

**CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO
Ginebra**

**INFORME SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO
Y DESARROLLO, 2003**

Capítulo 7

**SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS EN LÍNEA: COMERCIO
ELECTRÓNICO Y OTRAS INNOVACIONES**



**NACIONES UNIDAS
Nueva York et Ginebra, 2003**

Capítulo 7

SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS EN LÍNEA: COMERCIO ELECTRÓNICO Y OTRAS INNOVACIONES

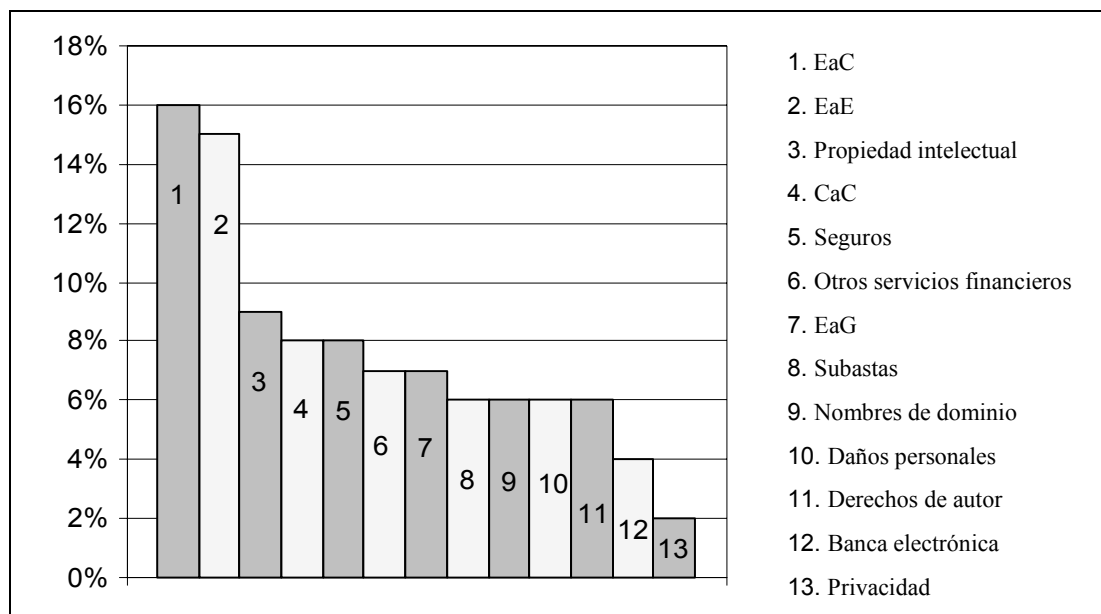
A. Introducción

Una de las principales dificultades que se plantean al comercio electrónico es cómo resolver las controversias transfronterizas en el entorno empresarial electrónico. Las distancias que separan a las partes, las diferencias lingüísticas y culturales, las dificultades para determinar el derecho aplicable y la jurisdicción competente y la ejecución de las sentencias son grandes obstáculos que pueden incrementar considerablemente el costo de las transacciones comerciales en línea. Dado que el mecanismo tradicional de solución de diferencias no puede garantizar una reparación eficaz en las transacciones del comercio electrónico, es preciso estudiar mecanismos de

solución alternativa de diferencias (SAD) que puedan proporcionar una reparación rápida y poco costosa en las reclamaciones derivadas de las interacciones en línea. Las leyes y principios que se aplican a la SAD en los casos tradicionales son también válidos, en buena parte o en su totalidad, cuando se trata de diferencias dimanantes del comercio electrónico. Cuando esa SAD se aplica utilizando la comunicación por medio de computadoras y en línea, se habla de solución de diferencias en línea (SDEL). Tanto las diferencias electrónicas como las de tipo tradicional se pueden resolver utilizando la SDEL. En el gráfico 7.1, basado en datos extraídos de un cuestionario de la UNCTAD, se ilustra la gran variedad de diferencias en que se ha utilizado la SDEL.

Gráfico 7.1

Tipos de servicios ofrecidos por los proveedores de SDEL



Fuente: Cuestionario de la UNCTAD.

Los principales mecanismos de SAD son el arbitraje, la mediación y la negociación, procesos que permiten solucionar controversias fuera de los

tribunales con eficacia y de una manera menos formal que el litigio judicial. Durante los dos últimos decenios la utilización de la SAD se ha

extendido considerablemente. En realidad, en las controversias mercantiles la SAD se utiliza mucho más a menudo que el litigio ante los tribunales.

Las principales características de los tres grandes métodos de SAD son las siguientes:

- **Arbitraje:** El arbitraje tradicional supone la intervención de un tercero imparcial que toma una decisión obligatoria para las partes. La autoridad del árbitro procede de una cláusula de solución de diferencias recogida en un contrato concertado por las partes.
- **Mediación:** La mediación supone la intervención de un tercero imparcial, pero el

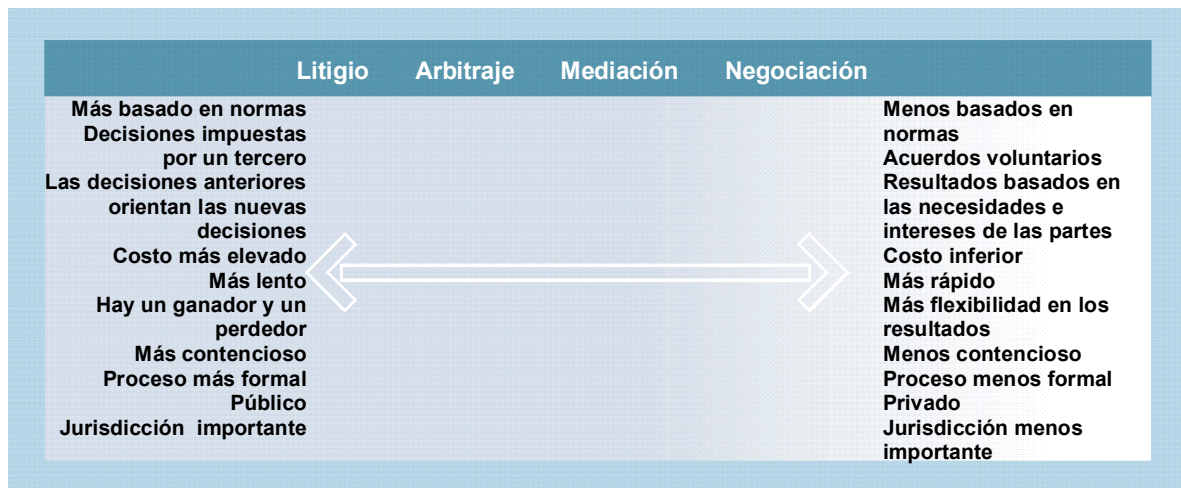
mediador no tiene autoridad para adoptar decisiones vinculantes. Los mediadores colaboran con las partes para llegar a un acuerdo que sea aceptable para ambas.

- **Negociación:** En la negociación no hay terceros presentes. Las partes tratan de resolver el problema ellas mismas. Cuando no prospera, la negociación puede ser un paso preliminar para el arbitraje o la mediación.

En el gráfico 7.2 pueden verse algunas de las diferencias entre las distintas formas de SAD.

Gráfico 7.2

Gradación de la solución de diferencias



Quizá la diferencia más significativa entre el litigio y los tres principales métodos de SAD sea que, mientras que la participación en el litigio supone más directamente que puede estar impuesta por el Estado, la participación en la SAD y en la SDEL tiene lugar únicamente si las partes han acordado, bien en forma voluntaria o mediante estipulación contenida en un contrato, buscar una solución al problema. Por definición, el litigio no es una opción viable cuando, por cualquier razón, no se puede recurrir a un tribunal. Cuando el acceso a los tribunales resulta difícil por la ubicación de las partes o por alguna otra razón, la SDEL puede ser el único medio viable de solucionar una diferencia. La SAD y la SDEL pueden tener lugar en cualquier país, en cualquier idioma y con árbitros/mediadores de cualquier nacionalidad. El arbitraje y la mediación son más

rápidos y menos costosos que el litigio ante los tribunales, y las audiencias no son públicas.

Las decisiones adoptadas por los árbitros en general necesitan un mecanismo de ejecución. La Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, de 1958, conocida como la Convención de Nueva York¹, permite a los tribunales de cualquier país que haya firmado la Convención ejecutar una sentencia arbitral. Pueden presentarse problemas si la respuesta a una de las siguientes preguntas no es afirmativa:

- ¿Cumple un acuerdo de arbitraje logrado por medios electrónicos los requisitos formales de la Convención de Nueva York?

- ¿Pueden utilizarse medios electrónicos para realizar los procedimientos de arbitraje? En caso afirmativo, ¿dónde está la sede del arbitraje?
- ¿Pueden los árbitros deliberar por medios electrónicos, en vez de en persona?
- ¿Puede considerarse que se ha emitido "por escrito" una sentencia dictada en forma electrónica?

A pesar de estos posibles problemas, no caben dudas de que, a medida que pase el tiempo, el arbitraje en línea se utilizará cada vez con más frecuencia ².

La SDEL puede desempeñar un papel más importante en el comercio electrónico de empresa a consumidor (EaC) que en el de empresa a empresa (EaE): mientras que una cláusula de arbitraje tiene fuerza coercitiva entre comerciantes (en los contratos EaE), puede no ser vinculante para el consumidor (en los contratos EaC). Conviene señalar que, en la mayor parte de las jurisdicciones europeas, no se consideraría aceptable una estipulación de arbitraje contenida en las cláusulas contractuales habituales y que obligara al consumidor a someter una diferencia a arbitraje. Por esta razón, no es posible ejecutar una cláusula de arbitraje habitual contra un consumidor. En consecuencia, la cláusula de arbitraje puede ser vinculante para la empresa pero facultativa para el consumidor. De todas formas, si el consumidor así lo desea, puede optar por someterse a arbitraje.

En cambio, en los Estados Unidos puede exigirse en general al consumidor el cumplimiento de las cláusulas de arbitraje. Los tribunales de los Estados Unidos se niegan a ejecutar una cláusula de arbitraje vinculante contra un consumidor únicamente cuando resulte claramente desmedida ³. Este sería el caso si la ejecución de una cláusula de arbitraje privara al consumidor de acceso a un foro para reclamar sus propios derechos. Los tribunales de los Estados Unidos han sostenido en varias decisiones que un acuerdo de arbitraje en un contrato con un consumidor que obligue a éste a pagar unas tarifas de arbitraje excesivas no resulta aceptable. El arbitraje requiere la intervención de una persona calificada y experimentada que tome la decisión, pero las reclamaciones de los consumidores suelen ser de poco valor, lo que significa que una tarifa excesiva puede ser inevitable. Por esta razón, el arbitraje

quizá no sea la solución ideal para las diferencias entre consumidores cuando lo que está en juego no es de mucho valor.

Los acuerdos resultantes de una mediación no exigen en general una infraestructura jurídica para su ejecución. Ello se debe a que los acuerdos están basados en el consenso y ofrecen a ambas partes al menos algo de lo que querían inicialmente. Se considera que la mediación es el más aconsejable de los diferentes métodos de SAD/SDEL para las diferencias entre consumidores sobre cuestiones de poco valor. Las razones son las siguientes:

- El proceso es flexible; el mediador utiliza fundamentalmente sus conocimientos técnicos para ayudar a las partes a comunicarse y a encontrar su propia solución. Dado el alto nivel de control que conservan las partes, es probable que se sientan cómodas con el procedimiento en línea.
- El hecho de que la participación sea voluntaria significa que las partes están más dispuestas a intervenir, ya que con ello no comprometen su posición.
- La reparación no se limita a adjudicaciones monetarias y podría incluir, por ejemplo, un descuento sustancial sobre una compra futura o algo semejante.

La SDEL, como la SAD, puede adoptar la forma de cualquier proceso de solución de diferencias, y lo primero que debe decidirse al responder a una diferencia o al diseñar un sistema es qué proceso se va utilizar. Como se examinará más adelante, para que la SDEL funcione, las partes deben ponerse de acuerdo (o haberse puesto de acuerdo inicialmente mediante contrato) sobre un proceso concreto. La segunda cuestión importante es si se hará en línea todo el proceso de solución de diferencias o sólo parte del mismo. La SDEL puede ser un sistema independiente en que las partes nunca se encuentren cara a cara, o puede utilizarse como complemento de procesos que incluyan al menos alguna forma de encuentro físico.

El comercio electrónico es un sector que ya ha demostrado que se necesitan nuevos métodos de solución de controversias y que esos nuevos métodos son posibles. De la misma manera que la actividad empresarial al margen de Internet se apoya en una infraestructura que proporciona opciones para la solución de controversias cuando

éstas se producen, el entorno en línea está basado en una infraestructura con una serie de opciones para la solución de diferencias que tienen en cuenta las características especiales de las transacciones transfronterizas en las que gran parte del intercambio es de carácter electrónico. La SDEL, que es como suele llamarse ahora este mecanismo, no fue prevista por los primeros empresarios del comercio electrónico, pero en los seis o siete últimos años la inevitabilidad de las diferencias y la necesidad de procesos de SDEL se han hecho cada vez más claras. Recientemente, la SDEL ha adquirido nuevas funciones que demuestran su potencial en una variedad de situaciones cada vez mayor.

La SDEL aprovecha los recursos de la red para resolver las diferencias. Estos recursos tienen tres elementos novedosos:

1. Experiencia humana que se puede aportar desde cualquier lugar.
2. Capacidad de procesamiento informático aportada también desde cualquier lugar.
3. Utilización de la experiencia humana y de la capacidad tecnológica a velocidad electrónica.

La solución de diferencias es una actividad antigua y fundamental no sólo de la sociedad en general sino también de las instituciones existentes dentro de ella. Los procesos de solución de diferencias aparecen en los sistemas jurídicos estatales y en grupos de todos los tipos y tamaños, desde las pequeñas familias hasta las empresas económicas de alcance mundial. Lo que puede variar enormemente son los métodos y procesos utilizados para lograr el objetivo de solucionar los conflictos. Son muchos los instrumentos disponibles para la solución de diferencias, y las necesidades de las partes y del grupo o comunidad implicados determinan cuáles de los instrumentos disponibles responden mejor a la situación concreta.

Internet, elemento perturbador y al mismo tiempo propicio, es la causa del problema y también la fuente de la solución. Las numerosas y novedosas maneras de interactuar en línea de formas comercialmente productivas permiten que surjan controversias, intensificando de ese modo la necesidad de sistemas de solución de diferencias que puedan ayudar a querellantes que a veces están muy alejados entre sí. Al mismo tiempo, la solución de diferencias es una actividad

informativa en que las personas y grupos deben identificar intereses comunes, compartir información, valorar las prioridades y evaluar las posibilidades de acuerdo. Por ello, a medida que mejora la tecnología y que las personas emprenden actividades informativas en línea cada vez más complejas, los procesos de SDEL resultarán también cada vez más complejos.

Las controversias atribuibles a Internet pueden ser más visibles y en general reciben mayor publicidad que las soluciones que han sido posibles gracias a ella. Parte de la razón es que los nuevos sistemas muchas veces se construyen y aplican sin prever la necesidad de responder a las diferencias y conflictos que pudieran surgir. Afortunadamente, no siempre ocurre así, y se han conseguido ya notables logros en la solución de diferencias, que se examinan en las secciones siguientes.

Si bien la necesidad y el valor de la SDEL se han podido comprobar con rapidez, la capacidad tecnológica necesaria para su utilización más amplia crece con mayor lentitud. Las diferencias surgen inevitablemente, y con frecuencia muy pronto, a medida que aparecen nuevos tipos de transacciones e interacciones en línea. Los procesos de solución de diferencias, en cambio, deben diseñarse y constituirse. Las dificultades son mayores cuando se trata de casos complejos que en los conflictos más sencillos. Se pueden señalar ya logros importantes en la aplicación de la SDEL a diferencias relativamente sencillas en el comercio electrónico, y se está trabajando en el desarrollo de instrumentos para su utilización en conflictos públicos y privados más complejos.

En este capítulo se describen la historia de la SDEL, su naturaleza y utilización en diferentes contextos y el papel que puede desempeñar para crear un ambiente de mayor confianza, condición necesaria para que el comercio electrónico crezca en los países en desarrollo. Además, se examina el crecimiento y adopción de la SDEL en nuevos contextos, como el sector público y otras esferas donde se necesitan nuevos instrumentos para responder a diferencias más complejas entre múltiples partes. En la última sección del capítulo se consideran los problemas que entraña la aplicación de la SDEL en los países en desarrollo. Esa sección se basa en datos obtenidos a través de un cuestionario que la secretaría de la UNCTAD distribuyó entre los proveedores de servicios de SDEL. Se recibieron 24 respuestas, algunas de ellas de los grandes proveedores de esos servicios.

B. Historia de la SDEL

La historia de la solución de diferencias en línea puede dividirse en tres períodos principales: antes de 1995, de 1995 a 1999 y después de 1999.

1. Antes de 1995

Durante ese período, surgieron conflictos y se aplicaron procedimientos de solución de diferencias de manera informal. Hasta 1992, Internet fue un fenómeno fundamentalmente estadounidense, y la actividad comercial en ese marco estaba prohibida en virtud de la política de usos aceptables de la National Science Foundation de dicho país (Kesan y Shah 2001). Internet era utilizada sobre todo por miembros de las instituciones académicas para enviar correo electrónico y participar en listas de distribución y, en el caso de quienes tenían cierta experiencia técnica, para el intercambio de archivos. Se daban casos de "mensajes insultantes" y violaciones de las normas de "cortesía cibernética"⁴, y durante este período se produjeron algunos conflictos sonados en relación con personas que participaban en juegos de rol⁵. Se utilizaron diversos mecanismos en línea para resolver esos conflictos, pero no había instituciones organizadas dedicadas expresamente a la SDEL. De hecho, el término todavía no se había inventado.

Cuando se eliminó la prohibición de actividades comerciales, comenzaron a aparecer diferencias relacionadas con el comercio. En abril de 1994, por ejemplo, se produjo el primer caso de *spam* (bombardeo publicitario), cuando dos abogados trataron de conseguir clientes que participaran en un fraude de inmigración⁶.

2. De 1995 a 1999

La idea de la SDEL surgió cuando se comprendió que las diferencias se multiplicarían a medida que creciera la diversidad de las actividades en línea. Por ello, los orígenes de la SDEL se remontan a una intuición muy sencilla: cuantas más transacciones haya, más serán los conflictos. Además, a medida que aparecían nuevas entidades en el ciberespacio, no estaba claro cuál podría o debería ser su responsabilidad jurídica. Por ello, cuando los proveedores de servicios de Internet (PSI) comenzaron a ofrecer a los suscriptores conectividad y almacenamiento, se planteó la duda de si los PSI deberían ser responsables de las acciones de los suscriptores. ¿Qué derechos y

responsabilidades tenían los PSI cuando los suscriptores, por ejemplo, utilizaban sus cuentas para distribuir programas informáticos protegidos por derechos de autor? ¿Debían los PSI comprobar las cuentas para ver si se estaba cometiendo alguna actividad ilegal? ¿En qué circunstancias podrían los PSI cancelar las suscripciones? Como resultado de estas preocupaciones nació un proyecto inicial de arbitraje en línea, que recibió el nombre de "Magistrado Virtual" (Virtual Magistrate)⁷.

A medida que las compañías comenzaban a explorar las oportunidades comerciales que ofrecía Internet, fue creciendo también el interés por los nombres de dominio. Conforme se acrecentaba el número de registros de esos nombres, aumentaron también las diferencias entre los propietarios de las marcas comerciales y los titulares de los nombres de dominio. En general, cuanto más se utilizaba Internet para un determinado objetivo, mayor era el número de conflictos. Por ejemplo, el uso de Internet para la distribución de pornografía dio lugar no sólo a medidas legislativas y a casos judiciales sino también a conflictos acerca de la libertad de expresión y de acceso en los recintos universitarios. De la misma manera, al multiplicarse el número de sitios web, surgieron conflictos no sólo acerca de los nombres de dominio sino también sobre la legalidad de los enlaces, y sobre algunos otros temas relacionados con la propiedad intelectual y con la posibilidad de utilizar y copiar la información.

Durante este período, se hizo cada vez más claro que Internet necesitaba algunas instituciones en línea destinadas expresamente a abordar los problemas que estaban surgiendo con frecuencia cada vez mayor. Se diseñaron varios proyectos experimentales, normalmente con sede en centros universitarios y financiados por fundaciones, para ofrecer a las partes en los conflictos conocimientos especializados a distancia⁸. Por ejemplo, en el primer caso que contó con la mediación de la Online Ombuds Office, proyecto de mediación en línea de la Universidad de Massachusetts, un mediador en línea ayudó a un particular propietario de un sitio web a resolver un problema con un periódico local que había presentado una reclamación por infracción de los derechos de autor⁹.

3. Desde 1999 hasta la actualidad

Los últimos cuatro años han sido un período de considerable actividad y notables logros para la SDEL. Durante esos años, la SDEL se ha impuesto como proceso necesario en el entorno de las actividades en línea, y ha demostrado capacidades que se pueden utilizar en las diferencias de carácter tradicional surgidas al margen de Internet. El problema principal que se plantea ahora es el costo de la construcción y aplicación de los sistemas, más que su viabilidad o valor. Los costos han frenado probablemente el ritmo de crecimiento de la SDEL, pero el número de empresas que ofrecen estos servicios de una u otra forma sigue aumentando. En consecuencia, su potencial y valor futuro continúan siendo elevados.

Con la aparición de la SDEL, se ha hecho cada vez más patente, tanto en el sector público como en el privado, que los recursos en línea pueden ser una solución para muchos problemas que se plantean en ese entorno. A diferencia de lo que ocurría hace cinco o seis años, ahora se considera aceptable -y hasta recomendable- que la SDEL sea el proceso normal para las diferencias generadas en el marco de actividades en línea. También se acepta que las tecnologías que son válidas para las diferencias en línea pueden utilizarse también con eficacia fuera de ese contexto.

En el cuadro 7.1 se presenta una lista de las compañías y los proveedores de servicios de SDEL que existían en marzo de 2003. Algunos de estos proveedores han quebrado, pero otras compañías y proyectos han ocupado su lugar. Por ejemplo, tres años antes había 24 compañías, de las cuales 11 habían desaparecido en marzo de 2003. Además, la mayor parte de las grandes organizaciones de SAD, como la Asociación Americana de Arbitraje y la Cámara de Comercio Internacional, han comenzado a utilizar la SDEL, o tienen previsto hacerlo.

Al comienzo de este período, la SDEL se centró fundamentalmente en los conflictos con consumidores resultantes de transacciones de comercio electrónico. Ésta continúa siendo una esfera importante, pero a ella se ha sumado un número creciente de nuevos contextos. Sobre todo, se ha observado con claridad que la SDEL es un recurso que puede utilizarse tanto en los conflictos en línea como en los de carácter más tradicional.

Durante los últimos años, la SDEL ha demostrado su viabilidad y utilidad para muchos conflictos en los que no pueden utilizarse otros medios de solución de diferencias. Ello ha contribuido a sustentar el crecimiento de este mecanismo, incluso en un entorno empresarial difícil. De todas formas, como se observará a continuación, hay un aspecto que todavía está en buena parte sin explotar. El valor de la SDEL como medio de aprovechar, a través de la red, la capacidad de solución de diferencias de un tercero está demostrado. Lo que tardará más tiempo es el desarrollo de aplicaciones que mejoren la solución de diferencias explotando y aplicando la capacidad tecnológica de máquinas que se encuentran en lugares remotos.

C. Elección del proceso de solución de las diferencias en línea: los ejemplos de eBay e ICANN

Los dos cauces más conocidos y utilizados para la solución de diferencias en conflictos relacionados con el ciberespacio son el sitio de subastas eBay y el proceso de solución de diferencias sobre nombres de dominio establecido por la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (ICANN). Desde marzo de 2000, SquareTrade.com ha tramitado 300.000 diferencias, relacionadas en su mayoría con transacciones de eBay, a través de procesos de negociación y mediación totalmente en línea. Más de 7.000 diferencias por nombres de dominio entre propietarios de marcas comerciales y titulares de nombres de dominio se han resuelto a través de la Política uniforme de solución de controversias de la ICANN, un proceso de arbitraje no vinculante (véase ICANN 2002).

1. eBay: negociación asistida, seguida de mediación

eBay es un sitio de subastas en línea con más de 61 millones de usuarios registrados en que se ponen a la venta diariamente más de 12 millones de artículos. A través de eBay, vendedores de cualquier lugar del mundo pueden vender a compradores que se encuentran también en cualquier lugar del mundo. eBay no es parte en ninguna de las transacciones y, en general, no asume ninguna responsabilidad por los conflictos que puedan surgir entre compradores y

Cuadro 7.1

Proveedores de servicios de SDEL, marzo de 2003

ADROnline	Australia	www.adronline.com.au
American Arbitration Association Web File	Estados Unidos	www.adr.org
Arbitraje y Mediación (AryME)	España	www.aryme.com
Asian Domain Name Dispute Resolution Centre	China	www.adndrc.org
Bankers Repository Corporation	Estados Unidos	www.thebrc.com
Camera Arbitrale di Milano	Italia	www.camera-arbitrale.com
Chartered Institute of Arbitrators	Reino Unido	www.arbitrators.org
Cibertribunal Peruano	Perú	www.cibertribunalperuano.org
ClickNsettle	Estados Unidos	www.clicknsettle.com
Consumers Association of Iceland	Islandia	www.ns.is
CPR Institute for Dispute Resolution	Estados Unidos	www.cpradr.org
Cyberlaws.net	India	www.cyberarbitration.com
Cybersettle	Estados Unidos	www.cybersettle.com
Dispute Manager	Singapur	www.disputemanager.com
e@dr	Singapur	www.e-adr.org.sg
Electronic Consumer Dispute Resolution	Irlanda	www.ecodir.org
e-Mediator	Reino Unido	www.consensusmediation.co.uk
Eneutral	Estados Unidos	www.eneutral.com
e-Settle.co.uk	Reino Unido	www.e-settle.co.uk
FSM	Alemania	www.fsm.de
Global Arbitration Mediation Association	Estados Unidos	www.gama.com
Icourthouse	Estados Unidos	www.i-courthouse.com
Internet Ombudsman	Austria	www.internetombudsmannen.se
InternetNeutral	Estados Unidos	www.internetneutral.com
Intersettle	Reino Unido	www.intersettle.co.uk
IRIS MEdiation	Francia	www.iris.sgdg.org/mediation
Mediation Arbitration Resolution Services	Estados Unidos	www.resolvemydispute.com
National Arbitration Forum	Estados Unidos	www.arbitration-forum.com
Nova Forum	Canadá	www.novaforum.com
Online Public Disputes	Estados Unidos	www.publicdisputes.org
Online Resolution	Estados Unidos	www.onlineresolution.com
Private Judge	Estados Unidos	www.privatejudge.com
Resolution Canada	Canadá	www.resolutioncanada.ca
Resolution Forum Inc.	Estados Unidos	www.resolutionforum.org
Settlement Online	Estados Unidos	www.settlementonline.com
SettleSmart	Estados Unidos	www.settlesmart.com
SmartSettle	Estados Unidos	www.smartsettle.com
SquareTrade	Estados Unidos	www.squaretrade.com
The Claim Room	Reino Unido	www.theclaimroom.com
USSettle.com	Estados Unidos	www.ussettle.com
WebAssured	Estados Unidos	www.webassured.com
WEBdispute	Estados Unidos	www.webdispute.com
WebMediate	Estados Unidos	www.webmediate.com
WeCanSettle	Reino Unido	www.wecansettle.com
Word&Bond	Reino Unido	www.wordandbond.com
Organización Mundial de la Propiedad Intelectual	Suiza	www.wipo.int

vendedores. El primer problema de eBay no fue encontrar personas dispuestas a subastar productos, ni siquiera encontrar compradores interesados en los productos ofrecidos. Fue más bien como diseñar un sitio en que los compradores interesados pudieran fiarse de los vendedores hasta el punto de efectuar sus pagos y esperar luego la entrega. En otros contextos, los nombres comerciales pueden acrecentar la confianza y, obviamente, las transacciones cara a cara permiten un intercambio inmediato de mercancías y dinero. eBay necesitaba un sistema en que los posibles compradores se sintieran seguros al tratar con vendedores desconocidos. Este sistema alentaría las compras, ya que indicaría a los posibles compradores que estaban tratando con quien no era probable que tuvieran un conflicto.

eBay creó un sistema de retroinformación en el que toda parte en una transacción podía consignar una evaluación de la forma en que se había llevado a cabo la transacción. Aunque los vendedores no fueran muy conocidos, el sistema de calificación les permitía ganar buena reputación por la forma en que tramitaban las transacciones y respondían a los problemas. En 1999, eBay decidió que la disponibilidad de un proceso de solución de diferencias podía contribuir a aumentar la confianza. Por ello, autorizó al Center for Information Technology and Dispute Resolution, de la Universidad de Massachusetts¹⁰, a realizar un proyecto piloto para comprobar la viabilidad y utilidad de un proceso de solución de diferencias que permitiera a las partes que no consiguieron solucionar un problema concreto recibir asesoramiento especializado de un mediador¹¹.

Todo proceso arbitral requiere un procedimiento para imponer la decisión del árbitro. En el arbitraje, hay un resultado claro y una decisión al final. En un contexto como el de eBay, la única institución capaz de garantizar la ejecución habría sido la propia eBay, por ejemplo estipulando que todo perdedor que no hiciera lo que ordenaba el árbitro perdería su cuenta en eBay. Éste no era el papel que eBay deseaba desempeñar y, en consecuencia, estimó que el proceso de mediación era mucho más atractivo.

En la mediación, el mediador ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. No hay ni ganadores ni perdedores declarados; hay simplemente un acuerdo al final (o, si el proceso no prospera, no hay acuerdo). El logro de un acuerdo significa que hay algo que cada una de las partes desea y recibe.

El objetivo de la mediación es conseguir un resultado favorable para ambas partes, en que no sea necesario imponer un acuerdo porque las partes consideran que les conviene hacer voluntariamente lo que han prometido hacer.

Varios meses después de terminado el proyecto piloto de la Universidad de Massachusetts, eBay seleccionó a SquareTrade.com, joven empresa de Internet, como principal proveedor de servicios de solución de diferencias. SquareTrade adoptó un planteamiento basado en el de la Universidad de Massachusetts, pero que se distinguía de él en dos aspectos, cada uno de los cuales representaba un avance importante. En primer lugar, SquareTrade incorporó un proceso de negociación con apoyo tecnológico en el que las partes podrían tratar de resolver la diferencia ellas mismas antes de solicitar un mediador. En segundo lugar, SquareTrade empleó la Web en vez del correo electrónico como medio para comunicarse y colaborar con los querellantes.

En eBay, cuando aparece un problema relativo a una transacción (por ejemplo, cuando un producto no llega o llega en mal estado), los compradores tratan de ponerse en contacto con los vendedores y de negociar una solución. El proceso de solución de diferencias de SquareTrade suele utilizarse únicamente después de que se ha intentado, sin éxito, una negociación inicial a través del correo electrónico o el teléfono.

A SquareTrade se accede por medio de un enlace en la página de servicios de eBay. SquareTrade emplea un sitio web, en vez del correo electrónico, como instrumento principal para la negociación y hace que las partes intenten una negociación a través de la Web antes de solicitar la mediación y la asistencia de un tercero. La ventaja de la negociación basada en la Web con respecto a los intercambios a través del correo electrónico es que el proceso no consiste simplemente en comunicar, sino en lo que podría denominarse una "comunicación enriquecida". El sitio web ofrece un conjunto más estructurado de intercambios entre las partes que el que podría realizarse a través del correo electrónico. Contiene formularios que rellenan las partes, en los cuales se aclara y se destaca qué es lo que las divide y cuáles son las soluciones deseadas. Aunque las partes tienen la oportunidad de describir en sus propias palabras qué es lo que les preocupa, los formularios y los resúmenes que reciben reducen

inevitablemente la cantidad de texto libre con quejas y peticiones, resultado que parece tener el efecto de mitigar el malestar y la hostilidad entre las partes.

Por definición, la negociación tiene lugar entre los querellantes, sin intervención de terceros. La utilización de la Web en la forma en que lo hace SquareTrade añade un elemento nuevo a la negociación tradicional, una especie de "presencia virtual". El sitio web, y en particular los formularios empleados, enmarcan la comunicación y aportan parte del valor que podría obtenerse de un mediador. No hay algoritmos que analicen las respuestas, y por lo tanto se trata sólo del primer

paso hacia un proceso de negociación en línea más complejo, algo semejante a SmartSettle (véase la explicación más adelante). No obstante, cuanto más tecnología emplean las partes en la negociación, tanto menos clara es la distinción clásica entre negociación y mediación.

Cuando fracasa la negociación a través de la Web, SquareTrade ofrece un mediador humano por una tarifa de 20 dólares. Se sigue utilizando la interfaz de la Web, pero la conversación es facilitada por un tercero imparcial. En el cuadro 7.2 figura un resumen de lo que SquareTrade dice a los usuarios acerca de la mediación.

Cuadro 7.2

¿Qué es la mediación?

<p>Qué ES la mediación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un proceso voluntario en que las partes colaboran con un mediador (persona neutral e imparcial) para encontrar una solución mutuamente aceptable al problema. • Es un proceso que funciona cuando ambas partes están dispuestas a llegar a un compromiso. • Es un proceso que puede ser muy eficaz para resolver diferencias y malos entendidos si ambas partes participan en él y están dispuestas a llegar a un compromiso y a buscar soluciones creativas. <p>Qué HACE el mediador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mediador se comunica con las partes para comprender sus respectivos intereses, perspectivas y soluciones preferidas, y trata de ayudar a cada una de ellas a comprender los intereses y perspectivas de la otra parte. • La función del mediador es ayudar a las partes a aliviar la tensión que normalmente acompaña a los conflictos, centrarse en las cuestiones que puedan tratar de resolver conjuntamente y, si es posible, llegar a un acuerdo que sea aceptable para ambas partes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El mediador recomienda una solución a las partes únicamente <i>si ambas</i> están de acuerdo en que lo haga. <p>Qué NO ES la mediación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mediación no es un procedimiento judicial. • Mediación no es lo mismo que arbitraje. • La mediación no es un proceso que deba hacerle sentirse nervioso o incómodo. El proceso de mediación está concebido de manera que ambas partes tengan funciones y responsabilidades iguales. <p>Qué NO HACE el mediador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mediador no toma una decisión. • El mediador no decide si una de las partes tiene razón o está equivocada. • El mediador no revisa la información o pruebas que le envían las partes ni decide si una de las partes ha justificado su argumentación. • El mediador no actúa como juez. • El mediador no actúa como árbitro.
--	---

Fuente: SquareTrade.com (2003).

2. SDEL y arbitraje: ICANN y diferencias sobre los nombres de dominio

Los nombres de dominio, como eBay.com, nos permiten recordar mejor las direcciones web, pero pasan a ser motivo de preocupación para los propietarios de marcas comerciales cuando son semejantes o idénticos a esas marcas. En 1999, la ICANN adoptó su Política uniforme de solución de controversias, tema que se examina ampliamente en el Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2002 de la UNCTAD (UNCTAD 2002). Tanto el método elegido por la ICANN -un proceso de arbitraje modificado- como los sistemas que han puesto en práctica dicho método representan otra opción para la SDEL.

Un nombre de dominio puede ser registrado por cualquiera, y el costo es simbólico. Los responsables de registrar los nombres de dominio podrían haber evitado algunos conflictos si hubieran hecho ver a quienes registraban un nombre de dominio que podían tener problemas si utilizaban una palabra correspondiente a una marca comercial. La Oficina de Patentes y Marcas Comerciales de los Estados Unidos mantiene un sitio web que permite hacer búsquedas gratuitas en la base de datos de marcas comerciales de los Estados Unidos¹². No obstante, estas búsquedas no se han hecho en general cuando se efectúa el registro; incluso hoy, cualquiera que desee registrar una palabra protegida por una marca comercial puede hacerlo. Los problemas que puedan surgir se abordarán más tarde.

Después de que la ICANN se encargara de la gestión del sistema de nombres de dominio, puso en marcha un proceso para resolver las diferencias al respecto. La Política uniforme de solución de controversias (véase ICANN 2002) ofrece a los titulares de marcas comerciales un proceso que es más rápido y menos costoso que el litigio. No obstante, el uso de esta Política no es obligatorio, y el arbitraje resultante tampoco es vinculante. Los titulares de marcas comerciales todavía pueden recurrir a los tribunales, en vez de invocar la Política, y la parte que pierde el arbitraje puede ir a los tribunales después de adoptada la decisión. No obstante, los casos judiciales son relativamente pocos en comparación con el número de

controversias que se tramitan a tenor de de la Política.

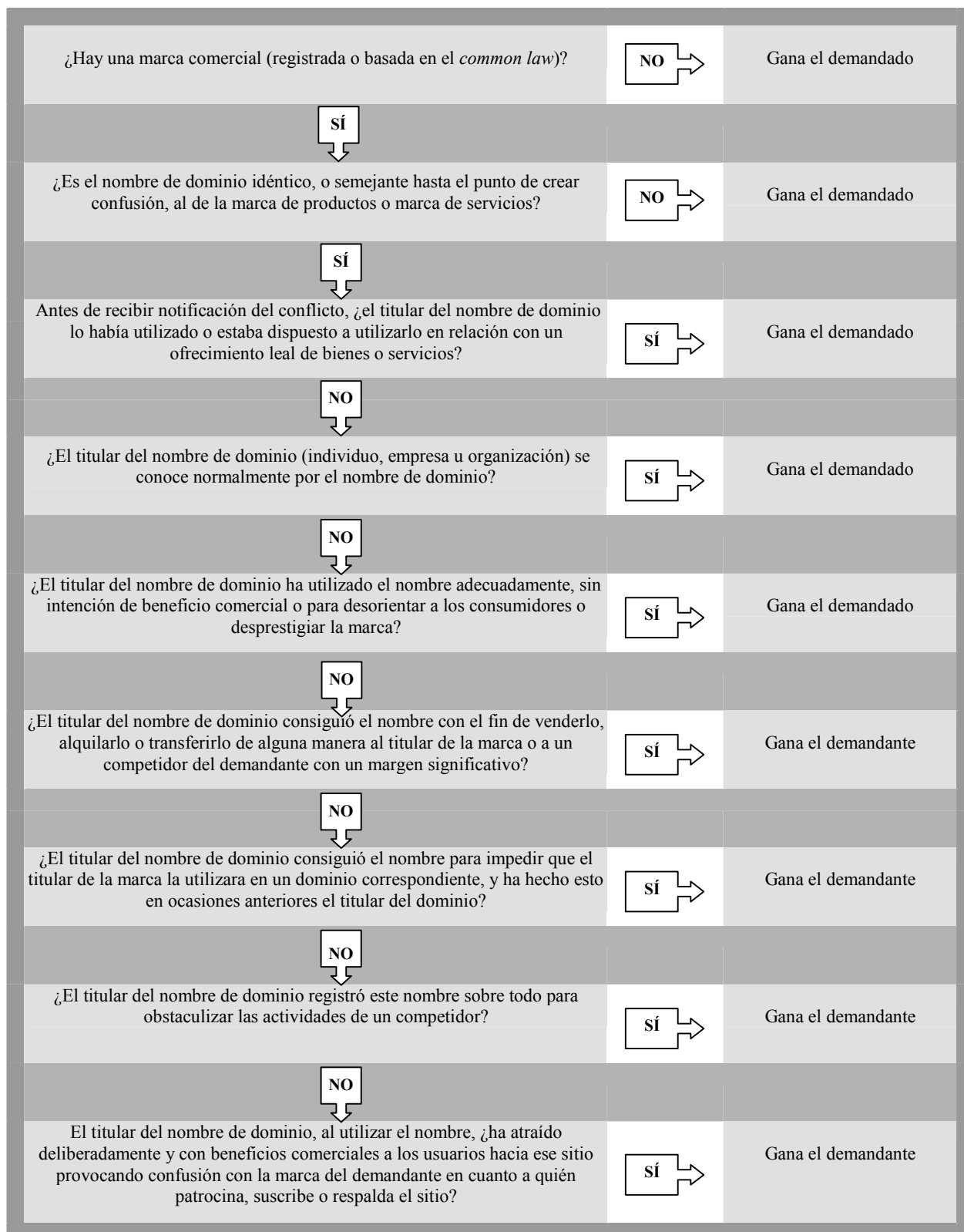
Los factores que influyen en los resultados de un caso de este tipo quedan claros en el árbol de decisiones del gráfico 7.3. Son unos 7.000 los casos que se han resuelto utilizando esa Política. La gran mayoría de estos casos son tramitados por dos proveedores, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y el National Arbitration Forum. Los procesos utilizados son interesantes por varias razones.

En primer lugar, la solución de diferencias en el marco de la Política tiene lugar sin reuniones cara a cara y, con excepción de algunos casos aislados, sin comunicación telefónica. Es, en resumen, una solución de diferencias a distancia. No obstante, el proceso utilizado por los actuales proveedores de servicios de solución de diferencias supone un uso limitado de Internet. Un proveedor de estos servicios ahora desaparecido, eResolution.com, utilizaba un sistema completamente en línea, pero dejó de tramitar casos en 2001. Los dos principales proveedores, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y el National Arbitration Forum (NAF), tienen sistemas línea en que podrían utilizarse y probablemente se utilizarán en el futuro. En la actualidad, la presentación de casos en línea es cada vez más frecuente, y en algunas circunstancias se utiliza el correo electrónico. No obstante, a diferencia de las mediaciones de eBay, no se utiliza la Web, ni existe aún el valor añadido que podía conseguirse con los procesos basados en ella.

En segundo lugar, lo que se prevé en la Política no es un arbitraje clásico, en cuanto que las decisiones no son vinculantes o exigibles ante un tribunal. Los árbitros reciben el nombre de *panelistas*, ya que la palabra *árbitro* denota alguien que puede tomar una decisión vinculante, exigible ante un tribunal. Dichos panelistas gozan de la autoridad reconocida en las cláusulas del contrato concertado cuando se registra un nombre de dominio. Las decisiones de los árbitros se cumplen introduciendo los cambios necesarios en el registro de nombres de dominio. Se trata de un proceso eficiente aunque algo heterodoxo, que no deja de suscitar controversia¹³.

Gráfico 7.3

Árbol de decisiones de la Política uniforme de solución de controversias de la ICANN



Fuente: Center for Information Technology and Dispute Resolution (2003).

D. Solución en línea de diferencias surgidas al margen de Internet: fortalecimiento de la SAD y desagregación de la SDEL

Los procesos de SquareTrade y la ICANN no prevén encuentros cara a cara; se realizan en todo momento a distancia. La necesidad de una SDEL sin reuniones físicas es más clara en los casos que se plantean en línea y en las situaciones en que, debido a la distancia, no es viable reunirse en persona o recurrir a los tribunales. No es de extrañar que la SDEL se orientara inicialmente a ese tipo de conflictos.

La SDEL se utiliza cada vez más no sólo porque se están multiplicando las actividades en línea y las diferencias en línea, sino también porque se puede emplear para las diferencias tradicionales surgidas al margen de Internet. SquareTrade, por ejemplo, resuelve ahora diferencias sobre cuestiones inmobiliarias entre compradores y vendedores de casas. Cuando se suma la potencia de las computadoras a las cualidades básicas de transmisión de la red, el resultado es un conjunto de procesos de solución de diferencias que se puede utilizar en cualquier caso, independientemente de que surja o se tramite en línea o en otro contexto. Todo proceso de solución de diferencias puede considerarse como una serie de componentes informativos. En el caso de un proceso totalmente en línea, todos los componentes deben ser accesibles en forma electrónica. En los procesos que incluyen reuniones cara a cara, el mediador debe determinar la forma en que se puede utilizar la tecnología para mejorar el proceso y ayudar a las partes a llegar a un acuerdo.

1. Dos ejemplos

Un ejemplo sencillo: procesos automatizados de licitación a ciegas

Los procesos de licitación a ciegas permiten a las partes en una diferencia presentar a una computadora las ofertas de solución. Si la distancia entre las ofertas se encuentra dentro de un cierto margen (frecuentemente, el 30%), las partes aceptan repartir la diferencia. Lo que resulta atractivo en estos casos es que si no se llega a una solución, las ofertas no se revelan nunca a la otra parte. Lo que se pretende con ello es alentar a las

partes a ser más sinceras cuando manifiestan lo que podría ser su "oferta final".

Este tipo de licitación podría considerarse como un instrumento de negociación, una técnica que, si se utilizara al margen de Internet y sin una computadora, resultaría engorrosa. La eficiencia del sistema está en que la computadora transmite y recibe información, la procesa y determina qué información puede hacerse pública y cuál debe permanecer confidencial. Si la diferencia entre las ofertas se encuentra dentro del margen del 30%, se informa a las partes de que hay una solución. De lo contrario, no se revela a las partes ninguna información acerca de la oferta.

Hasta ahora, esta forma de licitación se ha utilizado sobre todo en las reclamaciones contra compañías de seguros. Dichas reclamaciones suelen llegar a resolverse mediante negociación, pero el proceso que se utiliza tradicionalmente, que entraña la participación de abogados especializados en daños personales y agentes liquidadores de las compañías de seguros, puede ser largo e ineficiente. Las partes y sus representantes pueden recurrir a expedientes como el acoso telefónico y exigencias desproporcionadas, lo que suele suponer una pérdida de tiempo. Ciertamente, podría haber un tercero que aceptara ofertas de la misma manera en que lo hace la computadora, y de hecho así ocurre en algunas ocasiones, pero nunca con la misma eficiencia que en los sistemas de licitación a ciegas.

Estos sistemas pueden ser eficientes y sencillos, pero son también sumamente limitados, ya que sólo funcionan con conflictos en que entra en juego una sola variable. Ésta debe ser además una variable que permita la utilización de cifras, para que la máquina pueda realizar los cálculos necesarios. El contexto de los seguros es el más indicado en ese sentido, ya que las diferencias muchas veces se centran exclusivamente en cifras monetarias y el sistema actual es costoso e ineficiente.

Hay un número creciente de compañías de licitación a ciegas, entre las que destacan Cybersettle.com y Clicknsettle.com. La tecnología en que se basa este procedimiento no es muy compleja, y puede haber divergencias en algunos detalles entre los diferentes sistemas. Algunos de ellos requieren la representación por un abogado, y otros no; algunos autorizan ofertas ilimitadas, y otros no; algunos permiten cierto margen en las

ofertas, y otros no. Las compañías pueden tratar de diferenciarse unas de otras diversificando sus opciones, pero todas se basan en el mismo concepto básico.

El futuro de la licitación a ciegas se ampliará inevitablemente más allá de los conflictos con las compañías de seguros. En muchas mediaciones o arbitrajes, puede haber numerosas diferencias iniciales, que al final se reducen a una sola cuestión monetaria. Esta tecnología podría ser útil en tales situaciones. En otras, quizá sea más indicado ofrecerla como opción antes de iniciar un proceso más prolongado. La licitación a ciegas es un instrumento que puede introducirse en cualquier fase de un proceso de solución de diferencias. Por ejemplo, OnlineResolution.com la ofrece como elemento estándar en algunos de sus procesos, como uno más de los muchos instrumentos que puede utilizar el mediador.

La licitación a ciegas fue la primera de la que probablemente sea una serie de aplicaciones que utilizan no sólo las posibilidades de comunicación de una red sino también la capacidad de procesamiento de las computadoras conectadas por la red. Como las primeras iniciativas de SDEL, la mayor parte de estos esfuerzos utilizan la red, incluso hoy, para permitir a partes que se encuentran en puntos muy lejanos recurrir a un mediador humano que está también en un lugar remoto. En estos casos, la red es un medio de utilizar la experiencia humana. Ello es ya de por sí un logro impresionante, y las distintas formas en que se está utilizando la experiencia humana han convencido a los escépticos de que la SDEL es un método importante de solución de conflictos. A medida que la capacidad de procesamiento de las computadoras se vaya combinando con la experiencia humana, se conseguirán resultados todavía más impresionantes.

La licitación a ciegas no es sólo un instrumento que puede utilizarse en la negociación, sino también un proceso que obliga a preguntarse qué más pueden hacer las máquinas interconectadas para ayudar a las partes en conflicto. Se trata de un instrumento tan sencillo que, si se considera simplemente como la fusión de una calculadora con una red, puede no valorarse adecuadamente. De todas formas, las computadoras son mucho más que una calculadora, y podrán construirse sistemas que permitan procesar y evaluar información cualitativa.

Un ejemplo más complejo: SmartSettle

SmartSettle¹⁴ (antes, OneAccord) requiere un programa informático de negociación mucho más elaborado que los sistemas de licitación a ciegas. SmartSettle está pensado para conflictos que pueden ser sencillos o complejos, relativos a un solo problema o a varios, con dos o más partes, sobre cuestiones cuantitativas y/o cualitativas, de breve o larga duración, o que impliquen factores y cuestiones interdependientes. SmartSettle no será nunca tan fácil de usar como la licitación a ciegas, y es posible que en las diferencias habituales y relativamente sencillas no sea necesario. No obstante, demuestra cómo se pueden utilizar las computadoras interconectadas para ofrecer a los querellantes soluciones que tal vez no se les habría ocurrido proponer.

SmartSettle guía a los querellantes a través de varias fases, en cada una de las cuales se aclara qué es lo que está en juego, hasta qué punto afectan a las partes las diferentes cuestiones y qué resultados podrían ser aceptables. Esta información se presenta en un "formulario único de negociación" que las partes utilizan para elaborar las propuestas y, en lo posible, llegar a un acuerdo. En las primeras fases, SmartSettle ofrece una estructura de aclaración y evaluación de las cuestiones que, por sí sola, puede ayudar a las partes a llegar a un consenso. No obstante, la mayor novedad de SmartSettle es que puede aceptar cualquier acuerdo provisional y proponer planteamientos alternativos que ofrezcan a ambas partes más de lo que estaban dispuestas a aceptar en un arreglo.

La licitación a ciegas versa sobre una sola cuestión, que además debe ser cuantificable. SmartSettle puede ocuparse de muchas cuestiones, y al comienzo las partes deben atribuir valores a los diferentes intereses y exigencias. Una vez que se han identificado y clasificado por orden de prioridad los diferentes intereses, se combinan en paquetes o grupos y puede entablarse una negociación que permita incorporar o eliminar algunos de los componentes o modificar su carácter. Lo que SmartSettle tiene de nuevo es que la computadora no sólo almacena la información de los usuarios y la trasmite electrónicamente sino que también propone combinaciones atractivas para ellos y que quizá no se les habrían ocurrido sin ayuda del programa.

2. La tecnología como "parte cuarta"

Las negociaciones por correo electrónico suponen la intervención de personas en los dos extremos de una red, lo que permite una rápida comunicación entre partes que, de lo contrario, tal vez no tuvieran ninguna posibilidad de contacto mutuo. Esta negociación, con gastos generales prácticamente nulos, puede continuar siendo el método más común de negociación en línea. Lo que permite la Web, y lo que demuestra la licitación a ciegas, SmartSettle y hasta SquareTrade, es que dotar de capacidad de procesamiento informático a las personas que se encuentran en ambos extremos de la red representa un valor añadido.

La razón de incorporar las computadoras es que hay cosas que éstas pueden hacer mejor y/o más rápidamente que el ser humano. La licitación a ciegas es un ejemplo ilustrativo. Los mediadores y árbitros reciben el nombre de "terceros imparciales", y en un libro reciente (Katsh y Rifkin 2001) se ha propuesto considerar a la tecnología como "parte cuarta", es decir, algo que influye en el proceso de comunicación y negociación y añade valor a los mediadores y árbitros que actúan como terceros. Esta "parte cuarta" no debe sustituir a los terceros, pero puede desplazarlos, en el sentido de que estos últimos trabajarán cada vez más con aliados o asistentes electrónicos a su lado.

La "parte cuarta" es una metáfora válida para las aplicaciones que mejoran el proceso y, por lo tanto, no se limitan simplemente a hacer llegar la experiencia de una tercera persona a través de la red. Esta metáfora considera la red como "algo más que una red de comunicaciones". Se están construyendo gradualmente sistemas que nos ayudarán a comprender la forma en que las computadoras pueden mejorar la intervención humana.

En el gráfico 7.4 se observa que hay muchas actividades informativas en que las computadoras pueden prestar ayuda y que son elementos importantes para la actividad de los mediadores y árbitros. Las actividades del gráfico 7.4 son comunes, pero hasta ahora sólo se han llevado a cabo con cierta eficiencia cuando las partes estaban físicamente juntas. Por ejemplo, la programación de reuniones de varias partes puede realizarse con bastante rapidez cuando todos se encuentran en la misma sala y tienen delante un calendario, pero la programación por carta y por teléfono resulta muy engorrosa si el número de participantes es elevado.

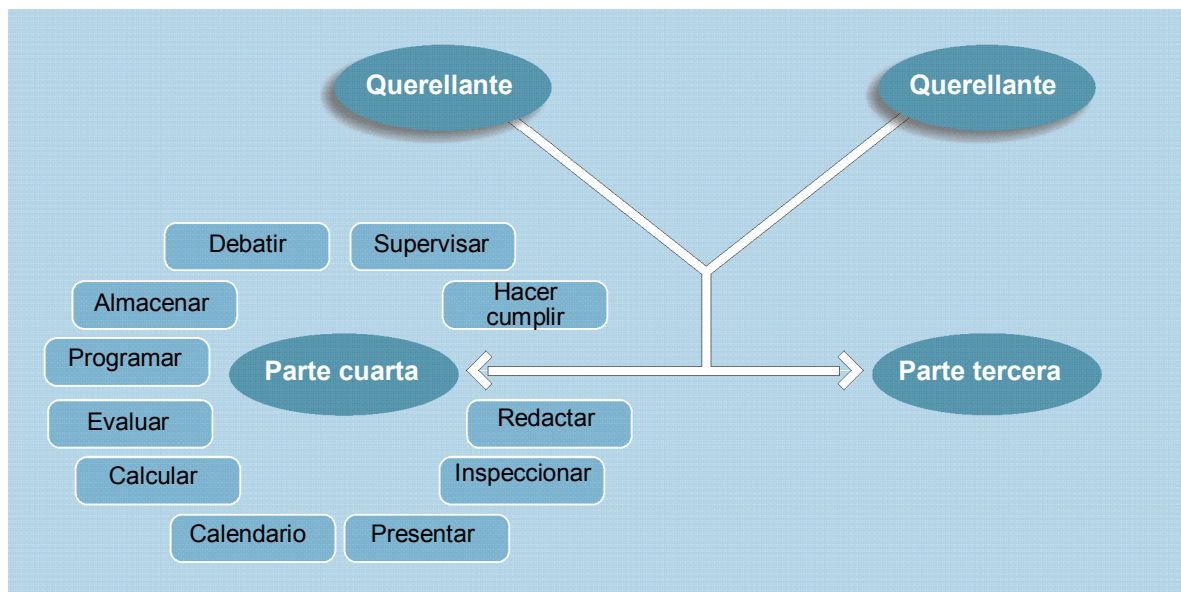
Un mediador que se reúna personalmente con varias partes puede sondear las opiniones y llegar incluso a evaluar si existe consenso observando las expresiones de los rostros de los presentes. En cambio, cuando las partes no están juntas, determinar lo que piensa cada una de ellas resulta más difícil a medida que aumenta el número de partes implicadas.

El gráfico 7.4 ayuda también a comprender por qué en general es más fácil concebir sistemas de arbitraje en línea que sistemas de mediación. La mediación requiere una interacción más frecuente entre las partes y un sistema mejor ajustado que permita al mediador determinar las emociones, los intereses y los valores. Todo sistema de SDEL deberá incluir una serie de tareas informativas vinculadas y coordinadas. Los sistemas de arbitraje requieren normalmente menos elementos en la cadena y un mecanismo más lineal.

Los tres procesos tradicionales de SAD, el arbitraje, la mediación y la negociación, representan tres diferentes sistemas de gestión de la información. No obstante, en el pasado los tres utilizaban el contacto directo, una forma de intercambio que es a la vez productiva y eficiente. En los encuentros cara a cara, no sólo se transmite información sino que también se evalúa la verdad y sinceridad de las partes, se refuerza o deteriora la confianza, y el "resultado final" se revisa a medida que se van formulando ofertas y contraofertas.

La organización y gestión de la información son trabajos que frecuentemente se realizan por computadora, y muchas de las tareas del gráfico 7.4 son actividades sencillas de gestión de la información, que en buena medida aumentan la eficiencia del proceso de solución de diferencias. El abogado Randall Butler, de los Estados Unidos, ha reconocido que cuanto más complejo es el conflicto mayor es la necesidad de asistencia de una "parte cuarta". Butler interviene como mediador en reclamaciones de carácter colectivo, que pueden afectar a centenares de querellantes representados por numerosos abogados. En su opinión, "la mediación se ha convertido en la alternativa favorita para resolver la mayoría de los pleitos. Con un liderazgo adecuado, la mediación suele ser más rápida, más eficaz y menos costosa, agotadora y molesta. Pero la eficacia de la mediación tradicional es inversamente proporcional al número de partes en el pleito"¹⁵. ButlerMediation.com ofrece un sitio web que permite un proceso muy sistematizado de intercambio de información, lo que

Gráfico 7.4
La "parte cuarta"



brinda a los abogados la posibilidad de participar cuando sea oportuno y desde cualquier lugar.

El procesamiento de la información supone muchas veces la vinculación entre varias tareas informativas. Así, la licitación a ciegas es un sistema que entraña comunicación, cálculo, evaluación y aplicación de una norma a los resultados del cálculo. De la misma manera, SmartSettle toma los datos que se han introducido y, utilizando algoritmos más complejos, evalúa las ofertas y envía las respuestas correspondientes. El planteamiento de la "parte cuarta" supone que, si bien los encuentros cara a cara ofrecen una oportunidad muy rica y flexible de comunicación, no son perfectos. La "parte cuarta" será cada vez más útil, y la red resultará cada vez más valiosa en la solución de diferencias, a medida que la gente adquiera experiencia en la utilización de los instrumentos de gestión y procesamiento de la información. Los documentos electrónicos comenzarán también a adquirir inteligencia. Estos documentos "inteligentes" podrán enviar comunicaciones cuando se produzcan determinados acontecimientos, así como recopilar la información necesaria para los participantes.

Hasta ahora, la SDEL se ha utilizado sobre todo en conflictos de poca complejidad relacionados con el comercio electrónico o con los nombres de dominio. Estos conflictos son sencillos en el sentido de que normalmente sólo intervienen

dos partes y las cuestiones en juego son relativamente pocas. En tales circunstancias, lo único que se necesita es un medio de comunicación a distancia. En los conflictos sobre nombres de dominio, por ejemplo, no se utilizan sistemas de gestión ni de tratamiento de la información, ya que las partes en la controversia realizan el grueso de la gestión de la información, mientras que el procesamiento de la misma y la toma de decisiones son competencia del árbitro.

El gran avance de SquareTrade, que le permitió tramitar un gran número de conflictos, puede atribuirse a una eficiente organización y gestión de la información y a su presentación en pantalla en forma muy eficaz para los querellantes. Una diferencia importante entre la negociación por correo electrónico y la negociación de SquareTrade basada en la Web es que SquareTrade ofrece un nivel de gestión de la información muy superior al del correo electrónico habitual. El objetivo no es evaluar las posiciones y recomendar soluciones, sino aclarar las cuestiones y presentar la información en pantalla de tal manera que se destaquen las esferas de acuerdo y de desacuerdo. Así pues, lo que hace el programa informático es muy semejante a lo que hace un mediador: permite a las partes hablar entre sí de forma respetuosa hasta que se perfila una solución.

La red ofrece nuevas posibilidades de supervisar los resultados y hacer cumplir las cláusulas de un acuerdo. La supervisión de los

resultados nunca ha sido un proceso muy eficiente. Por ejemplo, si no ha llegado un cheque, ¿habría que llamar a la otra parte? ¿O convendría que lo hiciera un mediador o un tercero? ¿Cómo puede estar uno seguro de que ha llegado un cheque? En los últimos años, muchos se han acostumbrado a utilizar el sitio de FedEx para comprobar dónde se encuentra un paquete y si se ha entregado. No se trata simplemente de una ventaja ofrecida por FedEx; es un uso de la información que aumenta la confianza y evita conflictos. Obviamente, la complejidad de los instrumentos de supervisión debe ser proporcional a la complejidad de los resultados exigidos. De todas formas, sería sin duda muy útil contar con un "vigilante jurídico" o un sistema de alerta temprana en caso de incumplimiento.

Son muchas las maneras en que las capacidades visuales del medio pueden advertirnos de los problemas. Se pueden utilizar imágenes y números para poner de manifiesto los cambios, de formas que no serían posibles con documentos impresos. Las subidas y bajadas se pueden representar visualmente mediante cambios del tamaño, forma o color. En el contexto de los contratos, por ejemplo, la falta de cumplimiento podría hacer partir una señal de alarma para el abogado de una de las partes. Para ello podría utilizarse, por ejemplo, la imagen de una bandera roja, que, si se pasara por alto, iría aumentando de tamaño progresivamente, procedimiento ilustrativo que permitiría además atraer la atención. Con el tiempo se dispondrá de nuevas formas de utilizar elementos visuales (por ejemplo, imágenes, iconos, gráficos, cuadros, diagramas, mapas, esquemas, planos y gráficos animados y de color) en los procesos de solución de diferencias.

3. Función del Estado en la SDEL

Regulación estatal frente a autorregulación en la SDEL

Los gobiernos han participado más en la promoción de la SDEL que en su regulación. A finales del decenio de 1990, parecía que la SDEL avanzaba a un ritmo impresionante sin intervención gubernamental. La fácil disponibilidad de capital de riesgo permitió a las compañías de SDEL constituirse y crecer con bastante rapidez. Estas compañías demostraron a los dirigentes empresariales y a los consumidores los beneficios de esos sistemas. Muchos proveedores de servicios de SDEL y otras organizaciones afines señalaron

que el Estado debía abstenerse de intervenir y que estos servicios se consolidarían por cuenta propia.

Europa comprendió desde el primer momento las ventajas de la SDEL, y varias iniciativas alentaron la autorregulación entre las compañías. Algunos observaron que los procedimientos de regulación estatal eran demasiado lentos para poner en marcha dichos mecanismos en forma oportuna, y que, para cuando entrara en vigor una ley que los promoviera o regulara, la tecnología y el entorno del comercio electrónico habrían cambiado tanto que la ley sería inadecuada o, en el peor de los casos, representaría un obstáculo al progreso.

Cuando el Gobierno de los Estados Unidos convocó su primera conferencia sobre la SDEL en junio de 2000 en la Comisión Federal de Comercio¹⁶, quedó claro que también él se inclinaba por la autorregulación del sector. En el contexto de libertad asociado con la revolución de Internet, la autorregulación parecía la solución lógica.

Las primeras dudas al respecto fueron planteadas por grupos de consumidores, que desde hacía tiempo estaban en desacuerdo con los intereses empresariales. Algunas compañías proponían que la SDEL se integrara en sus sistemas de comercio electrónico como medida obligatoria, es decir, que los querellantes tuvieran que intentar la SDEL antes de poder acudir a los tribunales. También querían exigir a los consumidores el pago de una tarifa por incoar un proceso de ese tipo. Algunos grupos de consumidores señalaron que lo que las empresas querían era simplemente hacer más costosas, lentas y complicadas las impugnaciones jurídicas, con el fin de evitar el peligro de pleitos colectivos y otros problemas jurídicos. Los representantes de las empresas respondieron que, sin procesos claros y sin unas tarifas razonables, éstas podían verse expuestas a una avalancha abrumadora de reclamaciones con poco o ningún fundamento.

Varias organizaciones sin fines de lucro convocaron a grupos de trabajo para examinar estas cuestiones. En los Estados Unidos, el Grupo de trabajo de comercio electrónico de la Asociación de Abogados Americanos, la Cámara de Comercio Internacional, la Better Business Bureau y algunas otras organizaciones importantes examinaron estos problemas con detenimiento, y muchas de ellas llegaron a promulgar normas con

la esperanza de lograr un equilibrio entre los intereses encontrados de las empresas y los consumidores.

Una de las formas propuestas de aplicar esas normas (al mismo tiempo que se educaba al público acerca de los beneficios de la SDEL) fue la adopción generalizada de marcas de confianza. Éstas se presentarían como logotipos gráficos en los sitios web de las empresas de comercio electrónico o de los proveedores de servicios de SDEL, y representaban la garantía de que se había alcanzado un determinado nivel de calidad. En el caso de las empresas de comercio electrónico, las marcas de confianza podrían garantizar la disponibilidad de un mecanismo de SDEL para la eventualidad de que se presentaran problemas. En el caso de los proveedores de esos servicios, las marcas de confianza darían fe de la calidad y la equidad general del sistema de solución de diferencias ofrecido. Se pensaba que las compañías pagarían estas marcas de confianza para alentar a los clientes a trabajar con ellas, y que los ingresos generados de esa manera financiarían el funcionamiento de los servicios de SDEL.

Varias otras empresas (por ejemplo, Verisign y TRUST-e) habían demostrado ya la viabilidad de los programas de marcas de confianza en otras esferas. Algunas de ellas (como, SquareTrade) y ciertas grandes organizaciones sin fines de lucro (como, BBBOnline) habían aplicado programas semejantes de SDEL con bastante éxito, llegando a vender decenas de miles de "sellos de aprobación" y generando cuantiosos ingresos. La SDEL se incluía con frecuencia como componente de un grupo de opciones para aumentar la confianza, por ejemplo, medidas de protección contra el fraude, garantía de la privacidad y retroinformación sobre las transacciones. Algunas de estas iniciativas consiguieron una penetración impresionante en determinados nichos de mercado (por ejemplo, SquareTrade entre los usuarios de eBay).

El número creciente de proveedores de servicios de SDEL y la gran variedad de programas de marcas de confianza y sellos de aprobación provocaron nuevos problemas, ya que los consumidores empezaron pronto a tener dificultades para distinguir claramente qué servicios ofrecía cada uno de los programas de SDEL. Era fácil que programas acreditados que daban gran importancia a la equidad de trato se perdieran en un laberinto de proveedores, algunos de los cuales ofrecían incentivos cuestionables y

procesos poco equilibrados. En respuesta a esta confusión, algunos organismos gubernamentales y organizaciones internacionales preocupados por esta situación emprendieron varios estudios en profundidad sobre los distintos proveedores. Los estudios se concentraron en muchos casos en recopilar información detallada sobre quiénes financiaban las operaciones de cada proveedor, cómo se elegía a los panelistas y cómo se trataba de resolver los desequilibrios de poder e información entre las partes en los conflictos que los proveedores tramitaban.

La actividad más reciente en la esfera de la autorregulación se ha centrado en Europa. Se ha aportado capital generador para algunos proyectos oficiales de SDEL (por ejemplo, ECODIR) y para algunos centros de investigación (por ejemplo, JRC en Italia, que inició las conversaciones acerca de la creación de una norma XML para la SDEL). Algunos organismos gubernamentales (como la Cámara de Comercio Italiana) comenzaron a preparar sus propias plataformas de SDEL. Grandes organizaciones sin fines de lucro empezaron también a experimentar con sistemas cooperativos de SDEL, como la propuesta de red mundial de SDEL examinada por la Better Business Bureau, EuroChambres y la Federación Europea de Marketing Directo (FEDMA). La Cámara de Comercio Internacional (CCI) estableció una asociación innovadora con Consumers International (CI) con el fin de proponer un centro de información para las diferencias relacionadas con el comercio electrónico. Sólo recibirían casos los proveedores de servicios de SDEL que cumplieran unas normas estrictas de calidad elaboradas por la asociación CCI/CI; las que rebajaran su nivel de calidad serían retiradas de la lista.

Un factor que influirá probablemente en los esfuerzos futuros de regulación es la adopción de la SDEL por los organismos gubernamentales. El organismo del Gobierno de los Estados Unidos más interesado en este tema, el Servicio Federal de Mediación y Conciliación, está utilizando la tecnología no en los conflictos relacionados con el comercio electrónico sino en las cuestiones relativas al lugar de trabajo, las diferencias entre los trabajadores y la administración y las negociaciones reguladoras. Con el tiempo, las compañías de comercio electrónico podrían resurgir como una fuerza innovadora e impulsora del desarrollo de la SDEL, pero es posible que, con pocas excepciones, las aplicaciones más

interesantes de la SDEL tengan lugar en el sector público.

Administración pública electrónica y SDEL: de las diferencias con los consumidores a las diferencias públicas entre múltiples partes

Una función importante de los organismos gubernamentales es la solución de diferencias entre los ciudadanos y el gobierno, o entre unos ciudadanos y otros. Además, muchas funciones gubernamentales, como la reglamentación, pueden suponer la búsqueda de un consenso entre las partes interesadas, objetivo muy común en la solución de diferencias. En los últimos años, la SDEL se ha ocupado fundamentalmente del sector privado, pero en los crecientes esfuerzos realizados en el sector de la administración pública electrónica y la democracia electrónica se está prestando atención al valor de la SDEL. A medida que aumenta el uso de la tecnología para reforzar las actividades del gobierno y que los ciudadanos emplean más Internet para exponer sus opiniones al gobierno, la experiencia de la SDEL adquiere mayor relevancia.

Durante los últimos años, la actividad gubernamental referente a la SDEL se ha concentrado en dos esferas principales. El interés inicial de los gobiernos por la SDEL se debió al deseo de proteger a los consumidores que tropezaban con problemas en el comercio electrónico transfronterizo. En consecuencia, entre 1999 y 2003 se celebraron varias conferencias para examinar la función que correspondía al gobierno en esta esfera¹⁷. Más recientemente, varios gobiernos y organismos gubernamentales han estudiado la forma de incorporar la SDEL en las actividades gubernamentales tanto en línea como tradicionales.

La mayor parte de los conflictos relacionados con el comercio electrónico son bastante sencillos, en cuanto que afectan sólo a dos partes y se refieren a un conjunto limitado de temas. Los mismos tipos de problemas aparecen una y otra vez, y en general están relacionados con el dinero, las condiciones de transacción o las entregas. Las diferencias tramitadas por los organismos gubernamentales van desde las sencillas y relativamente claras hasta otras sumamente complejas. Cada vez más, los instrumentos de SDEL pueden utilizarse en conflictos complejos para facilitar su solución cuando hay muchas

partes en juego y las cuestiones planteadas son numerosas.

La SDEL tiene mucho que ofrecer cuando son muchas las partes interesadas. La tecnología puede contribuir al flujo de información, al facilitar la difusión de anuncios, la revisión de las propuestas y la localización de versiones de los documentos. Algunas aplicaciones, como los debates guiados y las plataformas de presentación en línea, pueden agilizar muchas actividades, con lo que resultan más satisfactorias para las partes y más eficientes.

La complejidad de los procesos de solución de diferencias suele aumentar en forma exponencial cuando interviene un querellante adicional. La tramitación de los casos con numerosas partes requiere un gran esfuerzo por parte del mediador, ya que todos los participantes deben tener la impresión de que se les escucha. En consecuencia, esos procesos suelen ser mucho más complicados que los que deben dirimirse entre sólo dos o tres partes. Los instrumentos que la SDEL ofrece a las partes neutrales pueden ser especialmente útiles en los grandes casos públicos, ya que son muy numerosos los cauces individuales de comunicación que se deben manejar.

Son muchos los incentivos para recurrir a la solución de diferencias, en vez de los tribunales, cuando las partes son numerosas. Los tribunales pueden ser la solución indicada cuando es preciso averiguar quién tiene razón y quién no, pero no son muy eficientes cuando se trata de aclarar cuestiones en que puede haber decenas de partes implicadas. La SAD es mucho más eficaz en estas situaciones, ya que los mediadores pueden actuar como convocantes y como facilitadores, con el objetivo de llegar a un consenso a favor de una solución determinada, más que de encontrar un culpable.

En los procesos con numerosas partes, el mediador dedica mucho tiempo a convocar a las partes, reunir las, formular y revisar documentos para conseguir su apoyo y transmitir mensajes de unas a otras. Con frecuencia, las deliberaciones son en estos casos muy técnicas, y requieren complejos análisis e investigaciones pormenorizadas. Muchas de las organizaciones de SAD tienen un impresionante historial de éxitos en los tres últimos decenios, y la SDEL puede mejorar estos procesos.

La solución de diferencias públicas puede salir claramente beneficiada de la incorporación de

la SDEL. La tecnología en línea puede ayudar a realizar muchas de las tareas básicas de estos procesos, en particular las de carácter administrativo, como la distribución de los programas y la revisión de los textos, la fijación de las fechas y lugares de reunión y la localización de las señas de los participantes. Puede irse una cantidad desmedida de tiempo en coordinar el proceso, trabajo que, de por sí, no implica un progreso en la búsqueda de un acuerdo. La SDEL puede ayudar a agilizar esas tareas, lo que liberará a los mediadores y les permitirá centrarse más en las cuestiones sustantivas que se deben abordar.

En muchos de los procesos con numerosas partes el objetivo es preparar un documento final que todos los participantes estén dispuestos a suscribir. La formulación y revisión del texto es una actividad compleja, ya que supone la síntesis de todos los comentarios de los diferentes participantes. El simple registro de los cambios propuestos, y mucho más la integración de los mismos en un todo coherente, pueden ser un problema de gran magnitud. La tecnología en línea puede ayudar a organizar este proceso de redacción, de tal manera que las partes puedan progresar en la formulación del texto sin que el mediador tenga que remitir todas las enmiendas propuestas a todos los que pudieran estar interesados. Como el proceso de deliberación propiamente dicho gira en torno a un texto, es más fácil traducir el debate en un documento que todos los participantes puedan aceptar.

La SDEL permite también a las partes avanzar entre una reunión y otra y, por lo tanto, reducir el número de encuentros cara a cara. Gran parte del tiempo al comienzo de estos encuentros se dedica a presentar de nuevo a los participantes, recordarles lo que se trató en la reunión anterior y poner al día a los participantes ausentes en sesiones anteriores. Como la SDEL tiene lugar de forma continuada, el hilo del debate no sufre interrupciones prolongadas. Además, como los debates se archivan automáticamente, si alguien quiere recordar lo que se ha examinado antes, puede acceder sin problemas a la información. Los participantes que se hayan perdido una reunión pueden consultar las actas en línea para ver lo que se debatió.

La SDEL puede facilitar también el proceso de evaluación del consenso. Uno de los problemas en los conflictos con partes muy numerosas es determinar hasta qué punto las comunicaciones

entre el mediador y los participantes han de ser públicas. En una reunión con un grupo numeroso, es muy difícil para el mediador hablar directamente con todos y cada uno de los presentes, ya que el grupo en cuanto tal tiene que seguir avanzando en el debate. Si el mediador quiere evaluar si el grupo está más o menos próximo a un acuerdo sobre un tema concreto, los instrumentos en línea permiten más fácilmente sondear a los participantes, intercambiar un gran volumen de información y revisar conjuntamente los documentos. La capacidad de establecer subsecciones de salas de reunión virtuales permite constituir diferentes grupos de trabajo y debate. Esas deliberaciones pueden celebrarse simultáneamente con el debate conjunto, para que los miembros de los grupos de trabajo puedan continuar participando en el diálogo general al mismo tiempo que trabajan en el grupo más pequeño, lo que no ocurre normalmente en las reuniones que requieren una presencia física. El mediador tiene también la capacidad de supervisar simultáneamente diversas conversaciones y grupos de trabajo, ya que tiene acceso a todas las conversaciones electrónicas en curso.

La comunicación en línea ofrece también un medio para recibir aportaciones de personas normalmente excluidas de las deliberaciones cara a cara. Con frecuencia, los debates en grupo están dominados por un reducido número de participantes, mientras que otros, quizá la mayoría, permanecen en silencio. Hay personas que no tienen ningún inconveniente en manifestar abiertamente sus opiniones en público; otras se resisten a hacerlo. La comunicación en línea puede facilitar la intervención de una mayor variedad de personas y reducir los obstáculos para los participantes que no colaborarían demasiado en una reunión cara a cara. Ello puede suponer una mejora del proceso para todos los interesados, además de ofrecer al mediador una información importante.

E. Problemas que puede plantear la SDEL en los países en desarrollo

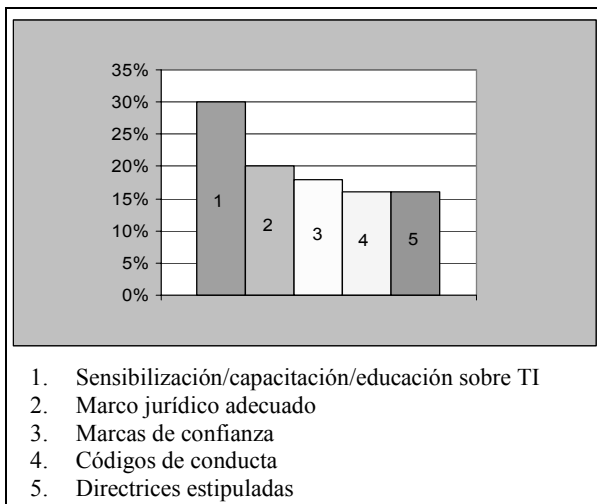
Para evaluar los efectos de la SDEL en los países en desarrollo, la secretaría de la UNCTAD distribuyó un cuestionario entre 46 organizaciones (véase en el gráfico 7.1 la lista de proveedores de servicios de SDEL, en marzo de 2003) que ofrecían esos servicios en todo el mundo. La secretaría recibió 24 respuestas, algunas de ellas de

los principales representantes de este sector. La encuesta confirma lo siguiente:

- En los países en desarrollo, el mercado de los servicios de SDEL es incipiente o no existe. La inmensa mayoría de los proveedores se encuentra en los Estados Unidos y en Europa.
- La sensibilización, la capacitación y la educación sobre la tecnología de la información son fundamentales para una utilización general y eficaz de tecnologías nuevas como la SDEL. Un marco jurídico adecuado que facilite el uso de arreglos extrajudiciales, así como la elaboración y observancia de marcas de confianza, códigos de conducta y orientaciones por las empresas electrónicas de los países en desarrollo, constituyen las principales estrategias para promover la SDEL en esos países.
- La mediación, la conciliación y la negociación automatizada son los sistemas más utilizados de solución de diferencias en línea. El arbitraje continúa siendo más importante en los mecanismos tradicionales que en la SDEL.

Gráfico 7.5

Medios para promover la SDEL



Fuente: Cuestionario de la UNCTAD.

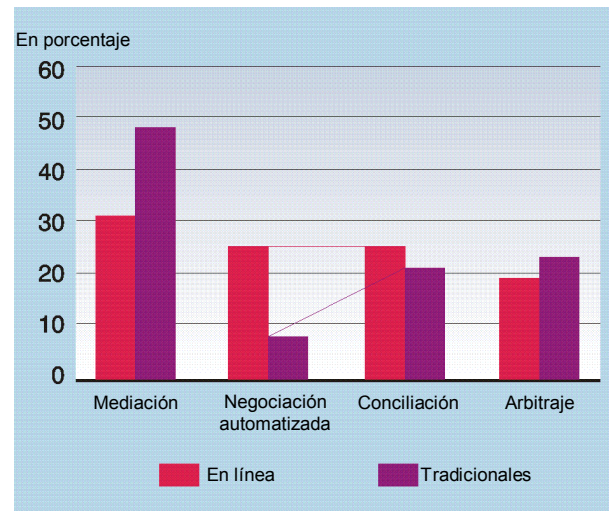
- La mayoría de los proveedores de SDEL (el 56% de los que respondieron a la encuesta) ofrecen una combinación de servicios en línea

y tradicionales, lo que indica que los proveedores de sistemas tradicionales han comenzado a ofrecer servicios de SDEL como complemento de los mecanismos de SAD ya existentes. El otro 44% ofrece sólo servicios en línea.

- Aunque la SDEL no se utiliza todavía demasiado, la mayoría de los proveedores ofrecen sus servicios a los países en desarrollo.

Gráfico 7.6

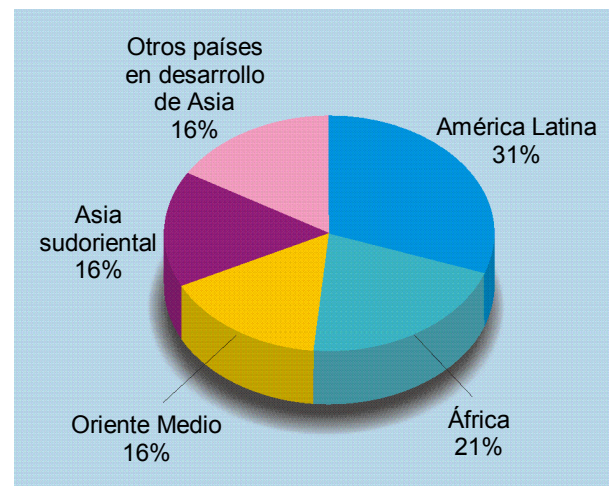
Servicios en línea y tradicionales



Fuente: Cuestionario de la UNCTAD.

Gráfico 7.7

Regiones en desarrollo donde se ofrecen servicios de SDEL



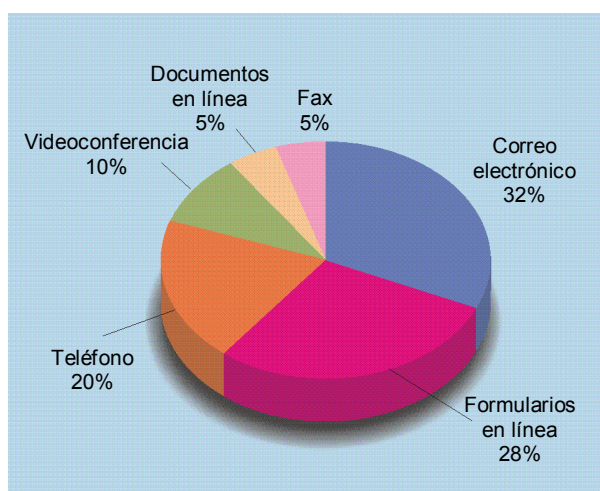
Fuente: Cuestionario de la UNCTAD.

Recuadro 7.1**Principales dificultades de los países en desarrollo para aplicar la SDEL:
sinopsis representativa**

Los proveedores de servicios de SDEL encuestados por la UNCTAD destacaron los siguientes aspectos:

- En muchos casos, es todavía demasiado temprano para introducir la SDEL en los países en desarrollo.
- No es probable que la población de los países en desarrollo recurra a la SDEL a no ser que lo requiera claramente el contexto de sus conflictos. Para ello se necesitaría lo siguiente:
Que el comerciante ofrezca un enlace y esté de acuerdo en participar si algo no funciona;
Que el gobierno decrete y exija la participación.
- El apoyo y la utilización por parte del gobierno son condiciones imprescindibles para conseguir una mayor confianza en la SDEL.
- Debe tenerse muy en cuenta el costo inicial de establecimiento de las operaciones de SDEL.
- La promoción de la SDEL en los países en desarrollo debería plantearse en colaboración con los proveedores experimentados en ese terreno.
- Las personas no utilizan en línea lo que tampoco utilizan fuera de la red; los servicios de SDEL no pueden interesar a quienes no han mostrado interés en la SAD convencional. El mayor desafío está en introducir un plan empresarial a largo plazo y autosostenible.
- La promoción de la SDEL resultará más costosa que la tecnología misma.
- En muchos países en desarrollo, los hombres de negocios y abogados de más de 50 años no utilizan computadoras ni hablan inglés, lo que hace muy difícil la SDEL. Se necesitan más actividades de educación sobre las TIC para los directivos de más de 50 años.

Fuente: Cuestionario de la UNCTAD.

Gráfico 7.8**Instrumentos de SDEL**

Fuente: Cuestionario de la UNCTAD.

Para que la SDEL pueda aplicarse con éxito en los países en desarrollo, hay que superar desafíos tanto tecnológicos como jurídicos

1. Infraestructura de la tecnología

La SDEL depende, por su misma naturaleza, de la disponibilidad de tecnología. Sin fácil acceso a computadoras y a una conexión con Internet, la capacidad de las partes para utilizar los instrumentos de SDEL se ve sumamente limitada.

La SDEL es inevitablemente más atractiva para los usuarios que tienen experiencia general en el entorno de trabajo en línea. No es de extrañar que los usuarios de eBay aprovecharan las ventajas de la SDEL, ya que todos ellos tienen alguna forma de acceso a Internet y cierta práctica en su utilización. Una encuesta reciente entre vendedores de eBay en países en desarrollo (véase el cuadro 7.3) reveló que en casi todos esos países hay personas que utilizan eBay como mercado para

vender mercancías a distancia. Estos vendedores ya disponen de opciones de SDEL, y es de prever que, a medida que aumente el número de transacciones, aumentará también el uso de la SDEL.

Las iniciativas gubernamentales que aceleran el acceso de los ciudadanos a Internet, como los proyectos de administración pública electrónica, facilitan también el acceso a la SDEL. Puede ocurrir que deban desarrollarse algunas plataformas y aplicaciones de SDEL para el contexto concreto de los países en desarrollo, pero son más los casos en que lo que se ha creado y ensayado en otro lugar puede importarse y adaptarse a los nuevos entornos empresariales.

2. Desafíos jurídicos

La incertidumbre acerca del marco jurídico que regula el comercio electrónico representa un desincentivo para algunos consumidores interesados en adquirir productos o contratar servicios en Internet y para las compañías que desearían entrar en el mercado electrónico. Como la SDEL se lleva a cabo fundamentalmente en el ciberespacio, la protección y la seguridad de los datos suelen ocupar un lugar primordial entre los intereses de los usuarios. Muchos países en desarrollo carecen actualmente de los instrumentos legislativos necesarios (leyes reguladoras del comercio electrónico, de la protección de los datos y de las firmas electrónicas) para garantizar una protección jurídica en línea adecuada. La ausencia de infraestructuras jurídicas en apoyo del comercio electrónico y la consiguiente falta de confianza pública en las transacciones en línea son factores que impiden el uso de Internet como instrumento de negocios en el mundo en desarrollo.

Muchos países en desarrollo comprenden que, sin una legislación adecuada, corren el riesgo de verse excluidos del mercado mundial en línea. Estos países han comprobado que las lagunas normativas relacionadas con la aplicación de las nuevas tecnologías que permiten la contratación electrónica, el almacenamiento electrónico de datos y documentos y el procesamiento veloz de la información, entre otras funciones, pueden repercutir también en las actividades no vinculadas a la Web. Por ello, la necesidad de un marco jurídico adecuado que apoye y favorezca la práctica del comercio electrónico figura entre los requisitos para el crecimiento del comercio

electrónico en general y de la SDEL en particular. Además de una infraestructura jurídica básica, que reconozca la validez de los mensajes electrónicos y ofrezca igualdad de trato a los usuarios de documentos impresos y de material informático, es importante que los gobiernos de los países en desarrollo tengan en cuenta la necesidad de leyes que fomenten la confianza, como las relativas a las firmas electrónicas. La promoción de dichas leyes hace posible la existencia de sistemas de confianza más sólidos.

En el recuadro 7.2 se describe la experiencia de un país en desarrollo, Singapur, en lo que respecta a la creación de programas de SDEL.

F. Conclusiones

Casi todos los gobiernos tratan de promover un grado mayor de comercio electrónico y espíritu empresarial. Como la SDEL puede contribuir a infundir mayor confianza, es especialmente necesaria en las situaciones en que se están forjando nuevas relaciones y las instituciones jurídicas existentes son escasas o ineficientes. Las opciones de arbitraje internacional se han incorporado siempre en las transacciones transfronterizas de alto valor. La SDEL ofrece oportunidades nuevas de solución de diferencias en las transacciones transfronterizas de menos valor.

El nacimiento de la SDEL está estrechamente vinculado con dos tendencias: la aparición de poderosos instrumentos de interconexión electrónica y la amplia aceptación de alternativas a los litigios judiciales como medio de resolver los conflictos. El ciberespacio es tierra fértil para la experimentación y la competencia. No es, ni probablemente lo será nunca, un lugar armonioso, pero es un lugar de rápido cambio e, incluso en la actualidad, de extraordinarios logros. La aparición de sistemas eficaces de justicia en línea requerirá una considerable creatividad, pero cuanto mayor y más activo resulte el ciberespacio, mayor será la probabilidad de que crezca la demanda de servicios de SDEL. Se ha escrito en algún lugar que, si bien es cierto que los empresarios quieren *hacer* negocios, no discutir sobre ellos, en esos círculos las diferencias resultan inevitables. En el entorno de las actividades en línea, la pérdida de tiempo supone muchas veces la pérdida de oportunidades, y las personas dedicadas al comercio electrónico desearán resolver los problemas de la manera más rápida posible.

Cuadro 7.3

Número de artículos puestos a la venta en eBay (por país)

África		Asia		América del Norte y América Central y el Caribe	
Angola	3	Afganistán	70	Antigua y Barbuda	3
Argelia	17	Arabia Saudita	47	Bahamas	163
Benin	3	Bahrein	3	Barbados	41
Botswana	23	Bangladesh	74	Belice	11
Burundi	4	Bhután	27	Costa Rica	98
Cabo Verde	7	Brunei Darussalam	4	Dominica	3
Camerún	2	Camboya	4	El Salvador	28
Djibouti	43	China	15.417	Granada	29
Egipto	1.226	Emiratos Árabes Unidos	110	Guatemala	11
Gambia	23	Filipinas	2.016	Haití	17
Ghana	69	India	2.667	Honduras	37
Kenya	57	Indonesia	508	Jamaica	86
Madagascar	19	Jordania	240	México	2.696
Malawi	42	Kuwait	61	Panamá	54
Marruecos	15	Líbano	427	República Dominicana	33
Mauricio	13	Malasia	5.034	Saint Kitts y Nevis	1
Namibia	8	Maldivas	59	San Vicente y las Granadinas	11
Nigeria	4	Mongolia	23	Trinidad y Tabago	13
República Centroafricana	78	Myanmar	7		
República Unida de Tanzania	6	Nepal	92	América del Sur	
Senegal	4	Omán	15	Argentina	9.114
Seychelles	4	Pakistán	49	Bolivia	72
Swazilandia	20	Provincia china de Taiwán	101.686	Brasil	6.154
Uganda	1	Qatar	23	Chile	639
Zimbabwe	23	República Árabe Siria	304	Colombia	59
		República de Corea	1.019	Ecuador	188
		República Democrática Popular Lao	3	Guyana	3
		Singapur	12.809	Paraguay	26
		Sri Lanka	61	Perú	419
		Tailandia	15.329	Uruguay	917
		Viet Nam	132	Venezuela	179

Nota: Los datos presentados en este cuadro se han obtenido mediante búsquedas "por lugar" de los artículos, utilizando el sistema avanzado de búsqueda de eBay. Como algunos vendedores introducen un nombre de país incorrecto en el espacio correspondiente al lugar, las cifras de algunos de los países son probablemente mayores de las que les correspondería en la realidad. Por ello, este cuadro debe considerarse más como una orientación general sobre el nivel de actividad en un país concreto que como una recopilación de estadísticas numéricamente exactas.

Recuadro 7.2 El caso de Singapur

Singapur permite a las partes participar en un programa llamado e@dr. Este es un proceso electrónico de solución de diferencias ofrecido por los Tribunales Subordinados de Singapur, en asociación con el Ministerio de Justicia, el Centro de Mediación de Singapur, el Centro Internacional de Arbitraje de Singapur, la Junta de Desarrollo Comercial y la Junta de Desarrollo Económico. E@dr está pensado para los conflictos que surgen directa o indirectamente de las transacciones de comercio electrónico (por ejemplo, la venta de mercancías y la contratación de servicios, los derechos de propiedad intelectual y los nombres de dominio). Esta opción está disponible para todo aquel que tenga una dirección de correo electrónico, y procede de forma relativamente informal, de manera que no se necesita asesoramiento letrado.

Singapur ha creado también un programa internacional de solución electrónica de conflictos judiciales para ayudar a las partes a resolver las diferencias transfronterizas. El programa consiste en una conferencia electrónica voluntaria organizada, a petición de las partes, por un juez de un tribunal subordinado de Singapur. Puede utilizarse en casos relacionados con temas comerciales complejos, o con el comercio electrónico, la propiedad intelectual, la banca y los seguros. Los tribunales de Singapur no cobran a las partes cuotas adicionales por participar en el programa. Una vez realizada la solicitud, las partes presentan los documentos pertinentes al juez. Éste, a petición de las partes o si él lo considera oportuno, puede solicitar la asistencia de un juez que no sea de Singapur y que se elegirá entre un grupo integrado por jueces de Australia, Europa y/o los Estados Unidos. Si corresponde, el juez de Singapur solicita a las partes información adicional. Los dos jueces se comunican a través del correo electrónico o mediante videoconferencia y transmiten sus respectivas opiniones a las partes. Este foro de mediación conjunta ofrece una perspectiva judicial adicional sobre un conflicto transfronterizo.

El ciberespacio es cada vez más un lugar que ofrece a los usuarios *procesos*, además de *información*. Ello no debería sorprender, ya que los procesos son conjuntos de transacciones e intercambios informativos, lo que resulta patente cuando se buscan en los sitios web lugares de subastas, tiendas, casinos, etc. La aparición y uso creciente de la SDEL indican que el ciberespacio está madurando y que el ser humano tiene la capacidad de crear un conjunto de instituciones cívicas que complementen los sitios comerciales. Es precisamente en la interacción de las instituciones cívicas y comerciales -lo que está ocurriendo con la SDEL- donde se encontrarán las oportunidades de conseguir un mayor nivel de confianza en las actividades en línea.

El valor de la SDEL va mucho más allá del número de diferencias efectivamente resueltas. El reconocimiento por parte del mercado de que pueden surgir diferencias y la instauración de procedimientos de fácil acceso para resolver los problemas forman parte de la matriz de confianza que los usuarios tendrán en cuenta al decidir si utilizar o no un sitio web. La comodidad y el bajo costo pueden atraer a posibles usuarios hacia un sitio, pero es el mayor o menor grado de confianza y de riesgo lo que determinará su disposición a realizar una transacción.

En los primeros mercados en línea se supuso que los usuarios necesitarían únicamente mayor comodidad y unos costos y precios más bajos. Hoy es claro que la disponibilidad de servicios de SDEL es un activo que los usuarios tendrán en cuenta al evaluar los riesgos de participar en un nuevo mercado u otro entorno electrónico. Ello reviste particular importancia cuando la ubicación o identidad del vendedor son poco conocidas o el artículo que se vende no es de una marca popular. Los países que tratan de ampliar las actividades de comercio electrónico deberían prestar particular atención a la solución de conflictos.

Aunque la SDEL está dando todavía los primeros pasos o ni siquiera ha comenzado en una gran parte de los países en desarrollo, tiene posibilidades de crecer y de ofrecer un medio equitativo y poco costoso de solución de diferencias resultantes de las transacciones en línea. Los países en desarrollo que deseen promover y facilitar la SDEL como alternativa a la litigación nacional podrían examinar la posibilidad de aplicar las siguientes recomendaciones:

- Dar carácter prioritario a la educación y sensibilización de los comerciantes y consumidores acerca de los efectos y la creciente importancia de la SAD/SDEL como

medio de resolver los conflictos comerciales. Los programas de educación orientados a promover el conocimiento de los mecanismos de solución de diferencias por vía no judicial en los países en desarrollo podrían desempeñar un papel fundamental en la evolución de la SDEL.

- Garantizar que la legislación nacional reconozca la validez y exigibilidad de las transacciones económicas.
- Procurar que la legislación nacional facilite el uso de mecanismos no judiciales de solución de diferencias.
- Considerar la posibilidad de adherirse a la Convención de Nueva York de 1958 sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las

Sentencias Arbitrales Extranjeras¹⁸, que autoriza la ejecución de los laudos arbitrales extranjeros.

- Promover entre las empresas electrónicas la adhesión a programas de marcas de confianza y fiabilidad. (En general se reconoce que los servicios de SAD y SDEL ofrecidos conjuntamente con un plan de marcas de confianza son más eficaces, ya que la amenaza de exclusión del plan y la publicidad negativa para el sitio web de la marca de confianza pueden obligar al abastecedor a cumplir el plan).
- Prestar atención suficiente a las diferencias culturales y lingüísticas al ofrecer servicios de SDEL.

NOTAS

1. Han firmado la Convención más de 130 países. El texto completo y la situación de la Convención pueden verse en www.uncitral.org/spanish/texto/arbitration/NY-conv-s.htm y www.uncitral.org/en-index.htm.
2. Véase un análisis de estos temas en Hill (1998).
3. En un caso relativo a la compra de una computadora y los correspondientes programas informáticos, el acuerdo del arbitraje estipulaba el recurso ante el Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional. La tasa previa de ésta para la reclamación era de 4.000 dólares, 2.000 de los cuales serían a fondo perdido. El Tribunal de apelación de Nueva York decretó que el acuerdo de arbitraje no era ejecutable y remitió el caso de nuevo a un tribunal de rango inferior para alentar a las partes a encontrar un procedimiento de arbitraje adecuado para una reclamación por una cifra tan baja. Véase *Brower v. Gateway Inc.*
4. Véase Shea (1997).
5. Véase, por ejemplo, Dibble (1993).
6. Véase Everett-Church (1999).
7. Véase <http://www.vmag.org/>.
8. Véase mantle.sbs.umass.edu/vmag/disres.htm.
9. Véase Center for Information Technology and Dispute Resolution, *Online Ombuds Narrative I: The Web Site Developer and the Newspaper* en www.ombuds.org/narrative1.html.
10. Véase www.umass.edu/dispute.
11. Véase Katsh, Rifkin y Gaitenby (2000).
12. Véase www.uspto.gov.
13. Véase una crítica de la Política en UNCTAD (2002), pág. 46.
14. Véase www.smartsettle.com.
15. Véase www.butlermediation.com.
16. Véase www.ftc.gov/bcp/altdisresolution.
17. Véanse www.ftc.gov/bcp/icpw/index.htm; www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/index.htm; www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf; www.gbde.org; www.law.washington.edu/aba-eadr/documentation/docs/FinalReport102802.doc, y www.unece.org.
18. El texto completo de la Convención y su situación figura en www.uncitral.org/spanish/texto/arbitration/NY-conv-s.htm y www.uncitral.org/en-index.htm.

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

ADRonline Monthly

www.ombuds.org/center/index.html

American Bar Association Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution (2002).

Addressing Disputes in Electronic Commerce.

www.law.washington.edu/ABA-eADR/home.html

Barker T (2003). Information technology and the evolution of multi-party dispute resolution processes.

www.ombuds.org/cyberweek2003/library/Todd_Barker_Evolution.htm

Birke R and Teitz LE (2002). Mediation in 2001: The path that brought America to uniform laws and mediation in cyberspace. *American Journal of Comparative Law* 50: 181.

Bordone RC (1998). Electronic online dispute resolution: A systems approach - potential, problems and a proposal. *Harvard Negotiation Law Review* 3: 175-211.

cyber.law.harvard.edu/property00/jurisdiction/bordoneedit.html

- Cámara de Comercio Internacional (2000). *Out-of-Court Settlement of Disputes Concerning E-Commerce Consumer Transactions: An Inventory of Current Approaches*. September.
www.iccwbo.org
- Center for Information Technology and Dispute Resolution, University of Massachusetts (1999). Five eBay mediation transcripts. April. www.disputes.Internet/cyberweek2000/ebay/ebayintro.htm
- Comisión Europea (1998). Recomendación 98/257/CE. Principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. <http://www.autocontrol.es/data/pdfs/rec98257.pdf>
- Comisión Europea (2000). Out-of-court dispute settlement systems for e-commerce. The Report from the Workshop held in Brussels on 21 March.
www.odrnews.com/links.htm
- Comisión Federal de Comercio (2000). Resumen del Taller público de junio de 2000 organizado por el Departamento de Comercio y la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos, "Alternative Dispute Resolution for Consumer Transactions in a Borderless Online Marketplace", Noviembre.
www.ftc.gov/bcp/menu-internet.htm
- Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (2000). Report of the Geneva Roundtable on Electronic Commerce and Private International Law, September 1999.
www.hcch.net
- Consumers International (2000). *Disputes in Cyberspace Report* (Executive Summary). December.
www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/sumadr-final.html
- Convención de las Naciones Unidas sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras de 1958 ("Convención de Nueva York")
www.uncitral.org/spanish/texts/arbitration/NY-conv.htm
- Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (ICANN) (2002). *Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy*.
www.icann.org/udrp
- CPR Business-to-Business E-Commerce Initiative
www.cpradr.org/ecommerce.htm
- Davis BG (2002). Building the seamless dispute resolution web: A status report on the American Bar Association Task Force on E-Commerce and Alternative Dispute Resolution. *Texas Wesleyan Law Review* 8: 529.
- DeStephen D and Helie J. Online dispute resolution: Implications for the ADR profession.
mediate.com/articles/helie1.cfm
- Devack M (2002). Intellectual property as an investment: A look at how ADR relates to the European Union's proposal for electronic commerce in the single market. *Cardozo Online Journal of Conflict Resolution* 2: 57.
www.cardozo.yu.edu
- Dibble J (1993). A rape in cyberspace.
www.juliandibbell.com/texts/bungle.html
- Everett-Church R (1999). The spam that started it all. *Wired News*, April 13.
www.wired.com/news/politics/0,1283,19098,00.html
- Ewing GP (2002). Technology and Legal Practice Symposium issue: Using the Internet as a resource for alternative dispute resolution and online dispute resolution. *Syracuse Law Review* 52: 1217.
- Exon SN (2002). The Internet meets Obi-Wan Kenobi in the court of next resort. *Boston University Journal of Science and Technology Law* 8: 1.
- Femenia N (2000). *ODR and the Global Management of Customers' Complaints: How Could ODR Techniques Be Responsive to Different Social and Cultural Environments?* www.oecd.org
- Ganeles CM (2002). Cybermediation: A new twist on an old concept. *Albany Law Journal of Science and Technology* 12: 715.
- Gibbons LJ, Kennedy RM and Gibbs JM (2002). Cyber-mediation: Computer-mediated communications medium massaging the message. *New Mexico Law Review* 32: 27.
- Goldsmith J and Lessig L (1996). Grounding the virtual magistrate. Paper presented at the NCAIR Conference on Online Dispute Resolution, Washington, DC, May. <http://mantle.sbs.umass.edu/vmag/groundvm.htm>

- Granat RS (1996). Creating an environment for mediating disputes on the Internet. <http://mantle.sbs.umass.edu/vmag/granat.htm>
- Hang LQ (2001). Online dispute resolution systems: The future of cyberspace law. *Santa Clara Law Review* 41: 837.
- Hill R (1998). On-line arbitration: Issues and solutions. *Arbitration International* December. www.umass.edu/dispute/hill.htm
- Hornle J (2002). Online dispute resolution in business to consumer e-commerce transactions. *The Journal of Information, Law and Technology* 2. elj.warwick.ac.uk
- Johnson DR (1994). Dispute resolution in cyberspace. www.eff.org/pub/Legal/Arbitration/online_dispute_resolution_johnson.article
- Katsh E (1989). Introduction to *Law in a Digital World*. New York, Oxford University Press. www.ombuds.org/dwintro.html
- Katsh E (1989). Introduction to *The Electronic Media and the Transformation of Law*. New York, Oxford University Press. www.umass.edu/legal/katsh/em_intr1.html
- Katsh E (1996). Dispute resolution in cyberspace. *Connecticut Law Review* 28: 953-80. www.umass.edu/legal/articles/uconn.html
- Katsh E (1996). The online ombuds office: Adapting dispute resolution to cyberspace. Paper presented at the NCAIR Conference on Online Dispute Resolution, Washington, DC, May. mantle.sbs.umass.edu/vmag/katsh.htm
- Katsh E (2000). Online dispute resolution. In: Aresty J and Silkenat J, eds. *Guide to International Business Negotiations*. Chicago, American Bar Association.
- Katsh E (2001). Online dispute resolution: Some lessons from the e-commerce revolution. *Northern Kentucky Law Review* 28: 810.
- Katsh E and Rifkin J (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco, Jossey-Bass.
- Katsh E, Rifkin J and Gaitenby A (2000). Ecommerce, e-disputes, and e-dispute resolution: In the shadow of "eBay law". *Ohio State Journal of Dispute Resolution* 15: 705-34. www.umass.edu/cyber/katsh.pdf
- Kesan JP and Shah RC (2001). Fool us once shame on you - fool us twice shame on us: What we can learn from the privatizations of the Internet backbone network and the domain name system. *Washington University Law Quarterly* 79: 89. papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=260834
- Kessedjian C and Cahn S (1998). Dispute resolution on-line. *The International Lawyer* 32: 977.
- Krause W (2001). Do you want to step outside? An overview of online alternative dispute resolution. *John Marshall Journal of Computer and Information Law* 19: 457.
- Lisco CC (2003). Case study in online mediation: Resolution across borders. www.ombuds.org/cyberweek2003/library/lisco_ecommerce_article.doc
- Manevy I (2002). Online dispute resolution: What future? www.ombuds.org/cyberweek2002/manevy_odr01.pdf
- Martin MS (2002). Keep it online: The Hague Convention and the need for online alternative dispute resolution in international business-to-consumer e-commerce. *Boston University International Law Journal* 20 : 125.
- Melamed JC (2000). Mediating on the Internet today and tomorrow. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal* 1: 11.
- Mnookin JL (1996). Virtual(ly) law: The emergence of law in LambdaMOO. *Journal of Computer-Mediated Communication* 2. www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue1/lambda.html
- Morris M, Nadler J, Kurtzberg T and Thompson L (2002). Schmooze or lose: Social friction and lubrication in e-mail negotiation. *Group Dynamics* 6: 89. <http://basic.fluid.cs.cmu.edu/articles/morris02-SchmoozeLose-EmailAndNegotiation.pdf>
- Mudd C (1995). Cybercourt: A virtual resolution of differences or an alternative proposal for law and order in cyberspace. www.mudd.org/professional/articlesclm/cybercourt.htm

- Mueller M (2000). Rough justice: An analysis of ICANN's Uniform Dispute Resolution policy. dcc.syr.edu/roughjustice.htm
- Nadler J (2001). Electronically mediated dispute resolution and e-commerce. *Negotiation Journal* 17: 333-47.
- Obuljen S (2001). Arbitration and new technologies: Arbitration and the UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce. *Croatian Arbitration Yearbook* 8: 45.
- Olmstead W (1996). Electronic dispute resolution at the NRC. Paper presented at the NCAIR Conference on Online Dispute Resolution, Washington, DC, May. <http://mantle.sbs.umass.edu/vmag/olmst.htm>
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) (2001). *Building Trust in the Online Environment: Business-to-Consumer Dispute Resolution*. Paris, OECD. www.oecd.org
- Perritt H (1996). Electronic dispute resolution: An NCAIR conference. Paper presented at the NCAIR Conference on Online Dispute Resolution, Washington, DC, May. <http://mantle.sbs.umass.edu/vmag/perritt.htm>
- Philippe M (2002). Where is everyone going with online dispute resolution (ODR)? www.ombuds.org/cyberweek2002/library.html
- Ponte LM (2001). Throwing bad money after bad: Can online dispute resolution (ODR) really deliver the goods for the unhappy Internet shopper? *Tulane Journal of Technology and Intellectual Property* 3: 55.
- Ponte LM (2002). Boosting consumer confidence in e-business: Recommendations for establishing fair and effective dispute resolution programs for B2C online transactions. *Albany Law Journal of Science and Technology* 12: 441.
- Ponte LM (2002). Broadening traditional ADR notions of disclosure: Special considerations for posting conflict resolution policies and programs on e-business Web sites. *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 17: 321.
- Ponte LM (2002). The Michigan Cyber Court: A bold experiment in the development of the first public virtual courthouse. *North Carolina Journal of Law and Technology* 4: 51.
- Post D (1996). Engineering a virtual magistrate system. Paper presented at the NCAIR Conference on Online Dispute Resolution, Washington, DC, May. mantle.sbs.umass.edu/vmag/dgp2.htm
- Rabinovich-Einy O (2002). Going public: Diminishing privacy in dispute resolution in the Internet age. *Virginia Journal of Law and Technology* 7: 4. www.vjolt.Internet/vol7/issue2/v7i2_a04-Rabinovitch-Einy.pdf
- Rule C (2000). New mediator capabilities in online dispute resolution. www.mediate.com/articles/rule.cfm
- Rule C (2002). *Online Dispute Resolution for Business: B2B, Ecommerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*. San Francisco, Jossey-Bass.
- Sander F and Goldberg S (1994). Fitting the forum to the fuss: A user-friendly guide to selecting an ADR procedure. *Negotiation Journal* 10: 49.
- Schneider ME and Kuner C (2001). Dispute resolution in international electronic commerce. www.disputes.Internet/cyberweek2001/interElecCommerce.htm
- Schultz T, Kaufmann-Kohler G, Langer D, Bon V, Boudaoud K and Harms J (2002). Electronic communication issues related to online dispute resolution systems. www2002.org/CDROM/alternate/676/
- SchWeber C (1994). The use of technology in conflict resolution. October. www.batnet.com/oikoumene/arbtdr.html
- Solovay N and Reed CK (2003). *The Internet and Dispute Resolution: Untangling the Web*. New York, Law Journal Press.
- Sorkin DE (2001). Payment methods for consumer-to-consumer online transactions. *Akron Law Review* 35: 1.
- Stewart K and Matthews J (2002). Online arbitration of cross-border, business to consumer disputes. *University of Miami Law Review* 56: 1111.
- Teitz LE (2001). Providing legal services for the middle class in cyberspace: The promise and challenge of on-line dispute resolution. *Fordham Law Review* 70: 985.
- Thiessen E (2000). Beyond win-win in cyberspace. *Ohio State Journal of Dispute Resolution* 15 (3): 643. www.smartsettle.com/more/beyond/BeyondWinWin.html

Thornburg EG (2000). Going private: Technology, due process, and Internet dispute resolution. *UC Davis Law Review* 34: 151.

Thornburg EG (2002). Fast, cheap, and out of control: Lessons from the ICANN dispute resolution process. *Computer Law Review and Technology Journal* 6: 89.

Turner RI (2000). Alternative dispute resolution in cyberspace: There is more on the line than just getting 'online'. *ILSA Journal of International and Comparative Law* 7: 133.

UNCTAD (2002). *Electronic Commerce and Development Report 2002*. Publicación de las Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra.
www.unctad.org/ecommerce/

Victorio RM (2001). Internet dispute resolution (IDR): Bringing ADR into the twenty-first century. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal* 1: 279.