



**La apuesta por las Resoluciones de Conflictos en Línea (ODR) en Colombia: sus alcances y limitaciones**

Eleana Saba López Candelario

Trabajo de grado presentado para optar al título de Especialista en Derecho Procesal

Tutor

Tania Rivera Fernández, Esp. en Derecho Procesal Civil

Universidad de Antioquia  
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas  
Especialización en Derecho Procesal  
Carepa, Antioquia, Colombia  
2023

---

<b>Cita</b>	(López Candelario, 2023)
<b>Referencia</b>	López Candelario, E. (2023). <i>La apuesta por las Resoluciones de Conflicto en Línea (ODR): sus alcances y limitaciones</i> [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Carepa, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



Especialización en Derecho Procesal, Cohorte XVI.



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Resumen**

El propósito de este artículo es determinar cuáles son los alcances y las limitaciones de los sistemas de resolución de conflictos en línea, ODR por sus siglas en inglés (Online Dispute Resolution) en Colombia. Para ello, se realiza un estudio general de los ODR, su evolución, características y principios procesales en los que se fundamentan, lo cual permite precisar los desafíos de estos en el contexto colombiano, y su impacto en la efectiva tutela de los derechos, el acceso a la administración de justicia y la descongestión judicial; lo anterior, con apoyo en diferentes fuentes bibliográficas, entre las que se destacan las Notas Técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional y la doctrina especializada en la materia. Se concluye que, los ODR representan una oportunidad para fortalecer la descongestión judicial y el acceso a la justicia en Colombia, pero que a su vez implican un gran desafío, por lo cual es necesario su regulación e implementación.

*Palabras clave:* acceso a la administración de justicia, derecho procesal, mecanismos alternativos de resolución de conflictos, principios procesales, resolución de conflictos en línea.

## **Sumario**

Introducción. 1. Resolución de Conflictos en Línea (ODR), sus nociones y evolución 2. Regulación de los ODR en el Derecho Comparado. 3. Una apuesta por los ODR en Colombia: sus alcances y limitaciones. 4. Conclusión. 5. Referencias bibliográficas.

## Introducción

El desarrollo de la tecnología ha generado grandes transformaciones en el mundo, lo que ha implicado un notable cambio en la forma de vivir, relacionarse y resolver los conflictos. Es en este contexto que la tecnología ha sido utilizada para mejorar la eficiencia en la administración de justicia y para brindar soluciones alternativas de resolución de conflictos a través de medios electrónicos, lo que se ha conocido como justicia digital.

El acceso a la administración de justicia es un derecho fundamental reconocido en la Constitución Política de Colombia. Sin embargo, en la práctica, este derecho se ha visto limitado por diversos factores, como la falta de recursos económicos, la complejidad del sistema judicial y la sobrecarga de los tribunales. Ante esta realidad, los ODR (Online Dispute Resolution) -una herramienta de justicia digital desarrollada en el ámbito comercial que no debe confundirse con el uso que hace la administración de justicia de las TIC-, se presentan como una alternativa para mejorar el acceso a la justicia y la descongestión judicial.

Pese a lo anterior, los ODR han sido una herramienta poco estudiada en el contexto colombiano, razón por la cual este artículo pretende problematizar los alcances y las limitaciones de estos sistemas ODR como una apuesta en el escenario colombiano.

De esta forma, en el desarrollo del presente artículo será necesario en primera medida referirse a la noción de los ODR, sus orígenes y características. En este sentido, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (en adelante CNUDMI), ha definido los ODR como un mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones.

Según esta Comisión en el procedimiento de los ODR se debe observar un mínimo de principios procesales tales como la independencia, transparencia, publicidad (vinculada a la confidencialidad), accesibilidad, debido proceso y efectiva tutela de los derechos de las partes, razón por la cual será también necesario analizar el procedimiento a la luz de estos principios.

De la misma forma, en este capítulo se hará especial referencia a la tecnología como “la cuarta parte”, entendiendo que los ODR requieren de un intermediario de base tecnológica, quien trabaja como colaborador para la solución del problema.

A partir de la conceptualización precedente, en el siguiente capítulo se revisan los ODR en el derecho comparado, su regulación, implementación y resultados, para contrastarlo en el capítulo subsiguiente con el contexto colombiano. Seguidamente, se identifica los alcances y limitaciones de los sistemas ODR, como un proceso más económico, accesible y eficiente que los procesos judiciales tradicionales, pero que a su vez implican ciertos desafíos.

De lo anterior se puede concluir que los ODR se presentan como una alternativa que puede contribuir a superar las barreras económicas y culturales que impiden a muchas personas acceder al sistema judicial, por lo que es importante que se sigan desarrollando iniciativas y proyectos que promuevan el uso de los ODR en Colombia y lo regulen, a fin de maximizar su potencial en beneficio de la sociedad.

## **1. Resolución de Conflicto en Línea (ODR): sus nociones y evolución**

Los ODR surgen en el Derecho Comercial como respuesta al rápido aumento de las operaciones transfronterizas online. Al día de hoy no existe una definición unificada en la doctrina especializada sobre los ODR, pero la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) los define así:

La solución de controversias en línea, u “ODR”, es un mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones. Ese sistema puede implementarse de maneras diferentes por los distintos administradores, y puede evolucionar con el tiempo (CNUDMI, 2017,p.4)

Asimismo, los profesores Nava y Breceda (2015), definen los ODR de la siguiente manera:

Son procesos de resolución de controversias que se desarrollan en el ámbito extrajudicial y/o parajudicial y que incorporan el uso de internet o cualquier otro tipo de tecnología de la

información y/o comunicación (TIC) similar, para la prevención o resolución de controversias, las cuales pueden haberse generado on-line u off-line (p.721)

Por otro lado, autores como Ortega y Lezcano (2010), definen los ODR asociándolos de forma más directa con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), entendiéndolos como una herramienta automatizada y asistida para el desarrollo de los MASC a través de plataformas virtuales y software especializados.

De igual modo, Lu y Zhang (2020), definen los ODR relacionándolos también con los MASC:

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 (p. 246)

Frente a lo anterior, es importante aclarar que la noción de los ODR excluye los instrumentos creados por la justicia tradicional para administrar justicia. Al respecto, Cárdenas (2020) afirma que cuando es una autoridad judicial la que emplea las TIC es una manifestación de e-justicia y no un ODR, asumiendo que los ODR son expresiones de los MASC extendidas en el mundo virtual.

Así pues, se puede decir que los ODR son sistemas delineados en procesos extrajudiciales que en su mayoría, incorporan MASC o procedimiento propios, cuyo objetivo es la resolución de conflictos mediante el uso de las tecnologías de la información.

La Doctora polaca Karolina Mania (2015), al analizar los ODR como un nuevo método de resolución extrajudicial de conflictos, establece cuatro fases históricas de los ODR:

- La primera, ente los años 1990 a 1996, como una etapa de “aficionado” en la cual los ODR se encontraban en su periodo de prueba.
- La segunda, entre los años 1997 a 1998, donde se desarrollaron los primeros portales web comerciales que ofrecían servicios ODR.

- La tercera entre los años 1999 a 2000, concebida como “la comercial”, en la cual las empresas iniciaron proyectos basados en los ODR. En este periodo se reconoce la labor de Ethan Katsh y Janet Rifkin, profesores de la Universidad de Massachusetts que fundaron el sistema Online Ombuds Office, una plataforma pionera en el mundo de los ODR que al prestar sus servicios de mediación a eBay, se convirtió en 1999 en el portal SquareTrade, uno de los primeros proveedores comerciales de ODR en el mundo.
- Y por último, la cuarta fase, que inició en el año 2001, definida como “la institucional”, en la cual las autoridades administrativas empezaron a hacer uso de los sistemas ODR.

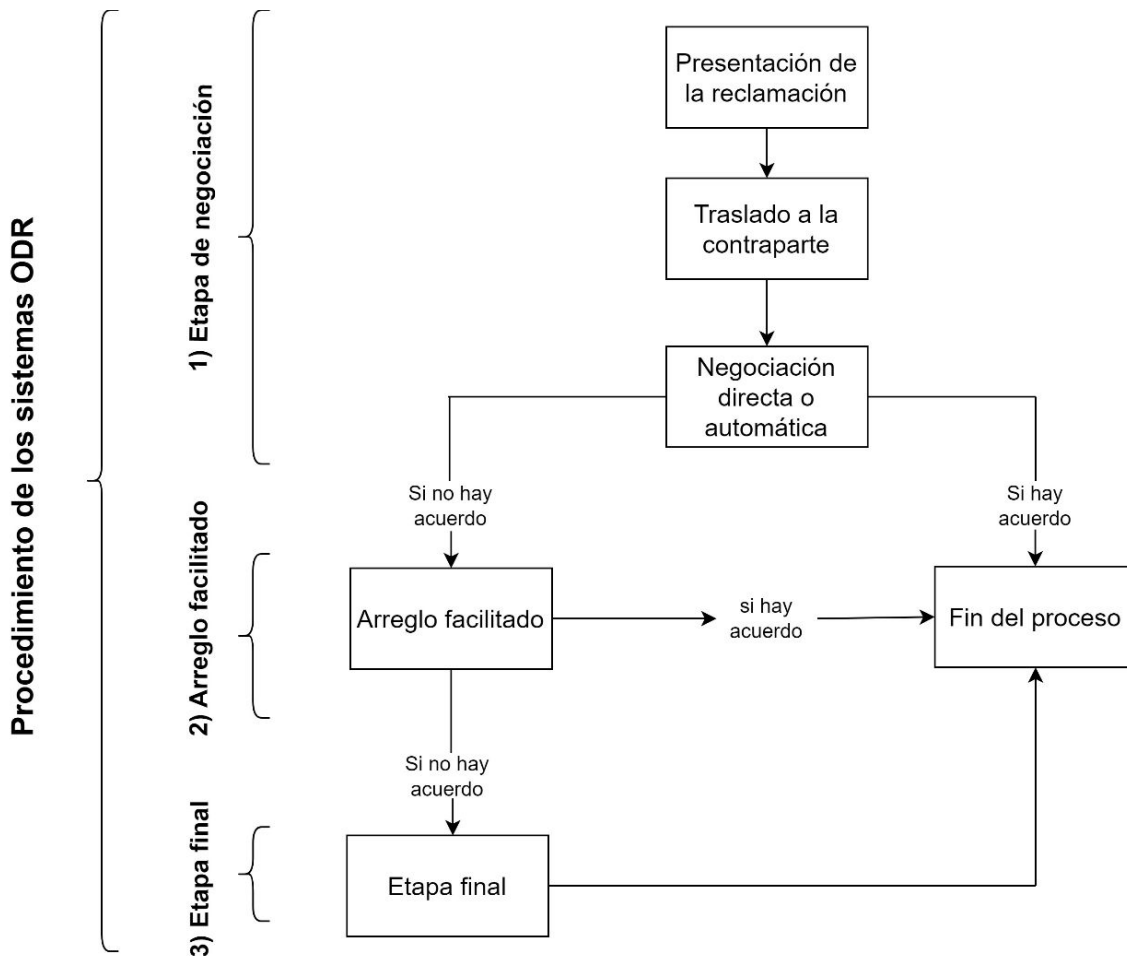
Hoy nos atreveríamos a proponer una quinta fase al estudio de la Doctora Mania, fase caracterizada por la globalización, por la ya mencionada diversificación del uso de los ODR y la incorporación de la inteligencia artificial (IA), sistemas que cada vez más proponen procedimientos propios que se desligan de los MASC.

De esta forma, y en palabras de Díaz y Bustamante (2022), los ODR “se han convertido en un fenómeno tecnológico-jurídico de suma importancia, que amerita ser estudiado por el derecho procesal contemporáneo” (p. 248)

### **1.1 Procedimiento y características de los ODR**

Los nuevos ODR como lo define Cárdenas (2020) se encaminan a estar diferenciados del arbitraje y la conciliación y a desarrollar procedimientos propios. Al respecto, la CNUDMI en sus Notas Técnicas, identifica tres etapas de los procesos de resolución de conflictos en línea: la negociación, el arreglo facilitado y la etapa final. Estas etapas se van surtiendo hasta la etapa final únicamente cuando las anteriores sean fallidas, por lo que existe la posibilidad de terminar el proceso en cualquiera de las etapas en caso de lograr un acuerdo, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1. Procedimiento de los sistemas ODR.



Nota: Elaboración propia.

### 1. Etapa de negociación:

-El consumidor o demandante presenta la reclamación por medio de la plataforma ODR siguiendo los requisitos establecidos por el operador, como los siguientes: i) El nombre y dirección electrónica del demandante y del demandado; ii) los motivos en que se funda la demanda; iii) la solución que se proponga para resolver la controversia; iv) el idioma que prefiere el demandante; v) su firma u otro medio de identificación.

-Se corre traslado a la contraparte, quien da respuesta a la reclamación a través de la misma plataforma. En su respuesta debe también cumplir con los requisitos mencionados anteriormente.



-A continuación, la plataforma desarrolla una fase de negociación directa, o negociación automatizada o *Blind bidding*, cuyo fin es buscar que las partes lleguen a un acuerdo. En esta fase, el sistema de negociación crea opciones de solución y también permite que las partes puedan tener una negociación directa a través de la plataforma. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, el proceso finaliza.

2. **Arreglo facilitado:** Si la fase de negociación directa es fallida, la plataforma continúa con el arreglo facilitado, fase mediante la cual se nombra a un tercero para que las partes logren llegar a un acuerdo.
3. **Etapas final:** En caso de que no se logre un acuerdo en el arreglo facilitado, se dará paso a la etapa final, en la cual será el tercero neutral quien tome la decisión teniendo en cuenta las cláusulas estipuladas en la relación contractual o lo dispuesto previamente por la plataforma ODR.

Procedimientos con esta estructura, empleados por plataformas como SmarSettle, considerada como un sistema ODR, o aquellas utilizadas por empresas como Amazon, Facebook, eBay, Mercado libre, PayPal, Modria, entre otras, han desarrollado softwares que incorporan inteligencia artificial y big data. Estos sistemas, que por ejemplo pueden sugerir aproximaciones alternativas de arreglo con base en lo propuesto por las partes previamente, pueden alcanzar soluciones ganar-ganar que no podían ser visualizadas por las partes, lo que hace que sean sistemas altamente efectivos que tramitan millones de disputas en línea por año.

Es en este contexto en el que se ha considerado a la tecnología como una “Cuarta Parte”, concepto desarrollado desde el año 2001 por Rifkin y Katsh, entendiendo las herramientas algorítmicas y tecnológicas que apoyan los procesos de resolución de conflictos, como un nuevo sujeto procesal que contrario a reemplazar al tercero neutral, lo apoya en la tarea de resolver o administrar las controversias. En este sentido, Rifkin menciona que uno de los retos más grandes de construir y operar un ODR, es balancear e integrar la dimensión humana con la dimensión automatizada del proceso.

Por otro lado, es de anotar que las decisiones adoptadas en los sistemas ODR no prestan mérito ejecutivo, razón por la cual no son *per se* ejecutables ante la administración de justicia

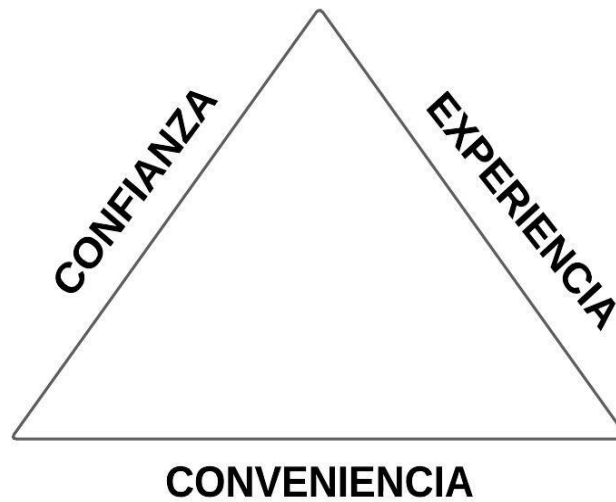
tradicional. Por lo anterior, estos sistemas ODR históricamente se han relacionado con los MASC con el fin de que los acuerdos que se hacen en una plataforma ODR, sean ejecutables ante los estrados.

Adicionalmente, cuando se presenta un incumplimiento, las plataformas ODR han optado por imponer medidas en el mundo digital, tales como la restricción de transacciones a través de sus plataformas o consecuencias reputacionales en línea que tienen grandes impactos por ejemplo en las relaciones B2C (business to consumer).

Teniendo en cuenta lo anterior, Rúa, Muñoz, Aristizábal y Tapiero (2019), apoyados en lo dispuesto en las Notas técnicas de la CNUDMI sobre el tema, mencionan algunas características que le son propias a los sistemas ODR, como las siguientes: i) Los ODR están sujetos a la autonomía de la voluntad de las partes; ii) Requieren una base tecnológica para procesar las comunicaciones; iii) Es necesario un administrador quien es el encargado de nombrar al tercero neutral de ser necesario; iv) Es un procedimiento online que puede ser utilizado para solucionar controversias originadas en el mundo offline u online; v) Propende por solucionar controversias B2C o B2B (business to business); vi) No requiere derecho de postulación; vii) El acuerdo al que se llegue no es ejecutable en la justicia tradicional, a no ser que el acuerdo quede contenido por ejemplo en un contrato de transacción.

De igual modo, los profesores Ethan Katsh y Colin Rules (2016) señalan que los ODR deben contar con tres características que imaginan en un triángulo equilátero (ver Figura 2).

**Figura 2.** *Características de los ODR.*



*Nota: Adaptado de Katsh, E & Rule, C. (2016).*

Para estos autores, los lados de este triángulo representan la conveniencia, la experiencia y la confianza. En primer lugar, la conveniencia se refiere a un sistema práctico y asincrónico que supere las barreras físicas; por otro lado, comprenden la experiencia como los conocimientos especializados que están integrados en los programas ODR que procesan los datos y ofrecen soluciones. Y finalmente, se refieren a la confianza como un fundamento importante entre tanto estas plataformas deben proteger la confidencialidad, los datos de las partes y en este sentido deben minimizar los riesgos éticos.

## **1.2 Principios procesales de los ODR**

Los doctrinantes especializados en el tema han sido enfáticos desde la conceptualización de los ODR, sobre la importancia de que en estos procedimientos se apliquen los principios procesales como una garantía para las partes. Lo anterior, contrario a ser una exigencia caprichosa, es como lo entendía Alvarado Velloso (1995), al referirse a los principios procesales del derecho como “unas líneas directivas fundamentales que deben ser imprescindiblemente respetadas para lograr el mínimo de coherencia que supone todo sistema”.

Al respecto, las Notas técnicas de la CNUDMI recogen algunos principios que debe respetar todo sistema ODR, como a) la equidad, b) la transparencia, c) la independencia, d) la

especialización, e) el respeto de las garantías procesales y f) la rendición de cuentas. No obstante, hace recomendaciones puntuales únicamente sobre los siguientes principios procesales de cara a los ODR.

**Tabla 1.** *Principios procesales y recomendaciones para la implementación de Sistemas ODR.*

<b>PRINCIPIO PROCESAL</b>	<b>RECOMENDACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS ODR</b>
Transparencia	<p>-Evidenciar las relaciones existentes entre un administrador ODR y un determinado proveedor, de tal forma que los usuarios puedan identificar un posible conflicto de intereses.</p> <p>-El administrador ODR puede publicar estadísticas sobre resultados de solución de controversias en línea, esto con el fin de que las partes evalúen sus antecedentes.</p> <p>-Toda la información correspondiente al sistema ODR, su procedimiento y demás detalles deberán estar publicados en la página web del administrador ODR.</p>
Independencia	<p>-Que el administrador ODR disponga de un Código de Ética que guíe a sus terceros neutrales en relación con normas de conducta y conflictos de intereses.</p> <p>-Contar con una política clara de conflicto de intereses.</p>
Especialización	<p>-Aplicar políticas que rijan la selección y capacitación de los terceros neutrales.</p>

	-Mecanismo de supervisión que permita asegurarse que los terceros neutrales cumplan con los requerimientos específicos.
Consentimiento	-Contar con el consentimiento explícito e informado de las partes.

*Nota: Elaboración propia.*

Estos principios son los mínimos que todo sistema ODR debería integrar, lo que hace necesario su positivación y regulación en los ordenamientos jurídicos, ya que como lo manifiesta Ebner Zeleznikow, si no se crean normas claras, otros serán quienes lo hagan sin el cumplimiento de las garantías mínimas, lo que podríamos definir como sistemas ODR piratas.

Por esta razón, Leah Wing (2016), Co-Directora del Centro Nacional para la Tecnología y la Solución de Disputas de la Universidad de Massachussets, afirma que los principios que deben marcar el procedimiento de los sistemas ODR, no se deben circunscribir únicamente al ámbito procesal sino también al ético, por lo que propone los siguientes principios: a) accesibilidad, b) responsabilidad, c) competencia, d) confidencialidad, e) empoderamiento, f) equidad, g) justicia, h) honestidad, i) imparcialidad, j) publicidad, k) innovación, l) integración, m) obligación legal, n) neutralidad, o) protección contra daños, p) seguridad y q) transparencia.

En concordancia con ello, Cárdenas (2018) al hacer una revisión de los principios procesales en el marco de los sistemas ODR, cita los principios propuestos por la profesora Wing así:

- a) Accesibilidad (*accessibility*): debe permitirse el acceso a las plataformas ODR al mayor número de personas posible, comprendiendo las dificultades de acceso de ciertos sectores y en determinados contextos.
- b) Responsabilidad (*accountability*): los actores que ofrecen servicios ODR deben ser responsables frente a los estados donde actúan y frente a las personas que acuden a sus servicios.
- c) Competencia (*competence*): Los oferentes de servicios ODR deberán contar con personal competente, no solo en temas de solución de conflictos, sino también en temas técnicos, culturales, idiomáticos, entre otros.

- d) Confidencialidad (*confidentiality*): tanto el sistema ODR como quienes lo operen deben mantener la confidencialidad de los procedimientos.
- e) Empoderamiento (*empowerment*): los sistemas ODR debe estar diseñados con el fin de permitir el crecimiento de los participantes, mejorando así las relaciones sociales y culturales, permitiendo mayor seguridad en las transacciones y permitiendo una mayor oportunidad en la toma de decisiones.
- f) Equidad (*equality*): todos los participantes de un ODR deben ser tratados con respeto y dignidad humana, por ende, las diferencias sociales o económicas no deben convertirse en ventajas o desventajas al interior de un sistema ODR.
- g) Justicia (*fairness*): los procesos ODR, incluso los operados enteramente por secuencias automatizadas de respuesta, deben respetar el debido proceso, sin sesgos o beneficios a una de las partes.
- h) Honestidad (*honesty*): la información recogida en procesos ODR debe mantenerse inalterada y no debe prestarse para interpretaciones fuera de contexto.
- i) Imparcialidad (*impartiality*): las plataformas deben estructurarse sin privilegios o condiciones previas que de entrada brinden ventaja a una de las partes.
- j) Participación informada (*informed participation*): los participantes de los ODR deben tener clara toda la información sobre el procedimiento al cual someten la controversia, sus consecuencias y otorgar su aceptación de manera voluntaria y transparente.
- k) Innovación (*innovation*): los sistemas ODR deben continuar la innovación para mejorar y ofrecer un mejor servicio de trámite de controversias.
- l) Integración (*integration*): los sistemas ODR debe estar integrados con otras redes y servicios.
- m) Obligación legal (*legal obligation*): los sistemas ODR respetan la normatividad vigente en las jurisdicciones relevantes.
- n) Neutralidad (*neutrality*): los profesionales que operan los sistemas ODR lo hacen sin conflicto de interés con las partes, y en caso de existir el mismo es tratado y vigilado para evitar afectaciones a las partes.
- o) Protección contra daños (*protection from harm*): las plataformas ODR buscan minimizar el daño a las partes en contienda, con especial énfasis a las partes débiles de la relación.
- p) Seguridad (*security*): las plataformas ODR deben contar con todas las medidas de seguridad para evitar las afectaciones a la seguridad y el acceso a la información relevante y sensible que manejan.
- q) Transparencia (*transparency*): se plantea la existencia de esfuerzos para garantizar la transparencia frente a los riesgos y obligaciones que emergen de la jurisdicción y ley aplicables, identidad de las partes, conflictos de intereses, seguridad de datos, confidencialidad y privacidad, entre otros.

En este punto, es importante mencionar que el ICODR (International Council for Online Dispute Resolution), una organización internacional que promueve estándares mundiales para

todas las formas de resolución de disputas asistida por tecnología, también contempla principios procesales básicos que debe incorporar todo ODR, que se alinean a los ya mencionados.

Con fundamento en lo anterior, se puede afirmar que los ODR presentan una alternativa novedosa y enteramente digital para la resolución de conflictos. Pero que se requiere de su regulación para garantizar los mínimos procesales a fin de lograr la efectiva tutela de los derechos.

## **2. Regulación de los ODR en el Derecho Comparado**

En este capítulo se expondrá histórica y descriptivamente cómo se han regulado los sistemas ODR en Europa y América Latina.

### **2.1 Los ODR en Europa**

Pese a que, como se mencionó anteriormente, los ODR se empezaron a desarrollar en la década de 1990, fue hasta el año 2000 aproximadamente que organismos internacionales comenzaron a regularlos.

La Unión Europea en la Directiva 2000/31/CE y en el denominado Libro Verde de 2002, reconoció la necesidad de regular los ODR. No obstante, fue hasta el año 2013 que se expidió la Directiva 11/2013 y el Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y el Consejo. Mediante la Directiva, los Estados miembros se comprometieron a establecer y poner en marcha nuevos mecanismos de resolución de conflictos de comercio online y offline que aplicaran principios procesales. Así mismo, el Reglamento reguló los ODR más directamente y creó una plataforma europea de solución de controversias en línea en materia de consumo en Europa.

Posteriormente, en el año 2015, la CNUDMI estableció un grupo de trabajo enfocado en elaborar un documento descriptivo que reflejara los elementos de los ODR. Este documento fue aprobado en diciembre del 2016 en la 62a sesión plenaria de la CNUDMI, conocido como las ya mencionadas “Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea”.

Dicho documento busca contribuir a la creación de sistemas que permitan resolver controversias derivadas de contratos transfronterizos. Adicionalmente, brinda una armonización de lineamientos que si bien no son vinculantes, establecen un importante fundamento para las garantías procesales que todo sistema ODR debería cumplir.

En este marco, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), recomienda a los Estados acudir a las Notas técnicas ODR de la CNUDMI como un insumo para regular dichas plataformas.

## **2.2 Los ODR en América Latina**

En cuanto al desarrollo de los ODR en América Latina, es importante mencionar el papel de la Alianza del Pacífico, una iniciativa de integración regional creada en el año 2011, conformada por Chile, Colombia, México y Perú. El objetivo de esta Alianza es, entre otros, impulsar las economías que la integran a través de la facilitación del libre comercio.

En el año 2014, la Alianza del Pacífico a través del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la misma, contempló la implementación de los MASC en los conflictos que surgieran con ocasión del comercio electrónico transfronterizo. En ese mismo año, esta Alianza creó el Subgrupo de Protección al Consumidor, que buscaba promover compromisos de cooperación para brindar más garantías y protección a los consumidores. Este Subgrupo se integró con las entidades de protección del consumidor de cada uno de los Estados firmantes, como son: la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial de Perú y la Procuraduría Federal del Consumidor de México.

La labor desarrollada por el Subgrupo obtuvo como resultado en el año 2017, el “Memorándum de Entendimiento para el Establecimiento de las Bases de una Plataforma Virtual de Gestión de Controversias en Materia de Protección al Consumidor...”. En este instrumento, la Alianza del Pacífico sentó los fundamentos para el desarrollo de un sistema ODR para la protección del consumidor y los Estados firmantes se comprometieron entre otras cosas a:



- Facilitar la conciliación de los intereses de consumidores y proveedores a través de un procedimiento célere, gratuito, en línea, amigable y de fácil acceso.
- Implementar un módulo virtual de gestión de controversias en línea.
- Intercambiar información legal y técnica sobre las soluciones de controversias en línea.

Pese a lo anterior, han sido pocos los avances con respecto al desarrollo de un sistema ODR común para los Estados integrantes de la Alianza. Lo anterior debido a que, si bien algunos de ellos como Colombia y México habían implementado sistemas ODR para solución de controversias de consumo antes del Memorándum, crear un sistema ODR común supondría también la creación de normas comunes.

Para Higuera González (2021), una de las posibles causas de fondo para el estancamiento de avances de un sistema ODR común en este contexto, se debe a lo que denomina “un problema congénito de la misma Alianza del Pacífico: su falta de capacidad para crear normas comunitarias”. En palabras de Gallegos (2019), esto ocurre porque la Alianza del Pacífico no es un sujeto de derecho internacional con entidad y personalidad jurídica propia, lo que tiene como consecuencia la imposibilidad de producir derecho comunitario.

Lo anterior es solo una muestra de que pese a los intentos individuales de los países pertenecientes a regiones como Latinoamérica por desarrollar sistemas ODR, existe una brecha significativa con respecto a países desarrollados. Sobre todo en lo que se refiere a sistemas ODR comunes que cumplan con el objetivo de dar solución a controversias transfronterizas.

### **3. Una apuesta por los ODR en Colombia: sus alcances y limitaciones**

En el caso específico de Colombia, se debe hacer referencia a la herramienta SIC Facilita considerada el primer sistema ODR del país. Esta herramienta fue creada en el año 2015 por la Superintendencia de Industria y Comercio.

SIC Facilita, permite que los consumidores y los proveedores diriman sus conflictos a través de un proceso ágil empleando la tecnología. Para ello, se sigue este procedimiento:

1. El consumidor que quiere interponer un reclamo ante el proveedor, ingresa a la plataforma SIC Facilita y se inscribe. Esta plataforma de forma automática le solicita llenar un formulario en el que se debe indicar mínimamente la pretensión, los hechos y el derecho vulnerado, pudiendo además adjuntar documentos.
2. Una vez presentada la acción, el proveedor es notificado a través de un correo electrónico en el que se le informa que un consumidor lo requiere, dándole a conocer la reclamación. Es de anotar que el proveedor también deberá estar inscrito en la plataforma.
3. El proveedor podrá responder aceptando o no la pretensión, en caso de que no la acepte en los primeros 6 días desde el momento en que se presentó la reclamación, el sistema programará una sesión de chat llamado “Chat de Facilitación”. En este chat, el consumidor y el proveedor podrán dirimir la controversia de forma directa siendo guiados por un facilitador de la SIC.

En caso de no llegar a un acuerdo, la SIC sugerirá al consumidor ejercer sus derechos a través de una demanda. Pero en caso de que las partes logren llegar a un acuerdo, se generará un contrato de transacción, el cual se perfeccionará con la aceptación de las dos partes.

Frente a esto, es importante mencionar que tal como lo establecen los Términos y Condiciones de la plataforma SIC Facilita, los consumidores y proveedores aceptan que los contratos de transacción que se deriven de los acuerdos por medios electrónicos, tengan plena validez (Ley 527 de 1999) y que generen todos los efectos legales previstos en el artículo 2469 y siguientes del Código Civil colombiano.

Lo anterior evidencia que los sistemas ODR deben valerse de instrumentos como en este caso el contrato de transacción, para que sus acuerdos sean ejecutables e incrementar así la confianza en el uso de estas plataformas. En el caso de la SIC Facilita, el incremento de esta confianza se ha hecho evidente desde sus inicios:

- Entre los periodos 2015 al 2018, se tramitaron en SIC Facilita alrededor de 32.400 reclamaciones, con un indicador de solución del 59%.
- Desde el año 2019 al 2022 en el que se vincularon en esta plataforma proveedores de servicios de telecomunicaciones, se han tramitado sólo en ese módulo (telecomunicaciones) 37.185 reclamaciones, de las cuales 21.830 tuvieron respuesta favorable al consumidor, es decir que el indicador de solución fue de un 70%.
- Además, se pasó de tener 68 proveedores vinculados en la plataforma a inicios del 2018, a tener aproximadamente 153 proveedores vinculados a febrero de 2022, lo que significa también la posibilidad de presentar mayor número de reclamos.

Es así como una plataforma ODR como SIC Facilita ha permitido la solución de controversias en línea de forma expedita, económica y efectiva en la protección al consumidor. No obstante, en Colombia no existe una normatividad especial que regule este tipo de sistemas o plataformas.

En virtud de lo anterior, el 31 de mayo de 2021, la entonces representante Martha Villalba Hodwalker, como ponente de la iniciativa, presentó el Proyecto de Ley 584 de 2021 de la 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”.

En la justificación de dicho proyecto se expone que:

[...] la utilización de medios electrónicos para la solución de controversias no puede entenderse de forma idéntica con las plataformas de ODR, en la medida en que los avances regulatorios en materia han sido reducidos en nuestro ordenamiento y suponen componentes que se muestran ajenos únicamente al campo normativo.

Distinción que adquiere relevancia, toda vez que para la implementación de plataformas de ODR se requiere toda una infraestructura de legal design que garantice la operatividad administrativa e institucional, así como una administración de justicia más eficiente en los diferentes niveles de gobernanza. De igual forma, debe garantizar la transparencia en el manejo de la información que las partes no desean que sea de público conocimiento (Proyecto de Ley 584, 2021, p.4)

De esta forma, a través de este Proyecto de Ley, se reitera la necesidad de que las plataformas ODR sean reguladas en el ordenamiento colombiano, máxime teniendo como referente el caso de la plataforma SIC Facilita ya comentado, y el camino que de alguna u otra forma abrió la pandemia del COVID-19 de cara al uso de las tecnologías en el mundo del derecho.

Ahora, sobre el texto propuesto bajo este Proyecto de Ley que busca regular las plataformas ODR, llama la atención lo siguiente:

- Se refiere a las plataformas ODR como plataformas de Resolución Electrónica de Controversias (REC), definiéndolas como “Plataformas diseñadas y utilizadas para prestar servicios de prevención, gestión o resolución electrónica de controversias, también conocidas como Plataformas de Online Dispute Resolution (ODR)”.
- Especifica que la ley se aplicará a todas las plataformas REC de los sectores privado y público, con excepción de aquellas que resulten de la transformación digital de la Rama Judicial.
- Exige que las administradoras de estos sistemas garanticen a los usuarios información pertinente y suficiente sobre su manejo.
- Impone el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre el tratamiento y protección de datos personales.
- Establece que las plataformas REC en el sector privado, en lo posible hagan uso de los MASC.
- Se regula la creación de un portal único en el que se mantendrá un registro público de las plataformas REC autorizadas en Colombia. Registro administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Autoriza a las autoridades administrativas y a particulares que ejercen funciones jurisdiccionales, a adoptar plataformas REC gratuitas y adecuadas para la resolución electrónica de controversias.
- Se regula el empleo de los *sandbox* como mecanismo exploratorio de regulación mediante el cual se verifica el diseño, funcionamiento técnico, mantenimiento, facilidad de utilización, financiación, seguridad de los datos e implementación con lo que operará

cada plataforma REC. Todo lo anterior atendiendo a los estándares internacionales adoptados por el International Council for Online Dispute Resolution (ICODR).

Este Proyecto de Ley, aprobado en primer debate por la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes en sesión del día 8 de junio de 2021, es un gran primer paso para la regulación de los sistemas ODR en Colombia que sentaría una importante base de garantías mínimas.

Adicionalmente, la implementación de estos sistemas en el contexto colombiano, representaría una gran apuesta por la garantía del acceso a la administración de justicia y la economía procesal. Lo anterior atendiendo al alto índice de congestión judicial en Colombia, que según la Contraloría General de la República para el año 2019, era de un 50.75%, sumado a los 1.288 días que puede tardar un proceso civil en Colombia según el informe Doing Bussinees (2019) presentado por el Banco Mundial, lo que supone más de 3 años, haciendo de este un proceso costoso.

No obstante, el camino sigue siendo largo desde otras aristas, como por ejemplo la necesidad de una base más estructurada de los procedimientos en el desarrollo de estas plataformas que brinden mayores garantías procesales a las partes siguiendo los parámetros internacionales en el tema. Sumado a lo anterior, también es necesario una regulación más detallada del manejo de datos, quiénes tienen acceso a ellos, quiénes pueden almacenarlos, en qué contextos y para qué efectos.

En concordancia con lo anterior, es de vital importancia la regulación respecto a la jurisdicción y competencia, teniendo presente que los sistemas ODR tienen alcances transfronterizos y en este sentido, es necesario determinar los fueros de competencia y territorialidad para que los acuerdos adoptados sean ejecutables. Así como la competencia y especialidad que para los efectos específicos tendría la persona que funja como el tercero en la resolución de conflictos.

De igual forma, se deben regular los softwares y la inteligencia artificial empleada en los sistemas ODR. Al respecto, Díaz y Bustamante exponen:

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 ( Díaz y Bustamante, 2022, p.269)

Además, se debe tener en cuenta la difícil ejecución de los acuerdos que se hacen a través de plataformas ODR, que en Colombia siguen estando relacionadas de forma directa a los MASC. De esta manera, llama la atención que en el Proyecto de Ley mencionado, esta relación directa entre los sistemas ODR y los MASC sea facultativa y no imperativa, lo que puede abrir las puertas en un futuro a que en la evolución de estos sistemas en el mundo jurídico, las decisiones o acuerdos adoptados, surtan *per se* los efectos que hoy surten por ejemplo el arbitraje o la conciliación.

Por otro lado, también se identifican en el contexto colombiano en la apuesta por la implementación de los sistemas ODR, limitaciones asociadas a dificultades de acceso a internet, falta de conocimiento técnico, legal, de capacitación y una marcada cultura litigiosa.

Autores como Sebastián Orrego (2015), han afirmado que son tres los principales retos que enfrentan los ODR en países como Colombia: a) mejoramiento en el aspecto tecnológico, b) seguridad informática para evitar delitos cibernéticos y c) aumento de la confianza social y jurídica hacia estos sistemas.

Pese a lo anterior, los ODR muestran, según Bustamante y otros (2020), “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”.

En ese orden de ideas, la implementación de los sistemas ODR en el contexto colombiano, debe ser regulado obedeciendo a una normalización que se revista de garantías procesales, lo que representaría una gran apuesta por la garantía del acceso a la administración de justicia y la

economía procesal, pudiendo convertirse en una conquista del derecho procesal contemporáneo atendiendo al alto índice de congestión judicial en Colombia.

### **Conclusión**

Se concluye que los sistemas ODR son herramientas que permiten la resolución de conflictos mediante el uso de las tecnologías de la información de forma práctica, celeridad y efectiva, lo que supone una alternativa en Colombia para garantizar el acceso a la administración de justicia y la descongestión judicial.

En ese orden de ideas, el concepto de la tecnología es considerado como una “cuarta parte”, en la medida que esta apoya al tercero neutral en la tarea de resolver o administrar las controversias, por lo que es necesario balancear e integrar la dimensión humana con la dimensión automatizada del proceso. En este sentido, SIC facilita, el primer sistema ODR de Colombia, ha demostrado ser una herramienta eficaz en la protección al consumidor a través de la solución de controversias en línea, integrando la dimensión humana y la dimensión automatizada del proceso.

Por otra parte, se concluye que las principales limitaciones de la apuesta por la implementación de los sistemas ODR en Colombia, están asociadas a dificultades de acceso a internet, falta de conocimiento técnico, legal, una marcada cultura litigiosa y la difícil ejecución de las decisiones adoptadas en estos sistemas. Como consecuencia de lo anterior, los sistemas ODR se han relacionado de forma histórica con los MASC, con el fin de garantizar que los acuerdos que nacen en estas plataformas, puedan ser ejecutables ante los estrados.

Adicionalmente, se evidencia que en Colombia no existe una regulación específica de los sistemas ODR, por lo que se determina que es necesario que estos sean regulados integrando principios procesales mínimos para garantizar la efectiva tutela de los derechos y brindar garantías para las partes. Y en este desafío, las Notas Técnicas de la CNUDMI representan la mayor apuesta de lineamientos básicos para su reglamentación.

De este modo, el Proyecto de Ley 584 de 2021 de la Cámara es un gran primer paso para la regulación de estos sistemas en Colombia, que sentaría una importante base de garantías mínimas en su incorporación, pero que a su vez requiere tener en cuenta de forma más detallada aspectos como la jurisdicción, la competencia, el manejo de datos, la ejecución de las decisiones adoptadas en estos sistemas y los principios procesales aplicables.

Es así como a pesar de los grandes retos que implica el desarrollo de los sistemas ODR, la apuesta por su implementación en el contexto colombiano representa una respuesta útil y práctica que al revestirse de garantías procesales, podría tener un gran impacto en la administración de justicia. Por lo anterior, su regulación e implementación es de vital importancia, máxime considerando el deber que tiene el Derecho procesal de ir a la par de la cuarta revolución industrial.

### Referencias Bibliográficas

- Alianza del Pacífico. (2017) Memorándum de Entendimiento para el establecimiento de una plataforma virtual de gestión de controversias en materia de protección al consumidor. <https://cutt.ly/zweAH7wW>
- Alvarado Velloso, A.(1995). Introducción al estudio del derecho procesal. Santa Fe. *Editorial Rubinzal Culzoni*.
- Barrezueta, M. F. M., Macías, D. V. C., Macías, J. D. M., & Bravo, L. A. E. (2022). Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 65. <https://cutt.ly/0weAK6KI>
- Bautista Salas, S. C., & Sotelo Amaya, C. A. (2022). Las tecnologías de la información y comunicación en el derecho procesal colombiano: análisis a partir del derecho fundamental al acceso a la administración de justicia. <https://n9.cl/5u69z>
- Bustamante Rúa, M. M., Ángel Muñoz, S., Giraldo Aristizábal, J. A., & Marín Tapiero, J. I. (2020). Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia. *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>



- Bustamante, M & Díaz, S. (2022). Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia. *Revista chilena de Derecho y Tecnología*, 245-276. <https://onx.la/3ff0d>
- Cárdenas, O. (2018). La aplicación de los principios del Derecho Procesal en los Sistemas de Solución de Disputas en línea (Online Dispute Resolution - ODR). *XXXIX Congreso Colombiano de Derecho Procesal*, 629-657.
- Cárdenas, O. (2020). Los ODR como oportunidad en el sistema procesal colombiano: hacia los E-MAS/ADR. *Nuevas dinámicas del derecho procesal*, 123-152.
- Casanovas, P. (2012). Algunas líneas de investigación en gestión del conocimiento jurídico: web semántica, ODR y derecho relacional. *Scire: representación y organización del conocimiento*, 15-28. <https://onx.la/1d24d>
- Catalán Chamorro, M. J. (2019). El acceso a la Justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo. *El acceso a la justicia de consumidores*, 1-386. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/4442091>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (2016). Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea. <https://lc.cx/cQIUPI>
- Contraloría General de la República (2020). Seguimiento indicadores de gestión de la Rama Judicial. Bogotá.
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C- 420 de 2020 (M.P Richard S. Ramírez Grisales; septiembre 24 de 2020).
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T- 608 de 2019 (M.P Gloria Stella Ortiz Delgado; diciembre 12 de 2019).
- Crespo, G. (2023). Resolución de disputas en línea como medio para solucionar conflictos en la industria de la moda. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, (181). <https://doi.org/10.18682/cdc.vi181.9248>
- Gallegos, J. (2019). La Alianza del Pacífico, aspectos jurídicos organizacionales y de su sistema de solución de controversias. *Estudios internacionales* (Santiago).

- Higuera González, J. (2021). Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacífico: un desafío de existencia y compatibilidad sustancial. Instituto de Altos Estudios para el Desarrollo. <https://lc.cx/rdPP5B>
- Katsh, E & Rule, C. (2016). What we know and need to know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, 328-344. <https://lc.cx/LCIIOM>
- Lillo Lobos, R., Cabezón Palominos, A., & Fandiño Castro, M. (2014). Mecanismos alternativos al proceso judicial para favorecer el acceso a la justicia en América Latina. Chile, *Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA-JSCA)*. [https://lc.cx/\\_yF5z5](https://lc.cx/_yF5z5)
- Lu, B & Zhang, S. (2020). A Conjoint Approach to Understanding Online Buyers' Decisions towards Online Marketplaces. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 15 (3), 69-83. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762020000300106>
- Nava, W & Breceda, J. (2015). México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 15, 717-738. <https://www.scielo.org.mx/pdf/amdi/v15/v15a19.pdf>
- Orrego, S (2015). El comercio electrónico y los mecanismos online para la resolución de disputas. *Journal of International Law*, 87-107. <https://lc.cx/t-zxQn>
- Rule, C. (2020). Online dispute resolution and the future of justice. *Annual Review of Law and Social Science*, 16, 277-292. <https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049>
- Villalba Hodwalker, M. (2021). Proyecto de Ley No. 584 de 2021. Cámara de Representantes. <https://lc.cx/0kD5Se>
- Wing, L. (2016). Ethical Principles for Online Dispute Resolution: a GPS Device for the Field. *International Journal of Online Dispute Resolution*, v. 3, n. 1. <http://www.onlineresolution.com/wing.pdf>