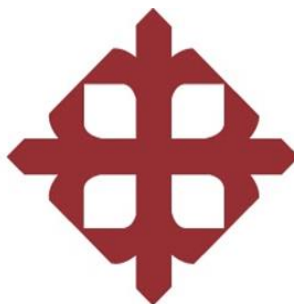
EL AUTOR:

f. _____
Castelblanco Álvarez, Cristián Matías

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2021

AGRADECIMIENTO

A mis papás, mis hermanos, mi familia y por sobre todo a Dios.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Dr. Xavier Zavala Egas

DECANO

f. _____

Ab. Maritza Reynoso Gaute, Mgs.

COORDINADORA DEL ÁREA

f. _____

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad: Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas

Carrera: Derecho

Periodo: UTE A-2021

Fecha: 13 de septiembre del 2021

ACTA DE INFORME DEL TUTOR

El firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "**Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en línea dentro del Comercio Electrónico**", elaborado por el estudiante Cristián Matías Castelblanco Álvarez, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de **DIEZ SOBRE DIEZ (10/10)**, por lo cual califica como **APTO PARA LA SUSTENTACIÓN**.

Ab. Cuadros Añezco, Xavier Paúl
TUTOR

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| 1. El comercio electrónico y los derechos del consumidor | 3 |
| 1.1. Generalidades del comercio electrónico | 3 |
| 1.2. Características del comercio electrónico | 5 |
| 1.3. Sujetos que intervienen | 6 |
| 1.4. Competencia en materia de derechos del consumidor. ... | 7 |
| CAPÍTULO II | 8 |
| 2. Los métodos de solución de conflictos en el comercio electrónico..... | 8 |
| 2.1. Los métodos de resolución de conflictos en línea. | 8 |
| 2.2. Tipos de métodos ODR y sus aplicaciones prácticas | 12 |
| 2.2.1. Arbitraje en línea | 13 |
| 2.2.2. Mediación en línea | 15 |
| 2.2.3. Conciliación en línea | 17 |
| 2.3. Aplicación de los métodos ODR en el Ecuador | 19 |
| CONCLUSIONES..... | 22 |
| RECOMENDACIONES | 23 |
| REFERENCIAS | 24 |

RESUMEN

En el contexto del comercio electrónico, es posible solucionar las controversias derivadas de este medio utilizando los métodos alternativos de solución de conflictos y la forma más eficaz y ágil de aplicar dichos métodos es por la misma vía que se originó el conflicto, es decir, electrónicamente. Para esto se deberá entender las ventajas de los mecanismos ODR (*Online Dispute Resolution*) y lo conveniente que resultase aplicar este método en el país, ya que de aplicarse de forma correcta generaría mayor seguridad en los usuarios del comercio electrónico, simplificaría los costos de resolver un conflicto, acortaría el tiempo en el que llegue a un acuerdo y debido a que es en línea se lo podría llevar a cabo desde cualquier parte del mundo, beneficiando tanto al proveedor de bienes o servicios como a los usuarios, pero para lograr esto es necesario concientizar a los futuros usuarios de estos servicios como a las autoridades del país.

Palabras Claves:

COMERCIO ELECTRÓNICO; RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA;
ODR; ARBITRAJE; MEDIACIÓN; CONCILIACIÓN.

ABSTRACT

In the context of electronic commerce, it is possible to resolve disputes arising from this medium using alternative dispute resolution methods and the most efficient and agile way to apply these methods is by the same route that the conflict originated, that is, electronically. For this, the advantages of the ODR (Online Dispute Resolution) mechanisms must be understood and how convenient it would be to apply this method in the country, since if applied correctly it would generate greater security in electronic commerce users, it would simplify the costs of solving a conflict, would shorten the time in which an agreement is reached and because it is online it could be carried out from anywhere in the world, benefiting both the provider of goods or services and the users, but to achieve this, it's necessary to raise awareness among future users of these services as well as the authorities of the country.

Key Words:

E-COMMERCE; ONLINE DISPUTE RESOLUTION; ODR; MEDIATION; ARBITRATION; CONCILIATION.

INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico ha tenido un gran auge en los últimos años, específicamente a partir del 2020 año en el cual se desató la pandemia a causa del virus COVID-19, la cual obligó a los ciudadanos de todo el mundo a implementar diferentes métodos para evitar el contacto físico entre personas y así prevenir el contagio del virus.

En la praxis del “*e-commerce*” como también se conoce al comercio electrónico, suelen darse conflictos o tensiones tal como ocurre en cualquier otro ámbito de la vida de un ser humano, estos conflictos surgen a partir de disconformidades con relación a los bienes o servicios que han adquirido los consumidores o usuarios, en consecuencia, una de las principales inquietudes que se presentarían sería ¿Cómo se solucionará dicho problema? Así como cuál sería el proceso por el cual se ventilaría la controversia para alcanzar la solución de dicho conflicto de la manera más ágil, eficiente y justa posible.

El presente trabajo de titulación tiene por objeto analizar los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) derivados del comercio electrónico y como estos han evolucionado a tal punto de que se pueden solucionar los conflictos totalmente en línea, es decir electrónicamente, sin la necesidad de abandonar el medio por el cual se ha ejercido el acto de comercio del cual surgió dicho conflicto, lo cual trae múltiples ventajas que se analizarán en el presente trabajo.

Para lograr esto se propondrán recomendaciones y soluciones necesarias para que estos métodos se puedan implementar mejorando la experiencia en resolución de conflictos a los ecuatorianos, teniendo en cuenta la legislación ecuatoriana actual, el criterio de diversos autores, así como casos prácticos.

CAPÍTULO I

1. El comercio electrónico y los derechos del consumidor

Para poder tener una comprensión más profunda y analizar de mejor forma como opera la tutela de los derechos de los consumidores de bienes o servicios en el ámbito del comercio electrónico y más aún para comprender los métodos más eficientes para la solución de las controversias que se deriven dentro de este ámbito, es necesario conocer que engloba el *e-commerce*.

1.1. Generalidades del comercio electrónico

La autora Gema Botana García, tratando sobre el alcance del término comercio electrónico, señala lo siguiente:

Abarca la contratación de bienes o servicios por vía electrónica; la organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales; La gestión de compras en la red por grupos de personas; el envío de comunicaciones comerciales; el suministro de información por vía telemática; el alojamiento de información, aplicaciones o servicios, facilitados por el destinatario del servicio de alojamiento; el ofrecimiento de instrumentos de búsqueda; acceso y recopilación de datos; la transmisión de información mediante una red de telecomunicaciones; el video bajo demanda; como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red; tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y, en la distribución de contenidos previa petición individual. (García, 2001)

En la legislación ecuatoriana, se encuentra la *Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos* que ha positivizado lo

referente acerca de los derechos y obligaciones que tienen los consumidores de bienes y servicios electrónicos, el mencionado cuerpo legal contiene en su disposición general novena el glosario de términos por el cual consta en el sexto inciso que comercio electrónico es toda transacción comercial realizada en parte o en su totalidad, mediante el uso de redes electrónicas de información (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2002). En esta definición, sumamente similar a la del artículo 74 del Código de Comercio (2019), el cual indica que “comercio electrónico es toda transacción comercial de bienes o servicios digitales o no, realizada en parte o en su totalidad a través de sistemas de información o medios electrónicos, considerando los tipos de relaciones existentes.”

Los autores Feldstein y Scotti conceptualiza el comercio electrónico de forma similar a García, salvo que ellos añaden ciertas características adicionales.

Aquella modalidad de comercio en la que la mediación entre la oferta y la demanda y el perfeccionamiento de las transacciones entre ellas se realiza a través de medios digitales de comunicación, ya sea por redes abiertas o cerradas, en un mercado virtual que no posee límites geográficos (fronteras) ni temporales y no tiene una ubicación determinada, porque se encuentra en el ciberespacio. (Feldstein de Cárdenas & Scotti, 2007, pág. 63)

En función de lo mencionado tanto por la asamblea nacional como por los otros dos autores se puede verificar que el órgano legislativo replicó de manera mucho más concisa el concepto de *e-commerce* y a partir de todas las definiciones revisadas se puede colegir que para que exista comercio electrónico debe estar involucrados bienes o servicios, así como el uso de medios digitales. Por lo tanto y con base en lo expresado en líneas anteriores se coincide con lo expresado por Orrego Garay (2015) refiriéndose a que el comercio electrónico es aquel en el que “ Las 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” (p. 93)

1.2. Características del comercio electrónico

Considerando lo indicado con respecto a las generalidades del comercio electrónico se puede obtener algunas características positivas en cuanto a eficiencia tanto en su aplicación como en el uso de este tipo de comercio, de las cuales se encuentran las siguientes:

Ubicuidad

El comercio electrónico, tiene la cualidad de no estar sujeto a las limitaciones de un espacio físico de comercio tal como se evidencia en un centro comercial que tiene horarios de apertura y cierre, en cambio el *e-commerce* al estar disponible en una plataforma digital se encuentra disponible desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar siempre que se tenga acceso al internet.

Alcance Global

Este tipo de comercio permite que las transacciones que se vayan a llevar a cabo en las diferentes plataformas digitales sean internacionales, ampliando el alcance de las ofertas de bienes o servicios ofrecidos por los diferentes productores.

Vinculación Tecnológica

Se depende enteramente de los medios digitales y tecnológicos para poder realizar las transacciones de bienes y servicios por medio del internet, razón por la que se requiere de un conocimiento previo para el manejo de los dispositivos tecnológicos.

Comercio Ágil

En relación con el comercio tradicional, el modelo electrónico posee una agilidad y velocidad única para la ejecución de la transacción por la cual se intercambian bienes o servicios por un valor previamente estipulado.

Interactividad

Las variadas plataformas digitales ofrecen diferentes tipos de medios por los cuales el consumidor puede consultar sobre el producto o servicio y por otra parte tienen la opción de revisar opiniones de terceros que ya hayan adquirido el producto y optaron por hacer pública sus experiencias con el mismo, estas opciones que ofrecen las plataformas digitales les permiten a los clientes interactuar tanto con el proveedor del producto o servicio como con otros consumidores.

1.3. Sujetos que intervienen

Como sujetos intervinientes en una operación de comercio electrónico se tiene por una parte al proveedor, el cual según el noveno inciso del segundo artículo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es “toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

Por otra parte, se tiene se tiene al consumidor, el cual según el tercer inciso del segundo artículo ibidem es “Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000). A partir de este artículo se puede deducir que en la definición de consumidor se incluye a los usuarios, con lo cual se englobaría a aquellos que utilicen medios electrónicos, para llevar a cabo transacciones de bienes o servicios y aquellos derechos y obligaciones para los consumidores, serían aplicables a los usuarios y consumidores del comercio electrónico.

Así mismo el Estado puede actuar como un ente regulador del comercio electrónico, así como ser beneficiario de diferentes tipos de tasas o impuestos dependiendo de la plataforma digital que se utilice como proveedor del bien o servicio.

1.4. Competencia en materia de derechos del consumidor.

De conformidad a la normativa vigente en el Ecuador se encuentra entre las facultades de la Defensoría del Pueblo avocar conocimiento y emitir pronunciamientos de forma motivada sobre la violación o inobservancia de los derechos del consumidor establecidos en el ordenamiento jurídico, así como tratados internacionales.

Asimismo dicha entidad, tal como lo señala el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor puede incentivar el uso de métodos alternativos de solución de conflictos, entre los cuales encontramos principalmente la mediación, conciliación, arbitraje, entre otros, para lo cual se propone, con el fin de lograr mayor eficacia y alcance, la utilización de estos mecanismos alternativos teniendo en consideración las nuevas tecnologías, y poder solucionar los conflictos derivados del comercio electrónico empleando los mismos medios digitales, sobre este punto se centra la propuesta del presente trabajo de titulación que se lleva a cabo en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II

2. Los métodos de solución de conflictos en el comercio electrónico.

Teniendo en cuenta lo que menciona la *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* con respecto a la entidad competente (Defensoría del Pueblo) para resolver las controversias que se susciten en dicha materia, la cual podrá fomentar el uso de métodos alternativos de solución de conflictos, se procederá a analizar sobre dichos mecanismos y como las nuevas tecnologías han influido en su efectividad de aplicación y alcance, evidenciando que la evolución de estos métodos han traído considerables beneficios a la forma de solucionar conflictos.

2.1. Los métodos de resolución de conflictos en línea.

Con el auge y avance del comercio electrónico tanto en la sociedad ecuatoriana como a nivel global, la mayoría de los aspectos de la vida de los ciudadanos se ve influenciada por estos avances y los métodos alternativos de solución de conflictos no son la excepción. El crecimiento tecnológico trajo consigo la resolución de disputas en línea (por sus siglas RDL) o como se la conoce por sus siglas en inglés *ODR (Online Dispute Resolution)*, este término fue acuñado por el profesor Ethan Katsh de la Universidad Amherst de Massachusetts, Estados Unidos, él es reconocido como uno de los fundadores de en el campo ODR y por llevar a cabo el proyecto piloto para el manejo de los conflictos en la plataforma eBay, sobre el cual se tratará en líneas posteriores.

Esta vía para la solución de conflictos no es más que el traslado de los MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos) a un medio electrónico, tal como se lo evidencia en la definición que otorga el diccionario

panhispánico del español jurídico de la Real Academia Española las ODR (*Online Dispute Resolutions*) son “formas extrajudiciales de resolución de controversias en el espacio virtual (Real Academia Española, 2020).

Como se puede notar la evolución de la tecnología va dejando atrás el componente físico que en ocasiones significaba un retraso para el arribo de un acuerdo justo y llevar a fin el conflicto entre las partes, lo cual se evidencia en la definición de ODR que los autores Albornoz y González Martín emplean al indicar lo siguiente:

El ODR es el resultado de la combinación de los MASC con las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación). Por eso, aunque es muy positivo que los tribunales del Estado estén poco a poco incorporando a sus procedimientos ciertos avances tecnológicos, de hecho, se los puede denominar “cibertribunales”, entendemos que en principio tales procedimientos no quedan comprendidos en la noción estricta de la Resolución de Disputas en Línea. En otras palabras, consideramos que no constituyen una alternativa real al litigio tradicional ante los tribunales nacionales. (Albornoz & González Martín, 2014, p. 14)

Tal y como se lo mencionaba en líneas anteriores, esta vía para el uso de métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) sería la más adecuada a emplear para tratar temas que hayan tenido su origen en el medio electrónico, ya que nos da la posibilidad de quedarnos en el mismo medio para solucionar las controversias que surjan del mismo.

El ODR resulta ideal para lidiar con disputas originadas en línea, ya que serán estudiadas y resueltas en el mismo ambiente virtual en que nació la relación contractual entre las partes y que presentan elementos de extranjería, especialmente si los contratantes están domiciliados en diferentes países y el monto en disputa no justifica afrontar el costo de viajes y asistencia jurídica en el extranjero. (Cortés, citado por Albornoz & González Martín, 2014, p. 15)

En el momento que una persona, sea esta natural o jurídica, desea hacer uso de una plataforma ODR que es el espacio en internet dentro del cual se desarrollará el proceso de resolución del conflicto, es trascendente determinar cuál será la plataforma idónea, competente y capaz para ventilar la resolución del problema ya que existen diferentes tipos de medios virtuales que brindan los servicios de *Online Dispute Resolution*.

Acerca de las diferentes plataformas para la resolución de conflictos en línea el autor Orrego Garay (2015) señala que el fin de estas es brindar servicios tanto técnicos como logísticos para que el medio digital que se vaya a utilizar para la resolución de conflictos funcione de forma correcta, siendo esto una parte clave para el éxito del ODR ya que comúnmente estos servicios prosperan en páginas de internet que son interactivas, facilitando a los usuarios y al público en general datos informativos sobre los diferentes tipos de ODR disponibles, permitiéndoles subir documentos, llenar formularios digitales, manteniendo siempre la seguridad y confidencialidad de todo lo que se maneje dentro de las mismas.

Estos sistemas 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); 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. Estas características hacen que estos sistemas se conviertan en idóneos y permitan evitar acudir a otras instancias como por ejemplo un litigio jurisdiccional tradicional o a los Métodos Alternativos de Solución de Controversias para intentar hacer valer sus derechos o intereses. (Orrego-Garay, 2015)

De lo indicado por el autor en líneas precedentes, se puede notar que hace referencia a los Métodos Alternativos de Solución de Controversias

(MASC) como otra instancia aparte a los mecanismos ODR, pues es en este punto que se discrepa con lo indicado por el autor puesto que los primeros (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos tradicionales) se han adaptado para ser aplicados en línea y tal como se lo analizará más adelante, han pasado a formar parte de la *Online Dispute Resolution*

Tomando en cuenta la forma eficaz como se presentan los mecanismos ODR, específicamente los métodos alternativos de solución de conflictos en esta modalidad (en línea), se debe tener en consideración que la aplicación de estos significaría un gran número de beneficios y ventajas sobre los mecanismos tradicionales de solución alternativa de conflictos, sin embargo, en el Ecuador la implementación de dichos instrumentos virtuales está sujeta a numerosas limitaciones y obstáculos que deben ser superados no solo por la parte que ofrezca el acceso a dichos métodos sino también por la sociedad ecuatoriana, dentro de la cual existe cierta falta de confianza en lo que respecta al uso del comercio electrónico como medio para llevar a cabo sus transacciones, entre otros motivos por la cantidad de estafas virtuales que existen actualmente, por no contar con los instrumentos financieros adecuados para llevar a cabo una transacción electrónica (tarjetas de crédito o débito), la falta de conocimiento del procedimiento para realizar transacciones en línea, la costumbre de la sociedad de tener que realizar sus compras de manera presencial, son estos algunos de los múltiples obstáculos que tanto el comercio electrónico como la resolución alternativa de conflictos en línea deberá vencer si desean establecerse sólidamente en el país.

Por consiguiente, es necesario conocer los principales tipos de métodos alternativos de solución de conflictos que se han adaptado y surgido de modo *online*, así como cuales son los procedimientos a seguir en cada uno, de esta forma se comprenderán los beneficios que brindan estos mecanismos y por qué su aplicación en el país impulsaría el desarrollo del comercio electrónico apoyando a la economía nacional.

2.2. Tipos de métodos ODR y sus aplicaciones prácticas

De acuerdo con lo revisado se tiene que los mecanismos ODR son métodos utilizados para la resolución de conflictos en línea, estos se clasifican en diversos grupos en atención a sus diferentes características esenciales, a continuación, se mencionarán y analizarán los principales junto con el procedimiento a través del cual operan dichos instrumentos.

En el primer gran grupo en el cual se dividen los métodos de resolución de conflictos en línea es aquel que necesariamente requiere de la intervención de seres humanos para poder llegar a la solución del conflicto, en este punto se puede cotejar que a esta categoría pertenecen los MASC tradicionales que se han podido adaptar al entorno digital teniendo como objeto de análisis a los principales tales como el arbitraje, la mediación, la conciliación y la negociación.

Posteriormente se encuentran aquellos mecanismos ODR que no requieren de la intervención de un ser humano para la solución de la disputa sobre lo cual Orrego-Garay indica que:

Con ellos se hace referencia a aquellos sistemas con métodos y procedimientos exclusivamente online y que prescinden de la intervención de seres humanos para la solución de controversias. Además de aquellos mecanismos tradicionales como la mediación y el arbitraje que son llevados al mundo online, existen otros métodos con componentes tecnológicos más elaborados que sirven de igual manera para la solución de las controversias originadas en este entorno. (Orrego-Garay, 2015, p.100)

Como ejemplo dentro de este tipo de método se encuentra la negociación a ciegas o *blind-bidding* (como se lo conoce en internacionalmente) la cual consiste en operaciones matemáticas automatizadas que verifican las ofertas de las partes y en el caso de que alguna o algunas de estas ofertas se encuentren dentro de un rango de valor preestablecido, el sistema decide entre estas. Pero por el contrario si lo ofrecido

no se aproxima al rango anteriormente definido, estas propuestas se destruirán sin que ninguna de las partes conozca la oferta de la otra.

Adicionalmente el autor señala que existen otros mecanismos en línea para solución de conflictos, tal como lo son aquellos servicios de manejo de reclamos automáticos, en el que la persona afectada se pone en contacto con el proveedor del servicio y expresa sus motivaciones para buscar la solución al problema, por consiguiente se aplicarían las reglas (impuestas por el proveedor del servicio) pertinentes y se resolvería el problema en base a estas teniendo en consideración las circunstancias de cada caso, un claro ejemplo de lo mencionado es la devolución de valores en las tarjetas de crédito por consumos que el cliente no reconoce haberlos realizado, también conocido como *chargeback*.

La propuesta del presente trabajo se enfoca sobre los del primer grupo, aquellos que requieren de intervención humana a través del internet para la resolución de los conflictos que se suscitaren.

2.2.1. Arbitraje en línea

Como es de conocimiento general en el área de la resolución alternativa de conflictos, el arbitraje es un método hetero-compositivo, esto quiere decir que las partes se someten a la decisión de un tercero o terceros en este caso se los conoce como árbitro o tribunal arbitral, las partes pueden recurrir al arbitraje siempre que exista la voluntad de ambos o porque se haya estipulado en un convenio arbitral, el cual deberá cumplir con los requisitos que señala la Ley de Arbitraje y Mediación.

En el Ecuador existen diferentes tipos de arbitraje entre los cuales encontramos el administrado que se desarrolla sujeto tanto a la Ley de Arbitraje y Mediación como a las normativas y procesos emitidos por un centro autorizado de arbitraje, por otra parte, se encuentra el independiente que es aquel arbitraje que se realiza de acuerdo con lo pactado por las partes y de

conformidad a la ley antes indicada. Con relación a la decisión que el árbitro o tribunal arbitral vayan a tomar, conocida como laudo, se encuentra el arbitraje en equidad y en derecho, en el primer tipo la decisión será en base al leal saber y entender junto a los principios de la sana crítica del árbitro o tribunal arbitral, que no necesariamente deberán ser abogados, por el contrario si el laudo debe dictarse conforme a derecho, el árbitro o miembros del tribunal arbitral deberán ser necesariamente abogados y las decisiones que tomen deberán sujetarse a la ley, principios generales del derecho, doctrina y jurisprudencia.

Los mecanismos ODR entran en juego cuando el proceso por el cual se llevará a cabo el arbitraje es en línea y actualmente esto es verdaderamente posible teniendo como uno de los principales ejemplos la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) o conocida internacionalmente como *World Intellectual Property Organization* (WIPO), dicha entidad tiene a disposición del público su Centro de Arbitraje y Mediación en que se ofrecen mecanismos extrajudiciales para solucionar de manera eficaz y ágil conflictos relacionados con la materia de propiedad intelectual y tecnología, incluyendo controversias derivadas en el área de nombres de dominio con respecto a la política UDRP.

El Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI brinda la herramienta para administrar los casos del centro vía internet, es decir que aplican los mecanismos ODR en lo que respecta al procedimiento tanto del arbitraje como de la mediación, a este sistema la OMPI le denomina eADR (*Electronic Alternative Dispute Resolution* por sus siglas en inglés), el cual permite a los usuarios, en este caso los árbitros, las partes y peritos emitir escritos y comunicaciones de forma electrónica salvaguardando la seguridad y confidencialidad dentro de un expediente en línea. De mismo modo se pueden celebrar distintos tipos de reuniones o audiencias en el medio digital.

Por otra parte, la OMPI también ofrece el servicio en línea de arbitraje acelerado, el cual es un formato de arbitraje que se diferencia del arbitraje común principalmente debido a que, primeramente solo podrá haber un árbitro único, esta modalidad se desarrolla en un periodo de tiempo más corto de lo

que normalmente tardaría un procedimiento arbitral común ya que se han concentrado los actos en la menor cantidad de etapas posibles y se han reducido los plazos aplicables, razones por las que los costos en esta modalidad son más bajos. Cabe señalar que ambos tipos de arbitrajes se regirán por los reglamentos específicos para cada modalidad que la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual ha dictado, y se debe tener presente que los laudos expedidos en el extranjero, como sería en el caso del laudo emitido por árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI, se pueden ejecutar a nivel nacional ya que el Ecuador es signatario de la convención de Nueva York, que establece las normas sobre el reconocimiento y ejecución de laudos arbitrales dictadas en un estado ajeno al estado en que se solicita su ejecución.

2.2.2. Mediación en línea

De conformidad a lo establecido en el ordenamiento jurídico ecuatoriano la mediación es “un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006). A diferencia del arbitraje, la mediación es un método autocompositivo de solución de conflictos, esto significa que el mediador no podrá proponer fórmulas de solución y serán las partes mismas quienes resuelvan el conflicto, por supuesto con ayuda del mediador, quien haciendo uso de técnicas y estrategias de comunicación servirá como un nexo entre ambas partes y canalizará de la mejor manera posible las ideas e intenciones de ambas partes para lograr la solución más justa posible, en la que las partes se encuentren satisfechas y sientan que ambos han sido beneficiados (*Win-win*), concluyendo como acuerdo de voluntades que será recogido en un documento conocido como acta de mediación que “...tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las

sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio...” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006).

El uso de la mediación en línea se ha vuelto cada vez más popular entre grandes plataformas digitales de comercio dentro de las cuales suelen surgir múltiples controversias entre vendedores y compradores, por lo tanto, estos sitios web han adoptado como parte de su abanico de servicios la mediación como método de resolución de disputas que se den dentro del sitio. El ejemplo más notable dentro de este ámbito es la reconocida plataforma de compra y venta en línea eBay, quienes operan con un proveedor de resolución de disputas externo que se llama SquareTrade, dentro del cual el procedimiento empieza con una queja que, luego de que la otra parte sea notificada y conteste, pasará a un sitio seguro de la página SquareTrade para posteriormente continuar con una etapa de negociación y de requerirlo se podrá solicitar la ayuda de un mediador especializado, esto propiciará el avenimiento de ambas partes para resolver de forma equitativa la mayor cantidad de controversias posibles. En consecuencia, el hecho de que los conflictos dentro de una plataforma digital se resuelvan de forma equitativa y ambas partes se sientan satisfechas con los resultados obtenidos generan un aumento en la confianza de las personas hacia la plataforma en cuestión e inclusive hacia el comercio electrónico.

También existen otras plataformas con mecanismos ODR que utilizan la mediación como método para solucionar las controversias vía internet, como lo es la página web de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (WIPO por sus siglas en inglés) tal como se pudo notar en párrafos anteriores cuando se trató del arbitraje en línea, esta se enfoca en resolver disputas con relación a contratos o instrumentos relacionados a derechos en materia de propiedad intelectual.

Asimismo, en Estados Unidos ciertos estados han optado por implementar los métodos ODR con el fin de evitar que las controversias se resuelvan en sede judicial o en caso de ya estar en dicha sede para resolver los conflictos antes de que se dicte sentencia, uno de los ejemplos es el estado de Michigan que puso en funcionamiento el servicio *MI-Resolve* diseñado para

ayudar en la resolución de conflictos relacionados con cobros de dinero, conflictos vecinales y materia contractual para esto ponen a disposición mediadores entrenados y aprobados por la Oficina Administrativa de la Corte Suprema del estado de Michigan, los cuales dirigirán el proceso de mediación que se llevará a cabo de manera completamente *online*, en el sistema *MI-Resolve* al que se puede acceder los 365 días del año a cualquier hora del día, manteniendo la confidencialidad de todo lo compartido en el mismo hasta el punto que, de no resolverse el conflicto, no se podría usar dichos documentos y comunicaciones en la corte. De igual manera otros estados han adoptado el uso de mecanismos ODR tales como Connecticut, California, New York, Nevada, entre otros.

De la misma manera que algunos estados de Estados Unidos, en Ecuador la Función Judicial ha adoptado la mediación para impartirla por la modalidad virtual, es así que en el año 2020 el Centro de Mediación del mencionado poder del Estado dictó un reglamento especializado en las audiencias de mediación y arbitraje a través de medios telemáticos además de incorporar un sistema virtual en la página web para tramitar las solicitudes y procedimientos de las mediaciones, tal como se lo analizará más adelante cuando se trate sobre los mecanismos ODR en el Ecuador.

Es indispensable indicar que los métodos alternativos de solución de conflictos tradicionales y en línea se rigen por los principios de confidencialidad, imparcialidad, legalidad, flexibilidad, buena fe, voluntariedad y transparencia, principios que deberán estar presentes en todo momento del proceso y más aún en el documento que materialice la solución del conflicto al cual se llegó utilizando estos mecanismos.

2.2.3. Conciliación en línea

Dentro de los métodos alternativos de solución de conflictos en línea también se encuentra la conciliación, que se diferencia en sentido estricto de la mediación principalmente por que la persona que interviene como tercero

neutral tiene la facultad de proponer formulas de solución a las partes teniendo en cuenta durante todo el proceso los principios que rigen a estos mecanismos. Con respecto al ámbito práctico de la conciliación a través de mecanismos ODR se tiene como principal ejemplo el modelo aplicado por la Procuraduría Federal del Consumidor de México (PROFECO), que es la entidad encargada de proteger efectivamente la tutela efectiva de los derechos del consumidor, fomentando el ejercicio de prácticas justas mediante un consumo sostenible, informado y seguro.

La PROFECO tiene un módulo de solución de controversias en línea en el que se hace uso de la conciliación para dilucidar los altercados que se presenten entre los proveedores de servicios o bienes que deberán tener suscrito un contrato de cooperación vigente con la PROFECO y los consumidores, por medio de su sistema CONCILIANET la Procuraduría Federal del Consumidor le evita a sus usuarios acudir a las unidades de atención y agiliza los trámites puesto que los documentos se entregan en formato digital a través de esta plataforma, todo lo que se necesita para utilizar este mecanismo es crearse un usuario y contraseña en el portal CONCILIANET, inmediatamente se deberán facilitar datos personales así como la identificación en archivo virtual, luego se adjuntará en el sistema los documentos que sustenten la pertinencia de la queja, una vez ingresados dichos documentos se enviará la queja y al momento de establecerse que PROFECO tiene competencia para conocer el conflicto se convocará al proveedor de bienes o servicios, al consumidor y al conciliador a una audiencia virtual de mediación por medio de CONCILIANET para lo cual se notificará la fecha y hora respectiva por correo electrónico.

Como se puede notar en este caso se trata de una plataforma gubernamental similar a las analizadas en incisos anteriores cuando se trató acerca de las ODR utilizadas por las diferentes cortes de los Estados Unidos de América, la cuales traen múltiples beneficios y ventajas por sobre los medios presenciales de resolución de conflictos.

Tal como se lo ha evidenciado en los ejemplos tratados a lo largo del presente trabajo, se puede recalcar que el proveedor del mecanismo ODR no

siempre será el mismo proveedor de la plataforma mediante la cual se ejecutó la transacción que dio origen al conflicto ventilado por dichos medios digitales, ya que como bien se lo ha revisado existen plataformas especializadas en brindar únicamente los servicios de resolución de conflictos por vía digital, de aquí surge la particularidad de que estos métodos en línea de resolución de conflictos no son únicamente para conflictos originados en esta vía sino también para aquellos que hayan surgido en el entorno presencial de la vida cotidiana y por ser voluntad de las partes este pase a someterse a uno de estos mecanismos en línea.

2.3. Aplicación de los métodos ODR en el Ecuador

Habiéndose revisado como se han venido desarrollando en los últimos tiempos los mecanismos en línea para la solución de conflictos y como estos han abierto su propio camino tanto en el mundo digital como en algunas partes del mundo, si bien falta mucho para lograr la completa internacionalización de estos métodos, se ha podido evidenciar que van por buen camino y con muy buena aceptación.

En este sentido, el Ecuador no se queda atrás y tal como se lo mencionó al momento de tratar sobre la mediación en línea, este país cuenta con un sistema nacional de carácter estatal para la resolución de conflictos en línea mediante el uso de la mediación, la cual se rige con base en el reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial, expedido en resolución Nro. 209-2013 del Pleno del Consejo de la Judicatura, dicho servicio para la solución de controversias por medio de una plataforma virtual se lo brinda a través de la página web de la mencionada función del Estado.

Con motivo de la pandemia y el aumento del uso de los medios tecnológicos para llevar a cabo actos que cotidianamente se realizaban de manera presencial el Pleno del Consejo de la Judicatura dictó la resolución Nro. 039-2020 en la cual se emiten las directrices para desarrollar a cabo audiencias de mediación y de arbitraje utilizando medios electrónicos. Uno de

los puntos más importante dentro de la misma es que consta la obligatoriedad de tener una firma electrónica tanto para el mediador como para las partes que deberán suscribir las respectivas actas de mediación o en su efecto las actas de imposibilidad de acuerdo de mediación y las debidas razones de imposibilidad de mediación por vía telemática. Otro punto principal que sirvió como pilar fundamental para la implementación de la mediación en línea fue la disposición general sexta que estipula:

SEXTA.- La Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S, en coordinación con la Dirección Nacional del Centro de Mediación de la Función Judicial, implementará una herramienta tecnológica centralizada que permita la recepción de las solicitudes de mediación al Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura de forma virtual; así como los mecanismos que sean del caso para que los usuarios remitan la información necesaria que garantice la correcta admisibilidad del proceso de mediación y que permita guardar el expediente digital y registrar audiencias programadas. (Directrices para la Atención de Audiencias de Mediación y Arbitraje a través de Medios Telemáticos, 2020)

Posteriormente a la expedición de la resolución anteriormente señalada, se puede contrastar que la disposición general sexta sí se ha cumplido de manera exitosa puesto que la función judicial puso en funcionamiento dentro de su página web el sistema de mediación telemática, para acceder a este sistema lo único que se requiere es tener firma electrónica, una vez que se conste con este tipo de firma la persona que desee someter su conflicto a una mediación telemática deberá realizar una solicitud por medio de la página web de la función judicial en la opción habilitada para iniciar el proceso de mediación *online*, se aceptan los términos y condiciones mediante los cuales el usuario se compromete a mantener la confidencialidad de lo suscitado durante el proceso de mediación, así como al uso responsable del sistema aceptando responder ante los daños y perjuicios que pudieran causarse como resultado del uso inapropiado del mismo, luego se deberá propiciar los datos personales del usuario y la información pertinente respecto a la controversia y la parte contraria, por último se asigna

un mediador que convocará a ambas partes para llevar a cabo la respectiva audiencia en línea de mediación

Por otra parte, para aquellos usuarios que quieran concluir el proceso con un acta de mediación física mas no virtual, tienen la opción de ventilar su conflicto por medio de una mediación mixta, en la cual, todo el proceso de la mediación sigue siendo por vía telemática con excepción del momento en el que se firma el acta de mediación o de imposibilidad de acuerdo de mediación, aquí las partes se acercan al centro a firmar físicamente el acta respectiva diferenciándose de la mediación puramente telemática en la que el acta final se firma electrónicamente. Para el caso en que una o ambas partes no posean la firma electrónica, se podrá acceder al servicio de manera presencial, con los debidos protocolos de bioseguridad y distanciamiento.

En consideración a lo expuesto se puede demostrar que los métodos ODR han empezado a surgir dentro del Ecuador, como una herramienta que brinda un alcance máximo, que en la presencialidad se encontraba limitado, permitiendo prácticamente que los usuarios al hacer el uso correcto de este nuevo sistema dentro del país puedan resolver sus diferencias en materia transigible desde la comodidad de sus hogares, suprimiendo ciertos gastos innecesarios tales como el transporte hacia las dependencias en las que se llevará a cabo las audiencias, el papel al momento de presentar toda clase de evidencias, así como el costo del espacio físico en el que se desarrollarían las respectivas audiencias, entre otros, esto también propone una simplificación en el tiempo invertido en la logística para lograr un acuerdo justo. Los beneficios de aplicar los mecanismos en línea de solución de conflictos ponen en juego un sistema que llegó al Ecuador para quedarse poniendo en jaque a los métodos presenciales de resolución de conflictos.

CONCLUSIONES

El creciente uso de los medios electrónicos para realizar transacciones diarias de comercio incrementa las posibilidades de que existan disconformidades entre las partes contratantes, el mejor medio para resolver estas controversias será el mismo en el que surgieron, es decir, virtualmente.

La tecnología y los medios de comunicación actuales han influido en la manera que se resuelven los conflictos en la actualidad, transformando estos mecanismos de solución en métodos puramente digitales llevados a cabo a través del internet, de lo cuales destacan los métodos alternativos de solución de conflictos llevados al plano virtual.

Con el aumento de las transacciones electrónicas en el país, los mecanismos ODR deberían ser una prioridad, para lo cual se debería aumentar la confianza tanto en los usuarios como en los proveedores de bienes o servicios, esto se lo lograría brindando mayor seguridad jurídica en materia comercial electrónica.

En un país con una justicia tan congestionada como lo es el Ecuador, los métodos ODR resultarían la solución perfecta para agilizar el sistema judicial, evitando factores como la distancia, los costos de transporte, las aglomeraciones de gente, entre otros factores que afectan con la tramitación de una disputa, y por ende retarda la solución del conflicto.

Los mecanismos ODR son de gran relevancia dentro del comercio electrónico a nivel internacional, si bien dentro del Ecuador recién están empezando a surgir tienen un gran futuro por delante, para lo cual el país tendrá que generar la seguridad jurídica y concientización necesaria para poder superar las limitaciones que actualmente les impiden a estos mecanismos en línea de solución de conflictos progresar en su desarrollo.

RECOMENDACIONES

Una vez comprendido el presente trabajo y conocer todos los beneficios que conlleva la aplicación y uso de los mecanismos en línea de solución de conflictos, es necesario que todas las autoridades de las diferentes entidades gubernamentales del país tengan conocimiento sobre la existencia y aplicación de esta nueva forma en Ecuador de solucionar las controversias, por lo que la primera recomendación es que se impartan cursos de capacitación a las autoridades máximas de las entidades gubernamentales sobre los beneficios y las formas de aplicar los mecanismos ODR.

Considerando que no existe una normativa que englobe todos los tipos de mecanismos de solución de conflictos en línea que se han revisado, se recomienda a la Asamblea Nacional legislar sobre estos y reformar la Ley de Arbitraje y Mediación en el sentido que se incorporen estos métodos en línea, evitando la implementación de trabas y otorgando las facilidades necesarias para su implementación y aplicación de la mano de la seguridad jurídica.

Al Consejo de la Judicatura que se sirva realizar como proyecto de concientización de las ventajas de los mecanismos en línea de solución de conflictos una campaña de socialización sobre la mediación *online* a través del sistema que posee la Función Judicial.

A todos los centros de arbitraje, mediación, conciliación y negociación del país para que, conociendo las ventajas de estos mecanismos, implementen en sus establecimientos la aplicación de la solución en línea de conflictos y el arribo de acuerdos.

A los ciudadanos del Ecuador, se les recomienda no temerle a la digitalización en cuestión de solución de conflictos y que opten por leer acerca de estos y los múltiples beneficios que podrían traer a sus vidas.

REFERENCIAS

- Albornoz, M., & González Martín, N. (2014). Comercio Electrónico, Online Dispute Resolution y Desarrollo. *Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*.
- Código de Comercio*. (2019). Quito: Registro Oficial Suplemento 497.
- Costa Cevallos, M. A., & Mopocita Días, T. S. (2015). *Vulnerabilidad de los derechos del consumidor ecuatoriano y una reforma al art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Defensoría del Pueblo. (s.f.). *Derechos de personas usuarias y consumidoras*. Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>
- Directrices para la Atención de Audiencias de Mediación y Arbitraje a través de Medios Telemáticos*. (2020). Quito.
- eBay. (s.f.). *Dispute Resolution Overview*. Obtenido de <https://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html#how>
- Feldstein de Cárdenas, & Scotti. (2007). convención sobre utilización de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales: un avance hacia la armonización legislativa en materia de contratación electrónica. *Revista científica de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales*, 63.
- Freire, A. O. (2015). La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- García, G. A. (2001). Noción de comercio electrónico. *Comercio electrónico y protección de los consumidores*, 39-40.
- Junta de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas. (2017). Directrices para la protección del consumidor. *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo*. Ginebra: Naciones Unidas.

Kuri, D., & Salas, E. (2015). Los Derechos del Consumidor en el Ecuador. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* .

Ley de Arbitraje y Mediación. (2006). Registro Oficial 417.

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. (2002). Quito: Registro Oficial Suplemento 557.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Quito: Registro Oficial Suplemento 116.

Marques, C. L. (s.f.). *La insuficiente protección del consumidor en las normas del Derecho Internacional Privado – De la necesidad de una Convención Interamericana (CIDIP) sobre la ley aplicable a algunos contratos y relaciones de consumo.* Universidad Federal de Río Grande do Sul.

Nieto Aguilar, W., & García Moreno , G. (2017). Los Derechos del Consumidor y su Desconocimiento en la sociedad ecuatoriana. *Prisma Social*.

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. (s.f.). Obtenido de ¿Por qué someter a mediación en controversias relacionadas a la propiedad intelectual?: <https://www.wipo.int/amc/es/mediation/why-mediation.html>

Orrego-Garay, S. (2015). El Comercio Electrónico y los Mecanismos Online para la Resolución de Disputas. *Journal of International Law*, 98.

Pleno del Consejo de la Judicatura. (2020). *Directrices para la Atención de Audencias de Mediación y Arbitraje a través de Medios Telemáticos.* Quito.

Procuraduría Federal del Consumidor. (s.f.). *Concilianet.* Obtenido de <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>

Real Academia Española. (2020). *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico.* Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/odr>

Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2001). Quito: Registro Oficial 287.

Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial. (2013). Quito.

Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. (2002). Quito: Registro Oficial 735.

Samaniego, J. C. (Noviembre de 2013). Protección jurídica del consumidor en Ecuador y sus principales falencias. Universidad Internacional SEK.

Sentencia Nro. 052-14-SEP-CC, 1155-11-EP (Corte Constitucional del Ecuador 26 de marzo de 2014).

Silva, J. A. (2003). *Aplicabilidad de las Normas Constitucionales.* Universidad Nacional Autónoma de México.

Terán, P. C. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *Iuris Dictio*, 17-32.

The National Center for Technology & Dispute Resolution. (s.f.). *Ethan Katsh, Director.* Obtenido de <http://odr.info/ethan-katsh/>

World Intellectual Property Organization. (s.f.). *WIPO Online Case Administration Tools.* Obtenido de <https://www.wipo.int/amc/en/eadr/>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Castelblanco Álvarez, Cristián Matías**, con C.C: # **0921955845** autor del trabajo de titulación: **Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en línea dentro del Comercio Electrónico**, previo a la obtención del título de **Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **13 de septiembre de 2021**

f. _____

Castelblanco Álvarez, Cristián Matías

C.C: 0921955845



| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA | | | |
|---|---|---|----|
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN | | | |
| TEMA Y SUBTEMA: | Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en línea dentro del Comercio Electrónico | | |
| AUTOR(ES) | Cristián Matías Castelblanco Álvarez | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Xavier Paul Cuadros Añazco | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas | | |
| CARRERA: | Derecho | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 13 de septiembre del 2021 | No. DE PÁGINAS: | 26 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Comercio electrónico, Solución en línea de conflictos, TICs. | | |
| PALABRAS CLAVES/KEYWORDS: | Arbitraje, Mediación, Conciliación, Negociación, ODR, Tecnología. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | | | |
| <p>En el contexto del comercio electrónico, es posible solucionar las controversias derivadas de este medio utilizando los métodos alternativos de solución de conflictos y la forma más eficaz y ágil de aplicar dichos métodos es por la misma vía que se originó el conflicto, es decir, electrónicamente. Para esto se deberá entender las ventajas de los mecanismos ODR (<i>Online Dispute Resolution</i>) y lo conveniente que resultase aplicar este método en el país, ya que de aplicarse de forma correcta generaría mayor seguridad en los usuarios del comercio electrónico, simplificaría los costos de resolver un conflicto, acortaría el tiempo en el que llegue a un acuerdo y debido a que es en línea se lo podría llevar a cabo desde cualquier parte del mundo, beneficiando tanto al proveedor de bienes o servicios como a los usuarios, pero para lograr esto es necesario concientizar a los futuros usuarios de estos servicios como a las autoridades del país.</p> | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593987232299 | E-mail: ccastelblancoa@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: Ab. Maritza Reynoso Gaute, Mgs. | | |
| | Teléfono: +593-4-994602774 | | |
| | E-mail: maritza.reynoso@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |