

DOCTRINA

Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia

*Analysis of the ODR systems around the world and their possible way
of implementation in Colombia*

Sebastián Díaz Bolívar  y Mónica María Bustamante Rúa 

Universidad de Medellín, Colombia

RESUMEN El uso de sistemas ODR (por sus siglas en inglés, *online dispute resolution*) alrededor del mundo se ha mostrado como una solución viable para los problemas de congestión y mora judicial. Estos sistemas muestran una gran diversidad dependiendo de las sociedades donde se pongan en ejecución, desde las grandes empresas que buscan beneficios, hasta los programas estatales cuyo fin es resolver la congestión judicial en sus respectivos países. Este artículo tiene como propósito estudiar de qué modo los sistemas ODR alrededor del mundo han sido planteados de acuerdo con las necesidades específicas de cada sociedad, evaluar el éxito de cada modelo y, por último, presentar una propuesta de implementación de acuerdo con las necesidades específicas de Colombia.

PALABRAS CLAVE Mecanismos alternativos de solución de conflictos, solución de conflictos en línea, congestión judicial, inteligencia artificial.

ABSTRACT The use of ODR systems around the world has been shown as a viable solution to the congestion and judicial delay. These systems have proved to be hugely diverse depending on the societies in which they are implemented. From huge companies in the search of profit, to state-financed programs that search to put an end to judicial congestion. The purpose of this article is to study how the ODR systems around the world have been planned according to the specific needs of each society, to evaluate the success of each system and, finally, to present an implementation proposal in accordance to the specific needs of Colombia.

KEYWORDS Online dispute resolution, alternative devices for conflict resolution, intelligence, judicial congestion.

Introducción

Para una mejor comprensión de los sistemas de Solución de Conflictos en Línea (ODR), la introducción se dividirá en dos partes: definición y categorización de los sistemas ODR y el planteamiento del problema de la justicia en Colombia, y los ODR como solución a la congestión judicial.

Definición y categorización de los sistemas ODR

Los ODR son un conjunto de sistemas que, en su mayoría, utilizan una combinación de mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) y tecnología, a través de una plataforma virtual que puede cumplir funciones de negociación, conciliación y arbitraje, para lograr un acercamiento de las partes y tramitar sus diferencias jurídicas, y cuyo propósito es que el conflicto pueda ser solucionado de manera definitiva y ágil (Lu y Zhang, 2020).

Estos sistemas se originaron para buscar solución a los conflictos que se presentan entre partes que se encuentran en distintos lugares del mundo. Cuando ocurría un conflicto entre un vendedor localizado en un país distinto al del comprador y cuya transacción se había dado a través de internet, acudir ante el sistema judicial del país de alguno de ellos se hacía casi imposible, y más cuando se trataba de litigios de muy poco dinero. Fue así como nacieron los ODR, para facilitar la solución de estos conflictos y generar mayor confianza en el consumo internacional (Uncitral, 2017).

Los sistemas ODR se pueden categorizar en tres niveles según como pueda ser solucionado el conflicto. En un primer nivel se encuentran aquellas plataformas que solo cumplen funciones de acercamiento o negociación entre las partes; son un canal a través del cual las partes pueden acercarse, pero no reciben acompañamiento o mediación por parte del sistema o de uno de sus empleados para llegar a un acuerdo.¹ En un segundo nivel, se clasifican los ODR que les permiten a los usuarios interactuar con un tercero, que puede ser una persona o sistemas expertos que, a través de la inteligencia artificial, logran acercar a las partes y proponer verdaderas fórmulas de arreglo para solucionar el conflicto.² En el tercero y último nivel, se encuentran aquellas plataformas que dan un paso más allá en la solución del conflicto, pueden proferir decisiones finales que vinculan a las partes, dictan laudos arbitrales, sentencias o decisiones de amigables compondores (Uncitral, 2017).

En muchas oportunidades se puede llegar a pensar que, si la plataforma tuviese un nivel más avanzado, sería más popular y tendría más usuarios por su alta funcionalidad; sin embargo, las experiencias de la Unión Europea (UE), Brasil (*Consumidor*.

1. Un ejemplo es la plataforma Consumidor.gov.br, que funciona en Brasil.

2. Dos ejemplos son la plataforma utilizada por la Unión Europea para ODR, y la plataforma SICFacilita, de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Ambos se explicarán más adelante.

gov.br) y Colombia (SICFacilita) han mostrado que el tema puede ser mucho más complejo de lo que parece. Si bien las plataformas de la Unión Europea y Colombia han avanzado más por acercar a las partes con un tercero que hace las veces de mediador/conciliador, la realidad muestra que la plataforma más sencilla e intuitiva de Brasil tiene un uso más frecuente y un porcentaje de éxito más alto entre sus usuarios (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020).

Si bien el mayor adelanto de los sistemas ODR se ha dado a través de los MASC, el proceso jurisdiccional tampoco ha sido ajeno a esta renovación tecnológica. En el mundo ya existen cortes judiciales que funcionan de forma cien por ciento digital y en las que todo el procedimiento —desde la demanda, la contestación, las pruebas hasta el fallo—, se desarrolla sin contacto físico de las partes. Así, por ejemplo, la corte virtual de Hangzhou, China, que opera desde el año 2017, es la primera en el mundo en funcionar totalmente en línea; fue establecida para atender conflictos originados en internet y cuenta con innovaciones que dejan en la edad de piedra a muchas cortes en el mundo; desde un sistema Blockchain que permite individualizar una evidencia que se encuentra en internet en un momento determinado, e impide que la misma llegue a ser cambiada o jaqueada al crear una copia única en un sistema con más de trece servidores que hacen casi imposible modificar la evidencia, hasta el empleo de inteligencia artificial para la valoración probatoria; esta corte muestra cómo los ODR también pueden ser aplicables en el ámbito puramente jurisdiccional (Sung, 2020).

Dentro de las redes sociales y *marketplaces*, empresas como Amazon, Facebook, eBay, Mercado Libre y muchas otras, han acudido a este sistema para mejorar las relaciones de confianza entre vendedores y consumidores, invitan a las partes, en caso de conflicto, a negociar, acercándolas y escuchando sus argumentos, y de no llegar a un acuerdo, adoptan decisiones que el mismo sistema ejecuta. Los ODR de estas plataformas son otro ejemplo de cómo se resuelven los conflictos en internet (Lu y Zhang, 2020).

Otro uso particular e interesante que se les ha dado a los ODR ha sido en los conflictos que se producen entre pacientes y médicos respecto de sus historias clínicas y el uso que los profesionales de la salud les dan a las mismas. Se ha observado que es fundamental un mayor manejo de inteligencia emocional en temas de contenido tan sensibles para que las plataformas ODR puedan funcionar de la mejor manera, y se han llegado a crear sistemas tan avanzados que pueden identificar la inteligencia emocional y usar estos conocimientos, de forma que con inteligencia artificial se alcance un asertivo acercamiento a las partes (Bellucci, Venkatraman y Stranieri, 2020).

Los ODR muestran, además, que pueden ser eficaces para ayudar a descongestionar la administración de justicia, y la mayor eficiencia en los procedimientos puede influir en el cambio de una sociedad con una cultura altamente litigiosa a una cultura jurídica conciliadora. Con el uso de IA, se puede garantizar que los ciudadanos tengan una efectiva tutela judicial de sus derechos fundamentales, donde se combinan

mayor eficiencia económica y menor presión fiscal para los gobiernos (Bustamante y otros, 2020). Esto se logra por cuanto la inteligencia artificial como mecanismo de aprendizaje de softwares automatizados puede ayudar a realizar tareas repetitivas que liberarían tiempo a los funcionarios para tramitar mayor cantidad de procesos (tales como admisión de demandas, elaboración de oficios y requerimientos, gestiones documentales, entre muchos otros). Con la ayuda de la inteligencia artificial, un juzgado compuesto por las mismas personas puede tramitar mayor cantidad de procesos en menos tiempo, permitiendo así que se reduzcan los tiempos de un proceso judicial y permitiendo que más personas puedan acceder a la tutela judicial efectiva.

Así las cosas, los sistemas ODR son aquellos que permiten que las partes puedan resolver sus conflictos a través de una plataforma tecnológica. Su variedad y diversidad en el mundo sorprenden, al igual que su novedad. Fueron clasificados por organismos internacionales debido a su importancia internacional (Uncitral, 2017), y son usados desde procesos jurisdiccionales (Sung, 2020), líos con consumidores (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020), hasta conflictos por datos personales de pacientes en consultas médicas (Bellucci, Venkatraman y Stranieri, 2020). Por ello, se han convertido en un fenómeno tecnológico-jurídico de suma importancia, que amerita ser estudiado por el derecho procesal contemporáneo.

Planteamiento del problema en Colombia y los ODR como solución a la congestión judicial

La justicia en Colombia es una de las más lentas de todo el mundo. Según el último informe *Doing Business 2019*, presentado por el Banco Mundial, Colombia ocupa la deshonrosa posición 177 de 190 en la clasificación *Cumplimiento de contratos*, que mide la calidad de la justicia de los países para garantizar el cumplimiento de los contratos. De cien puntos posibles, se obtuvo apenas 34,29. La resolución de un proceso civil en Colombia puede tardar 1.288 días, y el costo de resolver un conflicto puede llegar a ser hasta el 45% de lo que se reclama (en costos legales y de abogados). Es tan compleja la situación del país que un puntaje tan bajo solo fue obtenido por países como: la República Central Africana (31,4), Camboya (31,7) y Afganistán (31,7). Al mismo tiempo, otros países de la región llegan casi a doblar al país en esta categoría: Bolivia (54,6), Brasil (66) y Chile (65,7) (World Bank Group: 2020).

Lo más alarmante de dichos informes no solo es el puntaje; el país tampoco ha logrado trazar una estrategia clara con la que se pueda avanzar en la implantación de una justicia ágil, digital, moderna y eficiente, que ayude a mejorar los indicadores del sistema judicial y que pueda ser garantía para los ciudadanos y empresas que buscan hacer negocios en el país. Entre los años 2018 y 2019, según un informe presentado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el indicador «cumplimiento de los contratos» (que mide la robustez del sistema judicial de un país) se mantuvo en el

mismo puntaje (34,3). Esto significa que el país, además de tener un sistema judicial comparable con países en guerra y con economías muy por debajo de la suya, no mejora ni un decimal en los indicadores que lo miden (DNP, 2019).

Estas graves cifras, expuestas en el escenario internacional, se complementan con las expuestas por entidades colombianas, como la Corporación Excelencia en la Justicia.³ En Colombia, los índices de congestión judicial oscilan en un rango entre el 50 y el 60%, es decir que de cada cien procesos que entran al Poder Judicial del país, entre cincuenta y sesenta se quedan sin evacuar. Las cifras presentadas por la Corporación han sido las siguientes: 55,1% en el 2016; 52,4% en el 2017; 51,5% en el 2018; 51,2% en el 2019 y 62,4% en el 2020. Esto indica que la mora judicial, lejos de ser un problema temporal, es un tema permanente. Se agrava aún más la situación si se tiene en cuenta que, al ser más los procesos que ingresan que los que salen, para los futuros procesos que se pongan en conocimiento del Poder Judicial, tal mora se incrementará.

Sin embargo, llama la atención que, en materia de procesos extrajudiciales, Colombia haya obtenido un puntaje no solo destacable, sino también equiparable con el de países con mayor desarrollo. En el trámite de procesos de insolvencia, que sigue la Superintendencia de Sociedades, se obtuvo un puntaje de (67,4) y el puesto cuarenta en todo el mundo; puntaje y puesto comparables con países como Israel (72,7), Italia (77,2) y Nueva Zelanda (71,8).⁴

Cabe preguntarse: ¿por qué la Superintendencia de Sociedades está en capacidad de llevar a cabo procesos de insolvencia, y por qué no lo hace el Poder Judicial al administrar justicia, como si Colombia no contara con los recursos tecnológicos para hacerlo? En palabras del exsuperintendente de Industria y Comercio, José Miguel de la Calle, la razón se encuentra en la creación de un expediente electrónico, los avances en la oralidad y la justicia digital.⁵

Mientras que en las superintendencias del país desde hace ya varios años se avanza en un sistema ODR que permita tener expedientes digitales, audiencias en línea y conciliación virtual, en el Poder Judicial, solo a partir del 2020, producto de la presión que generó la pandemia, se implementó la virtualidad mediante el Decreto 806 de 2020. Pero se hizo escasamente y con variadas limitaciones, a través del recibo de documentos por correo electrónico, y no propiamente con un sistema de gestión de expediente digital, lo cual puso en evidencia la necesidad de construir un verdadero sistema de justicia digital que ayude a agilizar los procesos judiciales y a hacer de Colombia un país más competitivo.

3. Corporación Excelencia en la Justicia (CEJ), «Índice de Congestión de la jurisdicción ordinaria en Colombia», *Indicadores de Justicia*, 2021, disponible en <https://bit.ly/3uVHaPG>.

4. Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo / Banco Mundial. *Doing Business 2020*. Disponible en <https://bit.ly/3Q7is8I>

5. José Miguel De la Calle. «La justicia colombiana: entre las peores». *Ámbito Jurídico*. Legis, 2014. Disponible en <https://bit.ly/3FWsANQ>.

Un claro ejemplo es la plataforma *SICFacilita* que usa la Superintendencia de Industria y Comercio. A través de ella se llevan a cabo procesos de naturaleza jurisdiccional ante la misma entidad, pero además se pueden realizar trámites como registro de marca, registro de modelos de utilidad y todo tipo de procedimientos que antes requerían de su presentación en medio físico. Los procesos son totalmente digitales, desde la presentación de la demanda y la conciliación, hasta las audiencias y decisiones.⁶

No es para nadie un secreto que la cultura litigiosa ha provocado más daño que bienestar al sistema de justicia del país. El fenómeno de la cultura litigiosa es tan claro que hace ya casi veinte años la Corte Constitucional lo puso en evidencia en la Sentencia C-893 de 2001, al revisar la constitucionalidad de la Ley 640 de 2001. En dicha sentencia, el Tribunal Constitucional destacó que era necesario un cambio en la estructura del proceso civil, para transitar hacia un proceso ágil, breve y eficaz que permitiera la solución pronta de los conflictos y transformar la cultura del litigio.⁷ La combinación de los MASC con los ODR se configura como una solución para disminuir la carga del sistema de justicia, sin necesidad de aumentar el número de jueces en tiempos donde el presupuesto del Estado es limitado, pero, además, es imperativo para todos los gobiernos sintonizarse con la llamada Cuarta Revolución Industrial y mejorar sus servicios hacia los ciudadanos (Bustamante y otros, 2020).

A continuación, para definir de manera adecuada las características más apropiadas que debe tener la Solución de Conflictos en Línea, en Colombia, son necesarios los siguientes elementos: i) las experiencias ODR en diferentes continentes; ii) la integración de los ODR con la inteligencia artificial; iii) el contexto general de Colombia para los ODR, y iv) propuesta de implementación para Colombia.

Sistemas ODR alrededor del mundo

Como se mencionó en la introducción, los sistemas ODR surgieron como una forma a través de la cual se podían solucionar las disputas generadas entre vendedores y consumidores en empresas de base tecnológica como eBay. Sin embargo, desde su creación hace ya más de veinte años, los ODR han evolucionado para adaptarse a las diferentes realidades de los países donde funcionan. A continuación, este trabajo explora las experiencias de sistemas ODR en diferentes continentes.

6. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, *SICFacilita*. Disponible en <https://bit.ly/3uXvoUW>.

7. Sentencia del caso *C-893 de 2001*. Corte Constitucional de Colombia. Magistrada ponente: Doctora Clara Inés Vargas Hernández, 21 de agosto de 2001. Disponible en <https://bit.ly/3ja54nC>.

Modelo europeo

Es importante recordar que la Unión Europea es un mercado común donde el movimiento de personas, bienes y servicios no tiene restricciones fronterizas. Este modelo de libre mercado le ha permitido al continente una era de crecimiento económico. El problema surge cuando en estas transacciones transnacionales hay disputas entre consumidores y vendedores, lo que comúnmente se llama B2C (*business to consumer*).

Al respecto, se plantea la siguiente situación: un español decide que las mejores motocicletas son las fabricadas en Italia y decide entrar a la página web de un fabricante italiano para realizar la compra de su producto. La casa matriz recibe la orden y envía el producto al consumidor que se encuentra a 800 kilómetros de distancia y en otro país. Al recibir la motocicleta, el consumidor se percató de que el producto no cumple con las características ofrecidas por el vendedor y que le motivaron a realizar la compra. El consumidor decide comunicarse inmediatamente con el fabricante para solicitar la devolución de su dinero. Ante esta situación, el vendedor acepta, pero sin que haya acuerdo sobre quién debe pagar los gastos de envío de la motocicleta, dado que es costoso por las dimensiones y peso del producto.

Esta divergencia genera un conflicto que tendría que ser tratado en cortes italianas para su resolución. El consumidor, al darse cuenta de que los honorarios del abogado en Italia son más elevados que el valor de la motocicleta, decide no buscar una solución judicial a su conflicto. Sin embargo, la situación rompe para siempre la confianza del consumidor en comprar este tipo de bienes vía internet, lo que genera una pérdida para el mercado común europeo y digital.

Este caso hipotético concuerda con los motivos que tuvo la Unión Europea para buscar una solución a fin de garantizar los derechos de los consumidores dentro del mercado común (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020). De esta manera se puso en práctica la plataforma ODR, a través de la cual consumidores y vendedores del mercado común europeo pueden arreglar sus diferencias.

La norma creadora de esta plataforma⁸ es el artículo 5 de la regulación 524 de 2013 de la Unión Europea.⁹ Ella consagra que la Comisión Europea será la responsable de crear y mantener una plataforma ODR que sea de fácil uso, segura en términos de protección de datos personales y de acceso equitativo para las personas con alguna discapacidad. Señala, además, la importancia de que la misma esté disponible en todos los idiomas de la Unión Europea, y agrega que debe tener un acceso fácil a través de un enlace que permita tener un hipervínculo en todos los puestos de comercio

8. Unión Europea, *Resolución de Litigios en Línea*, 2022. Disponible en <https://bit.ly/3PyHGME>.

9. Parlamento Europeo. *Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de Mayo de 2013 sobre Resolución de Litigios en Línea en Materia de Consumo*. Estrasburgo: Parlamento Europeo, 2013.

electrónico. La Comisión Europea provee la plataforma para hacer el comercio en línea más equitativo, a través del acceso a herramientas efectivas de solución de conflictos. Puede ser usada en cualquier país de la Unión Europea y en otros que están por fuera, como es el caso de Noruega, Islandia o Liechtenstein.

A través de la plataforma, los consumidores contactan directamente al productor para tratar de encontrar una solución directa¹⁰ o dejar el conflicto en manos de un centro de solución de disputas externo a la plataforma.¹¹ Más en detalle, la plataforma funciona de la siguiente manera: siguiendo el mismo ejemplo, se realiza un primer contacto con el vendedor italiano para entablar un diálogo directo. Este diálogo se lleva a cabo a través de un chat de la plataforma para intercambiar mensajes, fotografías y documentos que las partes consideren pertinentes. Las partes tendrán que alcanzar un acuerdo en máximo noventa días, aunque este plazo no es obligatorio, y pueden dar fin a esta etapa en cualquier momento.

Otra opción es que el vendedor italiano le proponga al consumidor español algún tribunal o asociación de consumidores en la solución de su disputa, caso en el cual el consumidor cuenta con treinta días para aceptar dicha propuesta. Si pasan noventa días sin que se llegue a un acuerdo, el vendedor rechaza la propuesta de arreglo o ambas partes se retiran. En ese caso, se puede: i) iniciar una etapa de conciliación con un conciliador o ii) entablar otro tipo de acciones en organismos nacionales o de la Unión Europea (European Commission, 2021).

Dentro de la primera opción se puede llegar a la conciliación a través de alguno de los organismos de solución de disputas aliados que propone la plataforma. En la página web se encuentra una lista de estos organismos, según el país y la especialidad de disputas, y a través de ellos se da paso a la conciliación. Una vez se seleccione algún centro de conciliación, la plataforma abre las opciones de lenguaje, procedimiento, dirección física y electrónica, y todos los datos necesarios en ellas para continuar con el proceso.

Es importante agregar que, en la segunda opción, la misma plataforma realiza una importante labor de información a los consumidores. En la misma página se pueden observar todas las opciones que tiene la persona, desde buscar la ayuda de centros de conciliación y organizaciones nacionales de consumidores, hasta entablar acciones legales en el Poder Judicial de cada país con la ayuda de un abogado que la misma plataforma ayuda a buscar (European Commission, 2021).

Otra alternativa interesante con la que cuenta la plataforma es la posibilidad de que el productor italiano sea quien entable la acción en contra del consumidor. Hay que tener en cuenta que esta opción se encuentra limitada, ya que solo se puede realizar en Bélgica, Alemania, Luxemburgo y Polonia. Es una opción útil, pero para el ejemplo no sería aplicable.

10. Nivel 1 de las plataformas ODR según Uncitral (2017).

11. Niveles 2 y 3 de las plataformas ODR según Uncitral (2017).

Como se mencionó en la introducción, la plataforma de la Unión Europea no ha sido la más exitosa en número de casos (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Garmito, 2020). Sin embargo, cabe la pregunta: ¿Ha cumplido con el propósito de lograr mayores volúmenes de compra por parte de los consumidores europeos? De acuerdo con estadísticas presentadas por la Comisión Europea, en España la compra de productos vía internet ha decrecido. Un 61% de los consumidores ha realizado compras en internet a comerciantes de su país, con un decrecimiento del 4%. Para la compra en otros países, pero que forman parte de la Unión Europea, las compras bajan hasta un 48%. En ambas cifras hay una disminución del 4% con relación a las cifras presentadas en el 2019 (**tabla 1**).

Respecto al uso de los ODR para la resolución oportuna de su conflicto,¹² entre los consumidores que presentaron problemas, solo el 6% decidieron emplear la solución de conflictos en línea. Estas cifras muestran que en el país ibérico el uso del sistema ODR no está logrando aumentar la confianza de los consumidores para realizar compras en línea (European Commission, 2021b).

Un poco más al norte, las estadísticas tampoco son más optimistas. En Alemania (**tabla 2**), las compras vía internet decrecieron un 5% en dos años, pasando del 74 al 69%. Para las compras en países de la UE, la disminución fue del 4%, bajando de 52 a 48%. Con respecto al uso de ODR para la resolución de conflictos en línea, no se presenta mucha variación. Solo el 7% de los consumidores alemanes decidieron buscar la ayuda de un ODR para la solución de su conflicto, con los mismos resultados en la confianza del consumidor para comprar en internet (European Commission, 2021b).

Entre países de Europa del Este, es interesante observar el caso de Hungría (**tabla 3**). Las personas que sintieron la confianza para adquirir productos en internet de comerciantes que se encuentran en su país componen un 55% de la población, y tuvo una reducción del 13%. En cuanto a la compra a comerciantes de la Unión Europea, el porcentaje pasó del 23 al 18%. Al tomar las cifras del uso de los sistemas ODR, solo el 7% de los consumidores húngaros decidieron utilizarlos para resolver sus disputas (European Commission, 2021).

El caso que demuestra la eficacia que pueden llegar a tener las plataformas ODR es Italia, donde la compra de productos en línea a productores del mismo país creció un 6% y se estableció en 64%. La compra de productos en línea a países de la Unión Europea creció un 7% y se ubicó en 35%.

¿Qué generó el crecimiento de las compras en línea entre los consumidores italianos (**tabla 4**)? El 34% de los consumidores que tuvo problemas buscó una solución a través de un ODR, una cifra alta si se tienen en cuenta las evidenciadas en otros países, y que la media en la Unión Europea es del 12%. Estos datos demuestran que, cuan-

12. Sobre este indicador es importante señalar que el informe no mostró datos de años anteriores tanto de España como de los otros países analizados.

Tabla 1. Compras de consumidores españoles vía internet

Compras en internet de consumidores españoles	2019	2021	Variación
¿En los últimos doce meses ha realizado compras en internet a comerciantes de su país?	65%	61%	-4%
¿En los últimos doce meses ha realizado compras en internet a comerciantes de la UE?	52%	48%	-4%
Uso de ODR para solucionar su conflicto		6%	

Fuente: European Comission. *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Spain)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3GfCb2l>.

Tabla 2. Compras de consumidores alemanes vía internet

Compras en internet de consumidores alemanes	2019	2021	Variación
¿En los últimos doce meses ha realizado compras en internet a comerciantes de su país?	74%	69 %	-5 %
¿En los últimos doce meses ha realizado compras en internet a comerciantes de la UE?	52%	48%	-4 %
Uso de ODR para solucionar su conflicto		7%	

Fuente: European Comission. *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Germany)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3vfyRO>.

Tabla 3. Compras de consumidores húngaros vía internet

Compras en internet de consumidores húngaros	2019	2021	Variación
¿En los últimos doce meses ha realizado compras en internet a comerciantes de su país?	68%	55%	-13%
¿En los últimos doce meses ha realizado compras en internet a comerciantes de la UE?	23%	18%	-5%
Uso de ODR para solucionar su conflicto		7%	

Fuente: European Comission. *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Hungary)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3Wn3s80>.

Tabla 4. Compras de consumidores italianos vía internet

Compras en internet de consumidores italianos	2019	2021	Variación
¿Ha realizado compras en internet a comerciantes de su país?	58%	64%	+6%
¿Ha realizado compras en internet a comerciantes de la UE?	28%	35%	+7%
Uso de ODR para solucionar su conflicto		34%	

Fuente: European Comission. *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Italy)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3jsGm2c>.

do un país logra ir masificando la solución de conflictos en línea para su comercio electrónico, logra aumentar su número como en Italia (European Comission, 2021a).

En conclusión, la Comisión Europea ha tomado una importante iniciativa al poner en funcionamiento una plataforma de resolución de conflictos en línea que pueda

mejorar las relaciones mercantiles entre consumidores y productores dentro de su espectro territorial, pero no se puede afirmar que haya cumplido con los propósitos previamente establecidos de mejorar la confianza para el comercio en línea. Esto no se debe a que la herramienta no sea efectiva, pues, como se puede observar, Italia ha demostrado que funciona, sino, principalmente, a la falta de uso por parte de los consumidores europeos. A excepción de Italia, las cifras presentadas por la misma Comisión evidencian que los europeos no tienen mucho conocimiento de las plataformas y hacen poco uso de ellas para solucionar sus disputas. Y lo que es peor, esta falta de conocimiento y uso ha hecho que la confianza de los consumidores para hacer compras en línea no solo no aumente, sino que ha disminuido significativamente, y los países de Europa del Este son los más afectados por esta situación. Utilizar a terceros ajenos a la plataforma para resolver los conflictos y tratar de abarcar una diversidad cultural y social tan grande como la Unión Europea, pueden ser algunas de las causas que han hecho que esta plataforma sea poco usada y no esté cumpliendo con los propósitos para los que se creó (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020).

Se podría llegar a pensar que la variación en el volumen de compras y la confianza de los consumidores a realizar compras en línea se debe a los fenómenos sociales, económicos y políticos derivados de la pandemia por Covid-19. Sin embargo, con las situaciones de confinamientos obligatorios de los ciudadanos y la disminución del comercio físico, no tendría sentido una disminución de las compras virtuales cuando todas las personas se encontraban encerradas en casa y con la imperiosa necesidad de comprar sus productos vía internet para no salir a realizar compras. Con ello, se puede entender que los factores relacionados con la pandemia de Covid-19 no son relevantes a la hora de evaluar el éxito de la plataforma de la Unión Europea.

Por tanto, el trabajo más importante que tiene la plataforma de la Unión Europea es lograr el conocimiento y uso por parte de todos los países. La plataforma funciona e Italia es una muestra de ello, solo es necesaria su masificación.

Modelo Asia-Pacífico

Por su nivel de integración político y regional, la Unión Europea ha podido establecer un sistema unificado de ODR que permite su estudio único en aplicación a varios países. La región Asia-Pacífico, por el contrario, es un continente de mayor extensión, con importantes diferencias políticas, económicas y culturales. No cuenta con una plataforma de solución de conflictos en línea unificada y, por tanto, es obligatorio estudiar el uso de estos sistemas, no ya desde una perspectiva unificada, sino analizando varios casos particulares de la región.

En Australia, el uso de los ODR ha permitido la resolución de conflictos tan delicados como los que se presentan entre pacientes y hospitales por las historias clínicas, incluso sin la intervención de seres humanos. Esto se ha logrado a través de

experimentos llevados a cabo por investigadores en diversas universidades del país. El uso de la tecnología para llevar el registro de la historia médica puede conducir a cada vez más disputas debido a la información de las historias médicas, así como por las decisiones de los profesionales de la salud que se registran en la historia clínica, la cual posteriormente puede revisar el paciente e interponer una queja por el tratamiento brindado.

Para la solución del número creciente de conflictos en relación con los tratamientos recibidos según las historias médicas, investigadores australianos decidieron poner en práctica el uso de ODR e inteligencia artificial para el manejo de las emociones al momento de afrontar negociaciones con un mediador no humano. Los investigadores han encontrado que los seres humanos, cuando estamos frente a los computadores, manifestamos nuestras emociones, e incluso los tratamos como a seres humanos (Nass, Yen y Pratt, 2010). Es así que la lectura de las emociones y su manejo por los sistemas ODR llegan a ser algo esencial si se quiere llevar la negociación a buen término, más aún al tratarse de investigaciones que involucran registros médicos de los pacientes.

En otro estudio diferente llevado a cabo también en Australia, se encontró que la inteligencia emocional de los usuarios de la plataforma cumple un papel fundamental a la hora de definir el éxito de las negociaciones con una inteligencia artificial. El número de casos de éxito es proporcional a la inteligencia emocional de los usuarios de la plataforma y a la acertada lectura de emociones con que cuente la inteligencia artificial para proponer fórmulas de arreglo adecuadas.

Estudios han demostrado que sistemas de inteligencia artificial tienen la capacidad de analizar las respuestas emocionales de los usuarios con cierto grado de inteligencia emocional. Estos experimentos, que buscan modular emociones en inteligencias artificiales, han funcionado de dos formas: la primera, mediante la lectura de emociones por reconocimiento facial (Poblet y otros, 2015) y, la segunda, a través de la respuesta a preguntas concretas que respondían los usuarios (Zondang y Lodder, 2007). De esta experiencia se concluye que un ODR de este tipo debe tener una adecuada capacidad de leer emociones de los participantes si pretende proponer soluciones de manera automática y sin intervención humana (Bellucci, Venkatraman y Stranieri, 2020).

Por otro lado, India también ha avanzado en el uso de los ODR para la solución de disputas entre consumidores y proveedores de servicios. Para este país, se parte de la base de la desigualdad que presentan las relaciones entre consumidores y proveedores, pero las diferencias se agravan todavía más cuando las relaciones son en el entorno digital. Un porcentaje alto de consumidores se sienten desprotegidos a la hora de realizar sus compras en internet; piensan que, en caso de suceder algo con el pedido, no podrán tener las mismas garantías para exigir sus derechos que en una tienda física.

En el caso de este país, cuando se presenta un conflicto en relación con una compra electrónica, el consumidor tiene tres opciones: utilizar un mecanismo alternativo de solución de conflictos, utilizar un foro del consumidor (autoridades administrativas) o acudir a una corte civil. Las tres opciones se tornan insuficientes por razones de costo, necesidad de abogados y baja cuantía de las pretensiones. Para solventar estos procesos, Palanissamy y Kesavamoorthy (2019) de la Universidad Tecnológica de Chennai, India, propusieron modelos de ODR con las tres fases propuestas por Uncitral que, como se planteó, son las siguientes: una fase de negociación directa, una fase de mediación y una fase de arbitraje en línea (2017).

En la primera fase se propone que el reclamante cargue todos los documentos a la plataforma para que el sistema los habilite al productor y pueda dar una pronta respuesta. En esta fase el sistema intentará solucionar la disputa sin tratarla como un mayor problema legal. En la segunda etapa, la mediación se hará por medio de un tercero (humano) que se encargará de acercar a las partes. Este mediador será escogido de una lista que gestionará el mismo sistema. Por último, en caso de no llegar a un acuerdo, las partes escogerán a un árbitro para que solucione la disputa (Palanissamy y Kesavamoorthy, 2019).

Llama la atención que el uso futuro de la inteligencia artificial no alcanzará a la segunda y la tercera fase, la ayuda del sistema se haría solo en las etapas preliminares. Es importante agregar que la plataforma propuesta no ha sido puesta en práctica hasta la fecha, por lo que los resultados de su uso aún están por verse.

Otro interesante caso de estudio es el manejo de los ODR para la solución de conflictos en uno de los mercados inmobiliarios más importantes de todo el mundo, el de los Emiratos Árabes Unidos. Este pequeño país de Oriente Medio sorprendió al mundo cuando a finales de los años noventa y principios del nuevo siglo consiguió una rápida y radical transformación de su paisaje, al pasar de ser un desierto con poco desarrollo a uno de los iconos más importantes de la arquitectura moderna. Sin embargo, este rápido crecimiento no estuvo exento de problemas entre inversionistas, vendedores, inmobiliarias y constructores.

Investigadores de los Emiratos encontraron que la mayoría de las disputas mercantiles referentes al rango de la construcción eran de bajo valor, atinentes a remodelaciones y adecuaciones interiores. En Dubái las disputas se consideran de menor cuantía cuando no superan los 270.000 dólares. Sin embargo, estas disputas no encontraron una solución fuerte por parte del país por tratarse de asuntos de mínima cuantía. Fue en este espacio de mercado donde los investigadores decidieron analizar la incidencia de los ODR para resolver estos conflictos. A un grupo de estudiantes de posgrado que trabajaban tiempo completo se les preguntó cuántos habían tenido alguna disputa que involucrara tecnología ODR. De una muestra de setenta y tres encuestados, veinticuatro contestaron afirmativamente. Estas cifras evidencian la compenetración de tecnologías ODR para la solución de disputas de bajo valor en

los Emiratos. A pesar de su frecuente uso, llama la atención que a los ODR no se les relaciona necesariamente con conceptos como *Estado de derecho y justicia*, de lo cual se infiere que, si bien esta tecnología ha logrado posicionarse en el mercado inmobiliario, su desarrollo ha estado alejado del estudio jurídico, y mucho más vinculado a la manera como las grandes inmobiliarias pueden atraer mejor a sus clientes y resolver las controversias sin necesidad de acudir a los tribunales del país en cuestión (Ojiako y otros, 2018).

Un poco más al este, en Malasia, han decidido explorar la posibilidad de desarrollar los ODR para su industria bancaria y financiera. Como este sector de la economía es uno de los más importantes del tigre asiático, las disputas legales entre consumidores y bancos van en aumento. Esta fuerte presión sobre el sistema legal de un país en desarrollo obligó a sus reguladores a buscar alternativas que ayudaran a aumentar la competitividad a partir de una mayor agilidad para la solución de disputas.

Se ha encontrado que la mayoría de los consumidores financieros del país preferirían usar sistemas ODR para solucionar sus disputas con los bancos. Para ellos, la variable más importante para utilizar un eventual ODR sería la estabilidad y confiabilidad del sistema. Los usuarios afirmaron, además, que preferirían solucionar sus disputas a través de las páginas y aplicaciones móviles de los bancos (Oseni, Adewale y Omoola, 2018) *lawyers and customers – in the Islamic banking industry in Malaysia to assess their behavioural intention to use the proposed online dispute resolution (ODR)*. Si bien es cierto que esta tecnología no ha sido aún llevada a la práctica, este estudio explica la necesidad de poner en ejecución a los ODR en una industria tan importante como la bancaria, y la obligación de una plataforma robusta y confiable para su uso entre los consumidores.

Por último, en Nueva Zelanda se encontró la necesidad de utilizar un ODR para las relaciones entre consumidores y vendedores en el entorno digital. Este país no cuenta con una legislación que sea vinculante para la solución de disputas digitales, solo cuenta con una guía basada en las líneas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que protege el derecho de consumo en el entorno digital (OCDE, 2000).

Nueva Zelanda cuenta con un tribunal de disputas que permite a los consumidores solucionar los reclamos que tengan con un máximo de pretensiones de hasta 15.000 mil dólares. En este tribunal no se permite la representación de un abogado. La cuantía promedio de las disputas en esta instancia es de 600 dólares. Primero se interpone la demanda en el sitio web del tribunal, se notifica a la otra parte y luego el trámite se realiza de manera personal. Aquí se diferencia de un sistema ODR tradicional puesto que no utiliza mecanismos alternativos de solución de conflictos y, por tanto, a pesar del uso frágil de tecnología para las etapas iniciales, no puede considerarse un ODR (O'Sullivan, 2016).

Otra opción que tienen los consumidores de este país insular es la utilización de un tribunal del distrito con pretensiones de hasta 200 mil dólares. Sin embargo, esta opción no es muy usada por cuanto los costos de los abogados y los gastos procesales exceden el valor de las pretensiones (en promedio, 600 dólares). Esto solo por entablar la demanda con la ayuda de un abogado, que es obligatorio en esta instancia, y puede costar 200 dólares (O'Sullivan, 2016).

Luego de este panorama, se ha postulado una propuesta para poner en práctica un sistema ODR que contenga las etapas de reclamo, respuesta, negociación, decisión y ejecución de la decisión. Las primeras tres etapas se desarrollarían con apoyo de un algoritmo de inteligencia artificial que reciba la documentación inicial y luego tenga la capacidad de proponer fórmulas de arreglo a las partes; el uso de algoritmos inteligentes podría ayudar a reducir sustancialmente los costes de esta propuesta. Si no se llegase a una solución, se podría citar a un tercero para que tome una decisión dentro de los diez días posteriores al conocimiento del caso. Por último, en el evento de que la decisión no sea cumplida, las partes pueden acudir a los tribunales de distrito judicial para que, a través de un proceso ejecutivo, se haga efectiva. Es importante agregar que el costo de inversión inicial del proyecto se haría a través del Gobierno y su Ministerio de Justicia y del Interior. Este proyecto, a la fecha de elaboración de este trabajo, no se ha puesto en ejecución (O'Sullivan, 2016).

Modelo norteamericano

En Estados Unidos, el desarrollo de plataformas en línea para la solución de conflictos no se ha dado a partir del financiamiento estatal, como ocurrió en Europa. En el país del capitalismo, quienes tomaron la iniciativa para desarrollar las plataformas fueron empresas privadas. Así nacieron empresas como Cybersettle, Modria y Settle Today (Biard, 2019), que pasaremos a conocer a continuación.

Fundada en 1996, Cybersettle se desarrolló como un negociador automático de disputas netamente monetarias. El sistema era el siguiente: las dos partes negociaban no entre ellas, sino con un negociador intermedio que en este caso consistía en un software. El negociador, en primer lugar, recibía el monto de las pretensiones económicas de las partes, no en una cifra única, sino a través de márgenes grandes. Una vez obtenía esa información, buscaba llegar a fórmulas intermedias en donde ambas partes estuvieran satisfechas. Su mayor atractivo estaba en que podía solucionar disputas sin tener un mediador humano que interviniera, lo que hacía que los costos se redujeran considerablemente.

Con el tiempo, el algoritmo de la página utilizó inteligencia artificial, y se desarrollaron soluciones aún más complejas, con hasta tres pretensiones económicas distintas y diferentes fases de negociación. Hoy en día ha logrado ser una de las compañías

de ODR más grandes en el mundo y presta sus servicios a todo tipo de empresas, desde firmas de abogados hasta empresas de seguros y compañías de *compliance*.¹³

Posteriormente, surgió la empresa Modria, que nació cuando el director del área de resolución de conflictos de eBay y PayPal se retiró de su trabajo y buscó crear soluciones a las compañías para todo el manejo de reclamo de los clientes. Su compañía ha logrado atender las necesidades de ambas empresas, logrando recibir más de sesenta millones de reclamos anuales y más de cuatrocientos millones en toda su historia.¹⁴ Esa trayectoria les ha permitido reunir la suficiente información para potencializar sus softwares de inteligencia artificial y crear modelos automatizados de solución de disputas en su mayoría de casos.

El sistema ha evolucionado tanto que, además de solucionar las disputas entre empresas y consumidores, presta servicios a los mismos tribunales de justicia y logra reducir a la mitad el tiempo para resolver sus disputas. Empresas como Microsoft y Amazon también usan los servicios de esta compañía. Según información de Modria, la solución de las disputas a través de la negociación puede tardar en promedio solo seis días; nada mal si se compara con la mora judicial de un proceso en Latinoamérica. Y si a ello se agrega que resuelven más de sesenta millones de casos al año solo en dos compañías, son cifras que hacen cuestionar los sistemas de justicia en el mundo. La jurisdicción colombiana, por ejemplo, resuelve menos de un millón de casos por año.¹⁵ Esto quiere decir que una sola compañía resuelve sesenta veces más casos que todo el Poder judicial de un país con cincuenta millones de habitantes como Colombia, gracias a un adecuado uso de la tecnología 4.0.

Al referirse al sistema Modria, Silvia Barona (2021) explica que es una herramienta que inicialmente aplicaron eBay y PayPal, y configuraron un procedimiento que se iniciaba mediante la formulación de una queja en un formulario tipo, que se introducía en el portal del sistema para finalmente ofrecer una propuesta de resolución. Destaca, además, que algunos expertos exponen las bondades de este tipo de sistemas algorítmicos de resolución de conflictos de consumo, que no solo se convierten en una herramienta eficiente de solución de conflictos desde un punto de vista instrumental, sino también en una garantía de gestión y/o solución de posibles conflictos generados en línea entre vendedor y comprador (Barona, 2021: 383).

Dejando a un lado las disputas entre empresas y consumidores, y más encaminada a prevenir el litigio tradicional, Settle Today creada en 1999, es la tercera compañía norteamericana que muestra un adecuado avance de los ODR para la solución de conflictos en tiempo récord con el uso de inteligencia artificial. La empresa establece

13. Cybersettle Inc, *Online Settlement and Payment Solutions*. Disponible en <https://bit.ly/3YrqRaI>.

14. Tyler Technologies, *Online Dispute Resolution powered by Modria*. Disponible en <https://bit.ly/3BFVJuk>.

15. Rama Judicial, *Estadísticas Judiciales 2019*, Bogotá, 2020. Disponible en <https://bit.ly/3V1fovI>.

un cobro de 200 dólares a los usuarios con la promesa de terminar su conflicto en pocos días.

Su servicio funciona de la siguiente manera. Primero, una de las partes decide iniciar su caso a través de la plataforma. Ingresa a la página, efectúa el pago y el sistema envía un correo electrónico a la otra parte invitándola a la negociación. Si esta acepta, la parte original realiza una oferta a la segunda, si esta oferta no es aceptada se formulan contrapropuestas y se determina si es posible llegar a un acuerdo con ellas. Si no se aceptan las ofertas el sistema continúa con un intento de mediación, y en caso de no llegarse a un acuerdo el propio sistema define la solución del conflicto de manera automática. Todo en pocos días y por 200 dólares. Es una especie de mecanismo de solución de conflicto expreso, ágil y eficiente para pequeñas y medianas empresas y para personas naturales que buscan la solución óptima de su conflicto.¹⁶

Modelo latinoamericano

Los desarrollos de ODR en Latinoamérica han sido escasos en comparación con las demás regiones del mundo. Los sistemas de solución de conflictos en línea más conocidos de la región se encuentran en Colombia y Brasil. La plataforma *SICFacilita*, de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, se creó con el propósito de descongestionar los despachos de la Superintendencia, cuando tiene que actuar en ejercicio de sus funciones de naturaleza jurisdiccional. Por su parte, la plataforma *Consumidor.gov* fue creada por las autoridades brasileñas con el propósito de resolver conflictos entre consumidores y productores.

La plataforma de Colombia es una herramienta digital que busca ayudar a las partes a llegar a un acuerdo respecto de sus diferencias en conflictos que involucran relaciones de consumo. A través de un chat, la plataforma reúne a las partes en una especie de mediación digital. Con la ayuda de un asesor humano, funcionario de la Superintendencia, las partes tratan de llegar a un acuerdo con el cual ambas puedan estar satisfechas, como una manera de evitar congestionar los despachos de los funcionarios. La Superintendencia afirma que este mecanismo trae diversos beneficios, entre otros, la generación de soluciones rápidas para ambas partes, ahorro en recursos humanos, promoción de la cultura del oportuno servicio al cliente y, además, evita sanciones y aumenta la satisfacción de los consumidores. En un país con tanta congestión judicial como Colombia, urgen soluciones en todas las ramas de la economía para solucionar conflictos de manera ágil y asequible.

De otra parte, la plataforma de Brasil funciona de una manera muy parecida: el consumidor comprueba si la empresa contra la que desea quejarse se encuentra en la

16. «Settle Today. Fast, affordable, legally binding dispute resolutions in 24 hours». Disponible en <https://bit.ly/3G43ECT>.

página, pero si la empresa no se encuentra registrada, no podrá tramitar su solicitud a través de ella. Una vez presentada la queja, la empresa cuenta con diez días para responder a la solicitud, y luego de recibir la respuesta, o si no hubo respuesta, el consumidor cuenta con veinte días para calificar la respuesta que le dio la empresa. Estas calificaciones son muy importantes, ya que las empresas llegan a perder reputación ante el público si están en un nivel muy bajo.¹⁷ Es necesario señalar que hasta allí llega el trámite de la página. Este ODR se encuentra en el primer nivel de negociación directa definido en Uncitral (2017: 3).

A pesar de la simpleza de la página, la herramienta ha tenido un éxito total en el país. Millones de quejas han sido solucionadas a través de ella, muchas más que en la plataforma de la Unión Europea. Miles de empresas se han inscrito, y la página ya cuenta con un buen modelo de reconocimiento entre el público brasileño (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020: 661).

Como se puede observar, ambas plataformas solo llegan hasta el primer y segundo nivel dentro de la clasificación internacional de sistemas ODR. Su éxito ha sido variado, siendo la de Brasil mucho más exitosa. Ambas se caracterizan por utilizar un modelo B2C,¹⁸ ya que pertenecen a entidades públicas y tienen como propósito solucionar conflictos entre consumidores y productores.

ODR e inteligencia artificial

La inteligencia artificial es la capacidad que tiene un software para tomar decisiones y aprender sin un programa explícito de comandos en su código de programación.

Tal como se ha descrito, los ODR no necesariamente deben tener la ayuda de un software de inteligencia artificial para funcionar. Sin embargo, al observar el volumen de casos y la cuantía que normalmente gestionan este tipo de plataformas, se vuelve imperativo su implementación para poderlos gestionar.

Existen dos tipos de inteligencia artificial (Barnett y Treleaven, 2018: 402). El primero está conformado por los sistemas basados en conocimientos. En ellos, los razonamientos y las explicaciones se plantean de forma ontológica o por reglas de forma explícita. Este sistema se divide en sistemas basados en reglas y códigos base de razonamientos. En los primeros, el conocimiento base está ya programado en su código original en la forma de *if-then* o *if-then-else* (códigos lógicos de programación, en los que si se da una condición debe ocurrir algo y si no se da debe ocurrir otra cosa); en los códigos base de razonamientos, llamados también sistemas expertos, se decide con base en casos anteriores.

17. «Consumidor.Gov. Conheça o Consumidor.Gov.Br». *Consumidor.Gov.br*, 2021. Disponible em <https://bit.ly/3jcreWE>.

18. *Business to consumer* se refiere a plataformas que prestan su servicio directamente al consumidor. *Business to business* (B2B) hace alusión a plataformas que trabajan entre entidades comerciales.

El segundo tipo es el *machine learning*, donde los sistemas aprenden de manera autónoma según la información que se les facilite para su aprendizaje y, a su vez, pueden cambiar de percepción de acuerdo con la nueva información que se les introduzca. El *machine learning* se subdivide en los siguientes niveles: aprendizaje dirigido —aquí la máquina aprende solo la información que ha sido previamente estructurada—; y en aprendizaje no dirigido, donde la máquina aprende a partir de una información que no ha sido previamente estructurada (Barnett y Treleaven, 2018: 402).

Otro tipo de aplicaciones de la inteligencia artificial para el campo legal han sido los desarrollos en el procesamiento natural del lenguaje, una aplicación de técnicas de reconocimiento y síntesis del lenguaje natural, y el análisis de sentimiento mediante la categorización de opiniones. Recientemente, se tienen avances en justicia predictiva o cuantitativa, donde se formulan afirmaciones basadas en probabilidad de éxito o fracaso en un determinado tribunal de justicia (Barnett y Treleaven, 2018: 400).

La oportunidad más importante para lograr el avance de los ODR se encuentra en las etapas de decisión definitiva y de mediación. Una de las principales complejidades para estos programas es el volumen y la resolución final de las disputas. Con millones de casos pendientes por resolver y de un valor bajo, es necesario que la mediación y la decisión final de los casos sean tomadas por un software de inteligencia artificial que permita no solo disminuir los costos de tener intermediarios humanos que median y toman decisiones, sino agilizar el tiempo en que se pueden cerrar los casos (Zelevnikow, 2017: 7).

Es natural suponer que en el derecho habrá grandes cambios y avances en relación con la tecnología; esta ha permeado muchas esferas de la sociedad, y la justicia no será ajena a ello. Probablemente, los casos más sencillos sean solucionados por sistemas expertos, mientras que los más complejos seguirán necesitando de la intervención humana (Coloma, Agüero y Rodríguez, 2021: 114).

La tecnología que se debería aplicar es la de *machine learning*, ya que permitirá que cada vez más casos sean resueltos con mayor agilidad y el sistema experto pueda reprogramarse automáticamente a medida que las transacciones tengan el cambio natural producto de las evoluciones de la sociedad. Todo ello acompañado de tecnología del procesamiento natural del lenguaje y el análisis de sentimientos mediante la categorización de opiniones.

En su más reciente obra, Silvia Barona (2021: 95) refiere que entre los sistemas de resolución de disputas en línea se destaca *eMediation*, una herramienta que fomenta acuerdos y permite la reducción de tiempo y dinero en comparación con su resolución por la vía de la justicia ordinaria. Este modelo, describe la autora, combina *machine learning* con las técnicas del procesamiento del lenguaje natural para adaptarse de forma más adecuada al caso concreto.

De acuerdo con Barona, ello se logra a través de la obtención de datos de algunas decisiones judiciales en casos similares, las cuales exponen dicho sistema compuesto

por los siguientes bloques: la indexación en la base de datos de decisiones judiciales, la minería de núcleos con la aplicación de la técnica de *machine learning*, la clasificación, y el procesamiento de consultas para detectar el ámbito jurídico de ubicación del conflicto planteado.

Al acercarse al planteamiento de expedientes automatizados a través de la conformación de los ODR, la investigadora valenciana precisa que la modalidad algorítmica

Pretende ofrecer un aporte de gran interés para la protección de los consumidores, cual es la tutela a través de estos sistemas algorítmicos que permiten presentarse con un timbre esencial: la confianza, como parte de una estrategia general en la que las ODR pueden desempeñar una función esencial en la protección de los consumidores (Barona, 2021: 383).

Sin embargo, la tecnología no trae únicamente beneficios, sino también grandes peligros. Los sesgos que han llegado a convertirse en discriminaciones hacia grupos minoritarios alrededor del mundo en los softwares de inteligencia artificial generan gran preocupación. Este no es un problema propio de las máquinas sino, más bien, de la manera como han sido programadas. Es muy importante que en un área tan compleja y fundamental como la judicial los algoritmos estén bien programados para evitar cualquier tipo de discriminación que pueda afectar gravemente los derechos fundamentales de los usuarios que constituyen minorías (Muñoz Gutiérrez, 2021: 297).

En el caso de un posible ODR, las fuentes de las que se nutre el algoritmo no pueden estar expuestas en internet abierto. El sistema solo podrá nutrirse de fuentes específicas en las que la información sea exacta y correcta. Así las cosas, nutrirse de las páginas oficiales del Estado donde están las normas jurídicas permitirá al sistema tomar las decisiones más acertadas. Si se le permite tener un código abierto que se pueda alimentar de redes sociales, por ejemplo, los peligros de falsa información pueden derivar en sesgos que impidan un correcto desarrollo de la inteligencia artificial.

Colombia y los ODR

En Colombia no existe un referente legislativo vigente que reglamente las plataformas de solución de conflictos en línea. Lo más cercano a ello son las regulaciones de arbitraje¹⁹ y conciliación.²⁰ Ellas permitirían regular los niveles dos y tres, de acuerdo con

19. Congreso de la República de Colombia. «Ley 1563 de 2012». *Diario Oficial*, 48.489,12 de julio de 2012.

20. Congreso de la República de Colombia. «Ley 640 de 2001». *Diario Oficial*, 44.303, 24 de enero de 2001.

Uncitral (2017),²¹ de una posible plataforma ODR en el país. Para el primer nivel, las disposiciones referentes a la transacción pueden ser suficientes.²²

A comienzos del año 2021 fue radicado en el Congreso de la República de Colombia el Proyecto de Ley 584,²³ que tiene como propósito regular por primera vez los sistemas ODR en el país. El análisis del marco jurídico para los ODR en Colombia necesita un estudio detallado del proyecto de ley, que podría llegar a ser en el corto plazo la norma más importante que regule el tema de este trabajo. El proyecto aún se encuentra en trámite en el Congreso de la República.

Algunas de las regulaciones que incluye son: ámbito de aplicación fuera de la Rama Judicial (artículo 3), respeto por el *habeas data* y registro en base de datos como la Unión Europea (artículo 4), incentivos tributarios de exención de renta (artículo 5), autorización de Plataformas REC (siglas para Resolución Electrónica de Conflictos) en el sector público (artículo 6), mecanismos de experimentación en las plataformas (artículo 7), uso de plataformas REC en el sector privado (artículo 8) y empleo de los ODR para centros de conciliación y arbitraje (artículo 9).

Este proyecto de ley contiene significativos avances en la regulación de los ODR en el país. Comienza por explicar un ODR: «es un espacio digital público en el que las partes pueden reunirse para resolver su disputa o caso. La REC opera exclusivamente en línea, es un programa diseñado para ayudar a los litigantes a resolver su disputa o caso y está respaldado por el Poder Judicial».²⁴ De esta manera, se rige por la definición más clásica de ODR (Lu y Zhang, 2020). El proyecto, a su vez, exige la protección de datos de los usuarios de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.²⁵ Esta disposición será vital para vigilar la monetización de las plataformas en relación con el uso de los datos personales de sus usuarios. Varias plataformas de redes sociales ya han sido advertidas por el uso inadecuado de datos de los usuarios, por ir en contra de las disposiciones de la citada ley.²⁶

21. Recordemos que los niveles 2 y 3 hacen alusión a las plataformas que ya prestan servicios de mediación y conciliación para el segundo nivel y arbitraje en línea para el tercer nivel.

22. Congreso de la República de Colombia. «Ley 1564 de 2012. Sección quinta. Capítulo 1: Transacción». *Diario Oficial*, 48.489, 12 de julio de 2012.

23. Martha Villalba Hodwalker. *Informe de ponencia para primer debate al Proyecto de Ley 584 de 2021 Cámara* «Por el cual se promueve la adopción de plataformas de tecnologías de la información y comunicaciones para la prevención y resolución de disputas y se dictan otras disposiciones». *Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia*, 31 de mayo de 2021. Disponible en <https://bit.ly/3PuUXpP>.

24. Cámara de Representantes. «Proyecto de Ley 584». *Congreso de la República de Colombia*, 2021.

25. La Ley 1581 de 2012 es la ley estatutaria encargada de regular el tratamiento de datos en el territorio colombiano.

26. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), «Superindustria exige a Facebook fortalecer medidas de seguridad para proteger datos personales de más de 31 millones de colombianos», *Gobierno de Colombia*, 2019. Disponible en <https://bit.ly/3V6hQkm>.

Al adoptar el modelo de los ODR de la Unión Europea (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020: 660), el proyecto de ley busca la creación de una base de datos nacional de estas plataformas. El registro de una plataforma en esta base de datos se hará de manera voluntaria y no impedirá prestar sus servicios a otras plataformas que no se encuentren allí registradas.

Para incentivar que emprendedores y el sector privado desarrollen los ODR en el país, en el proyecto se incluirán exenciones tributarias para empresas que presten estos servicios, entre ellas la exención del impuesto de renta por diez años a empresas de economía naranja (entre las que se encuentran las empresas de ODR).²⁷ Estas exenciones se hacen aún más significativas si se tiene en cuenta que los modelos de negocios digitales son cada vez más gravados y con normas confusas por parte de los países de la OCDE (Faúndez-Ugalde y otros, 2021: 22).

Otro rol primordial que tendría el sector privado sería el de crear sistemas ODR en las plataformas de sus empresas para solucionar las controversias que surjan con los clientes.²⁸ Esto ayudaría no solo a generar competitividad dentro de las mismas, sino que permitirá atender consultas a un ritmo más acelerado, así como eBay lo ha logrado con su plataforma ODR para los millones de casos que atiende por año (O'Sullivan, 2016).

Más significativo aún es la disposición que autoriza a estas plataformas a experimentar a través de *sandboxes*.²⁹ Ello facilitará la inclusión de mecanismos de inteligencia artificial e intervención de softwares autónomos que mejoren los costos de operación y faciliten una mayor agilidad en la solución de conflictos de menor complejidad. Claro está que el uso de estos dispositivos deberá respetar los derechos de los usuarios en todas las fases del experimento.³⁰

El sector público también aportará a su propio desarrollo, creando sus plataformas para la solución de conflictos en línea que se generen en desarrollo de sus funciones administrativas y judiciales, o para la resolución oportuna de trámites y solicitudes de sus propios ciudadanos. Por último, la ley regulará la adopción de los ODR por parte de Centros de Arbitraje y Conciliación que deseen prestar sus servicios de manera virtual.³¹

Ahora bien, con respecto a las normas que regularían un eventual sistema ODR en el país en cada uno de los tres posibles niveles definidos por Uncitral (2017), conviene tomar en consideración algunas cosas.

27. Véase Ley 1955 de 2019. *Diario Oficial* 50.964 de 25 de mayo 2019 Ley 2010 de 2019. *Diario Oficial* 51.179 de 27 de diciembre 2019 del Congreso de la República de Colombia y Decreto 697 de 2020, de Presidencia de la República de Colombia, que establece las Áreas de Desarrollo Naranja.

28. Cámara de Representantes. «Proyecto de Ley 584». *Congreso de la República de Colombia*, 2021.

29. Un sandbox es un mecanismo de seguridad a través del cual se hacen experimentos nuevos en un sistema operativo sin llegar a comprometer el resto del sistema en caso de que haya una falla.

30. Cámara de Representantes. «Proyecto de Ley 584». *Congreso de la República de Colombia*, 2021.

31. Cámara de Representantes. «Proyecto de Ley 584». *Congreso de la República de Colombia*, 2021.

Para la fase de arreglo directo entre las partes, la ley habilita que sean ellas quienes puedan dar fin al proceso celebrando una transacción, la cual consiste en un acuerdo al que llegan y que busca poner fin a un proceso en curso o a un litigio eventual. Cuando las partes hayan llegado a un acuerdo en el primer nivel, nada impide que se celebre de forma automática a través del sistema ODR un contrato de transacción con el cual su conflicto quede resuelto y pueda ser demandado ejecutivamente en caso de ser necesario. Es esencial que el sistema ODR aplique todas las normas relativas a este contrato para que pueda tener efectos de cosa juzgada.

De resultar fallido el arreglo directo, las partes entrarían a una fase de mediación, que también se puede realizar por el mismo sistema, con el propósito de llegar a un arreglo. Es fundamental hacer hincapié en que las mediaciones no se podrán entender como conciliaciones, por cuanto descartaría la posibilidad de usar la inteligencia artificial como mediadora en el proceso. Esto porque, en Colombia, para ser conciliador, se requiere como mínimo ser ciudadano colombiano, lo cual es imposible para una inteligencia artificial.

Una vez las partes lleguen a feliz término en la negociación, se celebraría un contrato de transacción igual que en la primera fase. Sería muy difícil poner en ejecución una tercera fase en el país por las dificultades que supone el ser árbitro. Según la legislación colombiana, un árbitro debe ser un abogado con experiencia de varios años en el campo, algo imposible para una IA. Por tanto, el tercer nivel de la plataforma solo será posible cuando avancen los algoritmos.

En resumen, los tres posibles niveles de un sistema ODR en Colombia serían los siguientes:

- Las partes entran a una etapa de negociación en la cual intentan llegar a un acuerdo.
- Si las partes no negocian, entra el software de inteligencia artificial a tratar de mediar entre ellas con fórmulas de arreglo.
- De fallar las dos fases anteriores, no se podrá continuar con el proceso. En un futuro se podría tener algoritmos que funjan como árbitros, pero no es legalmente posible por el momento en Colombia.

Propuesta de implementación para Colombia

En definitiva, la estructuración de ODR también debe ser una consideración de política sectorial, en favor de la economía, para agilizar los mercados y proteger a los consumidores. Así, por ejemplo, la creación de una plataforma de ODR en materia de consumo en Europa se correspondió con la política sectorial europea de protección de los consumidores, que se remonta a la década de los noventa y que se concretó en

el año 2008 mediante la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la cual define algunos aspectos sobre la mediación en asuntos civiles y mercantiles, y regula por primera vez un sistema no judicial para la solución de conflictos.

A partir de las experiencias analizadas, somos conscientes de que en Colombia los ciudadanos enfrentan algunas dificultades de acceso a la justicia, teniendo en cuenta principalmente los costos de un proceso judicial en relación con la limitada cuantía o valor económico de la pretensión, que los desestimula para reclamar sus derechos por la vía judicial en asuntos civiles o de comercio.

Además, en el contexto colombiano, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene una competencia limitada frente a las materias de telecomunicaciones (contratos con los operadores, facturación, suspensión y cobros, telefonía fija móvil, internet y mensajes de texto), información personal y *habeas data* (operadores y fuentes que tengan información de personas; corrección, actualización o retiro de datos) y en relación con la calidad, financiación, precio e información engañosa (productos de baja calidad, incumplimiento de garantías, financiación de compras).

Por eso, es importante que en Colombia se fomente la aplicación de mecanismos de solución en línea para resolver controversias o conflictos derivados del consumo, como una opción de política pública legislativa. Es ahí donde radica la importancia del Proyecto de ley 584 de 2021, para que el Gobierno pueda adoptar las políticas públicas necesarias para impulsarlo dentro del territorio nacional.

En aras de buscar la transparencia y garantía efectivas de los derechos de los consumidores, es necesario que el ciudadano cuente con posibilidades de resolución de conflictos a través de sistemas ODR administrados por el sector privado, pero que también cuente con la posibilidad de acudir a ellos en el sector público.

Así las cosas, una vez Colombia avance en el marco legal, se recomienda que lo incluya en la política pública para ponerlo en ejecución en ambos sectores; que se definan con claridad qué entidades públicas deben utilizar sistemas ODR con priorización de algunas materias; y que permita también la ampliación de la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en lo que tenga que ver con el derecho de consumo.

Tanto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como las superintendencias tendrán el reto de promover activamente que las empresas privadas adopten plataformas de resolución de conflictos en línea para prevenir y resolver sus propias controversias en materia de protección al consumidor, comercio electrónico, controversias entre empresas, etcétera. Ello implicará que se instalen mecanismos de seguimiento que permitan garantizar que las plataformas privadas usen adecuadamente métodos alternativos de solución de conflictos, cuyos servicios deben ser prestados por terceros neutrales y con la debida protección de los datos personales.

Igualmente, las herramientas de ODR públicas o privadas basadas en sistemas algorítmicos de inteligencia artificial deben diseñarse e implementarse con controles,

con el fin de garantizar que no existan sesgos en los algoritmos. Al respecto, vale la pena remitirnos a las reflexiones de Silvia Barona, quien indica que no debemos olvidar que los sistemas computacionales, las estructuras inteligentes, los robots jueces (en nuestro caso los robots mediadores o conciliadores) no son más que artefactos que elaboran simulaciones, «no son humanos, no tienen pensamientos, ni memoria, ni dudan, sino que aplican información, aplican datos, aplican normas de forma mecánica, básicamente tomando en consideración la información recibida de numerosos casos pasados» (Barona, 2021: 109).

En ese sentido, se cuestiona esta autora, ¿qué consecuencias produce que los sistemas algorítmicos que realizan una función de simulación hayan sido deliberadamente creados por seres vivos y por ello con los prejuicios de sus creadores? Con gran claridad, ella nos advierte que la emulación del pensamiento humano por la máquina puede arrastrar una emulación de prejuicios humanos a los modelos algorítmicos. Los problemas del algoritmo son producto de un problema en la selección de los datos. Por tanto, el diseño de herramientas de ODR públicas o privadas basadas en inteligencia artificial, con o sin la intervención humana, debe partir de la transparencia, la accesibilidad, la disputabilidad y la enmienda, «de manera que se regule de forma clara y precisa nacional y transnacionalmente el cómo, cuándo y de qué manera los sistemas algorítmicos pueden realizar funciones humanas, entre las que se encuentran las jurisdiccionales» (Barona, 2021).

El hecho de que los sistemas ODR se basen en inteligencia artificial que permita asistir o sustituir a un tercero humano (mediador o conciliador) plantea inquietudes frente a la responsabilidad de la máquina. Al respecto, expone Silvia Barona (2021: 389) que:

Si el abogado, a título de ejemplo, más allá de la asistencia —dado que en este caso es una manera de colaborar, facilitar, apoyar, complementar, pero dejando a la decisión humana la propuesta y estrategia de asesoramiento y defensa de los clientes—, es sustituido por una máquina decisora, argumentadora, etcétera, qué grado de exigencia de responsabilidad podrá plantearse a la IA en aquellos casos en que esa decisión inteligente haya supuesto un perjuicio al cliente. (Barona, 2021: 389)

Esta inquietud, perfectamente trasladada al ámbito de los ODR basados en inteligencia artificial, nos invita a diseñar para Colombia un modelo legislativo que tenga en consideración la responsabilidad en relación con los daños o perjuicios en los que se puede incurrir por los servicios prestados a través de herramientas privadas o públicas de ODR con y sin asistencia humana.

En atención a lo descrito, sería ideal que en el diseño de los ODR se emplee software abierto, para que sea susceptible de estudio, análisis, revisión y auditoría continua. Ello permite tener mayor confiabilidad al poder contrarrestar los riesgos de incorporación de *códigos malignos* o de *sesgos en el algoritmo*. Como bien lo expresa

Silvia Barona, «hoy por hoy el funcionamiento de los algoritmos es un verdadero secreto que no se exterioriza» (Barona, 2021: 357).

En la academia colombiana ya se han hecho importantes propuestas para la formulación de un ODR en Colombia. Omar Alfonso Cárdenas ha propuesto que para desarrollar este tipo de sistemas en el país es necesario seguir los principios definidos en el ODR de la Unión Europea e instrumentos como la Uncitral, así como los lineamientos de las notas técnicas de ODR; desarrollar un sistema intuitivo de fácil acceso para el consumidor; cumplir con la protección de datos de los consumidores; ser claros sobre quién sufraga los gastos del proceso para más transparencia; y generar un sistema de cumplimiento propio, como el de la plataforma eBay (Cárdenas, 2020).

Por su parte, Sebastián Orrego (2015) ha afirmado que son tres los principales retos que enfrenta un ODR en países como Colombia: mejoramiento en el aspecto tecnológico, seguridad informática para evitar delitos cibernéticos y aumento de la confianza social y jurídica hacia estos sistemas. En cuanto a lo tecnológico, afirma que se debe trabajar por una mejor infraestructura en países en vías de desarrollo, ya que muchas veces puede llegar a ser intermitente o no tener la velocidad necesaria para ejecutar programas en tiempo real. En la seguridad tecnológica, es necesario trabajar en un robusto sistema de protección contra el fraude. La gran cantidad de delitos informáticos en los países de la región hace que las personas lleguen a desconfiar de los sistemas en línea. Por último, se debe trabajar en el fortalecimiento de comunidades virtuales que permitan aumentar el uso de las plataformas a través de una mejora en la confianza (Orrego, 2015: 103).

Una vez analizada la doctrina sobre el tema, para que un ODR sea exitoso en el país se deben considerar los siguientes aspectos: i) las plataformas deben tener en cuenta las necesidades de infraestructura tecnológica del país; ii) que haya máxima agilidad en la solución de las disputas; iii) las soluciones deben ser definitivas y tener posibilidad de ejecutoria; iv) se debe contar con un sistema de seguridad robusto para proteger los datos y generar confianza; v) establecer claramente las normas tributarias que afectarían la actividad comercial de ODR; vi) definir con claridad los mercados en los cuales se quiere trabajar, y vii) hacer uso de inteligencia artificial para minimizar los costos.

Conclusiones

i) La infraestructura tecnológica en la mayoría de los países de la región es deficiente. Colombia, por ejemplo, con 50 millones de habitantes, solo cuenta con 7,13 millones de conexiones fijas a internet. En cuanto a las redes móviles la situación no mejora, ya que se cuenta apenas con 29 millones de accesos. Mientras que regiones como Risaralda o Bogotá reportan más de diecinueve conexiones por cada cien habitantes,

en zonas más apartadas como Vaupés, Amazonas, Guaviare, Putumayo y San Andrés se reportan menos de cinco conexiones por cada 100 habitantes.³²

Sumado a la limitada capacidad de conexión, la velocidad es aún peor. Colombia ocupa el tercer lugar con menor velocidad de internet móvil en la región, su velocidad promedio es de 17 MB por segundo, solo supera a Paraguay y Venezuela; y ocupa el puesto número ochenta y ocho en el mundo, sus cifras están muy lejos de velocidades que se reportan en países como Corea del Sur, con 169 MB por segundo, o Uruguay, con 36 MB por segundo.³³

A partir de los datos anteriores, es posible afirmar que el éxito de una plataforma ODR para el país dependerá necesariamente del volumen de información con que trabaje. Se requerirá que pueda solucionar las disputas a través de un chat instantáneo, para que sea posible que sus usuarios al conectarse lleven a término los procesos con un bajo uso de datos. Pensar en plataformas de videollamadas instantáneas para realizar audiencias virtuales sería algo que excluiría a una gran parte de la población e impediría su masificación. Si se quiere utilizar herramientas de comunicación sincrónicas con gran uso de datos, sería necesario apuntar a poblaciones muy específicas del país con un alto nivel de conexión.

ii) Como se afirmó en la introducción, Colombia tiene uno de los sistemas de justicia más morosos del mundo, lo cual no solo ha perjudicado la competitividad, sino que ha generado desconfianza entre la ciudadanía para acudir a la justicia. De acuerdo con el Observatorio sobre Conflictividad Civil y Acceso a la Justicia para las Américas, la demora judicial es una de las principales razones por las cuales la población colombiana no confía en el sistema de justicia.³⁴

Por eso es importante que el sistema que se vaya a implementar pueda resolver las consultas en el menor tiempo posible. Solo de esa manera podrá tener un espacio entre la población y un reconocimiento que le permita crecer de manera exponencial. Si esta página lograra resolver en pocos días (como lo hace Settle Today)³⁵ casos que para la jurisdicción tardarían años, podría ganarse un espacio de mercado muy importante en el país. Se debe precisar que los conflictos que sean tramitados a través del ODR tienen que ser susceptibles de transacción entre las partes.

iii) El éxito de la plataforma en una sociedad como la latinoamericana depende de su simplicidad para que sus usuarios la recomienden y se logre su masificación. La

32. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. «¿Cómo está el país en conexiones de internet?». *El Tiempo*, 2020. Disponible en <https://bit.ly/3FW7oJz>.

33. Valora Analitik. «Colombia tiene el tercer peor desempeño de internet móvil en América Latina». *Valora Analitik*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3hvCQ6t>.

34. Observatorio sobre Conflictividad Civil y Acceso a la Justicia (OCCA). *Barreras de acceso a la justicia: Colombia*, 2021.

35. *Settle Today. Fast, affordable, legally binding dispute resolutions in 24 hours*, 2021. Disponible en settletoday.com.

plataforma de Brasil, por ejemplo, ha basado su éxito en su simplicidad y en trabajar únicamente en el primer nivel (Schmidt-Kessen, Nogueira y Cantero Gamito, 2020). Para el caso de Colombia, se sugiere que la plataforma trabaje también en un segundo nivel donde, a través de un algoritmo, se pueda mediar entre las partes y lleguen a un acuerdo. Intentar un tercer nivel en el país sería más complicado, ya que los requisitos de un árbitro en el ámbito nacional son muy exigentes.

iv) Para todas las operaciones realizadas en Colombia es obligatorio cumplir con un estricto protocolo de protección de datos personales. La protección al *habeas data* es un derecho fundamental en el país, lo cual requiere de su mayor atención.³⁶ Una plataforma de ODR en Colombia deberá tener en buena custodia los datos de los usuarios, poner atención sobre cuáles datos puede compartir con otras plataformas y cuáles no, contar con las debidas autorizaciones de uso de datos y con un robusto sistema de seguridad que impida que puedan ser extraídos.

v) Como bien lo expusieron Faúndez-Ugalde y otros (2021: 22), las normas tributarias en materia digital pueden generar conflictos cuando se ingresa en el terreno de las operaciones internacionales. Por esta razón, es importante definir en el modelo de negocio las implicaciones tributarias a las cuales estará sometida la plataforma de acuerdo con normas domésticas e internacionales, con el fin de mantener el equilibrio económico que le permita escalar y cumplir con su propósito.

vi) Es importante también especificar el mercado hacia el cual se quiere apuntar. No es igual crear una plataforma que solucione conflictos B2B (*business to business*) que una que solucione asuntos B2C (*business to consumer*). Colombia es un país con marcadas diferencias socioeconómicas y entre regiones. Por ello, se propone que el desarrollo inicial de un sistema ODR se centre en un mercado específico y se diseñe de acuerdo a las necesidades que le son propias, para ir escalando su diseño y alcance. Por ejemplo, enfocarse en empresas financieras, o empresas tecnológicas en relación con sus clientes, para luego ampliarse a otros mercados.

vii) Por último, de acuerdo con cifras del Banco Mundial, Colombia es un país de ingresos medianos, con un PIB per cápita de 5.332 dólares anuales,³⁷ con lo cual se tendrá que tener en cuenta que no todos los procesos que gestione una plataforma de ODR podría llegar a ser rentable tener un abogado que los resuelva. Es allí donde la inteligencia artificial es importante. Este podría ayudar a resolver los conflictos de bajo valor, y a organizar los de mayor valor para que la intervención humana sea solo al momento de tomar la decisión, o que incluso llegue a tomar las decisiones de menor valor. Claro está, teniendo en cuenta que el algoritmo no presente sesgos que puedan perjudicar los derechos fundamentales de los usuarios (Muñoz Gutiérrez, 2021).

36. Artículo 15 de *Constitución Política de Colombia* (1991), Congreso de la República de Colombia. «Ley 1581 de 2012». *Diario Oficial* 48.587, 18 de octubre de 2012.

37. Banco Mundial, *PIB per Cápita (US\$ a Precios Actuales) – Colombia*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3YuIvds>.


Referencias


- BARNETT, Jeremy y Philip Treleaven (2018). «Algorithmic Dispute Resolution—The Automation of Professional Dispute Resolution Using AI and Blockchain Technologies». *Computer Journal*, 61 (3): 399-408. DOI: [10.1093/comjnl/bxx103](https://doi.org/10.1093/comjnl/bxx103).
- BARONA VILAR, Silvia (2021). *Algoritmización del derecho y de la justicia. De la inteligencia artificial a la smart justice*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BELLUCCI, Emilia, Sitalakshmi Venkatraman y Andrew Stranieri (2020). «Online Dispute Resolution in Mediating EHR Disputes: A Case Study on the Impact of Emotional Intelligence». *Behaviour and Information Technology*, 39 (10): 1124-1139. DOI: [10.1080/0144929X.2019.1645209](https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1645209).
- BIARD, Alexandre (2019). «Justice en ligne ou nouveau far www.est? La difficile régulation des plateformes en ligne de règlement extrajudiciaire des litiges». *Revue Internationale de Droit Economique*, 33 (2): 165-191. DOI: [10.3917/ride.332.0165](https://doi.org/10.3917/ride.332.0165).
- BUSTAMANTE RÚA, Mónica María, Santiago Ángel Muñoz, Julián Andrés Giraldo Aristizábal y Jorge Iván Marín Tapiero (2020). «Solución de controversias en línea, mecanismos alternativos de solución de conflictos e inteligencia artificial para la descongestión en la administración de justicia». *Law, State and Telecommunications Review*, 12 (1): 77-112. DOI: [10.26512/lstr.v12i1.25808](https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808).
- CÁRDENAS, Omar Alfonso (2020). «Los ODR (*Online Dispute Resolution*) como oportunidad en el sistema procesal colombiano: Hacia los E-MASC/ADR». En Dimaro A. Agudelo M., Liliana D. Pabón G., Luis Orlando Toro G. y Mónica Bustamante R. (Coordinadores), *Nuevas dinámicas del Derecho Procesal* (pp. 123-152). Medellín: Sello Editorial Universidad de Medellín.
- COLOMA CORREA, Rodrigo, Claudio Agüero San Juan y Lira Rodríguez (2021). «Tecnología para decidir hechos en procesos judiciales». *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10 (1): 111-144. DOI: [10.5354/0719-2584.2021.56816](https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.56816).
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DE COLOMBIA (DNP). «Banco Mundial. Informe de Resultados para Colombia». *Informe Doing Business*, 2019. Disponible en <https://bit.ly/3WoSnUk>.
- EUROPEAN COMMISSION (2021). *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Hungary)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3Wn3s8O>.
- (2021a). *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Italy)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3jsGm2c>.
- (2021b). *Consumer Conditions Survey: Consumers at home in the single market (Spain)*, 2021. Disponible en <https://bit.ly/3GfCb2I>.
- FAÚNDEZ-UGALDE, Antonio, Álvaro Vidal Olivares, Alexander Olguín Romero y Felipe Molina Marisio (2021). «Tributación en la economía digital: Propuestas impulsadas por la OCDE y el impacto frente a los principios rectores de todo

- sistema tributario». *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10 (1): 9-29. DOI: [10.5354/0719-2584.2021.53385](https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.53385).
- LU, Baozhou y Song Zhang (2020). «A Conjoint Approach to Understanding Online Buyers' Decisions towards Online Marketplaces». *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 15 (3): 69-83. DOI: [10.4067/S0718-18762020000300106](https://doi.org/10.4067/S0718-18762020000300106).
- MUÑOZ GUTIÉRREZ, Catherine (2021). «La discriminación en una sociedad automatizada: Contribuciones desde América Latina». *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10 (1): 271-308. DOI: [10.5354/0719-2584.2021.58793](https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.58793).
- NASS, Clifford, Corina Yen y Sean Pratt (2010). *The Man Who Lied to His Laptop: What Machines Teach Us about Human Relationships*. New York: Penguin.
- OCDE - OECD, Organization for Economic Co-operation and Development (2000). *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce. Lignes Directrices Régissant la Protection des Consommateurs dans le Contexte du Commerce Électronique*. Paris: OCDE. Disponible en <https://bit.ly/3HDop7R>.
- OJIAKO, Udechukwu, Maxwell Chipulu, Alasdair Marshall y Terry Williams (2018). «An Examination of the “Rule of Law” and “Justice” Implications in Online Dispute Resolution in Construction Projects». *International Journal of Project Management*, 36 (2): 301-316. DOI: [10.1016/j.ijproman.2017.10.002](https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2017.10.002).
- ORREGO GARAY, Sebastián (2015). «El comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas». *Journal of International Law*, 6 (1): 87-107.
- OSENI, Umar A., Abideen Adeyemi Adewale y Sodiq O. Omoola (2018). «The Feasibility of Online Dispute Resolution in the Islamic Banking Industry in Malaysia: An Empirical Legal Analysis». *International Journal of Law and Management*, 60 (1): 34-54. DOI: [10.1108/IJLMA-06-2016-0057](https://doi.org/10.1108/IJLMA-06-2016-0057).
- O'SULLIVAN, Trish (2016). «Developing an Online Dispute Resolution scheme for New Zealand consumers who shop online—are automated negotiation tools the key to improving access to justice?» *International Journal of Law and Information Technology*, 24 (1): 22-43. DOI: [10.1093/ijlit/eav019](https://doi.org/10.1093/ijlit/eav019).
- PALANISSAMY, Ayyappan y R. Kesavamoorthy (2019). «Automated Dispute Resolution System (ADRS) - A Proposed Initial Framework for Digital Justice in Online Consumer Transactions in India». *Procedia Computer Science*, 165: 224-231. DOI: [10.1016/j.procs.2020.01.087](https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.01.087).
- POBLET, Marta, Pompeu Casanovas, José Manuel López Cobo, Álvaro Cabrerizo y Juan Antonio Prieto (2015). *The Ontomedia Project. ODR, Relational Justice, Multimedia*. Disponible en <https://bit.ly/3PwJjLa>.
- SCHMIDT-KESSEN, Maria José, Rafaela Nogueira y Marta Cantero Gamito (2020). «Success or Failure?—Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU». *Journal of Consumer Policy*, 43 (3): 659-686. DOI: [10.1007/s10603-020-09448-y](https://doi.org/10.1007/s10603-020-09448-y).

- SUNG, Huang Chih (2020). «Can Online Courts Promote Access to Justice? A Case Study of the Internet Courts in China». *Computer Law and Security Review*, 39: 105461. DOI: [10.1016/j.clsr.2020.105461](https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105461).
- UNCITRAL, United Nations Commission on International Trade Law. (2017). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. New York: UN. Disponible en <https://bit.ly/3j6yzGR>.
- WORLD BANK GROUP (2020). *Doing Business 2020. Comparing Business Regulation in 190 Economies, 2020*. Washington, D.C.: World Bank Group. Disponible en <https://bit.ly/3hxyQIY>.
- ZELEZNIKOW, John (2017). «Can Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution Enhance Efficiency and Effectiveness in Courts». *International Journal for Court Administration*, 8 (2): 30-45. DOI: [10.18352/ijca.223](https://doi.org/10.18352/ijca.223).
- ZONDANG, Berry y Arno R. Lodder (2007). «Constructing Computer Assisted Dispute Resolution Systems by Developing a Generic Language to Analyse Information Exchange in Conflict Discourse». *International Review of Law, Computers and Technology*, 21 (2). DOI: [10.1080/13600860701492203](https://doi.org/10.1080/13600860701492203).

Sobre los autores

SEBASTIÁN DÍAZ BOLÍVAR es abogado de la Universidad de Medellín, especialista en Derecho Empresarial de la Universidad de Medellín y candidato a Magister en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín. Su correo electrónico es sebasbolivar@hotmail.com.  <https://orcid.org/0000-0001-7314-6412>.

MÓNICA MARÍA BUSTAMANTE RÚA es abogada y Magister en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín, Colombia. Doctora en Derecho y Magister en Derecho Procesal de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Directora de la Maestría en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín, Colombia; integrante del Grupo de Investigaciones en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín; miembro de la Asociación Internacional de Derecho Procesal del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal, del Instituto Panamericano de Derecho Procesal y de la Red para el Estudio del Proceso y la Justicia. Correo electrónico: mmbustamante@udemedellin.edu.co.  <https://orcid.org/0000-0002-1029-1468>.

La *Revista de Chilena de Derecho y Tecnología* es una publicación académica semestral del Centro de Estudios en Derecho Informático de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, que tiene por objeto difundir en la comunidad jurídica los elementos necesarios para analizar y comprender los alcances y efectos que el desarrollo tecnológico y cultural han producido en la sociedad, especialmente su impacto en la ciencia jurídica.

DIRECTOR

Daniel Álvarez Valenzuela
(dalvarez@derecho.uchile.cl)

SITIO WEB

rchdt.uchile.cl

CORREO ELECTRÓNICO

rchdt@derecho.uchile.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo
estuvieron a cargo de Tipografía
(www.tipografica.io).