

El arbitraje electrónico en los conflictos originados en e-commerce: Una opción adecuada para los consumidores

ELECTRONIC ARBITRATION APPLIED TO DISPUTES ORIGINATED IN E-COMMERCE: A SUITABLE OPTION FOR CONSUMERS

*María Isabel Ortiz Nuques**
*Edwin Solórzano Samaniego***

Recibido/Received: 27/08/2024
Aceptado/Accepted: 02/02/2025

SUMARIO: 1. . Introducción. 2. Comercio electrónico, nuevas tecnologías, y consumo en el siglo XXI. 3. Cláusulas de jurisdicción. 4. La solución de controversias en línea. 4.1. ODR y la resolución alternativa de conflictos. 4.2. El arbitraje como método alternativo de solución de conflictos en e-commerce: una mirada global. 4.3 El arbitraje electrónico como solución: un ejemplo ilustrativo. 4.4. La digitalización del arbitraje: clics en una administración de justicia moderna. 5. Hacia un arbitraje digital en materia de consumo en el Ecuador. 5.1 Acceso a la justicia: eliminando las barreras geográficas y económicas. 5.2. Flexibilidad. 5.3. Celeridad. 5.4. Reconocimiento legal y facilidad de ejecución. 6. Recomendaciones para la implementación del arbitraje digital de consumidores en el Ecuador. 7. Conclusiones. 8. Bibliografía.

RESUMEN: Las nuevas tecnologías han generado un cambio de paradigma en la manera de realizar transacciones comerciales entre consumidores y empresas, y respecto a la forma en la que se deben resolver los conflictos originados entre las partes contractuales. En principio, los métodos de solución de controversias en línea han ido incorporándose en el e-commerce como consecuencia de estas transformaciones tecnológicas, pero sin lograr una implementación

* Secretaria de Tribunales Arbitrales en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil. Abogada por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil

** Socio del estudio jurídico SDJ Law. Abogado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Magíster en Derecho de las Nuevas Tecnologías por la Universidad Pablo de Olavide.

generalizada en todas las jurisdicciones. En el Ecuador, el arbitraje electrónico se perfila como la opción adecuada para los consumidores con el fin de obtener una decisión definitiva y ejecutable.

PALABRAS CLAVE: *Arbitraje digital, Solución de controversias en línea, Arbitraje de consumidor, Comercio electrónico.*

ABSTRACT: E-Commerce has brought a paradigm shift in the way commercial transactions are conducted by consumers and businesses; this has sparked a debate on how to resolve conflicts that arise between them. Initially, online dispute resolution methods had been incorporated into e-commerce as a result of these technological transformations, but these have not achieved widespread implementation across all jurisdictions. In Ecuador, electronic arbitration emerges as a suitable option for consumers to obtain a definitive and enforceable decision.

KEYWORDS: *Digital arbitration, Online dispute resolution, Consumer arbitration, Electronic commerce.*

1. INTRODUCCIÓN

Invitamos al lector a imaginar un primer ejemplo de la vida diaria y realizarse una pregunta concreta, previo a iniciar el presente artículo: Imagine que es un día lunes, un inicio de una semana que seguramente será ajetreada. Entrando a la oficina, se sienta en su escritorio para comenzar a organizar los pendientes de los próximos días laborables. Decide que necesita algo para iniciar la semana, un café. Mejor aún, decide comprar café para toda la oficina. Esos pendientes no se atenderán solos, sin embargo. Será necesario delegar la tarea de recoger y entregar el café. Toma su dispositivo móvil, y pide en un aplicativo de delivery varios vasos de café.

Al pasar los minutos, no se acerca el repartidor. Tras esperar, llega una notificación a su móvil: “Su pedido ha sido entregado”. Pero el pedido nunca llegó. El contrato ha sido incumplido, usted nunca recibió los cafés que pidió. La pregunta concreta es la siguiente: ¿hasta qué punto llegaría para exigir el cumplimiento de esa obligación? Hipotéticamente, ¿demandaría el incumplimiento de un contrato cuya prestación es un par de cafés, en una Unidad Judicial? Seguramente no.

Ahora, ¿qué pasa si la prestación que compró por internet no es un café, sino un teléfono móvil, una refrigeradora, un repuesto costoso y difícil de encontrar, o un itinerario completo de boletos de avión intercontinentales? Las respuestas podrían ser diferentes, pero sigue habiendo una importante probabilidad que usted, como consumidor, decida no tomarse el tiempo de acudir a la Unidad Judicial más cercana y litigar por meses.

El comercio electrónico se ha posicionado como una forma de vender y comprar productos o servicios muy elegida por los consumidores, lo que ha traído ventajas al mercado; pero, a la vez, varios retos, uno de ellos es la solución de conflictos. La rapidez y facilidad en la adquisición de bienes o servicios a distancia viene junto a un límite físico, legal y económico que tiene como consecuencia la dificultad por parte de los consumidores y empresarios para presentar reclamaciones respecto a los contratos que suscriben. Estas limitaciones afectan el crecimiento de esta modalidad de comercio, pero el arbitraje como método alternativo de solución de conflictos, desde un proceso totalmente electrónico, busca adaptarse al escenario donde se realizan estas transacciones.

En el presente artículo, se examinarán los aspectos esenciales de la solución de controversias en línea en el contexto de consumo online de bienes y servicios. Posteriormente, se presentarán los problemas que pueden generar cláusulas de jurisdicción que no terminan de adaptarse a las necesidades del consumidor en el contexto de las nuevas tecnologías. Finalmente, se propone el arbitraje en el contexto de la solución de controversias en línea como una vía idónea para resolver los conflictos de e-commerce en materia de consumo en el Ecuador.

Este trabajo de investigación no pretende exponer un análisis sobre los derechos sustantivos del consumidor, la génesis del arbitraje en relaciones de consumo o la existencia de otros métodos de reclamación en la relación consumidor-proveedor, dado que mucho se ha escrito al respecto y existe una variedad de criterios en diversas jurisdicciones¹. Más bien, se enfoca en el arbitraje electrónico como una solución procesal aplicable en el Ecuador, para facilitar el acceso de los consumidores a soluciones vinculantes que resuelvan sus reclamaciones en el contexto del comercio electrónico.

1 Como un ejemplo, ver F. GONZÁLEZ DE COSSÍO, “Arbitraje y protección al consumidor: ¿Tertium non datur?”, *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, No. 13, 2022.

2. COMERCIO ELECTRÓNICO, NUEVAS TECNOLOGÍAS, Y CONSUMO EN EL SIGLO XXI

Resulta incuestionable que las nuevas tecnologías han cambiado la forma de hacer negocios a nivel mundial. El comercio electrónico ha creado la posibilidad de realizar transacciones comerciales desde cualquier lugar solo contando con un aparato electrónico y una conexión a internet. Esta modalidad sigue en crecimiento, aún más si consideramos que la pandemia del COVID-19 incentivó la adquisición de productos o servicios por este medio². Según estadísticas de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y el Desarrollo³, el comercio electrónico presentó ventas de 27 trillones de dólares entre el 2016 y el 2022 en 43 países, demostrando la influencia que tiene en la economía mundial.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha definido el comercio electrónico como:

La venta o compra de bienes o servicios, realizada a través de redes informáticas mediante métodos diseñados específicamente con el fin de recibir o realizar pedidos. Los bienes o servicios se solicitan por estos métodos, pero el pago y la entrega final de los bienes o servicios no tienen que realizarse en línea⁴.

El concepto nos muestra el cambio de paradigma de la forma de ofrecer, vender y comprar productos o servicios, saliendo de la esfera física; con ciertas excepciones como el pago o la entrega del producto. Esta es la principal ventaja que nos trae el comercio electrónico, la posibilidad de adquirir productos o servicios sin la necesidad de desplazarse hasta un lugar en específico, trayendo la posibilidad de ahorro en los costos y la rapidez en concretar contratos.

El comercio electrónico puede clasificarse por el tipo de entidad que participa en la contratación. Así, para Gary Schneider existen tres categorías a tener

2 ONU Comercio y Desarrollo (UNCTAD), COVID-19 boost to e-commerce sustained into 2021, new UNCTAD figures show. <<https://unctad.org/es/isar/news/covid-19-boost-e-commerce-sustained-2021-new-unctad-figures-show>>. (26/08/24).

3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce, <<https://doi.org/10.1787/9789264081109-en-fr>>, (20/08/2024).

4 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Understanding E-Commerce: Business Models, Trends, and Policies, <<https://doi.org/10.1787/1885800a-en>> (20/08/2024).

en cuenta: Las transacciones entre empresas o B2B, las realizadas entre empresas y consumidores o B2C, y las que dan entre empresas y sujetos como los gobiernos y organizaciones no empresariales⁵. Para el presente artículo, el enfoque será hacia las transacciones entre empresas y consumidores (B2C); ya que, generalmente los procesos de negociación contractual y las circunstancias alrededor de la resolución de conflictos son distintos en relaciones B2B.

Para el efecto, es importante resaltar a qué clase de consumidor nos referimos para delimitar el sujeto de estudio: de acuerdo con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, un consumidor es “toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello”⁶. Complementariamente, las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, lo definen como cualquier persona física que actúa con fines personales, familiares o domésticos⁷. De manera similar, el derecho de la Unión Europea menciona que el consumidor, para ser considerado como tal, debe actuar con un propósito ajeno a su actividad comercial⁸. Con lo expuesto se busca dejar determinado el sujeto de aplicación para el presente artículo.

Con lo establecido, podemos notar que la influencia del comercio electrónico trae nuevas situaciones que deben ser reguladas por el derecho, que poco a poco ha ido plasmando sus avances en ciertas legislaciones. A continuación, revisaremos una situación que se puede presentar en las condiciones generales de las páginas web de e-commerce u otros textos que contengan disposiciones de carácter contractual, respecto a la forma de resolver controversias derivadas de sus contratos electrónicos.

3. CLÁUSULAS DE JURISDICCIÓN

Las empresas dedicadas al e-commerce, dentro de las disposiciones legales publicadas en su página web, a menudo establecen cláusulas de jurisdicción que señalan al consumidor el lugar y la forma de resolver sus conflictos. Desde el inicio de las operaciones de este tipo de negocios, e incluso, hasta el momento, se puede observar

5 G. SCHNEIDER, Comercio electrónico, décima edición, Cengage Learning, 2013.

6 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Artículo 2, RO Sup. No. 116, 10/07/2000.

7 Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Directrices para la protección del consumidor, <https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp-misc2016d1_es.pdf> (21/08/2024).

8 Esto se indica dentro de las diferentes Directivas y Reglamentos de la Unión Europea. Un ejemplo de ello puede ser la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores.

que existen cláusulas de jurisdicción que no resultan prácticas para el consumidor, ni se adaptan a las necesidades de un mercado caracterizado por funcionar en el ámbito digital. Las estipulaciones menos factibles de este tipo tienden a someter las controversias a una jurisdicción alejada al domicilio del consumidor.

Para ejemplificar aquello, imaginemos un segundo escenario donde los desafíos que presentan las nuevas tecnologías impactan las relaciones de consumo: un marketplace establece como lugar de controversia Los Ángeles, California en Estados Unidos de América. Un consumidor con domicilio en la ciudad de Nueva York tendría que movilizarse de la costa este a la oeste del país, enfrentándose a un viaje aéreo de seis horas, o casi dos días de viaje terrestre ininterrumpido. O bien, imaginando que un consumidor español realiza una compra en un negocio de e-commerce portugués, que a su vez, coloca una cláusula de jurisdicción que indica que las reclamaciones se presentarán en la ciudad de Lisboa; dicho consumidor tendría que viajar a otro país para resolver su controversia, e incluso se podría ver en la necesidad de tener que contratar un abogado portugués.

Este fenómeno también se presenta actualmente en ciertas actividades comerciales que ofrecen productos en línea en el Ecuador, que conducen, en contra de toda practicidad, al consumidor a resolver sus controversias en otros países. También está el caso de otros negocios que no incluyen una cláusula de jurisdicción expresa. Por tanto, se podrían aplicar las reglas comunes de competencia territorial⁹ o de competencia concurrente¹⁰.

Cualquier escenario de los mencionados, contradice el espíritu de inmediatez y trascendencia de fronteras que caracteriza al comercio electrónico, al instar al consumidor a salir de la esfera digital para solucionar sus controversias ante un juez, de manera física. Actualmente, existen alternativas para solucionar los conflictos derivados de transacciones comerciales, de manera totalmente electrónica, facilitando a las partes la tarea de presentar reclamaciones.

4. LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LÍNEA

En tanto la tecnología adapta su uso para asistir a la humanidad en la resolución de sus problemas cotidianos, su ubicuidad también crea nuevas categorías de disputas, como sucede al momento de conducir transacciones

9 Código Orgánico General de Procesos, Artículo 9, RO Sup. 506, 22/05/2015.

10 Código Orgánico General de Procesos, Artículo 10 (1), RO Sup. 506, 22/05/2015.

completamente en línea¹¹. La tecnología ha llegado a transformar múltiples ocupaciones, y esta evolución ha alcanzado al derecho¹². A manera de ejemplo, si bien las salas de audiencias y los expedientes físicos siguen siendo una realidad común, estos son acompañados a menudo de comparecencias virtuales y expedientes visualizables en línea a cualquier hora. Entender exclusivamente lo anterior como la transformación que se está gestando para revolucionar el derecho en la era digital, es erróneo, a opinión de los autores. Poco a poco se observa cómo se gesta una manera completamente distinta de dirimir conflictos en una sociedad conectada por completo: la solución de controversias en línea, u online dispute resolution (“ODR”).

4.1. ODR Y LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

La solución de controversias en línea ya fue definida desde el año 2011 como “un método alternativo de resolución de conflictos que toma ventaja de la rapidez y conveniencia del internet y las TICS” por el Dr. Pablo Cortés en una conferencia sobre el entonces naciente mundo de la ODR en la Universidad de Oxford¹³. También ha sido definida como “una forma de solución de controversias que utiliza métodos alternativos de resolución de conflictos¹⁴”; incluyendo, para este efecto, disputas que pueden estar tanto completamente resueltas en línea, o parcialmente sustentadas de esta manera, criterio que es replicado en las Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea.

Este organismo internacional ha rescatado la relación entre la ODR y los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC), al indicar que la primera

Abarca una amplia gama de enfoques y formas (por ejemplo, el mecanismo del ombudsman, las juntas de reclamaciones, la negociación, la conciliación, la mediación, el arreglo facilitado, el arbitraje y otros), incluidos los procesos híbridos que puedan

11 C. RULE, “Online Dispute Resolution and the Future of Justice”. Annual Review of Law and Social Science. Vol. 16, 2020.

12 C. RULE, N. 11.

13 P. CORTES, What should the ideal ODR system for e-commerce consumers look like? The Hidden World of Consumer ADR: Redress and Behaviour , <https://www.law.ox.ac.uk/sites/default/files/migrated/dr_pablo_cortes.pdf> (15/08/24).

14 K. MANIA, “Online dispute resolution: The future of justice” International Comparative Jurisprudence 1., 2015.

llegar a existir, con elementos tanto en línea como fuera de línea¹⁵.

Dentro de su enumeración, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) aclara que estos métodos son mencionados de forma creciente en virtud de la formalidad que reviste, siendo el más formal dentro de los mencionados, el arbitraje.

De la misma manera que el profesor de Harvard Frank Sander, pionero de la resolución alternativa de conflictos, concibió en los años 70 los MASC como una “corte multipuertas” donde sus usuarios podrían conducir procedimientos personalizados a sus disputas individuales¹⁶, la solución de disputas en línea permite a sus usuarios acceder a formas únicas de resolver sus controversias, muchas veces en conjunto con formas alternativas de solución de conflictos, cuyo énfasis en el carácter negocial y flexible del procedimiento se convierten en un complemento ideal.

La solución de disputas en línea aparece como un resultado del crecimiento del internet en un mundo plenamente globalizado. Katsh¹⁷ explica su génesis en varios periodos. En los momentos iniciales del internet, que fue creado en 1969, no existían mayores controversias en línea en tanto sus usuarios se concentraban en pequeños números y sectores de la sociedad, como académicos y funcionarios militares. Los conflictos se solucionaban informalmente.

Con la llegada del primer proveedor de servicios de internet a inicios de los años noventa, el uso comercial del internet comenzaría a tomar fuerza. Si bien ya a ese momento se preveía que podrían existir controversias, un sistema formal para resolverlas aún no era necesario, a diferencia de lo que sucede hoy¹⁸. A finales de aquella década, y ante el crecimiento de las transacciones realizadas en línea, la plataforma eBay desarrolló un proyecto piloto para resolver controversias entre compradores y vendedores¹⁹ llamado Resolution Center o Centro de Resoluciones, un hito en el comercio electrónico que luego sería replicado por muchas otras compañías de e-commerce. Para el

15 Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea (2017) Sección I- Introducción, Sinopsis de la solución de controversias en línea, párr. 2.

16 C. RULE, N. 11.

17 E. KATSH, “ODR: A look at history”, en M. ABDEL WAHAB, E. KATSH Y D. RAINEY (Eds.), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice, A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Eleven International Publishing, 2012.

18 E. KATSH, N. 17.

19 E. KATSH, N. 17.

año 2010, decenas de millones de estos tipos de casos eran solucionados cada año utilizando la ODR²⁰. En los últimos años se ha intensificado la discusión sobre las maneras de mejorar el funcionamiento de estos métodos.

4.2. EL ARBITRAJE COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN E-COMMERCE: UNA MIRADA GLOBAL

Ante el impulso de las nuevas tecnologías, la OCDE emitió una primera resolución referente a la online dispute resolution en el año 1999, y posteriormente, emitió recomendaciones adicionales en el año 2007²¹. A pesar de aquello, los documentos que se han creado a partir de esta primera guía se han desarrollado dentro del contexto de promover métodos alternativos a la justicia ordinaria en general, y no han atendido al aspecto de digitalización que hoy resulta altamente necesario.

La evolución en la materia ha conseguido que dichos métodos alternativos perduren dentro de un formato electrónico. Este enfoque, que se alinea de manera más integral a las necesidades de hoy, fue observado desde el inicio por la CNUDMI, que ha enfocado esfuerzos en realizar directrices relativas a la solución de conflictos en línea. En el año 2000, mantuvo las primeras reuniones para discutir la ODR en sus futuros proyectos. Finalizando la primera década del milenio, la CNUDMI decidió organizar un grupo de trabajo para este fin. Luego de siete años, este grupo daría como resultado las Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea²², un documento crucial que comprende la intersección entre los MASC, la ODR y relaciones de consumo.

Las antedichas Notas son un documento no vinculante que se construye reconociendo que ante el “rápido aumento de las operaciones transfronterizas en línea, ha surgido la necesidad de contar con mecanismos de solución de las controversias derivadas de esas operaciones, y que uno de esos mecanismos es la solución de controversias en línea”²³ con el fin de que estas comiencen a ser

20 C. RULE, N. 11.

21 Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo, Consumer Dispute Resolution in the World, <https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2023d2_en.pdf>, (22/08/2024).

22 R. BRAND, “UNCITRAL, Access to Justice, and the Future of Online Dispute Resolution” *International Arbitration Review*, Bahrain Chamber for Dispute Resolution, Vol. 8 (1), 2021.

23 Notas técnicas de la CNUDMI, Considerandos, N.15.

utilizadas para solucionar controversias que surjan de contratos transfronterizos de compraventa o de servicios de poca cuantía celebrados por medios de comunicación electrónicos.

El avance de estas primeras regulaciones ha ido de la mano con el incremento del uso de estas herramientas a nivel mundial. Varios países del mundo han comenzado a optar por los ODR como una forma de resolver conflictos en materia de consumo; así lo muestra un Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. En dicho informe se puede visualizar el avance de países como Colombia, Brasil, China y Holanda, que han insertado la mediación, negociación y los reclamos en línea ante los órganos de control, para facilitar la tarea del consumidor²⁴.

Otro aporte en el desarrollo de un marco adecuado para la solución de disputas en línea ha sido el sistema incorporado por el sistema legal de la Unión Europea. En principio, el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo, ha abierto las puertas a solucionar problemas de jurisdicción respecto a la presentación de reclamaciones en la Unión Europea, y sirve como una herramienta a los consumidores para resolver sus conflictos desde el ámbito digital, dejando atrás el físico de la justicia ordinaria y apostando por los métodos alternativos de solución de conflictos. Ahora bien, han existido varios retos en el camino.

Un primer reto para la Unión es que los consumidores no han llegado a utilizar los ODR con la frecuencia esperada debido a una falta de incentivo a los comerciantes y poca explicación a los consumidores respecto al uso de los ODR. En octubre de 2023, la Comisión Europea entregó un informe al Parlamento Europeo respecto al uso de ODR, en el cual se establecen estadísticas preocupantes para el año 2022. La plataforma fue visitada 2,5 millones de veces, en comparación a los 448,4 millones de habitantes en toda la comunidad²⁵. Además, solo el 2% de los visitantes usaron el formulario electrónico para presentar un ODR en dicho año²⁶.

24 Conferencia de las Naciones Unidas Sobre el Comercio y Desarrollo, N. 21.

25 Eurostat, Population change - Demographic balance and crude rates at national level, <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/DEMO_GIND__custom_7127262/default/table> (28/08/2024).

26 European Commission, Report from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee on the Application of Directive 2013/11/eu and Regulation (eu) no 524/2013, <https://commission.europa.eu/document/download/04b4369e-59c6-4dae-9dbd-b5a8012c5af4_en?filename=COM_2023_648_1_EN_ACT_part1_v3.pdf> (28/08/2024),

Otro dato aportado por el Informe es que desde febrero de 2016 —fecha de inicio de operación de la plataforma de litigios en línea— la plataforma había recibido la presentación de 180.000 solicitudes de uso de un ODR con un comerciante. Sin embargo, entre el 80 al 85% de ellos no fueron atendidos por los comerciantes; del resto, solo el 1% resultó en la aceptación por parte de los comerciantes para usar un método alternativo de solución de conflictos en línea²⁷. Es importante tener en cuenta que la obligatoriedad por parte de los comerciantes de usar un ODR, se remite a la legislación de cada país en materia de derecho de consumo²⁸. Para Ecuador este dato nos permitiría analizar cómo incentivar el uso de la ODR, en particular, del arbitraje electrónico en materia de consumo dentro del e-commerce.

Otro gran reto, es que, si bien el derecho de la Unión establece un proceso bastante llamativo y ordenado que puede ser aplicado a la resolución de conflictos, existe una indeterminación del método alternativo de solución de conflictos que se está utilizando. Se puede notar que ni en la Directiva, ni en el posterior Reglamento²⁹ relativo a la resolución de conflictos en línea de materia de consumo, se nombra al arbitraje expresamente; pero se establece un proceso para decidir sobre un reclamo muy parecido a uno, existiendo confusión por parte de los consumidores sobre el uso del método que podría poner fin a un conflicto, esto aceptado por la Unión Europea en el informe citado con anterioridad: “(el poco uso de las plataformas ODR) demuestra que los consumidores que llegan a la plataforma ODR no entiende su propósito y por tanto, necesita orientación³⁰”.

El ejemplo de la Unión Europea es un modelo a seguir, puesto que permite el uso de un ODR a nivel comunitario y establece un proceso muy amigable para los consumidores, sin perjuicio de los retos anteriormente mencionados, que demuestran que existen aún espacios para mejorar. Un siguiente paso, dado el carácter internacional de estas transacciones, sería lograr acuerdos fuera del continente europeo, en beneficio del consumidor comunitario. A opinión de los autores, el esquema iniciado por la Unión Europea podría ser replicado en otras regiones, como en América Latina, entre ellos Ecuador.

27 European Commission, N. 26

28 Reglamento 524/2013, Artículo 9 (3), Diario Oficial de la Unión Europea L/165/1, 21/05/2013.

29 La Unión Europea en el año 2013 promulgó la Directiva 2013/11/UE sobre la resolución alternativa de solución de conflictos en materia de consumo, que dió a lugar a las pautas a tomar en cuenta sobre esta materia. Posteriormente, dentro del Reglamento 524/2013 se traslada la Directiva para darle un efecto legal vinculante a los estados miembros.

30 European Commission, N. 26.

Dentro del Ecuador, la justicia ordinaria sigue siendo la vía tradicional para demandar por incumplimiento contractual en materia de consumo, presentándose también el arbitraje físico como una opción común. La sustanciación de reclamaciones de consumo fuera de este ámbito físico, hacia un medio electrónico que resuelva las controversias existentes de manera menos onerosa para las partes, sigue generando una expectativa creciente, en consecuencia, de la poca regulación existente sobre los ODR.

4.3. EL ARBITRAJE ELECTRÓNICO COMO SOLUCIÓN: UN EJEMPLO ILUSTRATIVO

Los procesos incoados por consumidores se ven caracterizados por una necesidad de celeridad de cara a asegurar el efectivo ejercicio y la justiciabilidad del derecho del consumidor. La justiciabilidad, en términos generales, es definida como “la posibilidad de exigir a través de un mecanismo jurídico el cumplimiento o restitución de un derecho³¹”.

Más que referirnos con “justiciabilidad” a la existencia formal de un mecanismo jurídico para exigir derechos surgidos de las controversias por comercio electrónico, queremos hacer énfasis en la existencia práctica y material de un recurso que supere el examen mental realizado por cualquier consumidor al verse enfrentado en un conflicto por el bien o servicio consumido: el costo y el beneficio de recurrir. A continuación, introduciremos el tercer y último ejemplo de este artículo académico, respecto al consumidor y el comercio electrónico.

Para el efecto, una narración muy ilustrativa de este examen mental costo-beneficio la hace González de Cossío al momento de referirse al arbitraje y derechos del consumidor³²:

Imagine el lector que compra una licuadora marca X por la que paga 190 dólares. Al instalarla se percata de que no sirve. Recurre al canal de distribución. Este le contesta que no es el

31 J. CALDERÓN GAMBOA, “La puerta de la justiciabilidad de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales en el Sistema Interamericano: relevancia de la sentencia Lagos del Campo”, en C. PRONER et al. (Coor.), 70º aniversario de la declaración universal de derechos humanos: La Protección Internacional de los Derechos Humanos en cuestión, Tirant lo Blanch, 2018.

32 F. GONZÁLEZ DE COSSÍO. N. 1.

productor. Que el productor puede encontrarse en cierto sitio, mismo que se ubica en una dirección lejana; que implica un viaje de una hora de distancia. El análisis que necesariamente realizará el consumidor es si vale la pena incurrir en el costo para hacer valer su derecho. Una opción es presentar una reclamación ante las autoridades de protección al consumidor. Pero ello también tiene un costo. Al ponderar incurrir en ambos costos, se considerará el beneficio de hacerlo, para lo cual se analizará no solo el monto a obtener, sino la probabilidad de que se obtenga. Es decir, el quantum será multiplicado por la probabilidad de que se obtenga un resultado positivo.

Si bien el autor expone este caso hipotético a la luz de otras consideraciones relacionadas con el arbitraje y el derecho del consumidor, sin hacer mención al e-commerce, el mismo ejemplo resulta útil al realizar algunos cambios.

Aplicándolo a una transacción digital, esta misma licuadora marca X por la que paga 190 dólares, al llegar al domicilio del consumidor llega golpeada. No sirve. El consumidor, entre furioso y desconcertado, corre a su computador de escritorio y escribe rápidamente el dominio del sitio web donde compró la licuadora. Revisa los términos y condiciones a los que se sometió, una vez más. Tras bajar el cursor numerosas veces, llega a la cláusula de resolución de controversias a la que se hizo mención anteriormente en este artículo. Imaginemos que se presentan cualquiera de las siguientes opciones.

- (i) Una cláusula de resolución de controversias que conduce al consumidor a demandar en Jacksonville, Florida, Estados Unidos de América.
- (ii) Una cláusula de resolución de controversias que nos conduce a demandar en una ciudad en otra región del país.
- (iii) La cláusula de resolución de controversias no existe. Tendrían que seguirse las reglas correspondientes al Código Orgánico General de Procesos.

El consumidor ve su pantalla de ordenador y la licuadora, golpeada e insertible. De nuevo ve a su pantalla y luego al techo. Luego al suelo. Realiza el mismo análisis de costos y beneficios, y concluye que el costo de acudir a un proceso en Jacksonville, en otra región del Ecuador, o un procedimiento largo en justicia ordinaria resultará mucho más costoso que simplemente comprar

otra licuadora. Su derecho queda sin ser exigido. Teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas: ¿qué pasaría si esto no fuera necesario, y el consumidor pudiera exigir su cumplimiento con un clic y algo de tiempo frente al computador?

4.4. LA DIGITALIZACIÓN DEL ARBITRAJE: CLICS EN UNA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA MODERNA

Tener que abandonar el computador o el dispositivo móvil para acudir a presentar reclamaciones originadas de una transacción judicial de mínima cuantía ante un tribunal judicial con varias instancias ya no es necesariamente la opción más conveniente para el consumidor que adquiere bienes y servicios en línea. El arbitraje ha dado pasos agigantados para su digitalización, al punto en que se ha planteado la real posibilidad de su sustanciación en el metaverso³³.

Llevando el enfoque desde lo general a la realidad ecuatoriana, vemos que los Centros de Arbitraje han tomado medidas como la implementación de expedientes electrónicos³⁴, la realización de audiencias virtuales con abogados y árbitros de todos los rincones del país simultáneamente³⁵, e incluso la posibilidad de pactar arbitraje íntegramente digital entre las partes, para efectos de prescindir de expedientes físicos³⁶. Ante la creciente interrogante de optimizar la gestión de controversias con modalidades de comercio que trascienden completamente de un espacio físico, y cuyas partes pueden encontrarse en cualquier parte del territorio ecuatoriano o del mundo, es necesario plantear alternativas que se adapten a estas nuevas realidades.

Cabe entonces, proponer medios que permitan acceder a una resolución de

33 B. GÓMEZ DE LA TORRE y D. ENDARA BASTIDAS, "Arbitraje en el metaverso: particularidades en torno a su aplicación", *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, No. 14, 2024.

34 Ver, Reglamento de Funcionamiento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, Artículo 81, 26/06/2023 y Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, Artículo 15, 5/07/22, como ejemplos.

35 Ver, Estatutos y Reglamento para el Funcionamiento del Centro de Arbitraje y Mediación de Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana, Artículo 16 (8), 20/07/21; Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, Artículo 29, 5/07/22; y, Reglamento de Funcionamiento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, Artículo 92, 26/06/2023, como ejemplos.

36 Ver, Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, Artículo 12, 5/07/22, como un ejemplo.

controversias en línea jurídicamente vinculante, armónica con el ordenamiento ecuatoriano, y lo suficientemente flexible para adaptarse a la especial naturaleza del comercio electrónico. En este sentido, el arbitraje electrónico se posiciona como una solución a las controversias que surgen del comercio electrónico, para de esta manera facilitar que el consumidor exija sus derechos ante un examen costo-beneficio mucho menos oneroso.

5. HACIA UN ARBITRAJE DIGITAL EN MATERIA DE CONSUMO EN EL ECUADOR

Los miembros del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) de la CNUDMI, al momento de investigar sobre la solución de controversias en línea, encontraron límites a su investigación, como la falta de consenso respecto al contenido de las cláusulas de resolución de controversias, las interacciones entre leyes domésticas e internacionales de diferentes territorios respecto a protecciones al consumidor, y la vinculatoriedad de las decisiones derivadas de la ODR³⁷. Aunque el Grupo de Trabajo III se enfocó en transacciones transnacionales, las dificultades encontradas por las delegaciones son útiles al momento de considerar la implementación del arbitraje electrónico para consumidores en el Ecuador.

Aplicadas a la realidad local, vemos que muchas de las objeciones planteadas por los miembros del grupo no son un problema al observar exclusivamente el ordenamiento jurídico ecuatoriano. En tal sentido, encontramos que el arbitraje electrónico en la materia se presenta como una posibilidad real de agilizar la presentación de reclamaciones por los consumidores en territorio ecuatoriano. Plantearemos varias razones por las cuales el arbitraje resulta ideal en el contexto ecuatoriano del comercio electrónico: acceso a la justicia, flexibilidad, celeridad, reconocimiento legal y facilidad de ejecución.

5.1. ACCESO A LA JUSTICIA: ELIMINANDO LAS BARRERAS GEOGRÁFICAS Y ECONÓMICAS

Una conclusión a la que llegó el Grupo de Trabajo III es que, en el contexto del comercio electrónico, el acceso a un tribunal o corte física no necesariamente implicaba el acceso a la justicia. Especialmente en el contexto de compras en

37 R. BRAND, N. 22.

línea de bienes o servicios de ínfima cuantía³⁸. Aquello puede observarse de una manera pragmática, al realizar un cálculo costo-beneficio entre la cuantía de la prestación exigida y el costo del litigio, que incluye consideraciones económicas y logísticas.

Las cláusulas de resolución de conflictos que imponen dificultades irrazonables a los usuarios para exigir sus derechos derivados de transacciones en línea, como trasladarse a otro país o continente para someterse a los jueces del domicilio del proveedor del servicio, pueden llegar a obstaculizar el derecho a la acción. La sentencia 889-20-JP/21 emitida por la Corte Constitucional del Ecuador explica de manera general este derecho: “Se viola el derecho a la acción cuando existen barreras, obstáculos o impedimentos irrazonables al acceso a la administración de justicia, tales como barreras [...] geográficas (lejanía que impide el acceso)³⁹”.

En tal sentido, el hecho de tener la posibilidad de comparecer a un arbitraje completamente virtual elimina las barreras geográficas para accionar. Inclusive en casos donde la lejanía no resulta irrazonable, como puede ser el trasladarse a otra ciudad, el sustanciar un arbitraje desde la cercanía de un computador de escritorio o teléfono móvil garantiza el acceso a un proceso de solución de controversias vinculante y que se materializa en el mismo medio donde surgió inicialmente la relación contractual, esto es, en línea. Aquello resulta beneficioso para ambas partes, que pueden sustanciar sus pretensiones y excepciones de manera remota.

De la misma manera, es destacable la ventaja que aporta el arbitraje electrónico al momento de considerar los costos y tasas arbitrales en procesos de baja complejidad. El manejo de un arbitraje electrónico a través de una plataforma de online dispute resolution es posible con bajos costos, como se ha observado en plataformas ya existentes que resuelven disputas de ínfima cuantía utilizando blockchain, de manera exitosa⁴⁰. Este tipo de sistemas electrónicos superan los obstáculos asociados con el litigio tradicionalmente concebido, como lo son los tiempos invertidos y altos costos, factores que definitivamente afectan el resarcimiento de derechos en controversias de ínfima cuantía⁴¹, y su estructura y vinculatoriedad radica en la voluntad de las partes plasmada dentro de

38 R. BRAND, No. 22.

39 Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia No. 889-20-JP/21, 10/03/2021.

40 A. ZHUCK, “Applying blockchain to the modern legal system: Kleros as a decentralised dispute resolution system”, *International Cybersecurity Law Review*, No. 4, 2023.

41 A. ZHUCK, N. 40.

un contrato, similar a como opera una cláusula arbitral⁴², resolviendo controversias en tiempos tan rápidos como tres días⁴³.

La infraestructura virtual de sistemas de adjudicación para resolver controversias es un área que se encuentra en amplio crecimiento, y cuya aplicación encuentra retos como, por ejemplo, la jurisdicción aplicable en el caso de disputas transnacionales⁴⁴. Aplicado al Ecuador, sin embargo, es posible tomar estas estructuras como referentes para crear sistemas arbitrales digitales que sean armónicos con las normas existentes, incluyendo la Ley de Arbitraje y Mediación, y reducir costos y la duración de procedimientos drásticamente en casos de baja cuantía. Estas consideraciones resultan especialmente relevantes en el contexto de Ecuador, donde la eficiencia del sistema judicial se encuentra ubicada en el puesto 97 de 142 países, según el *World Justice Project Rule of Law Index*⁴⁵, existiendo un amplio camino que recorrer para mejorar los resultados del sistema de justicia.

5.2. FLEXIBILIDAD

El arbitraje es, en su naturaleza, flexible⁴⁶. Lo menciona el reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación (LAM) en su primer artículo⁴⁷, al asegurar que la interpretación y aplicación de las normas de la LAM se hará de acuerdo con la naturaleza negocial y flexible del arbitraje, sus principios, usos y prácticas. Bajo este supuesto, el arbitraje es un escenario adecuado para introducir una herramienta donde se resuelvan controversias vinculadas con el e-commerce de manera completamente digital, al permitir en principio un margen de maleabilidad al proceso sin comprometer su validez.

42 J. TIRADO, G. COSIO, *Lex Cryptographia: Guidelines for ensuring due process in transnational blockchain-based arbitration*, <<https://www.ibanet.org/lex-cryptographia-due-process-blockchain-based-arbitration>> (30/1/2025).

43 J. TIRADO, G. COSIO, N. 42.

44 J. TIRADO, G. COSIO, N. 42.

45 World Justice Project Rule of Law Index, Rankings, <<https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/global/2024/Ecuador/>> (30/1/2025).

46 Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia No. 2822-18-EP/23, 13/09/2023.

47 Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación, artículo 20, RO Sup. No. 524, 26/08/2011.

5.3. CELERIDAD

Otro de los principios del arbitraje es la celeridad⁴⁸. Es conocido que una de las dificultades de la administración de justicia a nivel regional es la dificultad ocasionada por causas represadas ante una alta proliferación de causas que supera la capacidad de procesamiento de nuestros sistemas legales⁴⁹. La posibilidad de acceder a un procedimiento arbitral que en una sola instancia permita a los consumidores obtener una solución a su conflicto, conlleva a un análisis costo-beneficio más favorable.

5.4. RECONOCIMIENTO LEGAL Y FACILIDAD DE EJECUCIÓN

Probablemente el mayor beneficio de proponer el arbitraje electrónico como un método de solución de controversias, es que además de gozar de los beneficios previamente mencionados, el arbitraje se encuentra plenamente reconocido en el sistema jurídico ecuatoriano, inclusive para disputas en materia de consumidores.

De tal manera, que un consumidor puede realizar una transacción de e-commerce y pactar arbitraje desde un contrato de adhesión, a través de la habilitación de un casillero donde el consumidor suscriba su aceptación expresa de someterse a arbitraje o bajo cualquier otra fórmula que exprese su consentimiento inequívoco⁵⁰.

Teniendo en consideración el reconocimiento legal de dichas prácticas, y planteando el caso hipotético de un arbitraje electrónico normalizado en el Ecuador, en caso de existir reclamaciones el consumidor podría dirigirse a la plataforma ODR, misma que sería administrada por un centro de arbitraje y mediación. Cabe recalcar que la CNUDMI establece en sus notas técnicas que el arbitraje en este tipo de disputas será administrado, al existir siempre una plataforma en la cual se sustancie⁵¹.

48 E. SALCEDO, *El arbitraje, La justicia alternativa*, Segunda edición, Distrilib, 2007.

49 G. SZLAK, "Online Dispute Resolution in Latin America, Challenges and Opportunities", en M. ABDEL WAHAB, E. KATSH Y D. RAINEY (Eds.), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice, A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Eleven International Publishing, 2011.

50 Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Artículo 40, RO No. 287, 19/03/2001.

51 Notas técnicas de la CNUDMI, Sección V. Definiciones, funciones y responsabilidades, y comunicaciones en el sistema de solución de controversias en línea, párr. 26, N 15.

Conforme al artículo 10 del Reglamento a la LAM, las partes podrán pactar las reglas procesales a las que se someterá el Tribunal a través de la referencia a un reglamento arbitral⁵². Queda entonces abierta la posibilidad de que a futuro puedan presentarse reglamentos especialmente establecidos para el efecto a tenor de esta norma. Una vez concluido el proceso arbitral, el laudo arbitral puede ser ejecutado.

El reconocimiento legal otorgado al arbitraje en materia de controversias de consumo resulta importante de enfatizar, ya que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento reconocen el arbitraje y mediación como métodos para resolver este tipo de controversias si el consumidor expresa su consentimiento, como ya fue anteriormente mencionado.

El artículo 20 del Reglamento de la LAM reconoce otros métodos alternativos de solución de conflictos en general con efectos jurisdiccionales conforme lo que sea acordado por las partes⁵³. Esto podría llevar a la conclusión de que, entonces, la conversación sobre online dispute resolution en controversias que involucran a consumidores podría trascender del arbitraje y la mediación.

Dicho lo anterior, de la revisión de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se observa que además de las reclamaciones ordinarias establecidas en la misma, esta otorga un reconocimiento expreso al arbitraje y a la mediación al momento de hablar de MASC. En tal sentido, el planteamiento de reclamaciones contractuales de consumo a través del arbitraje electrónico toma mucha más relevancia.

6. RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ARBITRAJE DIGITAL DE CONSUMIDORES EN EL ECUADOR

Planteadas las razones por las cuales el arbitraje electrónico en materia de consumo es una opción viable y conveniente para el consumidor en el Ecuador, a manera de conclusión, nos enfocaremos en principios y recomendaciones procesales con respecto al arbitraje. Estos principios y recomendaciones procesales pueden ser considerados al momento de tomarse los primeros pasos para crear reglamentos y directrices para la sustanciación de procedimientos de arbitraje electrónico en materia de consumo de bienes y servicios en el e-commerce.

52 Artículo 10, Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación, N 47.

53 Artículo 20, Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación, N 47.

Un punto importante de partida, para la implementación de un arbitraje de este tipo, son los principios. Además de los conceptos aplicables al arbitraje físico, estos principios en específico pueden ser considerados teniendo en cuenta las particularidades que conlleva la sustanciación de controversias en línea. En tal sentido, la CNUDMI ha desarrollado cuatro principios en el contexto de la online dispute resolution: transparencia, independencia, especialización, y consentimiento. La CNUDMI también menciona otros principios como la equidad y la rendición de cuentas, pero otorgó especial relevancia a los siguientes, que fueron expresamente desarrollados en el texto de sus Notas técnicas⁵⁴.

- (i) El principio de transparencia hace referencia al conocimiento público de las relaciones que puedan existir entre el administrador de la solución de controversias en línea y proveedores, para que los usuarios estén informados de la existencia de posibles conflictos de intereses, a través de información pertinente publicada en el sitio web del administrador de la ODR.
- (ii) Mientras tanto, el principio de independencia hace referencia al hecho de que el administrador del método de solución de controversias en línea asuma un código de ética para sus terceros neutrales (en este caso, árbitros) y adopte políticas para detectar y enfrentar conflictos de interés.
- (iii) Especialización, por otra parte, se refiere a la adopción de políticas para regir la selección y capacitación de sus terceros neutrales, y el tener un mecanismo de supervisión o control de calidad como administrador para asegurarse que los terceros neutrales sigan las normas que haya dejado.
- (iv) Finalmente, el consentimiento como principio implica que el sistema ODR se debería basar en consentimiento expreso e informado de las partes.

Vemos que, a excepción de la transparencia, los principios mencionados ya son parte del funcionamiento de los centros que administran procedimientos arbitrales y del proceso arbitral como tal, y en ciertos casos, inclusive, su aplicación se puede ver apoyada en normas de soft law voluntariamente aceptadas por las partes, como las Directrices IBA sobre Conflictos de Intereses en Arbitraje Internacional y recomendaciones emitidas por organismos internacionales

54 Notas técnicas de la CNUDMI, Sección II – Principios, párr. 10-17, N 15.

que surjan al respecto de la ODR y su manejo.

Como fue mencionado anteriormente, los arbitrajes a través del ODR son necesariamente administrados. Esto implica que deben ser manejados por un sistema que pueda procesar las comunicaciones entre partes y proteger los datos, sistema que toma el nombre de “plataforma ODR”. Por otro lado, quien administre y coordine el funcionamiento de esta plataforma se denomina “administrador ODR”. La CNUDMI recomienda que estos datos se encuentren preestablecidos en el convenio arbitral, y que, para asegurar la mejor sustanciación del proceso, todas las comunicaciones se realicen por esta plataforma.

En tal sentido, el surgimiento de administradores ODR locales y la creación de estrictas regulaciones sobre su rol y alcance como gestores del proceso arbitral a través de la remisión a reglamentos arbitrales especializados, probablemente serán parte de los primeros avances para implementar el arbitraje digital en Ecuador.

Del análisis de la normativa comparada y de soft law revisadas para la realización de este artículo, se han podido extraer, además, las siguientes recomendaciones que pueden ser incorporadas dentro de los procesos de arbitraje electrónico en el evento que su implementación se vuelva una realidad común en el Ecuador:

- (i) La primera recomendación es que el arbitraje sea totalmente electrónico. Tanto la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil a través de las Notas Técnicas para la Solución de Conflictos en línea, como la Unión Europea en el caso que hemos establecido con anterioridad, dentro de sus directrices apuntan a la posibilidad de sustanciar procesos de esta manera. Esto implica que todo el conflicto, desde la presentación de la reclamación y de excepciones, las pruebas y la decisión, sean realizados por esta vía⁵⁵.

En caso de que una sustanciación totalmente electrónica no sea posible, por motivos de práctica de prueba, por ejemplo, se recomienda que las diligencias presenciales prioricen la celeridad y reducción de costos para las partes, en honor a la inmediatez y el ahorro de recursos que caracteriza a los procesos de adquisición de bienes y servicios en línea.

55 Artículo 7,8,9 y 10, Reglamento 524/2013, N28.

- (ii) La segunda recomendación se presenta tomando en cuenta las cuantías que suelen caracterizar este tipo de contrataciones, siendo recomendable que se establezca un valor máximo aproximado que delimite el universo de transacciones comerciales que se sustancien a través de este medio, teniendo en cuenta que un arbitraje electrónico propicia la justiciabilidad de ínfimas cuantías en procedimientos en materia de consumo. Xavier Abel Lluch menciona:

Sobre este particular, debe tenerse presente el problema que plantean los pleitos de escasa cuantía derivados del comercio y el consumo masivos propios de las sociedades occidentales. Pleitos de escasa cuantía que no se debe caer en el error de considerar de escasa entidad. En este punto conviene recordar que la importancia de un asunto no se mide sólo por su cuantía económica, sino que cada asunto es importante en la medida que afecta a los derechos e intereses concretos de los interesados.⁵⁶

- (iii) Siguiendo el modelo planteado por la Unión Europea, sería preceptivo cumplir el requisito de la presentación de una reclamación previa a la contraparte antes de decidir acudir al arbitraje electrónico⁵⁷. En caso de que la parte que recibe la reclamación rechace la misma, se habilitaría la posibilidad de acudir a arbitraje. La finalidad sería no saturar los sistemas de arbitraje electrónico en controversias que pueden ser solucionadas por las partes; teniendo en consideración que, incluso cuando los costos y tiempos de un arbitraje electrónico podrían ser menores a su contraparte tradicional, igualmente se requiere de la existencia de un tercero neutral con disponibilidad para dirimir la controversia.
- (iv) Por último, es deseable que los arbitrajes electrónicos en esta materia cuenten con tasas o aranceles arbitrales proporcionales a las cuantías mínimas que se ventilarían en este tipo de procesos, siguiendo el modelo ya implementado por otros países, e incluso a nivel comunitario, en la Unión Europea⁵⁸; y la caracterización expresada por la CNUDMI en sus Notas técnicas⁵⁹.

56 X. ABEL LLUCH, *Las medidas preventivas de conflictos jurídicos en contextos económicos inestables*, J.M. Bosch Editor, 2014.

57 Reglamento 524/2013, Artículo 8 (1) Diario Oficial de la Unión Europea L/165/1, 21/05/2013.

58 *Ibidem*.

59 Notas técnicas de la CNUDMI, Considerandos, N15.

7. CONCLUSIONES

Si bien los ODR no son nuevos, su implementación en materia del consumidor no es frecuente, especialmente de manera local. Los puntos de análisis y recomendaciones expuestas a lo largo de este artículo académico son consideraciones iniciales y conceptuales, de cara al potencial de implementación que posee esta forma de solución de controversias, cuyos beneficios se extienden tanto a consumidores como a proveedores de bienes y servicios en el e-commerce.

Lo que se busca con lo analizado en este artículo, es contribuir al debate sobre las maneras más adecuadas para la implementación de este sistema de manera permanente y favorable, incentivando su implementación en el mercado ecuatoriano. Una vez instituido el arbitraje electrónico en esta materia, existen infinitas posibilidades para su evolución y una creciente complejidad tecnológica que a su vez facilita la labor de árbitros y usuarios, que a su vez conducen a sistemas de administración de justicia más eficientes y adaptados a las necesidades de las partes y particularidades de la controversia.

Dicha evolución podría tomar muchas formas, como la posibilidad de que la inteligencia artificial adquiera un papel cada vez más preponderante en arbitrajes electrónicos con cuantías negligibles; o la implementación aún más amplia de sistemas blockchain en disputas contractuales, por ejemplo, al establecer que la ejecución del contrato y el cobro del dinero se encuentren pendientes hasta que el bien o servicio sea recibido a satisfacción del usuario.

Los primeros pasos hacia un arbitraje electrónico en materia de transacciones en línea, sin embargo, implican crear una base legalmente sólida que, en Ecuador, puede encontrar sus pilares en el sistema legal ya existente y en aprender de modelos ya implementados en otros lugares del mundo. El potencial que reviste la implementación del arbitraje electrónico en materia de relaciones de consumo en el contexto del e-commerce es solo un ejemplo de cómo valiosos principios que llevan décadas siendo recogidos por el arbitraje, como la celeridad y la flexibilidad, adquieren un protagonismo cada vez mayor en los escenarios de un mundo globalizado, que exige soluciones jurídicas a problemas cotidianos, al alcance de un clic.

Concluimos que este nuevo abordaje de los problemas actuales en controversias relacionadas con consumidores puede transformar espacios que aún no han sido plenamente aprovechados por el derecho arbitral, como lo son las disputas en materia de consumo. Acogiendo las recomendaciones recogidas en este artículo,

la implementación del arbitraje electrónico puede llegar a ser una solución aplicable al consumidor ecuatoriano, superando dos obstáculos clave de la administración de justicia al momento de hablar de este tipo de controversias: el largo tiempo que puede tomar adjudicar una disputa en justicia ordinaria, y los costos que suelen verse implicados en formas de resolución de disputas más celeras, como el arbitraje tradicionalmente concebido.

Regresando a los ejemplos presentados en este artículo, donde un consumidor busca reparación ante una disputa surgida de una relación de consumo dentro del e-commerce, y cuyo resarcimiento no logra conseguirse ante los obstáculos que presenta el interponer una acción fuera de un entorno digital; ante las consideraciones vertidas en este artículo, cabe pensar seriamente en la alternativa que se avecina: una realidad donde, pagando una cantidad proporcional a la cuantía para activar el ODR, dicho consumidor envíe una solicitud electrónica para iniciar un procedimiento arbitral corto, expedito y justo, para que una persona externa a las partes contractuales resuelva su controversia. Continuará adquiriendo, con creciente seguridad, bienes y servicios desde la virtualidad, pues los ODR han venido para quedarse.

8. BIBLIOGRAFÍA

- A. ZHUCK, “Applying blockchain to the modern legal system: Kleros as a decentralised dispute resolution system”, *International Cybersecurity Law Review*, No. 4, 2023.
- B. GÓMEZ DE LA TORRE y D. ENDARA BASTIDAS, “Arbitraje en el metaverso: particularidades en torno a su aplicación”, *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, No. 14, 2024.
- C. RULE, “Online Dispute Resolution and the Future of Justice”. *Annual Review of Law and Social Science*. Vol. 16, 2020.
- Código Orgánico General de Procesos, RO Sup. 506, 22/05/2015.
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Directrices para la protección del consumidor, 2016 <https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf> (21/08/2024).
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Directrices para la protección del consumidor.
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo, Consumer Dispute Resolution in the World, <https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2023d2_en.pdf>, (22/08/2024).
- Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia No. 2822-18-EP/23, 13/09/2023.
- Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia No. 889-20-JP/21, 10/03/2021.
- E. KATSH, “ODR: A look at history”, en M. ABDEL WAHAB, E. KATSH y D. RAINEY (Eds.), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice, A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Eleven International Publishing, 2012.
- E. SALCEDO, *El arbitraje, La justicia alternativa*, Segunda edición, Distrilib, 2007.
- Estatutos y Reglamento para el Funcionamiento del Centro de Arbitraje y Mediación de Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana, Artículo 16 (8), 20/07/21.
- European Commission, Report from the Commission to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee on the Application of Directive 2013/11/eu and Regulation (eu) no 524/2013, <https://commission.europa.eu/document/download/04b4369e-59c6-4dae-9dbd-b5a8012c5af4_en?filename=COM_2023_648_1_EN_ACT_part1_v3.pdf> (28/08/2024).

- Eurostat, Population change - Demographic balance and crude rates at national level, <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/DEMO_GIND__custom_7127262/default/table> (28/08/2024).
- F. GONZÁLEZ DE COSSÍO, “Arbitraje y protección al consumidor: ¿Tertium non datur?”, *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, No. 13, 2022.
- G. SCHNEIDER, *Comercio electrónico*, décima edición, Cengage Learning, 2013.
- G. SZLAK, “Online Dispute Resolution in Latin America, Challenges and Opportunities”, en M. ABDEL WAHAB, E. KATSH y D. RAINEY (Eds.), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice, A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Eleven International Publishing, 2011.
- J. CALDERÓN GAMBOA, “La puerta de la justiciabilidad de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales en el Sistema Interamericano: relevancia de la sentencia Lagos del Campo”, en C. PRONER et al. (Coor.), *70º aniversario de la declaración universal de derechos humanos: La Protección Internacional de los Derechos Humanos en cuestión*, Tirant lo Blanch, 2018.
- J. TIRADO, G. COSIO, *Lex Cryptographia: Guidelines for ensuring due process in transnational blockchain-based arbitration*, <<https://www.ibanet.org/lex-cryptographia-due-process-blockchain-based-arbitration>> (30/1/2025).
- K. MANIA, “Online dispute resolution: The future of justice” *International Comparative Jurisprudence* 1. 2015.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículo 2, RO Sup. No. 116, 10/07/2000.
- Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea (2017).
- ONU Comercio y Desarrollo (UNCTAD), COVID-19 boost to e-commerce sustained into 2021, new UNCTAD figures show. <<https://unctad.org/es/isar/news/covid-19-boost-e-commerce-sustained-2021-new-unctad-figures-show>>. (26/08/24).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*, <<https://doi.org/10.1787/9789264081109-en-fr>>, (20/08/2024).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, *Understanding E-Commerce: Business Models, Trends, and Policies*, <<https://doi.org/10.1787/1885800a-en>> (20/08/2024).

- P. CORTES, What should the ideal ODR system for e-commerce consumers look like? The Hidden World of Consumer ADR: Redress and Behaviour, <https://www.law.ox.ac.uk/sites/default/files/migrated/dr_pablo_cortes.pdf> (15/08/24).
- R. BRAND, “UNCITRAL, Access to Justice, and the Future of Online Dispute Resolution” International Arbitration Review, Bahrain Chamber for Dispute Resolution, Vol. 8 (1), 2021.
- Reglamento 524/2013, Artículo 9 (3), Diario Oficial de la Unión Europea L/165/1, 21/05/2013.
- Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación, RO Sup. No. 524, 26/08/2011.
- Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, 5/07/22.
- Reglamento de Funcionamiento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, 26/06/2023.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Artículo 40, RO No. 287, 19/03/2001.
- World Justice Project Rule of Law Index, Rankings, <<https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/global/2024/Ecuador/>> (30/1/2025).
- X. ABEL LLUCH, Las medidas preventivas de conflictos jurídicos en contextos económicos inestables, J.M. Bosch Editor, 2014.