

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

**FACULTAD DE DERECHO**

**SEDE RODRIGO FACIO**

**ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN DERECHO**

**"ANÁLISIS DE LA FIGURA DE LOS SISTEMAS ONLINE DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS (ODR) COMO SOLUCIÓN ANTE LAS CONTROVERSIAS EN  
MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO, QUE SURJAN A PARTIR DE LAS  
RELACIONES COMERCIALES ENTRE COMERCIANTES Y CONSUMIDORES  
(B2C)".**

**FABIOLA BARRANTES CECILIANO**

**B30871**

**SETIEMBRE, 2019**



10 de setiembre de 2019  
FD-2865-2019

Dr. Alfredo Chirino Sánchez  
Decano  
Facultad de Derecho

Estimado señor:

Para los efectos reglamentarios correspondientes, le informo que el Trabajo Final de Graduación (categoría Tesis), la estudiante Fabiola Barrantes Ceciliano, carné B30871 denominado: "Análisis de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos (ODR) como solución ante las controversias en materia de comercio electrónico, que surjan a partir de las relaciones comerciales entre comerciantes y consumidores (B2C)" fue aprobado por el Comité Asesor, para que sea sometido a su defensa final. Asimismo, el suscrito ha revisado los requisitos de forma y orientación exigidos por esta Área y lo apruebo en el mismo sentido.

Igualmente, le presento a los (as) miembros (as) del Tribunal Examinador de la presente Tesis, quienes firmaron acuso de la tesis (firma y fecha) de conformidad con el Art. 36 de RTFG que indica: "EL O LA ESTUDIANTE DEBERÁ ENTREGAR A CADA UNO DE LOS (AS) MIEMBROS (AS) DEL TRIBUNAL UN BORRADOR FINAL DE SU TESIS, CON NO MENOS DE 8 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE PRESENTACIÓN PÚBLICA".

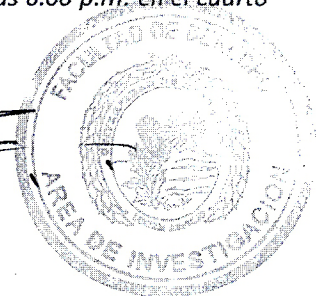
**Tribunal Examinador**

<b>Informante</b>	MSc. Juan José Obando Peralta
<b>Presidente</b>	Dr. Carlos Estrada Navas
<b>Secretaria</b>	Licda. Mónica Romero Chacón
<b>Miembro</b>	Lic. Esp. Pedro Chaves Corrales
<b>Miembro</b>	Licda. María del Mar Herrera Herrera

Por último, le informo que la defensa de la tesis es el **27 de setiembre del 2019**, a las 6:00 p.m. en el cuarto piso de la Facultad.

Atentamente,

Ricardo Salas Porras  
Director



RSP/lcv

Cc: arch. Expediente

Nuestra salud mental importa

Recepción  
Tel.: 2511-4032  
[recepcion.fd@ucr.ac.cr](mailto:recepcion.fd@ucr.ac.cr)

Consultorios Jurídicos  
Tel.: 2511-1521  
[accionsocial.fd@ucr.ac.cr](mailto:accionsocial.fd@ucr.ac.cr)

Casa de Justicia  
Tel.: 2511-1558  
[administrativacasajusticia.fd@ucr.ac.cr](mailto:administrativacasajusticia.fd@ucr.ac.cr)

San José, 09 de setiembre de 2019.

Señor  
Dr. Ricardo Salas Porras  
Área de Investigación  
Facultad de Derecho  
Universidad de Costa Rica

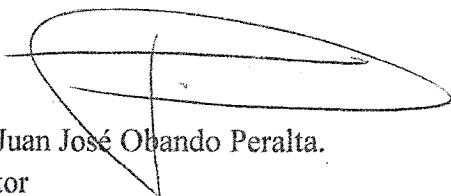
Estimado señor:

Yo, **Juan José Obando Peralta**, en mi condición de director de la tesis de la estudiante Fabiola Barrantes Ceciliano, con número de carné estudiantil B30871 titulada, "*Análisis de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos (ODR) como solución ante las controversias en materia de comercio electrónico, que surjan a partir de las relaciones de comerciales entre comerciantes y consumidores (B2C)*", por este medio tengo el agrado de comunicarle mi aprobación del citado trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, por cumplir con los requisitos tanto formales como sustanciales, que para trabajos finales de graduación de esta naturaleza, exige la Universidad de Costa Rica.

Esta tesis de graduación de Licenciatura realiza un análisis de una figura legal que no se encuentra regulada actualmente bajo la legislación costarricense; los Sistemas Online de Resolución de Conflictos. La misma se analizará desde un punto de vista jurídico, doctrinario y de derecho comparado con el fin de poder estudiar su utilidad práctica en los conflictos B2C de comercio electrónico.

Por lo anterior, procedo en este acto a brindar la presente aprobación, con la finalidad de que el Área de Investigación proceda con los trámites administrativos y fije el día y la hora para que la estudiante proceda con la defensa de su trabajo.

Cordialmente,



Msc. Juan José Obando Peralta.  
Director

05 de setiembre de 2019

Señor  
Dr. Ricardo Salas Porras  
Área de Investigación  
Facultad de Derecho  
Universidad de Costa Rica

Estimado señor:

Yo, **Carlos Estrada Navas**, en mi condición de lector de la tesis de la estudiante Fabiola Barrantes Ceciliano, con número de carné estudiantil B30871 titulada, "*Análisis de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos (ODR) como solución ante las controversias en materia de comercio electrónico, que surjan a partir de las relaciones de comerciales entre comerciantes y consumidores (B2C)*", por este medio tengo el agrado de comunicarle mi aprobación del citado trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, por cumplir con los requisitos tanto formales como sustanciales, que para trabajos finales de graduación de esta naturaleza, exige la Universidad de Costa Rica.

Cordialmente,



Lic. Carlos Estrada Navas.



04 de setiembre de 2019

Señor  
Dr. Ricardo Salas Porras  
Área de Investigación  
Facultad de Derecho  
Universidad de Costa Rica

Estimado señor:

Yo, **Pedro Bernal Chaves Corrales**, en mi condición de director de la tesis de la estudiante Fabiola Barrantes Ceciliano, con número de carné estudiantil B30871 titulada, "*Análisis de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos (ODR) como solución ante las controversias en materia de comercio electrónico, que surjan a partir de las relaciones de comerciales entre comerciantes y consumidores (B2C)*", por este medio tengo el agrado de comunicarle mi aprobación del citado trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, por cumplir con los requisitos tanto formales como sustanciales, que para trabajos finales de graduación de esta naturaleza, exige la Universidad de Costa Rica.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Bernal Chaves Corrales'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Pedro' being particularly prominent.

Lic. Pedro Bernal Chaves Corrales

Heredia, 08 de setiembre del 2019.

Señores  
Facultad de Derecho  
Universidad de Costa Rica  
Sede Rodrigo Facio

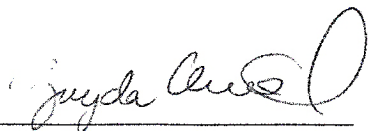
Estimados señores:

Yo, Zayda Ureña Araya, licenciada en Filología Española, de la Universidad de Costa Rica, carné 163840, certifico que hice la corrección filológica de la Tesis Final de Graduación, denominada **Análisis de la figura de los Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR) como solución ante las controversias en materia de Comercio Electrónico, que surjan a partir de las Relaciones Comerciales entre Comerciantes y Consumidores (B2C)** elaborada por la estudiante Fabiola Barrantes Ceciliano, carné B30871, para obtener el grado académico de Licenciatura en Derecho.

Certifico que corregí ortografía, gramática y estilo del documento, sin modificar el estilo propio de la autora.

Cualquier corrección o cambio que se haga con posterioridad a la fecha de entrega de esta corrección, es responsabilidad de la autora del texto.

Sin otro particular, se despide,



---

Zayda Ureña Araya  
Cédula 104230946  
Licenciada en Filología Española

## **DEDICATORIA**

A mis papás, Jenny y Alberto, por darme su amor y apoyo incondicional en cada etapa, y por enseñarme a nunca desistir de las metas que me propongo.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero extender mi sincero agradecimiento a María del Mar Herrera quien, con su experiencia y conocimiento en el tema, me acompañó durante este proceso, y me brindó su ayuda y apoyo incondicional.

Asimismo, al profesor Juan José Obando, por sus consejos, apoyo académico y comprensión a lo largo de estos meses de preparación de este trabajo final de investigación.

Por último, agradezco enormemente a mi familia, cuyos miembros, con su constante ímpetu y cariño, me motivaron y apoyaron diariamente para finalizar esta etapa académica.

## ÍNDICE

<b>TABLA DE ABREVIATURAS</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo I. Comercio Electrónico</b> .....	<b>5</b>
<b>A. Generalidades del Comercio Electrónico</b> .....	<b>6</b>
<b>i. Conceptualización de Comercio Electrónico: Definición y características</b> .....	<b>6</b>
<b>ii. Evolución de la figura a través del tiempo</b> .....	<b>9</b>
<b>iii. Principios del Comercio Electrónico</b> .....	<b>14</b>
<b>iv. Categorías de Comercio Electrónico</b> .....	<b>17</b>
<b>v. Ventajas y dificultades generales de la aplicación del Comercio Electrónico</b>	<b>23</b>
<b>B. Los Contratos Electrónicos</b> .....	<b>26</b>
<b>i. Concepto</b> .....	<b>26</b>
<b>ii. Partes del contrato electrónico</b> .....	<b>29</b>
<b>iii. Momentos de los contratos comerciales electrónicos</b> .....	<b>34</b>
<b>iv. Elementos del contrato comercial electrónico</b> .....	<b>41</b>
<b>v. Problemática de los contratos electrónicos de consumo</b> .....	<b>51</b>
<b>C. Aspectos jurídicos del Comercio Electrónico</b> .....	<b>64</b>
<b>i. Regulación internacional sobre el comercio electrónico</b> .....	<b>66</b>
<b>ii. Regulación de la figura en la legislación costarricense</b> .....	<b>70</b>
<b>Capítulo II. Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos aplicados en el Comercio Electrónico</b> .....	<b>76</b>
<b>A. Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos</b> .....	<b>78</b>
<b>i. Aspectos Generales de los Medios de Resolución Alternativa de Conflictos</b> .....	<b>79</b>



ii. Regulación de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos en Costa Rica.	93
iii. Aplicación de los medios alternos de resolución de conflictos en materia de consumidor en Costa Rica .....	100
B. Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR) .....	103
i. Sistemas ODR aplicados en el comercio electrónico.....	104
ii. Características de los sistemas ODR .....	106
iii. Principios de los Sistemas en Línea de Resolución de Conflictos .....	106
iv. Tipos de sistemas ODR aplicados al comercio electrónico .....	109
v. Ventajas y desventajas de la aplicación de los sistemas ODR .....	114
iv. Aplicación de ODR en materia de Comercio Electrónico en Costa Rica .....	119
Capítulo III. Derecho Comparado .....	122
A. Caso España. Regulación sobre Comercio Electrónico y Sistemas ODR, así como su aplicación en el caso práctico .....	125
B. Caso México. Aplicación de ODR como una realidad en la región .....	136
C. Caso Colombia. Primera regulación sobre Arbitraje en línea muestra las pautas para continuar con los esfuerzos en materia de consumo.....	146
D. Resumen de Regulación sobre Derecho de Consumo, Comercio Electrónico y Sistemas ODR en España, México y Colombia .....	157
CONCLUSIONES .....	161
BIBLIOGRAFÍA .....	170

## **TABLA DE ABREVIATURAS**

<b>AECOSAN</b>	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
<b>B2B</b>	Business toBusiness
<b>B2C</b>	Business toConsumer
<b>CE</b>	Consejo Europeo
<b>CNC</b>	Comisión Nacional del Consumidor
<b>DAC</b>	Dirección de Apoyo al Consumidor
<b>DINARAC</b>	Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos
<b>DRAL</b>	Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo
<b>IDC</b>	International Data Corporation
<b>LFPC</b>	Ley Federal de Protección al Consumidor
<b>LGDCU</b>	Ley General para Defensa de Consumidores y Usuarios
<b>LPCDEC</b>	Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor
<b>MEIC</b>	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
<b>MICITT</b>	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>ODR</b>	Online Dispute Resolution (Resolución de Disputas en línea)
<b>OEA</b>	Organización de Estados Americanos
<b>OMC</b>	Organización Mundial del Comercio
<b>PACO</b>	Plataforma de Atención al Consumidor

<b>PROFECO</b>	Procuraduría Federal del Consumidor
<b>RAC</b>	Resolución Alternativa de Conflictos
<b>RLL</b>	Reglamento No. 524/2013 UE
<b>SI</b>	Sistemas de Información
<b>SIC</b>	Superintendencia de Industria y Comercio
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>UNCITRAL</b>	Comisión para el Derecho Mercantil Internacional de las Naciones Unidas (siglas en inglés)
<b>UNCTAD</b>	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

## **RESUMEN**

Es común pensar que cada uno de los temas que involucre la aplicación de las TIC resultan merecedores de un actuar más expedito; es decir, con mayor celeridad por parte de los legisladores de todas las jurisdicciones alrededor del mundo.

El comercio electrónico es una de las innovaciones con mayor injerencia en la cotidianidad de los ciudadanos a nivel mundial en los últimos años. Su aplicación requiere de una especialización en las normas, para ofrecerles a los consumidores medios accesibles, en todos los ámbitos posibles, a través de los cuales les puedan hacer exigibles sus derechos, cuando no hayan sido respetados adecuadamente por el comerciante.

Es ahí donde surge la necesidad de esta investigación de analizar la figura de los sistemas ODR. Los mecanismos ODR surgieron con el fin de mejorar la calidad del derecho de acceso a la justicia, y de convertir a la tutela judicial en una protección realmente eficaz, dándoles prioridad a los ciudadanos, para que sean ellos mismos quienes resuelvan sus problemas, y configurando así a los tribunales, como una auténtica última instancia. Por tanto, se consideran la respuesta adecuada para responder a todas aquellas “micro-reclamaciones”, como se les ha llamado en esta investigación, que surjan de las relaciones B2C de comercio electrónico.

La propuesta de cambio hacia una justicia tecnológica no es fácil de aceptar para muchas jurisdicciones, principalmente si son de regiones subdesarrolladas, como la costarricense. Pero son varios los países de Latinoamérica que han demostrado que, a pesar de los factores sociales y económicos que hay en contra, esta propuesta regulatoria presenta ventajas que pueden incentivar e incrementar la economía de los países, al momento de ayudar a las pequeñas y medianas empresas a incursionar en el comercio electrónico internacional exitosamente y permanecer allí de forma competitiva.

Por tanto, solo queda reiterar que la eficiencia de un Estado que promueve el derecho proteccionista hacia el consumidor, como el que se promulga en Costa Rica, se debe medir no por la perfección o equidad de las normas, sino por la existencia de medios accesibles, en todos los ámbitos posibles, a través de los cuales los consumidores puedan hacer exigibles sus derechos cuando no hayan sido respetados adecuadamente.

En ese sentido, el **objetivo general** de esta investigación es analizar la idoneidad de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos, como medio para solucionar las controversias que surjan entre comerciantes y consumidores en materia de comercio electrónico en Costa Rica, a partir del estudio de la aplicación actual de dicha figura en jurisdicciones internacionales.

La **metodología** empleada, que se consideró adecuada para desarrollar la presente investigación, es de índole documental, deductiva y comparativa. Se realizó un estudio de leyes, reglamentos, tratados internacionales, directivas y recomendaciones sobre el comercio electrónico, el derecho de consumo, mecanismos RAC, así como de la aplicación de los sistemas ODR; tanto en nuestro país como a nivel internacional; con el fin de determinar la conveniencia de la aplicación de los mecanismos RAC y ODR en los conflictos de consumo que surjan a partir del comercio electrónico.

Algunas de las conclusiones más importantes de este trabajo de investigación radican en las siguientes:

- I. El comercio electrónico es una realidad que se enfrenta actualmente a nivel mundial, que representa una ventaja a nivel económico debido a que, con el aumento de las transacciones comerciales electrónicas, el mercado se expande de manera paralela y nuevos negocios se desarrollan.
- II. Con el crecimiento de las transacciones comerciales electrónicas, aumentan los retos ante un nuevo mundo digital que requiere de un grado de especialización, que les garantice a los consumidores la protección de sus derechos básicos dentro de las relaciones B2C.
- III. Los mecanismos ODR, de acuerdo con la investigación realizada, surgieron con el fin de mejorar la calidad del derecho de acceso a la justicia, dando prioridad a los consumidores, para que sean ellos mismos quienes resuelvan sus problemas a través del diálogo y de manera pacífica.
- IV. Varios países de Latinoamérica han demostrado que, a pesar de los factores sociales y económicos que dificultan el desarrollo de los contratos electrónicos, contar con una regulación clara en comercio electrónico y los medios alternos de resolución de



conflictos presenta ventajas, al momento de incentivar e incrementar la economía de los países.

- V. Países como México, Colombia y España ya se encuentran en proceso de aplicación de estos sistemas virtuales, para alcanzar la solución alterna de los conflictos que surjan en las relaciones B2C.
- VI. La propuesta de cambio hacia una justicia tecnológica no es fácil de aceptar para muchas jurisdicciones, principalmente si son de regiones subdesarrolladas, como la costarricense, por lo que el debate sobre este tema debe ir más allá de las curules legislativas. El tema requiere del sector privado empresarial, ciudadanía, expertos en tecnología y Gobierno, para así encontrar soluciones adaptadas a la realidad.
- VII. Se necesita una actualización de las reglas comerciales existentes, no la creación de otras nuevas.

### **Ficha bibliográfica**

Barrantes Ceciliano, Fabiola. *Análisis de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos (ODR) como solución ante las controversias en materia de comercio electrónico, que surjan a partir de las relaciones comerciales entre comerciantes y consumidores (B2C)*. Tesis de Licenciatura en Derecho, Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2019. ix y 216.

Director (a): MSc. Juan José Obando Peralta.

Palabras claves: Comercio electrónico, Derecho de Consumidor, Contratación electrónica, Resolución alterna de conflictos, Sistemas online de resolución de conflictos, Relaciones B2C.

## INTRODUCCIÓN

*“Primero el Hardware, luego el Software y por último la legislación”<sup>1</sup>*

El Derecho regula las situaciones preexistentes socialmente, por lo que requiere que el problema exista para dar una solución, o posible solución, a las partes que se vean involucradas. Se podría afirmar entonces, que el Derecho va detrás de las problemáticas sociales, por lo que no debe sorprender la afirmación de que esta rama se encuentra un paso atrás de la evolución tecnológica que se ha desarrollado en los últimos veinte años.

El desarrollo de las TIC, como se mencionó anteriormente, así como la globalización, han provocado que existan infinidad de mecanismos novedosos que les permiten. a las personas. acceder a los bienes o servicios que requieren al alcance de un “click”. Uno de esos mecanismos es el comercio electrónico, también denominado *e-commerce* o cibercomercio, que ha surgido como un medio facilitador de las relaciones jurídicas comerciales.

Esta figura es uno de los elementos primordiales del presente trabajo de investigación. El comercio electrónico es una de las corrientes comerciales con mayor crecimiento y empoderamiento dentro de los mercados en los últimos años.

Argumentos como que el Internet es la base operativa de estas transacciones, que cualquier individuo con una tarjeta de crédito o débito pueda acceder a lo deseado a través de la utilización de apps y diversos dispositivos móviles, en cualquier momento y parte del mundo, es lo que en los últimos años ha preocupado al sector jurídico, que pretende dar una protección integral a todos aquellos agentes que se involucran en las relaciones comerciales electrónicas.

Principalmente, el Derecho lo que busca es poder dar soluciones tanto preventivas como resolutivas, en caso de que se llegue a dar un conflicto entre las partes involucradas dentro de la transacción comercial electrónica. El problema al que se enfrentan las

---

<sup>1</sup> Albert Arnold "Al" Gore, Jr., abogado y filántropo estadounidense, vicepresidente de los Estados Unidos bajo el mandato del presidente Bill Clinton.

jurisdicciones es que el comercio electrónico se basa en contratos a distancia, muchas veces entre sujetos que no se conocen y que se encuentran en lugares del mundo totalmente diferentes.

Es ante este panorama que se puede afirmar que el sector del Derecho perdió el control de las situaciones comerciales, y actualmente se enfrenta a la necesidad de crear nuevas perspectivas legales, que den solución a las controversias que puedan surgir de dichos acuerdos comerciales.

Unificar el derecho aplicable en conflictos que surgen entre comerciantes y consumidores, relaciones mejor conocidas como B2C en el mundo del *e-commerce*, se ha convertido en un tema complejo que ha sido objeto de estudio en los últimos años. Las constantes discusiones han llegado a la conclusión de que el Internet, si bien es la causa del conflicto, puede también ofrecer una posible solución accesible ante dichos problemas: la aplicación del Derecho Comercial Internacional, a través de la figura de los Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR, por sus siglas en inglés).

Ante este complejo panorama, los ODR proveen de importantes posibilidades que, conforme pasan los años, muestran un camino más claro a seguir para los actos con implicaciones jurídicas que se realizan en Internet.

La mediación, la conciliación y el arbitraje, como medios de resolución alterna de conflictos, representan uno de los avances más contundentes en materia legal. Alcanzar su evolución hasta el punto de uniformar su acceso, eliminando barreras territoriales y concentrando los esfuerzos jurídicos en determinar verdaderas soluciones a los conflictos entre comerciantes y consumidores electrónicos, es la finalidad máxima que se busca a través de la aplicación de estos sistemas online, los cuales permiten a ambas partes contractuales ubicarse en un proceso más justo, y que proponga soluciones reales a las controversias.

La aplicación de este tipo de sistemas ya es una realidad que se está empezando a aplicar en jurisdicciones como la Unión Europea. Países como España, que a lo largo del tiempo se ha caracterizado por ser un fuerte referente en materia legal para la normativa

costarricense, y actualmente, es uno de los que ha adoptado los sistemas ODR como base de interpretación y atención de las controversias causadas por las relaciones B2C.

Es necesario enfatizar en la idea de que un sistema jurídico que proporciona derechos a los ciudadanos de un país, pero no ofrece los medios adecuados para hacerlos valer, no cumple con su función y, por tanto, se puede considerar como obsoleto.

Es a partir de estas tendencias, que radica la importancia e interés para investigar sobre el comercio electrónico y la aplicación de los Sistemas Online de Resolución de Conflictos como medio para alcanzar soluciones ante los conflictos entre consumidores y comerciantes, que surjan a partir del comercio electrónico.

En ese sentido, el **objetivo general** de esta investigación es analizar la idoneidad de la figura de los sistemas online de resolución de conflictos como medio para solucionar las controversias que surjan entre comerciantes y consumidores en materia de comercio electrónico en Costa Rica; a partir del estudio de la aplicación actual de dicha figura en jurisdicciones internacionales.

En la misma línea, para la correcta comprensión de las figuras involucradas en estos procesos comerciales, se definieron los siguientes **objetivos específicos**:

- a. Definir la figura del comercio electrónico, así como detallar la normativa que aplica en materia de comercio electrónico, para determinar la evolución de la misma a través del tiempo, en el ámbito internacional y en Costa Rica.
- b. Describir la figura de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos tradicionales, así como los Sistemas Online de Resolución de Conflictos que existen y detallar su aplicabilidad ante los conflictos B2C en comercio electrónico.
- c. Enumerar la normativa y analizar la normativa que aplica actualmente en las jurisdicciones internacionales de España, México y Colombia, para demostrar la eficiencia de los ODR en el ámbito internacional.



A partir de los objetivos planteados, para el interés de este artículo en particular, resulta necesario cuestionarse si los esfuerzos que se han realizado son realmente suficientes. Por lo anterior, la **hipótesis** que pretende demostrar el presente trabajo final de investigación es que los Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR) son el medio adecuado para resolver los conflictos legales que surjan entre comerciantes y consumidores, a partir de las relaciones comerciales electrónicas.

La **metodología** empleada, que se consideró adecuada para desarrollar la presente investigación, es de índole documental, deductiva y comparativa. Se realizó un estudio de leyes, reglamentos, tratados internacionales, directivas y recomendaciones sobre el comercio electrónico, el derecho de consumo, mecanismos RAC, así como de la aplicación de los sistemas ODR; tanto en nuestro país como a nivel internacional, con el fin de determinar la conveniencia de la aplicación de los mecanismos RAC y ODR en los conflictos de consumo que surjan a partir del comercio electrónico.

El trabajo que se desarrollará a continuación está dividido en tres capítulos; en el **primero** de ellos se desarrollan los aspectos generales del comercio electrónico y la contratación electrónica, así como su aplicación y regulación en Costa Rica. El **segundo capítulo** se concentra en el estudio de los diversos mecanismos RAC y los sistemas ODR que existen actualmente, y reseña su aplicabilidad ante los conflictos B2C en comercio electrónico.

Por último, el **capítulo tercero** contiene un estudio de Derecho Comparado, sobre las jurisdicciones de España, México y Colombia, para determinar cómo se aplican y regulan los sistemas ODR en otros países, que en diversas ocasiones han sido referentes jurídicos para la legislación costarricense.

## **Capítulo I. Comercio Electrónico**

El comercio electrónico, también denominado e-commerce o cibercomercio, ha surgido como un medio facilitador de las relaciones jurídicas comerciales operativas. El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante llamadas TIC), así como la globalización, han provocado que existan infinidad de mecanismos novedosos que les permiten a las personas acceder a los bienes o servicios que requieren al alcance de un “*click*”.

Al ser el comercio electrónico uno de los elementos primordiales del presente trabajo de investigación, resulta necesario destinar uno de los capítulos a detallar su concepto características, principios y evolución a lo largo del tiempo. Asimismo, se pretende realizar una visualización global de los llamados contratos electrónicos, los cuales toman fuerza con la aparición de esta nueva forma de comercio.

Es común pensar que cada uno de los temas que involucre la aplicación de las TIC resultan merecedores de un actuar más expedito; es decir, con mayor celeridad por parte de los legisladores de todas las jurisdicciones alrededor del mundo. Lo anterior, debido a que las nuevas tecnologías avanzan de manera vertiginosa, por lo que resulta necesario que los cuerpos normativos actuales respondan con la misma rapidez en la protección de las garantías mínimas con las que deben contar los individuos que decidan hacer uso de ellas.

Sin embargo, dicha premisa no es la realidad. Si bien existen esfuerzos nacionales e internacionales para normar este nuevo paradigma comercial, el ámbito legal se encuentra desfasado. Por lo anterior, en el presente capítulo se enumerará la regulación internacional que aplica sobre el e-commerce, así como su regulación actual en la jurisdicción costarricense, como parte esencial para entender el panorama en el que se encuentra el país en materias como protección al consumidor, transacciones o contratación electrónica, así como en ciberseguridad.

## **A. Generalidades del Comercio Electrónico**

### **i. Conceptualización de Comercio Electrónico: Definición y características**

Las TIC. dentro de la Sociedad de la Información (en adelante SI). representan un pilar fundamental en el desarrollo del entorno social, económico y político de cualquier país. Es evidente que Internet ya no solo representa un medio de comunicación e interacción. Sus límites, si es que se quiere creer que existen, han sobrepasado esferas sociales y económicas que, generaciones de hace aproximadamente veinte años, no creían posibles. Ejemplo de lo anterior es el auge en la preponderancia y utilización del comercio electrónico, ya sea directo o indirecto, en la rutina.

El Comercio Electrónico se define como *“la producción, mercadeo, ventas y distribución de productos y servicios vía redes de telecomunicaciones y siete principales instrumentos: a- teléfono, b- fax, c- televisión, d- pagos electrónicos, e- transferencia electrónica de fondos, EDI (Electronic Data Interchange), y d- Internet”*<sup>2</sup>. Asimismo, la autora Amelia Brenes lo define como *“cualquier forma de transacción comercial donde las partes interactúan electrónicamente, en lugar del intercambio o contacto físico directo”*<sup>3</sup>.

Se llega entonces a la conclusión que el también conocido como e-commerce o cibercomercio, es aquel medio por el que se realizan diversas operaciones comerciales que dependen tan solo del acceso que tengan los individuos a los diferentes medios tecnológicos, desde una computadora hasta un dispositivo móvil, en cuestión de segundos y sin tener contacto con el comerciante que mercadea el producto.

El comercio electrónico es una de las corrientes comerciales con mayor crecimiento y empoderamiento dentro de los mercados en los últimos años; sin embargo, no se puede decir lo mismo de su regulación, al menos en Costa Rica. El Consejo General de la Organización Mundial del Comercio (OMC) adoptó en setiembre de 1998 el Programa de Trabajo sobre el Comercio Electrónico, en el que se define esta figura como *“la*

---

<sup>2</sup>Joan Hortalá, Franco Roccataglia y Piergiorgio Valente. “La Fiscalidad del Comercio Electrónico”. Valencia: Editorial CISS. (2000), 21.

<sup>3</sup> Amelia Brenes. “El comercio electrónico y sus implicaciones tributarias”. *Hermenéutica* 11 (1), pp. 37-43.

*producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”.*

Asimismo, Gerardo Gariboldi señala que comercio electrónico es *“toda transacción comercial realizada tanto por personas, como por empresas o agentes electrónicos a través de medios digitales de comunicación, en un mercado virtual que carece de límites geográficos y temporales”*<sup>4</sup>.

Es evidente que, en algunos casos, la definición de comercio electrónico puede ser bastante amplia, por lo que conviene analizarla de una manera más detallada a través de los diferentes conceptos que componen esta compleja manera de comercializar en la nueva era tecnológica.

Por su parte, Jolene Knorr y Marcelo Roldán<sup>5</sup>, señalan que el *“comercio electrónico empero no es nuevo, desde hace décadas las empresas han intercambiado datos comerciales por medio de una serie de redes. Lo novedoso es que dicha actividad haya pasado de ser estrictamente empresarial y en redes cerradas, a una actividad en la que se involucran particulares, empresarios y consumidores, conocidos o desconocidos y en redes abiertas”*.

Christian Obando manifiesta que esta nueva forma de comercio es un complejo negocio, de cambios de procesos en las organizaciones, de nuevas formas de abordar las relaciones comerciales entre las empresas, y que, evidentemente, se sustenta sobre una base tecnológica para llevar a cabo su cometido; pues bien, Internet no es ni más ni menos que eso: una nueva plataforma técnica sobre la que se asientan los conceptos, los fundamentos y la filosofía del comercio electrónico<sup>6</sup>.

A pesar de las distintas definiciones que se puedan encontrar de comercio electrónico, esta figura cuenta con una serie de características puntuales, que pueden ser extraídas de

---

<sup>4</sup>Anneth Jiménez. “Derecho del Consumidor frente al Comercio Electrónico. Políticas de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (PTIC’S)”. 2003.

<sup>5</sup>Jolene Knorr y Marcelo Roldán. Protección Jurídica del Consumidor en el Comercio Electrónico. Investigaciones Jurídicas S.A. San José, 2001, pp. 37-40.

<sup>6</sup>Christian Eduardo Obando. “Derechos del Consumidor en el Comercio Electrónico”. Informe de Investigación CIJUL. 2009. Obtenido en: <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/2009/derechos-del-consumidor-en-el-comercio-electronico/>

manera explícita o implícita de cada uno de los conceptos, y que hacen más fácil su comprensión y distinción del comercio tradicional, las cuales se detallan a continuación<sup>7</sup>:

1. En el comercio electrónico el proveedor primario y el consumidor final se beneficiarán, debido a que las transacciones son a través de documentos electrónicos.
2. Rompe con todos los paradigmas tradicionales, espacio físico, documentos impresos, intermediación entre las partes, entre otros.
3. Mayor eficiencia logística, debido a que reduce la cadena comercial.
4. Exige un nuevo marco legal, adaptado a la necesidad de todos los sectores involucrados, uno que permita una apertura, flexibilidad y accesibilidad a los recursos necesarios para hacer fluida la relación comercial electrónica, sin descuidar la proporción protección de los derechos y garantías con los que deben gozar los consumidores de los productos o servicios.
5. Mercado mundial abierto. El comercio electrónico es una modalidad comercial transfronteriza.
6. Las relaciones comerciales electrónicas contienen un número ilimitado de participantes; estos pueden ser conocidos o desconocidos, aunque en la búsqueda de la ciberseguridad siempre se recomienda que los mismos estén identificados.
7. En la misma línea del punto anterior, se hace necesaria la existencia de ciberseguridad y autenticación, principalmente para proporcionarles a los consumidores electrónicos la protección adecuada sobre sus datos sensibles o información en general que proporcionen durante la transacción electrónica.

Resulta evidente que la aparición de nuevos mercados constituye un gran incentivo para el comercio electrónico. A medida que las transacciones comerciales electrónicas crecen, las el mercado se expanden de manera paralela y nuevos negocios se desarrollan de la misma manera; ante mayor demanda, debe crecer la oferta y la competencia entre los diferentes comerciantes que quieren emprender en esta nueva modalidad de comercio.

---

<sup>7</sup>“Seminario de Integración. Comercio Electrónico”, Universidad de Buenos Aires, consultado el 20 de marzo de 2019.



A partir de la aparición del e-commerce surge la posibilidad de que las largas cadenas de producción y comercialización se acorten de una manera drástica. Mientras que el comercio tradicional obliga a la existencia de relaciones bilaterales entre diversos sujetos de comercio como proveedores, transportistas, servicios aduaneros, importadores, mayoristas, bancos, entre otros, el comercio electrónico permite que las transacciones comerciales se realicen de una manera directa, estableciendo canales de comunicación abiertos entre el productor y el consumidor final, proporcionando así mayor flujo de información en ambas direcciones.

Lo anterior reseña de manera sencilla el concepto y características que se deben contemplar dentro de las transacciones comerciales, para que sean consideradas parte del comercio electrónico, y así entender, de manera amplia, el papel que juega actualmente esta figura en la conformación de las nuevas relaciones comerciales, así como la complejidad que puede traer consigo al momento de buscar la manera de regular este nuevo aspecto del económico y social.

## **ii. Evolución de la figura a través del tiempo**

Los avances tecnológicos que han surgido en los últimos veinte años han generado cambios en la forma de interacción entre las personas. Cada una de estas transformaciones ha generado el surgimiento de nuevos retos o controversias que el Derecho debe atender, para así cumplir con su fin de búsqueda del equilibrio social.

En la misma línea, resulta necesario mencionar que la tecnología siempre ha sido uno de los principales motores de cambio en el comercio, pero la aparición de Internet, las redes sociales y la tecnología móvil representa una transformación sin precedentes, debido a que combinadas crean un mundo siempre informado, conectado y con capacidad de acceder a bienes y servicios de una manera sencilla y rápida.

Hoy en día, los consumidores cuentan con nuevas y diferentes formas de comprar cualquier tipo de producto y servicio, por lo que todo negocio debe adaptarse rápidamente para no quedarse atrás. Una de las figuras que surge a partir de esta evolución es el comercio electrónico que, según la definición y características detalladas en el inciso

anterior, actúa como un facilitador de las relaciones jurídicas entre comerciantes y consumidores.

Sin embargo, para entender la figura del comercio electrónico como la conocemos hoy en día, es necesario empezar el análisis reconociendo sus inicios en la década de los años sesenta, a través de la figura denominada Intercambio Electrónico de Datos (EDI, por sus siglas en inglés)<sup>8</sup>.

El EDI surge de la necesidad global de compartir la información; posterior a las guerras mundiales, y con el surgimiento de las diferentes revoluciones industriales, los seres humanos descubren que la información es tan valiosa como el trabajo, el capital y la tierra en el desarrollo integral de las empresas. Este descubrimiento, los llevó a pensar que tener información no era suficiente para el sistema comercial, sino que la ventaja competitiva se conseguía a través del flujo de información<sup>9</sup>.

Es por lo anterior, que EDI se define como el sistema de naturaleza electrónica que permite el flujo de información comercial diversa entre aplicaciones informáticas situadas en ordenadores distintos, en un formato estandarizado, capaz de ser procesado sin intervención manual, consiguiendo una mejora en la calidad y velocidad de las comunicaciones, así como una simplificación en el tratamiento y procesamiento de dicha información. Esta figura entonces se puede describir como cooperativa por naturaleza<sup>10</sup>.

Posterior al EDI, nace la Internet como una necesidad del Departamento de Defensa de los Estados Unidos de desarrollar nuevas tecnologías de comunicación para la fuerza armada, sin saber que a partir de ese momento se crearía una red de telecomunicación que sería transfronteriza y eliminaría a nivel global las barreras de tiempo y espacio<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> José Moyano-Fuentes. La influencia de la integración de la cadena de suministro en la implantación de capacidades de comercio electrónico. *Universidad Business Review*, No. 28, España, 2010, P. 30-45.

<sup>9</sup> Enrique Claver y Ma. Reyes González. El Intercambio Electrónico de Datos: pautas para su implantación y factores críticos. *Boletín de Estudios Económicos*, Vol. LIII, No. 163, España, 1998, P. 67-68. <https://core.ac.uk/download/pdf/16369540.pdf>

<sup>10</sup> El intercambio electrónico de datos en el sector de la distribución comercial. *Investigaciones Europeas*, Vol. 7, N°1, 2001, pp. 100-102.

<sup>11</sup> Fundación Telefónica. La Gobernanza de Internet. Contribución al debate mundial sobre la gestión y el control de la Red. España, 2008, P. 13.

El desarrollo y preparación de la Internet como red global tomó desde 1969, hasta la creación en 1993 de la Word Wide Web (WWW), que fue el resultado de una serie de desarrollos en la velocidad de transferencia de información, software y recursos para la búsqueda de información. Inició con tan solo 100 (cien) sitios y para inicios de 1996 ya contaba con 90.000 (noventa mil)<sup>12</sup>.

Lo anterior, traducido en usuarios y valor monetario, se podría describir de la siguiente manera: en 1991 Internet tenía menos de 3 millones de usuarios en todo el mundo, y la aplicación de Internet al comercio electrónico era nula. Casi un decenio después, en 1999, se estima que tenían acceso a Internet 300 millones de usuarios, una cuarta parte de los cuales realizaron compras en línea en sitios de comercio electrónico por un valor aproximado de 110.000 millones de dólares deEE.UU.<sup>13</sup>

Ya para marzo de 2018, se tienen contemplados más de 1,462,021,378 sitios web, 232,162,099 dominios, y 8,526,624 computadores que contienen sistemas y aplicaciones en la Web.<sup>14</sup>

Por tanto, Internet, como se conoce hoy en día y desde sus inicios, encierra un ideal básico de funcionamiento, que es proporcionarles a los usuarios una arquitectura abierta de trabajo en red, pero esa red contiene redes independientes, de diseño casi arbitrario que depende de las necesidades y requerimientos de cada usuario. Así es como surge la gran revolución llamada Internet, y con ello surgió la plataforma adecuada para incentivar una nueva manera de comercio: el comercio electrónico.

El desarrollo del Internet resulta vital para la aplicación del comercio electrónico, porque es la plataforma que proporciona una gran cantidad de servicios y relaciones de comunicación. No es posible el desarrollo del e-commerce sin la plataforma básica del servicio de Internet.

---

<sup>12</sup> Natalia Abuín y Raquel Vinader. El desarrollo de la World Wide Web en España: una aproximación teórica desde sus orígenes hasta su transformación en un medio semántico. Libros Básicos en la Historia del Campo Iberoamericano de Estudios en Comunicación. No. 75, México, 2011, P. 1-24. [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/varia\\_75/varia3parte/31\\_Avuin\\_V75.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/varia_75/varia3parte/31_Avuin_V75.pdf)

<sup>13</sup> Organización Mundial del Comercio. “El comercio electrónico en los países en desarrollo. Oportunidades y retos para las pequeñas y medianas empresas”. 2013. Ginebra, Suiza, p. 5.

<sup>14</sup> NETCRAFT <https://news.netcraft.com/archives/2019/03/28/march-2019-web-server-survey.html>

El incremento en la utilización de la figura del comercio electrónico fue exponencial a partir de los eventos antes mencionados, por lo que entes internacionales, como la Organización Mundial de Comercio (OMC), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI o UNCITRAL, por sus siglas en inglés) se interesaron en el estudio y regulación de este fenómeno comercial, y actualmente son las instituciones que mantienen la tutela sobre el tema.

El paso de los años, el desarrollo de Internet, así como de dispositivos electrónicos a través de los cuales se puede acceder a esta conexión universal, han provocado que la figura de comercio electrónico crezca de manera exponencial. Ejemplo de lo anterior, muestra clara de la llamada evolución es que, para 1999, el autor Gerardo Gariboldi afirmó que, según informes de la OCDE, esta nueva forma de comercio representaba una mínima parte de comercio total, menos del 0,5% del total de operaciones comerciales en los países industrializados.

Se puede asegurar, entonces, que los avances tecnológicos surgidos en los últimos veinte años han generado cambios en la forma de interacción entre las personas. La tecnología siempre ha sido uno de los principales motores de cambio en el comercio, pero la aparición de Internet representa una transformación a la manera de comercializar; se está frente a una nueva revolución, que se encuentra liderada por la tecnología, debido a que es a través de ella que el ser humano está creando un mundo con capacidad de acceder a bienes y servicios de una manera sencilla y rápida. Hoy en día, los consumidores cuentan con nuevas y diferentes formas de comprar cualquier tipo de producto y servicio, por lo que todo negocio debe adaptarse rápidamente para no quedarse atrás<sup>15</sup>.

Según Roberto Sasso, es partir de 1994 que el comercio electrónico toma fuerza en el Internet, e inicia el proceso para convertirse en lo que hoy se conoce<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Manuel Navarro. "La Evolución del Comercio Electrónico". Revista Digital Byte. España (2017). Obtenido en: <https://www.revistabyte.es/tema-de-portada-byte-ti/la-evolucion-del-comercio-electronico/>

<sup>16</sup> Roberto Sasso. "Informe sobre Comercio Electrónico". Club de Investigación Tecnológica. (Marzo 1997). Obtenido en: <https://www.clubdeinvestigacion.com/informes/21-comercio-electronico-por-roberto-sasso-rojas-marzo-1997/> Manuel Navarro. "La Evolución del Comercio Electrónico". Revista Digital Byte. España

A partir de aquí, se puede hablar de 4 generaciones, según Eloy Seoane Balado, autor del libro *La nueva era del comercio electrónico*<sup>17</sup>:

- Primera generación (1993): creación de la web. Las páginas solo hablan de la organización. El modo de comunicación con el cliente es a través de formularios o correo electrónico. No se puede comprar por la red.
- Segunda generación: comienzan las compras por Internet. Aparecen los centros comerciales virtuales. Se produce el pago contra reembolso, cheques y otros. Aparecen los primeros negocios de venta exclusiva en Internet.
- Tercera generación: comienza a automatizarse el proceso de selección y envío de datos de los productos comprados a través de bases de datos. Se generaliza el empleo de tarjeta de crédito como pago y el marketing en la red.
- Cuarta generación: contenidos dinámicos. Se mejora la seguridad de los sitios y se implantan diversos mecanismos de pago seguro. Aparecen las carteras electrónicas (ejemplo: PayPal) y los servicios de seguimiento del producto. Aparecen las primeras legislaciones sobre comercio electrónico en España. La publicidad en este medio se masifica.

Según el Informe de Comercio Mundial de 2018 de la Organización Mundial del Comercio, para el año 2016 las ventas de comercio electrónico de empresa a consumidor superaron los 3,8 billones de dólares EE.UU.<sup>18</sup>. Asimismo, en datos actualizados por la International Data Corporation (IDC), principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoramientos y eventos sobre tecnología de la información, el e-commerce triplicó sus ventas en la región Latinoamericana en el periodo de 2012 a 2018,

---

(2017). Obtenido en: <https://www.revistabyte.es/tema-de-portada-byte-ti/la-evolucion-del-comercio-electronico/>

<sup>16</sup> José María Anteportamlatinam, “Relevancia del E-Commerce para la Empresa Actual”, Universidad de Valladolid. (Soria, 2014), pp. 8-9.

<sup>16</sup> Roberto Sasso. “Informe sobre Comercio Electrónico”. Club de Investigación Tecnológica. (Marzo 1997). Obtenido en: <https://www.clubdeinvestigacion.com/informes/21-comercio-electronico-por-roberto-sasso-rojas-marzo-1997/>

<sup>17</sup> Eloy Seoane Balado. “La nueva era del comercio electrónico”. Ideas propias Editorial. (Madrid, 2005), citado por José María Anteportamlatinam, “Relevancia del E-Commerce para la Empresa Actual”, Universidad de Valladolid. (Soria, 2014), pp. 14.

<sup>18</sup> Organización Mundial del Comercio. Informe sobre el comercio mundial 2018. El futuro del comercio mundial: cómo las tecnologías digitales están transformando el comercio mundial. Obtenido en el siguiente link: [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/publications\\_s/wtr18\\_0\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/wtr18_0_s.pdf)

siendo representado ese crecimiento por la suma de \$ 40.000 millones (cuarenta mil millones de dólares, moneda en curso en Estados Unidos)<sup>19</sup>.

No hay duda de que el comercio electrónico ha experimentado un rápido crecimiento desde que los primeros usuarios comenzaron a navegar por la Web en busca de bienes y servicios. Las ventas realizadas por Internet actualmente representan una porción importante dentro del total de ventas comerciales totales realizadas alrededor del mundo.

### **iii. Principios del Comercio Electrónico**

En el comercio electrónico, como parte de cualquier rama del Derecho que pretenda tener aplicación universal de manera segura, requiere una base jurídica contenida de normas y principios generales que respondan frente a su aplicación en la vida cotidiana de los consumidores y comerciantes.

Al tratarse de una nueva modalidad electrónica de ejercicio y práctica de la actividad comercial, se requiere del desarrollo de reglas básicas del régimen jurídico que funcionen dentro del nuevo soporte y el nuevo mercado electrónico; es decir, reglas que constituyan pautas dentro del marco jurídico y que puedan ser aplicables en ambas realidades: en los contratos pactados con soporte electrónico y al mercado inmaterial, en el que dichos contratos se celebran y, en muchos casos, también se ejecutan y consuman.

Las reglas o principios jurídicos en los que debe inspirarse el Derecho del Comercio Electrónico encuentran su fundamento en la Ley Modelo de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre Comercio Electrónico, así como en diversas jurisdicciones latinoamericanas que buscan la unificación legal en esta materia.

---

<sup>19</sup>Manuel Rado Q. “El e-commerce triplica sus ventas en América Latina”. Periódico virtual BBVA. Obtenido en el siguiente link: <https://www.bbva.com/es/commerce-triplica-ventas-america-latina/>

Por lo anterior, el criterio general señala a los siguientes como los principios generales de la contratación electrónica:

- Equivalencia funcional de los actos electrónicos.
- Neutralidad tecnológica de las disposiciones reguladoras del comercio electrónico.
- Inalteración del derecho preexistente de obligaciones y contratos.
- Buena fe.
- Libertad de contratación

La equivalencia funcional refiere al hecho de que no debe existir un trato jurídico diferenciado a aquellos documentos electrónicos, que se utilicen dentro de las transacciones comerciales, debido a que estos cumplen con las mismas funciones que el documento en soporte material. Es decir, no es jurídicamente aceptable que se diferencie entre los actos que están documentados por escrito y los que se desarrollan por medios electrónicos.

Es considerada como la piedra angular del comercio electrónico y se define por la doctrina como *“la función jurídica que en toda su extensión cumple la instrumentación escrita y autógrafa, respecto de cualquier acto jurídico, la cumple igualmente su instrumentación electrónica a través de un mensaje de datos, con independencia del contenido, dimensión, alcance y finalidad del acto así instrumentado. La equivalencia funcional, en suma, implica aplicar a los mensajes de datos electrónicos una pauta de no discriminación respecto a las declaraciones de voluntad o ciencia manual o gestualmente efectuadas por el mismo sujeto”*<sup>20</sup>.

Por su parte, la neutralidad tecnológica de las disposiciones reguladoras del comercio electrónico refiere a la necesidad de que la legislación vea más allá de lo que existe actualmente, al momento de regular el campo del e-commerce. Como se ha demostrado, la tecnología evoluciona más rápido que el ámbito jurídico, por lo que lo más conveniente, para evitar las constantes reformas legislativas, es la aplicación de la neutralidad

---

<sup>20</sup> Illescas Ortiz, citado en el artículo Aplicación del principio de equivalencia funcional en la legislación colombiana, escrito por Ana Yasmín Torres. Universidad de Tunja. Colombia. 2009.

tecnológica, que permite elegir y adquirir la mejor opción tecnológica disponible, que se adapte a las necesidades de cada individuo.

Otro principio básico es la inalteración del derecho preexistente de obligaciones y contratos privados, con el que se pretende plantear la idea de que el comercio electrónico, si bien requiere especialización, no debe ser considerado como una regulación totalmente distinta, o que no puede ser integrada por el Derecho que ya se aplica en las diferentes jurisdicciones. Su base es el Derecho Comercial, el cual regula contratos tradicionales en los que participan comerciantes; este, a su vez, surge del Derecho Civil, y ambos cumplen las bases estipuladas por la Constitución Política. Según este principio, ninguno de estos antecedentes debe ser olvidado al momento de la aplicación del comercio electrónico.

En la misma línea, y siendo dos de los principios del Derecho más aplicados en materia contractual y comercial, se encuentran la buena fe y la libertad contractual. La buena fe responde a un deber de lealtad entre las partes de una relación comercial privada. Siempre que en una relación contractual exista algún grado de desigualdad entre las partes, se debe exigir un comportamiento adecuado, para así evitar el abuso de derecho, para así mantener un flujo veraz de información; se procura que las partes cumplan con su obligación moral de cumplir a cabalidad con lo pactado. En el comercio electrónico la desventaja de una de las partes es aún mayor que en el comercio tradicional, por lo que la existencia de la buena fe en la relación comercial resulta de vital importancia. Este principio se convierte en un imperativo, debido a las particularidades de los entornos virtuales, donde típicamente las partes no se conocen, operan desde distintos lugares geográficos, en ocasiones desde distintos continentes; no es posible supervisar los bienes objeto de contratación, han de asumir con frecuencia las dificultades derivadas de la falta de familiarización con los modernos medios electrónicos<sup>21</sup>.

Por último, la libertad contractual representa la manera de garantizar que las personas contraten entre sí bajo las condiciones que ellos consideren favorables, siempre tomando en cuenta las reglas básicas de contratación que establece el régimen jurídico. Se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, y en el comercio electrónico les permite

---

<sup>21</sup> Ana Yasmín Torres Torres. “*Principios de la Contratación Electrónica*”. Revista Principia Iuris. No. 13, 2010, p. 26.



decidir si acuerdan o no adoptar los procedimientos electrónicos para celebrar los contratos de una manera digital.

La autonomía de la voluntad implica dotar a los particulares de una potestad normativa, jurídicamente eficaz, la cual actúa en paralelo a la potestad o al poder que tienen los órganos políticamente legitimados para dictar reglas o normas jurídicas generales. Es, entonces, este último principio el que permite que los individuos puedan celebrar toda clase de contratos, entre ellos los celebrados por medios electrónicos, tal como disponen las leyes modelo de la UNICTRAL, para que así las partes puedan ponerse de acuerdo previamente en la utilización de las modernas técnicas para contratar, dejando patente el alcance que el ordenador va a tener en esa contratación<sup>22</sup>.

Todos los anteriores son universales y resultan aceptables para todo ordenamiento que pretenda disciplinar el comercio electrónico, y permitir que su práctica sea jurídicamente segura y equitativa entre los ciudadanos sometidos a él. Es necesario enfatizar en el hecho de que las reglas mencionadas no son solo aceptables, sino que también son reconocidas y consagradas por el ordenamiento jurídico, con el fin de cimentar, de forma correcta, la disciplina que pretende consagrarse.

Asimismo, su universalidad provoca que la territorialidad del contrato no sea un elemento que resulte controversial al momento de la aplicación de los principios, debido a que los mismos deben ser aplicados en todos los contratos que se celebren y se ejecuten en un entorno electrónico y comercial cerrado o abierto.

#### **iv. Categorías de Comercio Electrónico**

Las transacciones electrónicas se desarrollan en una modalidad en la que los límites no existen en muchos aspectos; por ejemplo, no se limitan el número de participantes, su condición, su ubicación geográfica, zona horaria, entre otros temas. Por lo anterior, la posibilidad de que existan diferentes categorías en las que se pueda perfeccionar una relación comercial de manera virtual es totalmente posible.

---

<sup>22</sup>Op. Cit. 11.

Las transacciones de comercio electrónico pueden ser clasificadas a partir de los medios que se utilicen, ya que estas abarcan todos aquellos pedidos realizados a través de la Web, de Extranet o el intercambio electrónico de datos; así como por las partes que participen en la relación comercial electrónica. El método utilizado para colocar el pedido define el tipo de transacción que se realiza<sup>23</sup>.

A continuación, se describen los tipos de comercio electrónico que pueden llegar a ser aplicados por los individuos que decidan hacer uso de la red para acceder a las relaciones comerciales.

#### **a. Directo**

El comercio electrónico directo es aquel en el que la entrega de los bienes o servicios contratados se realiza en línea; es decir, son bienes intangibles. Se conoce como directo porque tanto la transacción comercial como la entrega de lo solicitado se realizan directamente a través de Internet; por ejemplo, la compra de aplicaciones en las tiendas de Android o Apple, así como la compra de software, servicios legales, las clases para aprender idiomas, música o plataformas para ver películas y series online.

#### **b. Indirecto**

Por su parte, el comercio electrónico indirecto se trata de la compra de bienes tangibles, a diferencia del directo; en esta modalidad lo único que se realiza *online* es la negociación, debido a que durante la transacción se determina el lugar, fecha y hora en la que se realizará la entrega del bien de manera material.

#### **c. Abierto**

Se trata de comercio electrónico abierto aquel en el que los contratantes no necesitan de iniciación previa alguna, desde un punto de vista jurídico y tecnológico. En su mayoría, los contratos celebrados y ejecutados a través de Internet son abiertos.

---

<sup>23</sup> Óp. Cit. 11. P. 4.

#### **d. Cerrado**

Aquel al que tienen acceso único y exclusivamente potencial contratantes que previamente han sido admitidos e iniciados jurídica y tecnológicamente en la celebración y en la dinámica negocial electrónica de que se trate.

Como se evidencia, existen muchos tipos de transacciones comerciales en línea, desde la compra de productos como libros o prendas de vestir hasta la adquisición de servicios tales como boletos de avión, acceso a plataformas para ver películas o la posibilidad de pagar impuestos a través de plataformas electrónicas del Estado.

Para cada una de estas funciones existe una categoría de comercio electrónico, en la que se especifican las **partes** que intervienen en la transacción. Para efectos de esta investigación, se definirán únicamente aquellas categorías que se encuentran relacionadas con las transacciones de consumo entre comerciantes y consumidores: comercio de empresa a empresa (B2B), de empresa a consumidor (B2C), siendo la categoría fundamental y el M-Commerce o comercio electrónico móvil, como nueva modalidad utilizada por los consumidores para acceder a los productos y servicios de su interés.

#### **e. B2B(*Business to Business*)**

Las relaciones B2B son aquellas transacciones que se perfeccionan solamente entre empresas; por ejemplo, entre un fabricante y un mayorista, o entre un mayorista y un minorista. Se trata de un intercambio de productos, servicios, sumas de dinero o información entre dos o más empresas.

Esta categoría se rige por el Derecho Mercantil y se diferencia de aquella modalidad que se lleva a cabo con los consumidores, principalmente porque el conflicto sobre la inseguridad o incerteza en las transacciones es menor; por lo general, las partes que intervienen en este tipo de comercio electrónico mantienen una relación comercial previa, y las negociaciones son más extensas.

El comercio electrónico, a través de las transacciones B2B, está generando innumerables oportunidades de nuevos servicios. Lo anterior se ve reflejado en cifras, debido a que esta

modalidad representa el 90% de todo el comercio electrónico a nivel mundial. Según la Comisión de Comercio Internacional de los Estados Unidos, en 2016 el valor de las transacciones entre empresas (B2B) fue de 23,9 billones de dólares EE.UU.<sup>24</sup>.

**f. B2C (*Business to consumer*)**

Las relaciones B2C son también conocidas como relaciones de consumo electrónico, y se caracterizan por estar compuestas por un comerciante y por un particular no comerciante, llamado consumidor<sup>25</sup>. En ellas, las partes acuerdan, por medio de un contrato electrónico, el trasiego o compraventa de bienes o servicios a través de una plataforma digital. En esta categoría se asimila en numerosas ocasiones con el concepto genérico de comercio electrónico. En este caso una organización efectúa el intercambio de valores con un individuo. Junto con la categoría B2B (*Business to Business*) fueron las que surgieron en primer lugar y las que actualmente dominan el comercio electrónico<sup>26</sup>. Entre los ejemplos más claros que se encuentran son las actividades de comercio típico que realizan las plataformas de compras por Internet, como Amazon y eBay.

El comercio electrónico entre empresas y consumidores cada vez, con mayor frecuencia, genera transacciones a nivel internacional, en las que el vendedor y el comprador se encuentran localizados en países diferentes. Esta nueva forma de comercio internacional debe ser distinguida del viejo paradigma del comercio internacional, en el que el consumidor compraba productos hechos en el extranjero de un vendedor localizado en la misma zona geográfica del consumidor final. No es el comprador el que entra en una transacción internacional, sino el vendedor, debido a que con esta modalidad ocurre un nuevo modelo de comercio, uno en el que se aplica la desintermediación, donde el

---

<sup>24</sup>Op. Cit. 18.

<sup>25</sup> Edgar Méndez. La solución de controversias en línea para relaciones transfronterizas de consumo electrónico: el contrato inteligente como alternativa para la ejecución de laudos”. *Revista Costarricense de Derecho Internacional*. Edición VIII (2017), pp. 6,7-24.

<sup>26</sup>Óscar González. 2010. “Comercio Electrónico. Guía Práctica”. Edición 2011. España: Editorial Anaya Multimedia, pp. 120, 144,169,232.

consumidor compra los productos directamente a un vendedor, realizando así una transacción transfronteriza, en la mayoría de los casos<sup>27</sup>.

Con la economía digital surgen formas innovadoras de comercializar con los consumidores, la intermediación entre productores y consumidores está siendo eliminada por las redes sociales, se ha potenciado la posibilidad de activar chats de respuesta inmediata para las dudas de los clientes, así como los catálogos y directorios interactivos, entre otras herramientas, que facilitan el flujo de información y, por ende, incrementan la velocidad y la cantidad de transacciones que se pueden llevar a cabo en un periodo de tiempo absurdo, en comparación con el comercio tradicional.

Según la OMC, se estima que las transacciones B2C mundiales alcanzaron a fines de 2016 un valor de 3,8 billones de dólares EE.UU. seis veces menor que el de las transacciones B2B<sup>28</sup>. Si bien las relaciones B2C son solo una pequeña parte del comercio electrónico mundial total, esta modalidad es la que ha recibido mayor atención en el ámbito jurídico, debido a que son las relaciones B2C las que han provocado un cambio en los cuerpos normativos internacionales y en jurisdicciones propias de cada país, como las que serán analizadas más adelante en el presente trabajo. Lo anterior, resulta de cuestiones como la confianza de los consumidores y la protección de los datos, temas necesarios de legislar, para evitar el abuso de derecho dentro de las relaciones comerciales virtuales.

#### **g. Comercio electrónico móvil**

Los dispositivos móviles han experimentado un crecimiento tecnológico inesperado en los últimos quince años, y es indiscutible que han provocado beneficios en las telecomunicaciones y en el comercio. El número de usuarios únicos de telefonía móvil alcanzó los 5.000 millones al finalizar 2017, lo que supone un grado de penetración del 66%, aunque el número de tarjetas SIM usadas por personas (excluyendo las que usan máquinas entre sí) se elevó a 7.800 millones, el 103% de los habitantes del planeta,

---

<sup>27</sup>Jolene Knörr Briceño y Marcelo Roldán Sauma. 1999. "Protección Jurídica del Consumidor en el Comercio Electrónico". Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. San José, Costa Rica, pp. 37-40.

<sup>28</sup> Op. Cit. 18.

superando así por primera vez la población mundial (7.600 millones de personas)<sup>29</sup>. La revolución de los móviles transforma las condiciones de vida, contribuye a la creación de nuevas empresas y modifica la forma en que nos comunicamos, trabajamos, obtenemos ingresos y gastamos<sup>30</sup>.

El M-Commerce es, entonces, la modalidad de comercio electrónico en la cual las actividades comerciales se realizan a través de dispositivos inalámbricos, y las personas pueden satisfacer, de manera rápida y sencilla, cualquier necesidad cotidiana, desde solicitar productos comestibles o vestimenta, hasta acceder a servicios como transferencias bancarias.

Asimismo, dentro de la doctrina también se define al comercio móvil como aquella habilidad de comprar bienes o adquirir servicios desde cualquier lugar, por medio de dispositivos conectados a una red inalámbrica con acceso a Internet. Si bien existen diversas maneras de definirlo, los expertos concluyen que el comercio electrónico móvil se caracteriza por permitir la conectividad inalámbrica en cualquier momento y lugar, por lo que presenta grandes oportunidades de negocio vinculadas con la innovación y los servicios de localización<sup>31</sup>.

La red de dispositivos móviles constituye la maquinaria más poderosa que ha funcionado a nivel mundial y se utiliza ahora para ofrecer oportunidades de desarrollo a una escala y rapidez inimaginable. En esta época del siglo XXI, no queda otro camino para los gobiernos, el sector privado y los consumidores finales que el reto de aprovechar al

---

<sup>29</sup> Ramón Muñoz. El número de líneas móviles supera por primera vez a la población mundial. El País. Barcelona, España, 2018. Obtenido en el link: [https://elpais.com/tecnologia/2018/02/27/actualidad/1519725291\\_071783.html](https://elpais.com/tecnologia/2018/02/27/actualidad/1519725291_071783.html)

<sup>30</sup> Banco Mundial, Information and Communications for Development 2012: Maximizing Mobile. “Banco Mundial. 2012. 2012 Information and Communications for Development: Maximizing Mobile. Washington, DC: Banco Mundial. © Banco Mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11958>”

<sup>31</sup> Soraya Guerrero y Judith Cavazos. 2014. Rumbos y estrategias en el comercio móvil. Editorial Patria: México.

máximo las posibilidades que tecnología les brinda, de manera responsable y dentro de los límites legales permitidos<sup>32</sup>.

#### **v. Ventajas y dificultades generales de la aplicación del Comercio Electrónico**

El comercio electrónico en la teoría se plasma como un sistema de difícil acceso; sin embargo, en la práctica no pareciera serlo. En el 2019, la mayor parte de la población mundial ha realizado algún tipo de transacción electrónica, la cual le ha permitido ahorrar tiempo o le ha facilitado el acceso a bienes o servicios que a través de las relaciones comerciales tradicionales representaba mayor dificultad, o simplemente no se contemplaban dentro de la oferta del mercado cercano.

Es lógico pensar que a nivel general el comercio electrónico trae consigo una cantidad ilimitada de ventajas y representa un avance en la economía mundial. Todo parece indicar que el comercio electrónico, al eliminar barreras y promover un contacto en tiempo real entre consumidores y comerciantes, produce una mayor eficiencia en el ciclo de producción, trayendo consigo la disminución del precio de los productos o servicios que se ofrecen en el mercado.

La reducción de la figura de los intermediarios dentro de las relaciones comerciales se contempla como otra de las principales ventajas de esta nueva modalidad de comercio. Como se ha mencionado anteriormente, el e-commerce ha logrado a través de esta dinámica un aumento en la velocidad en la totalidad del ciclo comercial y ha constituido una nueva causa de ahorro en el comercio global.

Aunado a lo anterior, el comercio electrónico ofrece facilidades de interacción a través de la utilización de la Internet. Específicamente, para las empresas brinda como beneficio la presencia global, por lo que los límites geográficos no representan un obstáculo para aquellos que quieran promocionar y vender un producto o servicio; es decir, el flujo de información y la posibilidad de concretar una transacción comercial entre empresas o entre

---

<sup>32</sup> Sin embargo, como se explicará de manera detallada en otra sección de este trabajo de investigación, en Costa Rica se pretende imponer más requisitos legales e imposiciones tributarias a empresas que promueven el comercio electrónico, como Airbnb, y así limitar las posibilidades de los propietarios de bienes inmuebles.

empresas y consumidores depende únicamente de la disponibilidad del acceso a la red en las diferentes regiones.

A partir de este elemento, surgen otras ventajas que van de la mano: horarios de venta ilimitados, el aumento de la competitividad, mayor facilidad de comunicación con los consumidores, y a partir de esto la producción de bienes y servicios más personalizados, debido a que se logra un conocimiento del perfil de los usuarios.

Por su parte, los consumidores obtienen beneficios como la comodidad al momento de realizar la transacción comercial, que se traduce en la realización de las compras desde su casa u oficina, provocando un ahorro de tiempo y costos. Ejemplo de lo anterior se traduce en una situación en la que una persona debe realizar una transferencia bancaria, nacional o internacional; antes del comercio electrónico, el sujeto debía trasladarse a la sucursal bancaria más cercana, hacer la fila para ser atendido, solicitarle a un tercer mediador que realizara la transferencia, brindarle información sensible a ese tercero, y una vez hecha la acción comercial, volver a su rutina. Toda esta situación significa una inversión mayor a la que puede significar descargar la app del banco, introducir los datos de la cuenta en la que se va a realizar la transferencia, confirmar la información y concretar la transacción, sin necesidad de intermediarios ni traslados.

El consumidor también se ve beneficiado con la posibilidad de describir en cualquier plataforma lo que requiere y que, en cuestión de segundos, se despliegan diferentes opciones, con variación en el precio y la calidad; es decir, siempre se pueden analizar otras alternativas dentro de la red y tomar una decisión de consumo informada.

Sin embargo, para que muchas de esas ventajas se vean materializadas, existen algunos aspectos técnicos que traen consigo una serie de dificultades para el sector. La posibilidad de alcanzar nuevas oportunidades comerciales guarda estrecha relación con la capacidad de dar respuestas a temas como la infraestructura tecnológica, la seguridad y la percepción de confiabilidad del medio. Todos estos aspectos requieren de una inversión monetaria, que puede afectar a los pequeños y medianos empresarios que quieren incursionar en esta modalidad comercial, mas no se les conocerá a estos aspectos como desventajas, sino como dificultades.



Es evidente que el esfuerzo por iniciar un negocio con injerencia en el comercio electrónico implica una inversión importante, que puede verse revertida si se aplica una estrategia de mercadeo adecuada. Aunado a las dificultades económicas y de infraestructura para el adecuado funcionamiento del servicio, se pueden mencionar aquellos factores legales que pueden verse afectados a partir de la aplicación incorrecta de las plataformas comerciales.

La seguridad, el uso adecuado de la información, la calidad del producto o servicio y la efectiva entrega del mismo representan retos para los comerciantes y debilidades para los consumidores. La posibilidad de ofrecer cada uno de estos aspectos de manera correcta requiere inversión en servicios de ciberseguridad, capital humano y también capital industrial y técnico que solvente todas las necesidades.

Más allá de los grandes e incuestionables beneficios que pueda proporcionar el comercio electrónico en una sociedad tan avanzada tecnológicamente, también es necesario considerar aquellos aspectos que pueden llegar a limitar el desarrollo de las plataformas para poner en funcionamiento esta modalidad comercial, y así evitar poner en riesgo a aquellos consumidores que confíen en ella.

Para incursionar en el comercio electrónico se requiere una visión enfocada en el desarrollo de nuevos modelos de negocios que exploten la innovación, la creatividad de la mano de la legalidad, seguridad y capacidad de respuesta a las necesidades de los consumidores. Los emprendedores en esta área comercial no pueden pretender que su negocio sea solo ofrecer productos o servicios y esperar a que el público los consuma, sino que el sistema que se plantea debe responder a las necesidades de los clientes y solventar sus dudas y disconformidades con el servicio o con el producto vendido, para así mejorar a través del tiempo.

## **B. Los Contratos Electrónicos**

### **i. Concepto**

La contratación privada es uno de los temas que data de mayor doctrina; autores nacionales e internacionales han explicado ampliamente sus principios de aplicación y han definido las reglas básicas, para que su ejercicio en la práctica sea considerado legal y justo.

Diego Baudrit, uno de los civilistas más reconocidos en Costa Rica, define el contrato como aquel acuerdo entre sujetos de derecho que manifiestan su voluntad, para así dar nacimiento, modificar o extinguir una relación jurídica de naturaleza patrimonial<sup>33</sup>.

Francisco M. Cornejo Certucha<sup>34</sup> considera que el contrato es un acto jurídico bilateral que se constituye por el acuerdo de voluntades de dos o más personas, y que produce ciertas consecuencias debido al reconocimiento de una norma de Derecho. Sin embargo, el contrato no solo puede verse como un acto jurídico, sino también como una norma jurídica individualizada.

Por su parte, Víctor Pérez señala que el contrato es la figura de negocio jurídico que encuentra mayor tratamiento en las leyes civiles y comerciales; así como que las leyes que rigen otros negocios son muchas veces una extensión de los principios legislativos contractuales. Asimismo, define al contrato como la *“expresión de autonomía privada, comportamiento de programación de intereses, que puede considerarse como un acuerdo entre dos o más partes para producir efectos jurídicos de carácter patrimonial”*, por lo que concluye que el contrato es el negocio por excelencia, y su regulación positiva da las pautas generales para la elaboración más amplia y moderna categoría<sup>35</sup>.

Ejemplo de esa última propuesta mencionada por Víctor Pérez, es la versatilidad del contrato y su capacidad de evolucionar, es la aplicación de las TIC en la materia contractual.

---

<sup>33</sup>Diego Baudrit Carrillo. “Teoría General del Contrato”. Juricento: San José, Costa Rica. (2008), p. 11.

<sup>34</sup>Francisco Cornejo Certucha. “Voz: Contrato, en *Enciclopedia Jurídica Mexicana*”. Tomo II. Segunda edición. Editorial Porrúa. México. (2004), p. 554.

<sup>35</sup> Víctor Pérez Vargas. “Derecho Privado”. 4º Edición. LIL, S.A.: San José, Costa Rica. (2013), p. 292.

La evolución de la sociedad de la información se ve configurada a partir del desarrollo tecnológico. Este último elemento se ha convertido en uno de los principales motores de cambio en el derecho privado, nacional e internacional. Sin embargo, es la aparición de Internet la que representó una transformación radical en todos los ámbitos - económico, social, político- pero más aún en el jurídico, debido a que cada uno de esos elementos combinados crean un mundo, siempre con capacidad de acceder a bienes y servicios de una manera sencilla y rápida, lo cual representa muchos retos en materia de seguridad jurídica para los comerciantes y consumidores que se encuentran dentro del mercado.

Abundan en la historia casos en los que un progreso técnico ha modificado los procesos de producción y comercialización; cada una de las revoluciones industriales ha demostrado la manera en la que el ser humano puede evolucionar su manera de producir y comercializar. En consecuencia, el modo de contratar también ha cambiado; los avances tecnológicos no son ajenos a la cotidianeidad en la que se vive y, por ende, influyen directamente en el orden jurídico práctico.

Caso concreto es el que se encuentra en estudio en la presenta investigación: los contratos electrónicos que se desarrollan en las relaciones de consumo. Actualmente, los consumidores cuentan con nuevas formas de adquirir cualquier bien y/o servicio, por lo que resulta necesaria la rápida adaptación legal a este nuevo fenómeno jurídico.

Los contratos celebrados y perfeccionados electrónicamente se encuentran contemplados dentro de la categoría de los “contratos a distancia”, que son definidos en la Directiva Europea 97/7/CE del Parlamento Europeo como: *“todo contrato entre un proveedor y un consumidor sobre bienes o servicios celebrado en el marco de un sistema de ventas o de prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor que, para dicho contrato, utiliza exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato, incluida la celebración del propio contrato”*<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup>Parlamento Europeo y del Consejo. *Directiva 97/7/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia*. Bélgica. (1997).

Si se adapta ese concepto a la contratación electrónica, se define como la manera actual de comerciar, acortando tiempo y distancias en relación con el comercio tradicional, debido a que se celebran por medios electrónicos, donde tanto la oferta como la aceptación se transmiten a través de estos medios, sin que se dé importancia a que las partes del contrato se encuentren o no en una comunicación directa<sup>37</sup>.

La Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>38</sup> amplía la definición dada en 1997, y manifiesta que la definición de los contratos electrónicos *“debe cubrir también las situaciones en las que el consumidor únicamente visita el establecimiento mercantil de la empresa con el propósito de recabar información sobre los bienes o los servicios y la negociación y celebración subsiguiente del contrato tienen lugar a distancia. El concepto de sistema organizado de prestación de servicios o de venta a distancia debe incluir los sistemas ofrecidos por un tercero distinto del comerciante, pero utilizado por este, como una plataforma en línea. No obstante, no debe cubrir los casos en los que las páginas web ofrecen información solamente sobre el comerciante, sus bienes o servicios y sus datos de contacto”*.

Feldstein de Cárdenas, por su parte, los define como *“aquellos acuerdos de voluntades celebrados mediante la utilización de medios electrónicos, telemáticos o informáticos, que, sea en su conformación, desarrollo o extinción, poseen elementos extranjeros objetivamente relevantes desde la mira de un ordenamiento jurídico determinado”*<sup>39</sup>.

El Dr. Edgar Elías Azar ha señalado que la contratación por medios electrónicos obliga a reflexionar sobre la tradicional función de los contratos como institución básica de

---

<sup>37</sup>Jorge Badilla y Alberto Carrillo. “Protección efectiva del consumidor costarricense en el comercio electrónico: una propuesta basada en el derecho comparado”. Tesis para optar por el grado de Licenciatura. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. (2015), p. 57.

<sup>38</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Bélgica. (2011). Obtenida de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=ES>. (Visitado el 09 de junio de 2019).

<sup>39</sup>Feldstein de Cárdenas (2008), citado por Ingrid Rosas Villarrubia en su texto “Contratación Electrónica y Relación de Consumo”, realizada en el 2016 en la Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE. Número 17. Obtenido en el link: <http://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce>.

las relaciones jurídicas privadas; así como sobre la realidad plural interactiva entre los órdenes económico, internacional y tecnológico<sup>40</sup>.

Esta nueva modalidad de contrato también ha sido utilizada para definir, en sentido estricto, a aquellos acuerdos de voluntades que se concretan a través de equipos electrónicos que permiten el almacenamiento de datos y se encuentran conectados a una red de telecomunicaciones, de las que en la actualidad la más importante es la conocida como Internet<sup>41</sup>.

Es evidente que la mayoría de los autores concuerdan en que la particularidad de los contratos electrónicos no es solo el medio utilizado para celebrar y perfeccionar la relación jurídica entre dos o más partes, o que las partes se comunican de manera simultánea sin necesidad de compartir el mismo espacio geográfico, sin siquiera conocerse físicamente; sino que lo más innovador respecto a esta modalidad es que proporciona una manera de realizar una operación comercial en la que la oferta, la formación del consentimiento, la aceptación y la manifestación de voluntad se remiten directamente a través de comunicaciones emitidas por medio de redes sociales, dispositivos móviles o cualquier vía que esté conectada a Internet, para así facilitar la actividad comercial.

## **ii. Partes del contrato electrónico**

A partir del concepto de contratación electrónica desarrollado, se puede concordar que estos acuerdos de voluntades se realizan entre partes ausentes. Para esta investigación, resultan fundamentales aquellos contratos de consumo que se desarrollan en el contexto del comercio electrónico B2C, explicado anteriormente, en los que las partes contractuales son: el comerciante o iniciador del mensaje, quien hace la oferta de sus productos a través de medios digitales; el consumidor final electrónico, quien decide obtener los bienes o servicios que sugieren los diferentes oferentes a través de la red, y los intermediarios.

---

<sup>40</sup>Edgar Elías Azar. “La Contratación por Medios Electrónicos”. Editorial Porrúa, México. (2005), p. 90.

<sup>41</sup>Mariana López Varas. “Regulación Jurídica de la Contratación Electrónica en el Código Civil Federal”. Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Toluca, México. (2010). Obtenido en: [https://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo\\_capacitacionComunicacion/pdf/pet\\_tesis\\_001\\_2009.pdf](https://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo_capacitacionComunicacion/pdf/pet_tesis_001_2009.pdf). (Consultado el 29 de mayo de 2019).

a. Comerciante o iniciador del mensaje

En el ordenamiento jurídico costarricense, para ser considerado sujeto mercantil o comerciante, se debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo quinto del Código de Comercio, el cual versa:

**ARTÍCULO 5°.-** *Son comerciantes:*

*a) Las personas con capacidad jurídica que ejerzan en nombre propio actos de comercio, haciendo de ello su ocupación habitual;*

*b) Las empresas individuales de responsabilidad limitada;*

*c) Las sociedades que se constituyan de conformidad con disposiciones de este Código, cualquiera que sea el objeto o actividad que desarrollen;*

*d) Las sociedades extranjeras y las sucursales y agencias de éstas, que ejerzan actos de comercio en el país, sólo cuando actúen como distribuidores de los productos fabricados por su compañía en Costa Rica; y*

*e) Las disposiciones de centroamericanos que ejerzan el comercio en nuestro país.*

De conformidad con el artículo dos, inciso c de la Ley Modelo de UNCITRAL sobre el Comercio Electrónico<sup>42</sup>, se entiende por iniciador de un mensaje de datos lo siguiente:

*“...toda persona que, a tenor del mensaje, haya actuado por su cuenta o en cuyo nombre se haya actuado para enviar o generar ese mensaje antes de ser archivado, si éste es el caso, pero que no haya actuado a título de intermediario con respecto a él...”*

En la modalidad B2C, se entiende que el oferente es representado por una empresa o por un comerciante emprendedor, que pretende encontrar en el comercio electrónico un

---

<sup>42</sup> Ley Modelo de UNCITRAL sobre Comercio Electrónico. Nueva York. (1999). Obtenida en: [https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453\\_S\\_Ebook.pdf](https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453_S_Ebook.pdf) (Consultada el 18 de abril de 2019).

aliado para el auge de su empresa, debido a que utiliza una tienda electrónica o un aparador digital para promocionar ante los potenciales clientes sus productos o servicios.

b. Consumidor Electrónico Final

Por su parte, el destinatario, parte débil de esta relación comercial, es el receptor del mensaje o consumidor final. Es normal que se identifiquen fácilmente a los oferentes; por ejemplo, Amazon, eBay, Uber, entre muchas otras empresas transnacionales o nacionales que ofrecen sus productos y servicios a través de la red. Sin embargo, no ocurre lo mismo a la hora de determinar quién es el destinatario de las ofertas que se realizan en el mercado, sino que todos los mensajes que se difunden a través de la red, si bien tienen un público meta al cual impactar, pueden llegar a miles o millones de personas, y el único requisito necesario para ser considerado receptor del mensaje publicitario es tener conectividad y acceso a Internet.

No obstante, resulta necesario señalar, de manera enfática, que los destinatarios son los consumidores finales, no los intermediarios que puedan existir en la transacción. Es por esta razón que el destinatario del mensaje debe ser determinado o determinable, a través de la contestación a la oferta enviada por mensaje de datos, para que así el contrato se perfeccione y las partes sean identificadas en el acuerdo electrónico.

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 (en adelante identificada como LPCDEC), define al consumidor final como:

*“toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello.”<sup>43</sup>*

---

<sup>43</sup> Artículo 2 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472. Vigente desde el 19 de enero de 1995. San José, Costa Rica.

La resolución No. DGT-02-09 de las 16:20 horas del 9 de enero del 2009, define al receptor electrónico o consumidor final como:

*“aquella persona física que no realiza una actividad lucrativa y que recibe por correo electrónico, la factura o tiquete electrónico, emitido por la compra de bienes o servicios para el consumo personal.”*<sup>44</sup>

La existencia doctrinal y práctica de la figura de consumidor final electrónico evidencia que las telecomunicaciones y el Internet han provocado que el comercio cambie, y con ellos la modalidad de transacciones y las partes involucradas en el proceso. Es por esta razón que se vuelve altamente necesario que el Derecho, en este caso específico el Derecho de Consumo, cuente con una consideración especial sobre los casos de contratación electrónica, para así darles una debida protección a los consumidores, debido a que así se asegura el blindaje al derecho de la colectividad a exigir calidad y satisfacción de los bienes y servicios disponibles en el mercado virtual al cual se enfrentan<sup>45</sup>.

#### c. Intermediarios

Cada vez la importancia de esta parte dentro de la contratación electrónica es menor. El ideal del comercio electrónico es que se configuren relaciones comerciales sin la necesidad de que exista un tercero involucrado, que su única función dentro de la transacción sea la de movilizar la información entre las partes.

Los intermediarios se definen como aquellos que se encargan de transmitir los mensajes entre el iniciador y el destinatario. En consecuencia, tienen acceso a redes para llevar a cabo esta transmisión, y a su vez brindan servicios de certificación por medio de firma electrónica. A partir de estas funciones se deben identificar dos tipos de intermediarios. Por un lado, se tiene el intermediario cerrado, el cual tiene un acceso potencial por los usuarios con fines negociales y se encuentra limitado a un acuerdo previo;

---

<sup>44</sup> Dirección General de Tributación. Resolución DGT-02-09: "Autorización para el uso de factura electrónica y documentos electrónicos". San José, Costa Rica. Emitida el 9 de enero del 2009.

<sup>45</sup> Leonardo Crespo. "Los contratos electrónicos internacionales con el consumidor". (2002). Tesis de grado de Licenciatura. Universidad de Costa Rica, p. 100.



por el otro, el intermediario abierto, el cual tiene una accesibilidad general por todo usuario o futuro contratante con terceros<sup>46</sup>.

Ahora bien, el ideal que plantea el comercio electrónico es que las empresas ofrezcan directamente sus productos o servicios, y los tradicionales distribuidores desaparezcan. Sin embargo, con la necesidad de garantizar la protección a los consumidores, nacen nuevos intermediarios dentro de las relaciones comerciales electrónicas, a este fenómeno se le conoce como reintermediación. A través de ellos se ofrece seguridad y confianza en las transacciones (como las Autoridades Certificadoras), o se expone el producto al mercado. Asimismo, se fortalecen las VANS (Value Added Networks) las cuales actúan como una tercera parte, que ofrece servicios de seguridad, en el envío de comunicaciones electrónicas<sup>47</sup>.

La Ley Modelo de la UNCITRAL sobre Comercio Electrónico se enfoca en las relaciones entre iniciadores y destinatarios de los mensajes de datos. No entra a analizar los derechos y obligaciones de los intermediarios, sino que se limita a definir el concepto, pero sí define, en su artículo segundo, lo que se debe entender a la luz de su normativa por intermediario dentro de las transacciones electrónicas:

*“Artículo 2. — Definiciones. Para los fines de la presente Ley: (...) Por “intermediario”, en relación con un determinado mensaje de datos, se entenderá toda persona que, actuando por cuenta de otra, envíe, reciba o archive dicho mensaje o preste algún otro servicio con respecto a él; (...)”*

Es importante señalar, que la identificación de las partes contractuales, no solo permite proteger los derechos de los consumidores, sino también establecer sus obligaciones dentro de la relación contractual, de la misma forma que se obliga a los comerciantes electrónicos para que cumplan con aquellas obligaciones propias de las transacciones que se lleven a cabo a través de la red tecnológica, como el cumplimiento de

---

<sup>46</sup> Karla González. *La Contratación Electrónica a la luz de la Teoría General del Contrato imperante en la legislación costarricense*. Trabajo final de graduación para obtener el grado de Licenciatura. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. (2014), p.98.

<sup>47</sup> Juan José Obando. *Los Contratos Electrónicos y Digitales*. Costa Rica, 2000, P. 5-6.

los requisitos esenciales básicos de cualquier contrato, siempre haciendo énfasis en las particularidades que requieren los contratos electrónicos.

### **iii. Momentos de los contratos comerciales electrónicos**

En el ámbito internacional, la OMC indica que la contratación electrónica, específicamente los contratos de compraventa, se pueden identificar en tres diferentes fases; dependiendo del autor que se utilice como referencia, se les llamará de diferente manera, pero la idea de esta división es marcar los momentos precisos que llevan a la existencia de una relación comercial de consumo entre oferentes y consumidores:

#### **a. Etapa precontractual**

También considerada como la etapa en la que se realiza la búsqueda, tanto por parte del consumidor como del oferente. Se entiende como una etapa previa en la que interactúan vendedor y consumidor, en la que se proponen los términos y condiciones de la relación contractual.

Es decir, en este momento se realiza la oferta en la que se deben incluir una serie de elementos como: la descripción del objeto, su precio y la causa del contrato, así como las condiciones accesorias. El medio de transmisión de esta información puede ser correo electrónico, página web o mensaje de texto (SMS), debido a que sobre este tema prevalece el principio de libertad de forma de la oferta, la cual, en la mayoría de casos, se dirige a una pluralidad de personas, ya sea una población específica o aquellas no definidas por el oferente, que puede ser captada por cualquier ciudadano que tenga la capacidad jurídica de contratar.

Es en esta etapa que el comerciante debe proporcionarle al consumidor información clara y comprensible, antes de que el consumidor se vea vinculado por un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento, por un contrato distinto de estos o por una oferta contractual correspondiente<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup>Op. Cit. 32. Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y el Consejo, p. 68.

b. Aceptación de la oferta y perfección del contrato

Este momento contractual consiste en la declaración de voluntad realizada por aquella persona a quien se dirige la oferta (consumidor) y en aquel en el que ambas partes se vinculan mediante un contrato, en el cual se detallan las mismas condiciones detalladas en la oferta realizada.

Específicamente, el artículo 254 del Reglamento de la LPCDEC señala:

*“Artículo 254.- Perfeccionamiento del contrato. Los contratos celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que ésta fuere modificada. La simple visita al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes, no impone al consumidor obligación alguna.*

*El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:*

- a) ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos;*
- b) ha aceptado expresamente las condiciones del contrato; y*
- c) ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas.*

*Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor. Si el consumidor que no reside permanentemente en el país celebra el contrato encontrándose en Costa Rica, podrá decidir que los eventuales diferendos sean conocidos en Costa Rica, aplicándose el Derecho costarricense”.*

Por tanto, es necesario enfatizar que es bajo las condiciones mencionadas cuando se consuma la transacción, se emite la declaración expresa de voluntad de las partes, se envía la orden de compra y la misma es receptada por el comerciante, ya sea con solo la aceptación expresa o con la realización del pago como señal de aceptación.

### c. Entrega o consumación del acto contractual

Es la fase ejecutoria, y se concreta de manera distinta dependiendo del objeto del contrato. Si el bien que será consumido por el comprador es tangible, este momento contractual se alcanza al momento de enviar el producto al cliente. Por ejemplo, cuando un consumidor realiza la compra de una prenda de vestir por Internet y la entrega según el contrato, se realiza en el casillero del consumidor dentro del plazo definido en el contrato.

Por su parte, si el bien es intangible, se da por alcanzada esta etapa en el momento que el consumidor recibe la información y la descarga en su aparato electrónico.

A partir de esta etapa, surgen la posibilidad de la aplicación de los derechos básicos del consumidor: el derecho de resolución y el derecho de arrepentimiento o retracto.

#### **1. Derecho a la resolución contractual**

La resolución contractual se contempla como un derecho de las partes contractuales a partir del artículo 692 del Código Civil costarricense, el cual versa:

*“ARTÍCULO 692.- En los contratos bilaterales va siempre implícita la condición resolutoria por falta de cumplimiento. **En este caso la parte que ha cumplido puede exigir el cumplimiento del convenio o pedir se resuelva con daños y perjuicios**”.*

Para la aplicación de este derecho es necesario que se cumplan varias condiciones: que quien reclama la resolución del contrato haya cumplido con sus obligaciones, que exista un incumplimiento contractual por la contraparte y una decisión judicial que determine la existencia del mismo, salvo que la ley defina lo contrario y diga que se puede dar la resolución de pleno derecho, lo cual en Costa Rica tiene muy poca injerencia. La jurisprudencia que prevalece en la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia ha reiterado que la resolución contractual procede hasta que exista una sentencia que así lo establezca.

Sobre estas condiciones, la Sala Primera ha señalado:

*“Una interpretación inicial del artículo 692 muestra las posibilidades que tiene el contratante que ha cumplido frente al incumpliente: la primera de ellas es el derecho que le asiste para reclamar del contratante que ha incurrido en la falta de cumplimiento en la satisfacción contractual de lo que se ha obligado, es decir, obligarlo a cumplir, solo que en este caso la ejecución de esa obligación va a depender de la naturaleza misma de ella pues podría estarse en el caso de una imposibilidad obligacional; pero también, en segundo lugar, y es el del subjúdice, el contratante puede exigir la resolución contractual y la indemnización correspondiente de daños y perjuicios. En esta segunda opción otorgada por el ordenamiento jurídico se pretende que las partes vuelvan al estado inicial, como si el contrato no se hubiera realizado, para lo cual además de la resolución debe indemnizarse al acreedor en los eventuales daños y perjuicios que el incumpliente lo ha hecho incurrir, lo que significa igualmente condenar al deudor o culpable contractual. Naturalmente estas dos opciones otorgadas por el ordenamiento ofrecen como límite a la resolución contractual una serie de aspectos establecidos por la jurisprudencia como cuando el contrato no puede ejecutarse, o bien cuando tratándose de un incumplimiento el acreedor acepta lo cumplido aun cuando ello ocurra en forma tardía, o bien suceda en forma parcial o defectuosa, dependiendo todo ello de las circunstancias, de la utilidad práctica de la resolución e incluso del interés jurídico que pueda justificarla (sobre esto último véase la sentencia de la Sala de Casación N° 61 de las 14 horas 15 minutos del 27 de junio de 1973)”<sup>49</sup>.*

Asimismo, sobre la aplicabilidad de la resolución por medio de decisión judicial o por pleno derecho, la Sala ha señalado:

*“La resolución por incumplimiento en cambio, contempla un hecho del deudor que le es imputable. Esta resolución debe ser declarada judicialmente.*

---

<sup>49</sup>Resolución 217-F-90. Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, a las dieciséis horas del veintisiete de junio de mil novecientos noventa.

*En caso de incumplimiento -artículo 692 del Código Civil - de una de las partes, la otra puede, a su escogencia, pedir el cumplimiento, o la resolución del contrato, con daños y perjuicios. Es necesario eso sí, que el incumplimiento reclamado tenga importancia la cual depende de los intereses de las partes, pues se pretende tutelar una situación de equilibrio de un sistema de intereses. En ciertos casos de excepción, la resolución opera de pleno derecho, como en el caso de la cláusula resolutoria expresa y el término final”<sup>50</sup>.*

## **2. Derecho de retracto**

Por su parte, el derecho de retracto representa uno de los más comunes y con mayor aplicabilidad en casos de contratos electrónicos de consumo.

Este derecho, también conocido como “pacto de retracto” o “garantía de satisfacción subjetiva”, es una condición resolutoria potestativa, en virtud de la cual el comprador puede, dentro de un plazo que suele ser corto, bien solicitar el cambio de la cosa o bien requerir la restitución del dinero. Con frecuencia no se restituye el dinero, sino que se le confiere al comprador una nota de crédito para que la utilice a discreción en la futura adquisición de bienes en el mismo establecimiento. El pacto de retracto se ejerce *ad nutum*; es decir, sin que sea necesario dar razones ni comprobar que la cosa es defectuosa. Es una garantía de satisfacción subjetiva<sup>51</sup>.

El mismo está definido dentro de la LPCDEC, así como en el Reglamento de la misma Ley<sup>52</sup>. En este último se contempla su aplicabilidad dentro de los contratos electrónicos a partir de la reforma sobre comercio electrónico que se realizó en octubre del 2017.

---

<sup>50</sup>Resolución 227-F-91. Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, a las catorce horas quince minutos del veinte de diciembre de mil novecientos noventa y uno.

<sup>51</sup>Federico Torrealba. Contratos Especiales, Civiles y Mercantiles. San José, 2016.

<sup>52</sup>Reglamento a la Ley de Promoción de la competencia y defensa efectiva del Consumidor. San José, Costa Rica. Decreto Ejecutivo No. 37899. Emitida el 08 de julio de 2013.

El artículo 37 de la citada Ley del consumidor, señala que:

*“En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento”.*

Sobre el derecho de retracto o de desistimiento, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo manifiesta que, en las ventas a distancia, el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, y es por esta razón que debe disponer de un derecho de desistimiento. Asimismo, señala que el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado, en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato.

Por su parte, sobre el tema el artículo 130 del Reglamento citado, versa:

*“Artículo 130.-Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto. Dentro de los ocho días hábiles siguientes al perfeccionamiento de la venta, **el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad.** Para estos efectos deberá enviar un escrito, ya sea al domicilio del vendedor, número de fax o correo electrónico establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega; salvo que el vendedor se niegue o imposibilite la obtención de tal constancia en cuyo caso el consumidor podrá probar la diligencia por cualquiera de los demás medios probatorios previstos en el numeral 298 de la LGAP.*

*El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.*

*Se tendrá por bien ejercido el derecho de retracto si demuestra que procedió en tiempo y forma, incluso si la manifestación no llegare al vendedor*

*por haber señalado éste, en la factura, una dirección incierta, errónea o inexistente”.*

A partir de la reforma de octubre de 2017, se incorpora dentro del artículo 133 del Reglamento la posibilidad de que este derecho sea ejercido por aquellos consumidores electrónicos:

*“Artículo 133.-Obligaciones del vendedor. El comerciante o proveedor contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir al comprador todos los importes recibidos, de lo cual deberá extender el recibo correspondiente. El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.*

*A las transacciones realizadas mediante comercio electrónico les aplicará lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 7472 y el presente reglamento. En todo caso, el derecho de retracto que le asiste al consumidor debe ser ejercido por el mismo medio que este último utilizó para manifestar su consentimiento y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago”. (El subrayado y resaltado no son del original).*

Por último, la reforma señala, entre las obligaciones del comerciante para con el consumidor electrónico, el informar todos los detalles de la transacción; específicamente en el inciso e menciona:

*“Artículo 250.-Información sobre la transacción. El comerciante debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción. Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.*



*Según resulte aplicable y apropiado a la transacción, la información debe incluir los siguientes elementos:*

*a) (...)*

***e) las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de retracto;***

*f) (...)*”.

Por lo tanto, como lo definen los doctrinarios, este derecho a retractarse de una operación mercantil responde a la idea de que el consumidor, en circunstancias como las descritas (compras fuera del local comercial, donde el consumidor tiene un contacto directo con el vendedor y es más susceptible a sus estrategias de mercadeo), recibe una presión de parte del vendedor para que acepte un contrato planteado. Por ello, es que se le otorga al consumidor un corto período para que realice la retractación y rechace el convenio que había consentido, para así alcanzar un mayor balance en las relaciones comerciales de consumo.

#### **iv. Elementos del contrato comercial electrónico**

##### **a. Elementos básicos del contrato**

Para que cualquier tipo de contrato, sea tradicional o electrónico, se considere eficaz, es necesario que cumpla con los requisitos básicos de la teoría del contrato, en cada una de las etapas generales mencionados por la OMC. A continuación, se procede a explicar cada uno de los elementos básicos que debe contener el contrato: Capacidad de actuar, Consentimiento o voluntad expresa, Objeto y Causa.

##### **1. Capacidad de actuar**

Al igual que en el contrato tradicional, el contrato electrónico debe ser realizado entre dos partes que posean la capacidad necesaria para llevar a cabo la transacción contractual. Por lo anterior, se puede afirmar que, en cuanto al tema de la capacidad de actuar, son aplicables las reglas sobre capacidad que establece el Código Civil.

Se entiende la capacidad de actuar como aquella aptitud de las personas físicas y jurídicas de crear efectos en el mundo jurídico. En el artículo 1022 del cuerpo normativo mencionado, dispone que “*los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes*”, pero para que esto ocurra es necesario que las partes sean capaces de adquirir las obligaciones que están aceptando.

Entonces, se entiende que la capacidad de actuar solo la poseen aquellos sujetos a quienes la ley les otorga esa facultad, específicamente, aquellos mayores de edad que no se encuentran en interdicción<sup>53</sup>.

No obstante, resulta esencial señalar que estas reglas no son tan claras en la contratación electrónica. Como se ha mencionado a lo largo de este capítulo, los contratos electrónicos no se realizan de manera presencial, sino entre ausentes. Al ser un contrato a distancia, se da la posibilidad de que los sujetos no posean la capacidad de actuar, pero aun así contraten.

La Directiva 97/7/CE<sup>54</sup> menciona que el comerciante electrónico “*deberá respetar, en particular, los principios de buena fe en materia de transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar según la legislación nacional de los diferentes Estados miembros, como los menores*”. Por tanto, se entiende que la legislación internacional está consciente de los riesgos respecto a la vulnerabilidad de este elemento esencial frente al escenario existente, por lo que promueve la precaución ante los posibles casos.

## 2. Consentimiento o Declaración de voluntad emitida electrónicamente

En el comercio tradicional, la declaración de voluntad se realiza de manera expresa, ya sea por un medio escrito o de manera verbal, y el momento dentro de la relación contractual es claro para las partes.

---

<sup>53</sup> Op. Cit. 31, p. 18.

<sup>54</sup> Op. Cit. 30, p. 97.

Albaladejo define el consentimiento como aquella *concordancia de las dos o más voluntades declaradas de las partes que celebren el contrato*<sup>55</sup>.

En el caso de los contratos que se realizan a través de medios electrónicos, los autores han manifestado de manera clara que el consentimiento emitido en una relación electrónica se realiza a través de un mensaje de datos que contiene la voluntad expresa de contratar emitida por el consumidor. Se constituye en el momento en que ambas partes han pasado por cada una de las etapas correspondientes y se encuentran de acuerdo con los términos y condiciones en los que se plantea el negocio jurídico. Es decir, la declaración de voluntad va dirigida al oferente, una vez que este último ha dejado claro la descripción del objeto o servicio, su precio y la causa del contrato, así como las condiciones accesorias<sup>56</sup>.

En el momento que se emite esa manifestación, según los principios de la teoría del contrato, tiene los mismos efectos jurídicos que aquellas declaraciones de voluntad emitidas de forma oral o escrita.

Sin embargo, ese mensaje, específicamente en los contratos electrónicos de consumo, generalmente se realiza a través de figuras de aceptación muy sencillas, que se limitan a un click sobre la opción de “aceptar términos y condiciones”. Es con esta fácil acción que el consumidor expresa su voluntad de contratar, y el comerciante cumple con el requisito contractual que le permite continuar o culminar con la transacción.

Por lo anterior, ha resultado la necesidad de crear mecanismos mucho más seguros para emitir la manifestación de voluntad o consentimiento; por ejemplo, la utilización de la firma electrónica. No obstante, en la actualidad y casos rutinarios de consumo, lo que se aplica es la utilización de la verificación de la identidad del consumidor, a través de un

---

<sup>55</sup>Ana Gabriela Cruz y Adriana Zamora. *La compra-venta electrónica: Estudio comparativo de la legislación de la Unión Europea y la legislación costarricense*. Tesis de grado para optar por el título de Licenciatura. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2013.

<sup>56</sup>Op. Cit. 47.

usuario y contraseña, los cuales normalmente están ligados a un correo electrónico o a una cuenta de una red social del consumidor<sup>57</sup>.

De manera recurrente, la información final del contrato aceptado por ambas partes se remite al correo del usuario; en él se describe la oferta y el bien o servicio obtenido a través de la transacción electrónica, así como los términos y condiciones para alcanzar el cumplimiento del contrato, ya sea a través de medios electrónicos o entrega física.

La Directiva 2011/83/UE manifiesta la importancia de asegurar que, en los contratos a distancia celebrados a través de sitios web, el consumidor está en condiciones de leer y de comprender los elementos más importantes del contrato debidamente antes de efectuar el pedido. Lo anterior, debido a que, si estas condiciones no se prevén antes de la emisión del consentimiento, el mismo podría estar viciado y volver ineficaz el contrato celebrado<sup>58</sup>. También menciona que es necesario asegurarse que el consumidor está en condiciones de determinar el momento en el que asume la obligación de pagarle al comerciante.

Lo anterior hace evidente que, en los contratos electrónicos, lo único que cambia es el medio por el cual el consumidor expresa su voluntad (mensaje de datos o comunicación electrónica), debido a que la validez y los efectos propios del contrato son los mismos que se encontrarían en cualquier otro acuerdo de compraventa tradicional.

### 3. Objeto

Al igual que en los contratos tradicional es necesario que el objeto de los contratos electrónicos sea cierto, posible y determinado o determinable. El mismo debe formar parte de la oferta y debe estar descrito dentro del cuerpo del acuerdo que se pretenda perfeccionar<sup>59</sup>.

---

<sup>57</sup> José David Vélez. *Los conflictos de consumo en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2018.

<sup>58</sup>Op. Cit. 32. Directiva 2011/83/UE, pp. 68-71.

<sup>59</sup>Op. Cit. 47.

En nuestro ordenamiento, se considera que el objeto del contrato es producir efectos de derecho, pero éstos deben ser lícitos y posibles<sup>60</sup>.

El objeto en los contratos electrónicos puede ser tan amplio como las posibilidades del Internet lo permitan. La contratación en estos casos puede tratarse de cualquier cosa, por lo que sus límites se reflejan en que se encuentre dentro del comercio, sea determinado y que lícito. De igual forma, la contraprestación que se preste puede ser cualquiera, mientras cumpla con los requisitos antes mencionados<sup>61</sup>.

#### 4. Causa

En concordancia con el elemento anterior, al decir que el objeto debe ser lícito y posible se hace referencia a que el contrato y los efectos jurídicos que produce, deben tener una causa justa o legítima, como señala el Código Civil costarricense. La ausencia de legitimidad en el en la causa, y por defecto en el objeto, se sanciona con la nulidad absoluta. Por tanto, aquellos contratos sin causa no producen efecto alguno entre las partes, ni contra terceros<sup>62</sup>.

#### b.Elementos que afectan el consentimiento del consumidor dentro del contrato electrónico

##### 1.Momento de perfección del contrato

En las compraventas, la perfección se produce en el momento en que se acuerda por ambas partes vincularse y no en el momento del pago como pudiera pensar algún

---

<sup>60</sup>Código Civil. Artículo 1043: “Los hechos lícitos y voluntarios producen también, sin necesidad de convención, derechos y obligaciones civiles, en cuanto aprovechan o perjudican a terceras personas”.

<sup>61</sup>Op. Cit. 47.

<sup>62</sup> Código Civil. Artículo 627: “Para la validez de la obligación es esencialmente indispensable:

1°.- Capacidad de parte de quien se obliga.

2°.- Objeto o cosa cierta y posible que sirva de materia a la obligación.

3°.- Causa justa”.

consumidor, debido a que el pago es el cumplimiento de una prestación acordada en el contrato, no una manera de perfeccionar la relación contractual<sup>63</sup>.

El criterio general en la doctrina es que la compraventa, sin importar la modalidad utilizada, es perfecta en el momento en que existe acuerdo entre cosa y precio, y la simple aceptación de la oferta configura el contrato. De la misma forma, los sistemas normativos existentes, tanto nacionales como internacionales, concuerdan con cierta uniformidad con la idea anteriormente planteada. La aceptación es el acto de manifestación de voluntad que resulta esencial para la configuración del contrato de compraventa.

El artículo 1009 del Código Civil menciona el contrato consensual, y señala que este se perfecciona con la concurrencia de la oferta y la aceptación de la misma; es decir, cuando se alcance la coincidencia de las voluntades de ambas partes contratantes<sup>64</sup>.

Existen diversas teorías susceptibles de aplicarse en este tema, con las que los doctrinarios han tratado de dar una solución teórica a este elemento, como la teoría de la aceptación, de la expedición o remisión, de la información o del conocimiento y de la recepción. Las mismas se describen de manera breve a continuación:

- i. Teoría de la aceptación: Planteada por la Convención de las Naciones Unidas sobre el Contrato de Compraventa Internacional de Mercaderías, en la que plantea la idea que el contrato se perfecciona en el momento en que la aceptación llega al oferente (art. 18-2), y así será en la mayoría de los casos, o cuando el aceptante ejecuta el acto que indica la aceptación (art. 18-3), lo cual sólo ocurrirá en los casos en que pueda darse este tipo de aceptación por virtud de los usos aplicables o de prácticas establecidas por las partes<sup>65</sup>.
- ii. Teoría de la expedición: Según esta teoría el contrato se perfecciona en el momento en que el aceptante expide su declaración de voluntad. Para considerar concluido el

---

<sup>63</sup>Op. Cit. 47.

<sup>64</sup>Op. Cit. 31, p. 62.

<sup>65</sup>Op. Cit. 46.

contrato no es suficiente la emisión de la aceptación, sino que se requiere que el aceptante se desprenda de su declaración y la dirija a su destinatario<sup>66</sup>.

- iii. Teoría del conocimiento: A partir de esta teoría, el contrato será considerado perfecto al momento en que el oferente conozca la declaración de aceptación. Para que nazca el consentimiento no bastaría la emisión de la aceptación, sino que resulta imprescindible que el oferente tome conocimiento de la voluntad de la contraparte<sup>67</sup>.
- iv. Teoría de la recepción: El contrato se entiende perfecto desde que la aceptación llega al oferente, independientemente de que éste la conozca o no; sólo precisa que la aceptación llegue a poder del oferente, de modo que, en condiciones ordinarias, éste pueda conocer su contenido. Esta es la que aplica en Costa Rica en casos de contratos electrónicos<sup>68</sup>.

## 2.Lugar de perfección del contrato

El lugar de perfección del contrato es uno de los temas que mayor conflicto provoca en el estudio del comercio electrónico, y la solución de los conflictos que surjan entre las partes contratantes. Parte de la motivación del presente trabajo de investigación se basa en esta disyuntiva sin solución. Aun cuando se han realizado esfuerzos para armonizar las leyes de los diferentes países, sobre las transacciones electrónicas de consumo, es necesario enfatizar en el hecho de que cada transacción requiere un análisis individual, que permita la observación detallada de las consecuencias propias de cada caso, que se presenten en un territorio en particular.

Existen numerosos artículos que analizan y proponen soluciones a la problemática relacionada con el uso de la tecnología que, a la vez, es compleja para determinar la norma aplicable a los conflictos relacionados con el comercio que se realiza electrónicamente. A pesar de que la pregunta básica sería dónde se perfeccionan las transacciones realizadas a

---

<sup>66</sup> María Inés Arias. Momento de perfección del contrato entre empresarios celebrado por medio de sitios Web. IUS, Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México, 2013, P. 89-90. Obtenido en el link: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v7n31/v7n31a6.pdf>

<sup>67</sup> Op. Cit. 65

<sup>68</sup> Ibid.

través de Internet, la misma aún no cuenta con respuesta, y es una interrogante que diversas legislaciones emanadas por organismos nacionales e internacionales intentan resolver.

### 3. Contenido del contrato: Contratos de adhesión y cláusulas abusivas

El comercio electrónico trajo consigo una nueva modalidad de contrato de adhesión. Si bien existe la posibilidad de que los contratos de consumo electrónicos no sean contratos de adhesión, en su mayoría lo son y, como se mencionó anteriormente, se perfeccionan mediante un *click*, el cual representa la voluntad del consumidor, quien solo se encuentra posibilitado a observar las condiciones planteadas, a través de formularios establecidos por los oferentes, sin que exista un espacio para la negociación de las mismas.

Como se ha mencionado en puntos anteriores de la presente investigación, los contratos electrónicos, además de ser realizados entre ausentes, en la mayoría de los casos, las partes contratantes se encuentran sujetas a legislaciones diferentes, cuerpos normativos que proponen soluciones diversas para un mismo contrato. Por tanto, las distintas compañías oferentes de los productos en el mercado, tanto nacional como internacional, han encontrado en los contratos de adhesión, realizados por medio de medios electrónicos, la solución a la mayoría de conflictos que surgen en la rutina comercial electrónica, debido a que permiten la automatización de las transacciones.

Los contratos de adhesión se definen en la LPCDEC en su numeral segundo. En el mismo se indica que el contrato de adhesión es aquel *“convenio cuyas condiciones generales han sido predispuestas, unilateralmente, por una de las partes y deben ser adheridas en su totalidad por la otra parte contratante”*.

La ley también define a los sujetos que participan de estos contratos, siendo el predisponente y el adherente. El primero es el *“sujeto del contrato de adhesión que dispone, por anticipado y unilateralmente, las condiciones generales a las que la otra parte deberá prestar su adhesión total, si desea contratar*. Por su parte, el adherente *es quien debe adherirse, en su totalidad, a las condiciones generales dispuestas unilateralmente por el predisponente”*.



Entonces, en estos acuerdos, el contenido está predeterminado por una de las partes llamada “predisponente”, con contenido idéntico a todos los contratos de la misma especie, mientras que la contraparte únicamente posee la libertad de aceptar o rechazar el contenido de este, no pudiendo modificar dicho contenido, al no existir un poder negociador de la contraparte, ya que los mismos generalmente vienen estipulados en “formularios” completamente elaborados por el predisponente<sup>69</sup>.

Badilla y Carrillo<sup>70</sup> reúnen, como las principales características de estos acuerdos, las siguientes:

1. Las condiciones del contrato están definidas unilateralmente por el predisponente.
2. Se está en presencia de un esquema estandarizado, mediante un conjunto de cláusulas comunes para todos los suscriptores del contrato.
3. El otro contratantes o contratantes, solo se encuentran facultados para aceptar o rechazar el contrato, no existiendo poder de negociación, sin que por ello se demerite la libertad contractual de las partes, ya que el adherente presta su consentimiento a la hora de firmar.

Por su parte, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica define los contratos de adición de la siguiente manera:

*“Con ese concepto, se hace referencia a la contratación masiva efectuada por un empresario mercantil o industrial que posee un contenido predeterminado o prefijado. Dentro de las características más notables de esta especie de contratos se encuentra en que su celebración no es precedida por una libre discusión del contenido posible del contrato por las partes contratantes. Consecuentemente, el clausulado del contrato, únicamente, puede ser aceptado (adhesión) por una de las partes, dado que, poseen un contenido inmodificable. En tales contratos existe una preformación unilateral, lo que produce una uniformidad y estandarización de las relaciones*

---

<sup>69</sup> Op. Cit. 31, pp. 29, 80.

<sup>70</sup> Ibid.

*contractuales. Como se ve, a diferencia de los contratos de libre discusión, en los adhesivos se estima que el volumen del tráfico mercantil o industrial y sus ritmos vertiginosos o acelerados, le impiden a la empresa que predetermina unilateralmente el clausulado discutir, caso por caso, las condiciones del contrato. Los elementos definitorios de este tipo de contratos, son los siguientes: a) la pre-redacción unilateral del contenido del contrato por una parte que se impone a la otra; b) la inmodificabilidad del mismo por la contraparte que sólo puede aceptarlo o rechazarlo; c) la estandarización de las relaciones contractuales mediante la redacción de las condiciones generales del contrato. Este tipo de contratación suele ser lugar común en materia bancaria, de seguros y suministro de servicios públicos. Cabe señalar que en los contratos de adhesión, existe una decidida intervención del legislador para evitar que se establezcan cláusulas abusivas o exorbitantes del régimen común en virtud de la posición preponderante o dominante de la empresa mercantil o industrial que predetermina el contenido contractual. En nuestro ordenamiento jurídico, este control reside en la jurisdicción ordinaria, dado que, el artículo 1023 del Código Civil hace un elenco de las cláusulas contractuales que los Tribunales ordinarios, a solicitud de parte, pueden declarar como absolutamente nulas en los contratos adhesivos. Bajo esta inteligencia, si la parte adherente estima que una cláusula es abusiva debe acudir ante la jurisdicción ordinaria o de legalidad aduciendo tal circunstancia”<sup>71</sup>.*

Al momento de aplicar la figura en el comercio electrónico, la misma adquiere un nuevo nombre “*Web-wrap*” y los mismos incluyen diversos tipos de transacciones en línea.

Édgar Echegaray, a inicios del siglo XXI, señalaba que los contratos de adhesión eran las transacciones por excelencia del comercio electrónico, debido a que estos se perfeccionan en el momento en el que el consumidor final acepta el acuerdo pulsando aceptar, sin posibilidad de cambiar las condiciones de la venta y haciéndolo saber que de

---

<sup>71</sup> Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N° 2007-014548. San José, Costa Rica. Emitida el 10 de octubre del 2007.

esta aceptación depende su acceso al bien o servicio que desea. A este fenómeno específicamente se le conoce con “*click-wrap*”.

La Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>72</sup>, con respecto a los contratos con condiciones generales, refiere en el artículo 10 inciso que “...*las condiciones generales de los contratos facilitadas al destinatario deben estar disponibles de tal manera que este pueda almacenarlas y reproducirlas*”, lo que supone, a su vez que el proveedor remita estas condiciones al adherente o las tenga a su disposición en la red, para que este las analice, almacene y reproduzca.

#### **v. Problemática de los contratos electrónicos de consumo**

Los consumidores electrónicos, al momento de realizar la compra en línea, se enfrentan con una serie de retos que ponen en duda su decisión. Algunos de ellos son: la existencia de cláusulas abusivas dentro de los contratos de adhesión, la posibilidad de que exista un incumplimiento de contrato, inseguridad al momento de pago, así como la vulnerabilidad de los sistemas electrónicos al momento de proteger los datos personales que comparten los consumidores al realizar su compra.

##### **a. Cláusulas Abusivas en los contratos de Adhesión**

En el inciso anterior se explicó, de manera amplia, la figura de contrato de adhesión o condiciones generales, que viene a ser la forma contractual de aplicación común en el comercio electrónico. De no cumplirse estas exigencias básicas señaladas, son muchas las jurisdicciones que consideran que dichos contratos *click-wrap* pueden ser inválidos, debido a que no le ofrecen suficientes posibilidades, al consumidor, para el análisis del clausulado del contrato, lo cual podría considerarse la aceptación del mismo, como viciada y, por ende, se vuelve inejecutable el contrato.

---

<sup>72</sup>Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico). Obtenida en: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/eu/eu107es.pdf>. Visitado el 09 de junio de 2019.

En relación con lo anterior, resulta necesario hacer énfasis en la figura de las cláusulas abusivas, las cuales representan el verdadero conflicto respecto a la aplicación de los contratos de adhesión.

Estas cláusulas representan una ventaja desproporcional para una de las partes contratantes, que siempre resulta ser el comerciante o empresario, quien termina ejerciendo su poder sobre el consumidor. Las mismas se definen como:

*“La cláusula abusiva, puede entenderse como aquella que crea un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones del consumidor y los del profesional, tiene un ámbito propio en relación con los consumidores y usuarios y puede darse tanto en condiciones generales de contratación como en cláusulas predisuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Por tanto, la protección frente a las cláusulas abusivas se da en los contratos con consumidores y usuarios exclusivamente”. “Es indispensable diferenciar cláusulas abusivas de condiciones generales de la contratación, pues las cláusulas abusivas afectan a los consumidores mientras las condiciones generales a cualquier persona, incluidos los intermediarios.”<sup>73</sup>*

Las cláusulas abusivas se encuentran reguladas de manera taxativa desde 1976, dentro del Código Civil costarricense, en su artículo 1023. Posteriormente, se reconocieron como una cláusula propia de los contratos de adhesión, y se realizó un incremento en la lista, específicamente para este tipo de contratos, reconocido en el artículo 43 de la LPCDEC.

Este tipo de cláusulas se encuentra tanto en el comercio tradicional como en el comercio electrónico, donde se reproducen de forma masiva para un grupo de consumidores indefinido, sin rango de edad o ubicación geográfica determinada.

---

<sup>73</sup> Henar Álvarez Álvarez. “Las cláusulas abusivas”. Actualidad Civil N°17, 2005: 2134-2153. Citado por Óscar Segura Ulate, en *Análisis jurídico de distintos contratos de adhesión en el ámbito comercial moderno y sus implicaciones en los derechos del consumidor, dentro de la perspectiva de las cláusulas abusivas y las prácticas comerciales desleales*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. (2014).

Por lo anterior, en España se han realizado estudios para identificar cuáles son las cláusulas más comunes en los sitios de comercio en línea, los cuales se detallan a continuación<sup>74</sup>:

- Imposición de recurrir a un tribunal concreto en caso de un litigio o controversia.
- Aplicación de la garantía, remitir al fabricante y evadir su responsabilidad.
- Expresiones como “*precio desde*”, “*el producto puede variar de tamaño, color, diseño, etc.*” o “*estas características son válidas salvo error tipográfico*”.
- Exigir que, cuando el cliente no esté conforme con el producto y desee devolverlo, lo haga con el paquete precintado y en las mismas condiciones en las que lo obtuvo.

Lo anterior solo evidencia la razón por la cual la normativa nacional e internacional se han referido respecto a las cláusulas abusivas, y se resume en que estas cláusulas están destinadas a vulnerar los derechos fundamentales de los consumidores. También los tribunales costarricenses, en reiteradas ocasiones, han señalado su postura contraria a la aplicación de los contratos de adhesión o condiciones generales, debido a que el consumidor se encuentra en clara desventaja, pero principalmente se encuentra expuesto al tipo de vulneraciones que plantean las cláusulas abusivas.

En el voto 499 de las 10 horas, 10 minutos del 11 de mayo de 2017, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia<sup>75</sup> indicó:

*“Por otro lado, si esas cláusulas predisuestas, (que sí fueron puestas en su conocimiento), muestran un tratamiento equitativo entre los derechos y obligaciones de ambas partes, conforme a una serie de supuestos específicos de control fijados por el legislador...”. Valga destacar que estos lineamientos no son más que la **concreción del principio de buena fe** en la contratación (artículo 21 del Código Civil), que en materia de consumo **y más aún en contratos con condiciones generales, se traduce en cargas para los predisponentes, de manera que sólo aquellas que puedan ser consideradas de***

---

<sup>74</sup> Portal de Consumidor de la Comunidad de Madrid. 2017 “Comercio electrónico: Abusos e incumplimientos”. Citado por Vélez Matamoros.

<sup>75</sup>Resolución No. 499 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, Costa Rica. Emitida el 11 de mayo de 2017.

**alta calidad, esto es, claras, legibles, precisas, concretas, comprensibles y que a su vez no resulten insólitas, inusuales o sorprendidas, puedan ser oponibles al adherente.** El acto de adhesión se realiza en un ámbito amparado por la buena fe, misma que tiende a equiparar los desequilibrios propios de la contratación en masa y de adhesión. **Es deseable y esperable que el predisponente actúe dentro de ese ámbito de buena fe, tanto al momento de concebir las condiciones generales,** como de concretar las negociaciones de los bienes y servicio que ofrece. Sólo así se logra una adecuada protección de los intereses del consumidor en concordancia con lo que estipula el artículo 46 constitucional”.

Tal como lo explican los doctrinarios y la jurisprudencia sobre el tema, el mayor riesgo de la aplicación de los contratos de adhesión es la existencia latente de una desventaja en las condiciones del consumidor frente al comerciante. Uno de los elementos más controversiales de estos contratos son las cláusulas abusivas, las cuales no son discutibles ni negociables, y es por esta razón que representan una problemática al momento de analizarlas a luz de la legislación que promueve la protección al consumidor.

Las cláusulas abusivas surgen a partir de la posición dominante del empresario sobre el consumidor en los contratos comerciales de consumo. La problemática radica en que, a pesar de que su uso es sancionado por las diversas normas que protegen a los consumidores, la figura sigue siendo aplicada, debido a que la ley obviamente ofrece una solución ex post facto; es decir, solamente ante denuncia puede conocer el pliego de condiciones del acuerdo en cuestión, ante la clara imposibilidad e irracionalidad de someter ante alguna autoridad estatal la aprobación previa de algún contrato<sup>76</sup>.

Por su parte, el caso de los contratos internacionales es mucho más complejo, debido a que, a pesar de que a nivel de derecho comunitario se trata de disuadir el uso de este tipo de condiciones abusivas, no hay ninguna herramienta eficaz para erradicar su uso, o anular con prontitud alguna cláusula abusiva de determinado contrato<sup>77</sup>.

---

<sup>76</sup>Op. Cit. 56, p. 118.

<sup>77</sup> Ibid.

Sin embargo, en el comercio electrónico pueden surgir otros inconvenientes, con consecuencias aún más perjudiciales para el consumidor, por lo que en el siguiente inciso se analizarán de manera general algunas de ellas.

#### b. Incumplimiento

Hace algunos años, esta temática fue redactada específicamente para contratos que se llevaran a cabo entre presentes; es decir, dos o más personas que se ubicaran en el mismo espacio geográfico, con posibilidad de negociar en una fase precontractual las condiciones generales y específicas de la compraventa. Pero la realidad que se enfrenta hoy en día cambia la manera en la que se realizan las transacciones comerciales, y dicho panorama deja a los doctrinarios y legisladores ante dos posibilidades: crear un nuevo sistema o adaptar el existente a las nuevas tecnologías. La doctrina mayoritaria acepta y aplica la segunda opción; la aparición de los contratos por medios electrónicos no implica una modificación a los postulados clásicos de la contratación, aunque sí se inclina a estudiarlos como una categoría contractual con características propias que requieren de cierta especialidad en la regulación.

La contratación tradicional tiene una regulación tanto civil como mercantil -dependiendo del caso que se enfrente- para solucionar las controversias que surjan entre las partes contratantes al momento en que exista un incumplimiento.

La normativa civil señala que para que el incumplimiento sea imputable al deudor, este debe darse con dolo o culpa; es decir, es necesario analizar la culpabilidad. Lo anterior refiere al grado de voluntad que tiene el causante del daño al momento de producirlo. Puede que haya intención en el actuar del deudor, o que el incumplimiento surja a partir de una falta al deber de cuidado, o que el daño haya sido causado por daño fortuito, fuerza mayor, causa del acreedor o por culpa de un tercero. En el primer caso podría existir responsabilidad del deudor ante el incumplimiento; los demás se consideran eximentes de responsabilidad.

En los contratos electrónicos aplica la misma jurisdicción mencionada, debido a que el incumplimiento se traduce en una falta o inejecución de la obligación acordada entre las

partes. El medio a través del cual se ejecuta la transacción mercantil no varía las condiciones de cumplimiento.

Si bien en las prácticas comerciales tradicionales el cliente estaba limitado a un ámbito geográfico, en el que si no encontraba el bien que buscaba, simplemente no lo consumía; actualmente se enfrenta a una realidad completamente distinta. El comercio electrónico ha eliminado esas barreras territoriales, debido a que los consumidores eligen de acuerdo con sus gustos y necesidades, desde cualquier espacio, por lo que es obligación de los comerciantes o proveedores contar con las herramientas necesarias para responder a estas demandas de la mejor manera posible, en tiempo real.

Incumplido el contrato electrónico, el acreedor o consumidor electrónico final siempre estará facultado, por la legislación civil, mercantil y de consumidor, para ejecutar lo que se conoce en la doctrina como los efectos del incumplimiento contractual: ejecución forzosa de la prestación acordada, la solicitud de indemnización de daños y perjuicios causados por la inacción o acción omisiva de la contraparte, para lo que pondrán sobre la mesa las reglas de la responsabilidad civil contractual.

El derecho de las personas de obtener compensación o reparación por los daños ilegítimamente ocasionados a los bienes jurídicos que la Ley protege, se encuentra establecido en la Constitución Política de Costa Rica, en los artículos 41 y 45.

La responsabilidad civil se encuentra regulada de manera general en el Código Civil y de manera específica, en cuanto a las relaciones de consumo, en la LPCDEC y su Reglamento.

El artículo 35 de la LPCDEC establece, en cuanto a la responsabilidad civil en una relación de consumo, que:

*“El productor, el proveedor y el comerciante **deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño**”.*



La responsabilidad objetiva es el tipo de responsabilidad que se ha venido aplicando en forma sistemática por los Tribunales costarricenses de Justicia a las relaciones de consumo y, de conformidad con esta figura, se establece que quien obtiene beneficios de una actividad comercial lícita pero riesgosa, debe asumir por su propia cuenta los daños que dicha actividad provoque en perjuicio de terceros<sup>78</sup>.

Este riesgo supone el hecho de que la víctima no tiene por qué soportar el riesgo y sus eventuales consecuencias en beneficio de la actividad comercial que se desarrolla, lo anterior de conformidad con lo que ha establecido la jurisprudencia nacional, misma que es reiterada y abundante.

#### c. Protección de los datos de los consumidores

La captación de información sensible sobre usuarios no es un tema nuevo respecto al comercio electrónico. Si bien es cierto que durante años las empresas han acumulado infinidad de datos ante la nueva era de la digitalización, las personas han generado cierta inseguridad respecto a compartir sus datos personales en cualquier servidor digital que los requiera, para realizar la transacción comercial de manera digital.

Para entender por qué es necesario proteger los datos de los consumidores electrónicos, es preciso definir la figura de “identidad digital”, el cual es definido por UNCITRAL<sup>79</sup> como el conjunto de aspectos o características a través de las cuales se reconoce a una cosa o persona, estas pueden ser de comportamiento o personalidad que identifican al individuo de un grupo social. Sin embargo, para el caso en estudio, de manera concreta se define como aquella información específica que puede establecer o probar la individualidad de una persona al momento en que desee realizar una acción en nombre propio.

Para los organismos internacionales, así como para la legislación nacional, la transparencia es un tema básico en la aplicación de la protección de datos personales de los

---

<sup>78</sup> Federico Torrealba. “Responsabilidad Civil”. Editorial Juricentro. San José, Costa Rica. (2011). Pag. 307

<sup>79</sup> UNCITRAL. “Colloquium on Legal Issues, related to identity Management and trust services”. International Bar Association. Viena, Austria. (2016). Obtenido en: <http://www.uncitral.org/uncitral/en/commission/colloquia/identity-management-2016.html> (Consultado 24 de junio de 2019).

usuarios digitales. Ejemplo de lo anterior es lo que establece el artículo quinto de la Ley Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968, que en el primer punto señala lo siguiente:

***“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:***

***1.- Obligación de informar.*** Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de una base de datos de carácter personal.*
- b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos.*
- c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla.*
- d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos.*
- e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados.*
- f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos.*
- g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten.*
- h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.*

*Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.”*

Como se evidencia en el artículo anterior, los administradores de las bases de datos (en adelante administrador/administradores) que contienen la información de los consumidores electrónicos deben mantener la transparencia e informar al usuario de cada detalle sobre el uso que se les va a dar a sus datos. El principio de transparencia es básico en esta materia y debe ser claro, conciso y accesible, aun cuando sea incluido en contratos

generales como los “Términos de uso” o “Políticas de privacidad” que utilizan diferentes servidores.

Aunado a lo anterior, la formación de una base de datos que contenga información sensible de los consumidores obliga tanto al administrador como al usuario a ser responsable. De parte del administrador, se espera que utilice la información según los términos establecidos en los formularios o contratos, así como que le comunique al consumidor ante cualquier cambio que realice en los aspectos de privacidad, o en los propósitos en los que será utilizada la información. El usuario tiene la obligación de leer los términos y condiciones en los que sus datos serán utilizados, y determinar si acepta lo que el administrador le plantea.

Sin embargo, en el caso del usuario, surgen más derechos que obligaciones en esta materia. Para el consumidor que expone sus datos a una base digital de cualquier comerciante para obtener un bien o servicio que le interesa, también debe poseer la posibilidad de solicitar que se destruya o elimine su información de la base en ciertas circunstancias, debido a que el “derecho a ser olvidado” no es un derecho absoluto, y así lo han determinado casos internacionales como el de la Corte de Holanda, en el que se estableció que este derecho es aplicable solo en caso de que el uso de la información personal sea en contra de los derechos personales e intereses protegidos por ley del usuario<sup>80</sup>.

El último principio básico en esta materia es la seguridad. La UNCITRAL establece, de manera clara, que aquellos que soliciten datos personales deben implementar las medidas de seguridad necesarias para impedir la vulneración o alteración de la información brindada por los consumidores, a sabiendas de que mientras más sensible sea la información, mayor deberá ser la protección que se le aplique.

Fallar en la protección de los datos significa una pérdida económica para los comerciantes, así como una afectación directa a la reputación de la empresa, lo cual puede llegar a causar un impacto mayor si la misma es una pequeña o mediana empresa, que

---

<sup>80</sup> Corte de Primera Instancia de Amsterdam. Resolución dictada el 19 de setiembre de 2014. (Resumen Judicial disponible). Obtenido en información de UNCITRAL.

utiliza el comercio electrónico como principal medio para atraer clientes y dar publicidad al bien o servicio que comercializa. Asimismo, de una manera más integral, la afectación de la efectividad o competitividad de una empresa puede llegar a causar un desequilibrio en la infraestructura económica y demostrar, dependiendo de la dimensión de la falla de seguridad, una deficiencia en la seguridad digital a nivel nacional o internacional.

A nivel general, las empresas poco a poco han entendido la necesidad de enfocar la importancia debida en la protección adecuada de datos. Sin embargo, para los consumidores este tema sigue siendo un requisito más dentro de los tantos formularios que aceptan con solo un “click”. A nivel internacional, en mayo de 2018 se emitió, en la Unión Europea, la Regulación General de Protección de Datos; en este cuerpo normativo se establece el derecho de los consumidores de acceder a una copia de su información personal que manejan las empresas. A partir de este momento, la mayor parte de las empresas más grandes dentro del mercado comercial electrónico (Amazon, Apple, Spotify, Google) realizaron cambios en sus términos de privacidad de la información, y permitieron que los usuarios pudieran verificar y descargar una copia de sus datos<sup>81</sup>.

No obstante, estas empresas se han visto expuestas a diversas demandas millonarias, debido a que su cumplimiento a la normativa es parcial. La regulación de la UE señala que la información debe ser legible y entendible para el consumidor; todas ofrecen la información más pública y conveniente para su flujo comercial, pero no el panorama completo que le indique al consumidor qué tan expuesto está dentro de la plataforma, y el riesgo de exposición que existe si los protocolos de seguridad de la empresa fallaran.

Las personas están empezando a entender las implicaciones que puede acarrear la pérdida del control sobre su propia información personal, la cual puede ser desde un dato muy general como su número telefónico, hasta datos sensibles que pueden llegar a afectar diferentes esferas de su vida privada. La existencia de denuncias contra empresas tan grandes como las ya mencionadas, demuestran que ningún consumidor está exento de verse afectado; el riesgo existe, y cualquier empresa puede seguir ejecutando de manera

---

<sup>81</sup> BBC News. “Amazon, Apple and Google face data complaints”. Sección de Tecnología del Periódico Virtual BBC News. Reino Unido. (2018) Obtenido en: <https://www.bbc.com/news/technology-46944694> (Consultado el 24 de junio de 2019).

incorrecta el control de datos personales si los usuarios, quienes son los mayores interesados, no buscan la manera de proteger su información y asegurarse de que la misma está cumpliendo con cada uno de los requisitos legales, tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo, son pocos los países que cuentan con regulaciones y profesionales en el ámbito judicial que puedan enfrentar este tipo de disputas. Los temas son técnicos y Costa Rica es un ejemplo claro de las jurisdicciones que no están preparadas para este tipo de controversias, ya sean frente a grandes compañías o contra pymes que promuevan la práctica del comercio electrónico. Es en estos casos en los que se cuestiona la importancia del tema central de este trabajo, que es la implementación de medios alternos de resolución de conflictos, de preferencia aquellos que se aplican de manera virtual, en caso de que las partes involucradas no se ubiquen en el mismo espacio geográfico.

#### d. Ciberseguridad

Uno de los problemas con los que deben lidiar, tanto los consumidores como los clientes, es con la seguridad al momento de realizar transacciones online. Toda la infraestructura digital que existe, para proporcionarles a los consumidores las plataformas aptas para obtener información, la buscan desde cualquier dispositivo, tiempo y espacio geográfico, es un eslabón sensible a errores y a la manipulación en la contratación, por lo que los datos de carácter personal y patrimonial quedan expuestos, como se mencionó en el inciso anterior.

Así como los beneficios de las TIC son amplios, su aplicación también conlleva varios aspectos negativos, como la apertura a nuevas conductas delictivas, que se manifiestan de maneras que para la legislación actual son inimaginables; es decir, hay un enfrentamiento a una problemática, ante la cual la normativa se encuentra desfasada y el consumidor desprotegido.

Para evitar esta situación, a lo largo del tiempo, en el plano internacional se han impuesto políticas de seguridad, basadas en cortafuegos, autoridades certificadoras y criptología, sin que exista todavía un estándar que permita pensar que los usuarios están completamente a salvo. Si bien, con el paso de los años, se han creado aplicaciones cada

vez más complejas y costosas para la protección de equipos y redes para así disminuir los riesgos, esto no garantiza inmunidad total.

La ciberseguridad se circunscribe a la esfera de los expertos, y no se ha avanzado lo suficiente en el desarrollo de una cultura colectiva en este campo. En la era actual, un error en la programación de un protocolo de seguridad o el desconocimiento de la existencia de ciertas vulnerabilidades de los equipos de cómputo, pueden convertirse en las causas de un fraude bancario o la exposición de datos personales de carácter privado de los usuarios, exponiendo, de esta manera, la credibilidad de las organizaciones que pueden llegar a ser afectadas por este tipo de ataques cibernéticos.<sup>82</sup>

Las reiteradas ocasiones en las que han ocurrido incidentes, donde grandes empresas, en su mayoría aquellas que practican el comercio electrónico, y sus usuarios, se han visto expuestos, han contribuido a la generación de espacios de discusión a través de los cuales expertos de diversas partes del mundo han tratado de articular toda clase de esfuerzos y recursos a escala regional, con el fin de atender a las necesidades de los países en materia de ciberseguridad.

Entre estas instancias podrían citarse el Grupo de Expertos Gubernamentales de las Naciones Unidas (GEG), la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), el Foro Regional de la Asociación de Naciones del Sureste Asiático (Asean) y la Organización de Estados Americanos (OEA).

Según el Informe Ciberseguridad 2016 emitido por la Organización de los Estados Americanos y el Banco Interamericano de Desarrollo<sup>83</sup>, “...el cibercrimen le cuesta al mundo hasta US\$575.000 millones al año, lo que representa 0,5% del PIB global”. Entre tanto, el mismo informe indica que para América Latina y el Caribe, este tipo de delitos tiene un costo de alrededor de US\$90.000 millones al año. Robo de dinero de cuentas bancarias, identidades robadas, violación a la privacidad, espionaje corporativo, son solo

---

<sup>82</sup> Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. “Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento”. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. (2019) Obtenido en: [http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap\\_1\\_prosic\\_2019.pdf](http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap_1_prosic_2019.pdf)

<sup>83</sup> Observatorio de la Ciberseguridad en América Latina y El Caribe. “Ciberseguridad ¿Estamos preparados en América Latina y el Caribe? Informe de Ciberseguridad 2016”. Organización de Estados Americanos y Banco Interamericano de Desarrollo. (2016).

algunos de los delitos que se cometen en la nueva era de la interconectividad. El mismo informerevela que cuatro de cada cinco países de la región no tienen estrategias de ciberseguridad o planes de protección de infraestructura crítica; así como que dos de cada tres no cuentan con un centro de comando y control de seguridad cibernética.

El Observatorio de Ciberseguridad en América Latina y el Caribe señala que, para Costa Rica, el 2012 fue un año decisivo para la ciberseguridad, debido a que el Poder Legislativo aprobó de la Ley 9048, que introdujo formalmente el delito cibernético al Código Penal. Además, el ordenamiento jurídicocostarricense reconoce la Convención Interamericana sobre Asistencia Mutua en Materia Penal (comúnmente conocida como la “Convención de Nassau”). Sin embargo, los esfuerzos nacionales pueden ser insuficientes ante el crimen virtual, debido que a pesar de que nuestro país posee un laboratorio forense digital, las autoridades judiciales tienen dificultades para procesar eficazmente los casos de delitos informáticos, debido al número limitado de recurso humano legal que cuente con la capacidad y formación para tramitar los casos que involucran evidencia electrónica.

Aunado a lo anterior, en la búsqueda de mejorar el marco normativo costarricense y lograr un mejor accionar antela delincuencia informática, Costa Rica concretó el proceso de adhesión a la “Convención sobre el Cibercrimen”, conocida como el “Convenio de Budapest”, mediante la firma del Decreto Ejecutivo No. 40546-RREE el 3 de julio del 2017, el cual aumenta la coyuntura en la lucha frente a los delitos informáticos.

La creciente conectividad y dependencia de las plataformas y servicios basados en Internet han aumentado la exposición al riesgo en gran cantidad de actividades relacionadas con la delincuencia y seguridad. Los datos disponibles en los diferentes informes nacionales e internacionales indican claramente que los ataques cibernéticos, en particular aquellos que se realizan en contra de plataformas que promueven el comercio electrónico, están aumentando en frecuencia y sofisticación.

Por lo descrito, es que en la actualidad se admite que el delito cibernético no reconoce fronteras, y que se requiere un esfuerzo multilateral y multidimensional para abordar las amenazas informáticas.

### C. Aspectos jurídicos del Comercio Electrónico

La mayor parte de las relaciones comerciales que utilizan un medio electrónico inician sin que alguna de las partes o ambas sepan cuál es el marco regulatorio que aplica. Al estar frente a relaciones jurídicas transfronterizas, resulta más complejo el análisis del cuerpo normativo adecuado para solucionar las controversias que puedan surgir entre las partes contractuales.

La práctica común responde a la implementación de cláusulas dentro de contratos adhesivos, en los que las compañías o comerciantes -visto desde la óptica de Derecho de Consumidor, la parte más fuerte de la relación comercial- definen la jurisdicción aplicable en caso de conflictos o disconformidades relacionadas con la operación comercial. Como ya se mencionó anteriormente, de esta práctica resultan las cláusulas abusivas.

La necesidad de brindar niveles mínimos para el consumidor, así como mitigar los riesgos que él asume, y que se han estudiado a lo largo de este capítulo, ha despertado el interés de diversos organismos e instituciones internacionales, los cuales han procurado elaborar instrumentos básicos para llenar los vacíos legales que existen a nivel mundial en temas de comercio electrónico. Lo anterior, debido a que las nuevas tecnologías avanzan de manera vertiginosa, por lo que resulta necesario que los cuerpos normativos actuales respondan con la misma rapidez en la protección de las garantías mínimas con las que deben contar los individuos que decidan hacer uso de ellas.

La mayoría de los países están más atentos a lo que cada día se inventa y se hace en cuestiones de tecnología, que en prever o regular jurídicamente lo que a través de ella se realiza<sup>84</sup>.

La situación de unificación en el sector legal se convierte en uno de los puntos de inflexión más importantes, más aún cuando los analistas económicos y sociales han alegado en los últimos años que se estima que, en los próximos tres años, las transacciones por

---

<sup>84</sup>Pedro Paul Rivera Hernández y otro. "El comercio electrónico y su regulación en el derecho internacional". Universidad Autónoma de Nuevo León. Nuevo León, México. Obtenido en: <http://eprints.uanl.mx/13307/1/EI%20Comercio%20Electr%C3%B3nico%20y%20su%20regulaci%C3%B3n%20en%20el%20Derecho%20Internacional.pdf>. (Consultado el 29 de mayo de 2019).



Internet sobrepasen a las presenciales en las tiendas. Sin embargo, hoy en día las discrepancias entre los cuerpos normativos a lo interno de cada país, principalmente en la región latinoamericana, así como en las disposiciones internacionales, causan gran incertidumbre en la búsqueda de soluciones ante los conflictos que plantea el uso de plataformas digitales a través de Internet.

Uno de esos conflictos es la propia determinación de la jurisdicción aplicable en los conflictos que surgen al momento de realizar ciertas transacciones en línea, debido a que, en la mayoría de los casos, las partes involucradas se encuentran en diferentes regiones geográficas.

Al respecto, la doctrina indica que los retos de Internet, relativos a la determinación de la normativa aplicable, giran alrededor de tres tipos: la establecida, la adjudicada y la impuesta por la dificultad que implica a veces localizar la legalidad más pertinente que ocurra en Internet.<sup>85</sup>

Argumentos como que el Internet sea base operativa de estas transacciones, que cualquier individuo con una tarjeta de crédito o débito acceda a lo deseado a través de la utilización de aplicaciones y diversos dispositivos móviles, en cualquier momento y parte del mundo, es lo que en los últimos años ha preocupado al sector jurídico, que pretende dar una protección integral a todos aquellos agentes que se involucran en las relaciones comerciales electrónicas.

Bien señala el jurista costarricense Juan José Obando, que *la aterritorialidad de la red implica, entonces, dificultades a la hora de determinar cuál será la legislación aplicable o la jurisdicción competente en cada caso concreto.*<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Ibid.

<sup>86</sup> Juan Obando. "Arbitrajes Electrónicos y Derecho del Consumidor, ¿una opción para el B2C?", edición N° 3, Revista Lima Arbitration. (2008-2009). Págs. 267-268. Obtenido en: <http://limaarbitration.net/LAR3-4/Juan-Jose-Obando-Peralta.pdf>

## **i. Regulación internacional sobre el comercio electrónico<sup>87</sup>**

Internet es una red de comunicación que permite el intercambio electrónico de datos y, de acuerdo con su forma de operación, hace posible que se realicen múltiples operaciones, entre ellas las relativas a la contratación electrónica. Lo que en la década de los noventa tuvo mucho auge fue el comercio electrónico, y de ahí se ha extendido a la contratación en materia civil.

Esto motivó que en el contexto internacional surgieran diversas leyes y disposiciones para regular las operaciones que implicaban el comercio y la contratación electrónica en general. A continuación, se enumeran los diferentes cuerpos normativos internacionales que regulan la materia, para conocer de manera somera los antecedentes principales relativos al comercio electrónico. Para tal efecto, más que seguir un orden cronológico, se destacará la normatividad más importante, entre la cual está la que ha influido en la legislación vigente en Costa Rica.

### **1. Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI o UNCITRAL, por sus siglas en inglés)<sup>88</sup>**

Esta institución se encuentra dedicada a la modernización y armonización de las normas de comercio internacional.

De manera concreta, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional fue establecida por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 2205 (XXI) el 17 de diciembre de 1966.

Sufunción primordial en el desarrollo del marco normativo, en cumplimiento de su mandato de promover la armonización y modernización progresivas del Derecho del Comercio Internacional, es la preparación y el fomento de la utilización y adopción de instrumentos legislativos y no legislativos en diversos temas clave del derecho mercantil<sup>89</sup>.

---

<sup>87</sup>Op. Cit. 35.

<sup>88</sup> Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Página oficial: <https://uncitral.un.org/> (Consultada en julio del 2019).

<sup>89</sup> UNCITRAL. Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Obtenido en: <https://uncitral.un.org/es>

## **2. Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales<sup>90</sup>**

Esta convención fue creada en el 2005 por la UNCITRAL, para su aplicación en las comunicaciones electrónicas internacionales, específicamente cuando los contratos se dan entre partes que se encuentren en Estados distintos, caso que aplica para el tema de comercio electrónico<sup>91</sup>. Este convenio resulta importante dentro de la regulación del tema de comercio electrónico, pero desafortunadamente ha sido ratificado por muy pocos países, y Costa Rica no es uno de ellos. Es por esta razón que la normativa todavía no ha sido aplicada a operaciones de comercio electrónico internacional.

La finalidad de la Convención sobre Comunicaciones Electrónicas es ofrecer soluciones prácticas hacia las cuestiones que plantea la utilización de medios electrónicos de comunicación para la celebración de contratos internacionales. La Convención contiene algunas reglas, a fin de asegurar la eficacia de las comunicaciones electrónicas.

Esta Convención es aplicable al empleo de las comunicaciones electrónicas en relación con la formación o el cumplimiento de un contrato entre partes, cuyos establecimientos estén en distintos Estados. En la Convención se entiende por “comunicación electrónica” toda exposición, declaración, aviso o solicitud, incluida una oferta y su aceptación, que se efectúe por medios electrónicos, magnéticos, ópticos o similares con motivo de la formación y cumplimiento de un contrato. El término “contrato” se utiliza en sentido amplio e incluye, por ejemplo, los acuerdos de arbitraje y otros acuerdos jurídicamente vinculantes independientemente de que habitualmente se denominen o no “contratos”. La Convención es aplicable a los contratos internacionales; es decir, a los contratos celebrados entre partes que están situadas en dos Estados diferentes, pero no es necesario que ambos Estados sean Estados Contratantes de la Convención. No obstante, la Convención es únicamente aplicable cuando la ley de un Estado Contratante es

---

<sup>90</sup> Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales. Nueva York, Estados Unidos. (2005). Obtenido en: [https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/conventions/electronic\\_communications](https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/conventions/electronic_communications)

<sup>91</sup> Artículo primero de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales.

la ley aplicable a las negociaciones entre las partes, lo cual se determina por las reglas de Derecho Internacional Privado del Estado del foro, si las partes no han elegido válidamente la ley aplicable.

### **3. Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Comercio Electrónico<sup>92</sup>**

Esta ley es aplicable a todo tipo de información que se utilice en actividades comerciales, por lo que se crean normas para la transmisión de datos y mensajes entre las partes que interactúan en el *e-commerce*. Sin embargo, de igual manera no ha sido ratificada por Costa Rica, lo que evidencia, al igual que en el caso anterior, que a nivel legislativo hace falta interés en el tema de la regulación del comercio electrónico.

La Ley Modelo de la UNCITRAL (Comisión de las Naciones Unidas para la Unificación del Derecho Mercantil Internacional, también conocida como UNCITRAL), sobre Comercio Electrónico, fue aprobada por esta Comisión, el 12 de junio de 1996. Esta Ley Modelo tiene por objeto facilitar el empleo de los modernos medios de comunicación y de archivo de la información. Se basa en el establecimiento de un equivalente funcional para la documentación sobre soporte electrónico de ciertos conceptos básicos que se acuñaron para la documentación consignada sobre papel, tales como las nociones de “escrito”, “firma” y “original”. Al definir ciertas normas que permiten determinar el valor jurídico de todo mensaje electrónico, esta Ley Modelo cumple un cometido importante al servicio del desarrollo de las comunicaciones sin soporte de papel. La Ley Modelo contiene también reglas para el comercio electrónico en determinados sectores de la vida comercial, como pudiera ser el transporte de mercancías.

---

<sup>92</sup>Op. Cit. 36.

#### **4. Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL) sobre Firma Electrónica<sup>93</sup>**

La Ley Modelo de UNCITRAL para las Firmas Electrónicas fue aprobada por la UNCITRAL el 5 de julio de 2001. Esta ley internacional tiene por finalidad dotar de mayor certeza jurídica al empleo de la firma electrónica a nivel internacional, dotando a cada país miembro de la convención de una base jurídica que le permita referenciar al momento de legislar esta materia a nivel nacional.

Con base en el principio flexible que se enuncia en el artículo 7 de la Ley Modelo de la UNCITRAL sobre comercio electrónico, la Ley Modelo sobre firmas electrónicas establece la presunción de que toda firma electrónica que cumpla con ciertos criterios de fiabilidad técnica será equiparable a la firma manuscrita.

Asimismo, la ley define ciertas reglas básicas de conducta, que pueden servir de orientación para evaluar las obligaciones y responsabilidades eventuales de todo firmante, así como de todo tercero que salga de algún modo fiador del procedimiento de firma utilizado, y de toda parte en una relación comercial que haya obrado fiándose de la firma.

#### **5. Ley Modelo de la UNCITRAL sobre documentos transmisibles electrónicos<sup>94</sup>**

La Ley Modelo de la UNCITRAL sobre documentos transmisibles electrónicos fue aprobada por la UNCITRAL el 13 de julio de 2017. El objetivo de esta norma internacional es hacer posible el uso de los documentos transmisibles electrónicos en el marco del derecho, tanto a nivel nacional como internacional.

En este cuerpo normativo se define que los documentos y títulos transmisibles emitidos en papel son instrumentos comerciales esenciales, por lo que su disponibilidad en forma electrónica puede contribuir enormemente a facilitar el comercio electrónico, al aumentar la velocidad y la seguridad de la transmisión, así como permitiendo la

---

<sup>93</sup> UNCITRAL. Ley Modelo de la CNUDMI sobre Firma Electrónica. Nueva York, Estados Unidos. (2002). Obtenido en: <https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/ml-elecsig-s.pdf>

<sup>94</sup> UNCITRAL. Ley Modelo de la CNUDMI sobre documentos transmisibles electrónicos. Viena, Austria. (2018). Obtenido en: [https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic\\_transferable\\_records](https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_transferable_records)

reutilización de los datos y automatizando determinadas operaciones mediante "contratos inteligentes".

El control es un concepto clave en la Ley Modelo, ya que representa el equivalente funcional de la posesión de un documento o título transmisible emitido en papel. En particular, el requisito de la posesión se da por cumplido respecto de un documento transmisible electrónico si se utiliza un método fiable: a) para determinar que ese documento transmisible electrónico está bajo el control exclusivo de una persona; y b) para identificar a esa persona como la persona que tiene el control.

Además, la Ley Modelo permite incluir, en los documentos transmisibles electrónicos, información que no podría consignarse en los documentos o títulos transmisibles emitidos en papel, debido a la propia naturaleza de estos; proporciona orientación para evaluar la fiabilidad del método utilizado para gestionar los documentos transmisibles electrónicos.

Aunado a lo anterior, uno de los principales aportes de la Ley Modelo es el facilitar la utilización de documentos transmisibles electrónicos a través de fronteras, al consagrar el principio de no discriminación de los documentos transmisibles electrónicos emitidos o utilizados en el extranjero. Lo anterior, debido a que si bien la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico y la Ley Modelo sobre las Firmas Electrónicas son de considerable utilidad para los Estados, puesto que permiten y facilitan el comercio electrónico en las relaciones comerciales internacionales, en ellas no se tratan suficientemente las cuestiones que plantea la utilización de documentos transmisibles electrónicos en el comercio internacional.

## **ii. Regulación de la figura en la legislación costarricense**

El comercio electrónico es una de las corrientes comerciales con mayor crecimiento y empoderamiento dentro de los mercados en los últimos años; sin embargo, no se puede decir lo mismo de su regulación, al menos en Costa Rica.

El país se encuentra en un proceso de digitalización, que ha obligado a los diferentes actores especializados en la materia de tecnología, telecomunicaciones y comercio, tanto

nacional como internacional, a discutir el tema y crear legislación que proteja a los ciudadanos ante los inminentes cambios que trajo consigo Internet a finales de los años 90.

Desde el Poder Ejecutivo, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Ministerio de Comercio Exterior son algunas de instituciones encargadas de velar por el correcto orden político y social en temas de tecnología y comercio. Por ejemplo, el MICITT es la autoridad responsable del manejo de los problemas y del desarrollo de políticas relacionadas con la seguridad cibernética nacional; por su parte, el MEIC es el encargado de velar por la protección de los consumidores costarricenses, más aún cuando se enfrentan a nuevas disyuntivas ocasionadas por las transacciones comerciales realizadas a través de la red. Por último, es de vital importancia la labor realizada por COMEX, al ser el ente encargado de plantear las políticas necesarias para posicionar al país de una manera correcta ante las organizaciones internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo o la Organización Mundial del Comercio.

El comercio electrónico, con el pasar de los años, ha dejado de ser una tendencia para convertirse en la realidad con la que los gobiernos deben lidiar. Por lo anterior, actualmente la necesidad primordial de cualquier gobierno debe ser la creación de una legislación competente, para cubrir las necesidades de todas las partes involucradas en estas transacciones comerciales.

Si bien la regulación costarricense se encuentra desfasada, es necesario mencionar las normas que actualmente protegen a los consumidores en el tema de la contratación y comercio electrónico.

Como base principal de cualquier regulación se encuentra la Constitución Política. La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha reconocido, en diversas resoluciones, la existencia de la libertad de empresa, y con esta de la libertad de

contratación para todos los ciudadanos costarricenses. En la sentencia No. 3494<sup>95</sup> de las 14:30 horas del 19 de noviembre de 1992 señala:

*"XIII- Partiendo del reconocimiento constitucional del principio y sistema de la libertad, en general (Art. 28), del derecho a la propiedad privada (Art. 45) y de la libertad de empresa (Art. 46), se inscribe como principio constitucional, conditio sine qua non para el ejercicio de ambos, el de libre contratación, cuyo contenido esencial la Sala resume en cuatro elementos, a saber:*

- a. La libertad para elegir al co-contratante.*
- b. La libertad en la escogencia del objeto mismo del contrato y, por ende, de la prestación principal que lo concreta;*
- c. La libertad en la determinación del precio, contenido o valor económico del contrato que se estipula como contraprestación;*
- d. El equilibrio de las posiciones de ambas partes y entre sus mutuas prestaciones; equilibrio que reclama, a su vez, el respeto a los principios fundamentales de igualdad, razonabilidad y proporcionalidad, según los cuales la posición de las partes y el contenido y alcances de sus obligaciones recíprocas han de ser razonablemente equivalentes entre sí y, además, proporcionadas a la naturaleza, objeto y fines del contrato."*

El comercio electrónico y la contratación por medios electrónicos, actualmente, en Costa Rica, no poseen una normativa individualizada que regule el tema de manera tan amplia pero detallada, como la materia lo requiere.

El Código Civil, el de Comercio y la LPCDEC, como se ha visto a lo largo de este capítulo, se pueden aplicar de manera supletoria en casos en los que el tema de aplicación sea de alguna de estas ramas generales, aplicadas al tema específico. Por ejemplo, en temas de responsabilidad civil contractual, el tema de contratos comerciales y más aún, la

---

<sup>95</sup>Resolución No. 3494 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. San José, Costa Rica. Emitida el 19 de noviembre de 1992.



protección del consumidor, siempre será regulada de manera general por la normativa citada.

Por su parte, en el país, en temas específicos como ciberseguridad, protección de datos, así como el trasiego de información a través de medio electrónicos, se han creado normas específicas que procuran la protección de los usuarios. La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, así como Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, y su reglamento, son el claro ejemplo de los esfuerzos nacionales por brindar una plataforma legal que proteja a los ciudadanos en temas electrónicos.

Sin embargo, en materia de comercio electrónico específicamente, el país se encuentra sumamente desfasado. La única regulación del comercio electrónico empezó a regir en el 2017, a partir de una reforma al Reglamento de la LPCDEC, que incluyó en dicho cuerpo normativo el capítulo décimo. En él, se enumeran los derechos y obligaciones de los comerciantes y consumidores en casos en los que las transacciones comerciales sean a través de medios electrónicos; sin embargo, no representa un estudio detallado del tema, y mucho menos cubre los requerimientos que la complejidad de la materia exige. En el capítulo se destinan solamente 19 artículos para regular una de las prácticas comerciales más complejas, ante las que se ha enfrentado el Derecho Internacional Privado.

Por su parte, sobre contratos electrónicos, la única referencia clara que existe en el ordenamiento es el artículo quinto de la Ley 8454, que versa en su inciso a):

*“Artículo 5º-En particular y excepciones. En particular y sin que conlleve la exclusión de otros actos, contratos o negocios jurídicos, **la utilización de documentos electrónicos es válida para lo siguiente:***

**a) La formación, formalización y ejecución de los contratos (...).”**

Ante dicha realidad, muchos son los vacíos que se encuentran en la práctica, y el principal problema de dicha realidad es que aquello que no se encuentra regulado es un portillo que le permite al comerciante aumentar su grado de poder en la relación comercial.

Directamente relacionado con el tema central de esta investigación, se encuentra el gran vacío legal existente ante la determinación de los medios para resolver los conflictos que surjan entre comerciantes y consumidores, en materia de comercio electrónico.

Actualmente, el reglamento de la LPCDEC establece, en su artículo 259, la manera en la que las partes contratantes deben alcanzar una solución a sus conflictos, y lo describe de la siguiente manera:

*“Artículo 259. -Reclamaciones del consumidor. El comerciante debe establecer un mecanismo gratuito, transparente y eficaz para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores. Para tales efectos, deberá utilizarse el mismo medio empleado de comercio electrónico empleado para completar la transacción.*

*Dicho mecanismo deberá ser de fácil acceso y uso por parte del consumidor, y el comerciante deberá informar además los plazos de respuesta, que deberán ser razonables según el caso que se trate, así como los medios o las alternativas con que cuenta el consumidor para dar seguimiento a su reclamación”.*

El artículo transcrito es tan amplio como el tema de comercio electrónico, y deja un portillo abierto para la discusión de cuál debe ser ese mecanismo que logre alcanzar una solución, realmente efectiva, ante los posibles conflictos que se puedan generar en una relación comercial electrónica. Disyuntivas como la legislación aplicable en temas de transacciones transfronterizas, son de las que más preocupan y desmotivan a los consumidores para realizar sus compras de bienes o servicios a través de Internet. Temas como la seguridad tanto de sus bienes como de su identidad, así como la posibilidad de incumplimiento, son problemáticas que la legislación actual costarricense no logra resolver.

Actualmente, en la Asamblea Legislativa se encuentran tres proyectos de ley relacionados con el tema de comercio electrónico y sus derivados; uno de ellos, y tal vez el más importante, es el planteamiento de una Ley de Mercado y Comercio Electrónico, la cual si bien representa un avance legislativo, debido a que existen grupos sociales y económicos interesados en la correcta regulación de la materia, no profundiza realmente en

las posibilidades del medio y plantea una normativa arcaica, en comparación con los avances que existen en materia de comercio electrónico.

Países como México, Chile, Perú y Colombia, solo por mencionar algunos ejemplos de la región, ya analizan y ponen en práctica mecanismos de solución de conflictos que en Costa Rica ni siquiera se contemplan como una posibilidad.

En la entrevista realizada al señor Colin Rule, la cual será objeto de apoyo en el siguiente capítulo de la presente investigación, deja en claro una idea que los legisladores costarricenses no interiorizan, y es que, en algunos temas, y más aún en aquellos que involucran temas tecnológicos, países que se encuentran en aras de desarrollo no tienen por qué experimentar por sí mismos los fracasos legales que las grandes potencias ya han vivido. Estados Unidos y la Unión Europea son claros referentes en materia de regulación de comercio electrónico, así como en manejo de solución de conflictos.

Estados Unidos se encuentra veinte años delante de Costa Rica en esta materia; por su parte, la Unión Europea, son más de diez años. Ambos han invertido muchísimo dinero y tiempo en reunir a expertos en el tema, procedentes de todas partes del mundo, para crear modelos de leyes y posibilidades de crear una red de protección para los usuarios tecnológicos, que no puede ser ignorada por los expertos costarricenses.

Mientras que en Costa Rica se plantea un sistema de solución abierto, a nivel internacional desde 1999 se discute, estudia y comercializa utilizando sistemas online de resolución alterna de conflictos. ¿Cuánto tiempo más se necesita para receptar los avances y empezar a aportar al bloque legal internacional?

El comercio electrónico es el tema comercial con mayor injerencia en la cotidianidad de los ciudadanos a nivel mundial en los últimos años. Se debe abrir el debate sobre el comercio electrónico más allá de las curules legislativas y el Gobierno; el tema requiere a todos los actores posibles, sector privado empresarial, ciudadanía, expertos en tecnología, para así encontrar soluciones adaptadas a la realidad con la que se enfrenta día a día. Se necesita una actualización de las reglas comerciales existentes, no la creación de otras nuevas.

## **Capítulo II. Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos aplicados el en Comercio Electrónico**

Un sistema jurídico que proporciona derechos a los ciudadanos de un país, pero no ofrece los medios adecuados para hacerlos valer, no cumple con su función y, por tanto, se puede considerar como obsoleto. El Derecho regula las situaciones preexistentes socialmente, por lo que requiere que el problema exista para dar una solución, o posible solución, a las partes que se vean involucradas. Se podría afirmar entonces, que el Derecho va detrás de las problemáticas sociales, por lo que no debe sorprender la afirmación de que la rama jurídica se encuentra un paso atrás de la evolución tecnológica que se ha desarrollado en los últimos veinte años.

Sin embargo, cada situación que involucre la aplicación de las mencionadas TIC resulta merecedora de un actuar expedito; es decir, con mayor celeridad por parte de los legisladores de todas las jurisdicciones alrededor del mundo. Lo anterior, debido a que las nuevas tecnologías avanzan de manera vertiginosa, por lo que resulta necesario que los cuerpos normativos actuales respondan con la misma rapidez en la protección de las garantías mínimas con las que deben contar los individuos que decidan hacer uso de ellas.

La inexistencia de una regulación macro, sobre el tema de contratos electrónicos con consumidores, ha provocado, ya sea a nivel de Derecho nacional o bien regional, que se presenten regulaciones o cláusulas dentro de dichos contratos, que distan mucho de ofrecer una respuesta adecuada al tema, sino que, por el contrario, inducen al consumidor a incurrir y permanecer en un estado de indefensión frente a las inconformidades que pueden surgir de una relación comercial, contrariando así las garantías que le ofrece el sistema jurídico<sup>96</sup>.

Los analistas económicos y sociales estiman que, en los próximos tres años, las transacciones por Internet sobrepasarán a las presenciales en las tiendas. Argumentos como que el Internet sea base operativa de estas transacciones, que cualquier individuo con una tarjeta de crédito o débito acceda a lo deseado a través de la utilización de apps y diversos dispositivos móviles, en cualquier momento y parte del mundo, es lo que en los últimos

---

<sup>96</sup>. Op. Cit. 69, p. 281.

años ha preocupado al sector jurídico, que pretende darles una protección integral a todos aquellos agentes que se involucran en las relaciones comerciales electrónicas.

Los mecanismos RAC representan uno de los avances más contundentes en materia legal. Alcanzan su evolución hasta el punto de uniformar su acceso, eliminando barreras territoriales y concentrando los esfuerzos jurídicos en determinar verdaderas soluciones a los conflictos entre comerciantes y consumidores.

Sin embargo, unificar el derecho aplicable en conflictos que surgen entre comerciantes y consumidores, relaciones mejor conocidas como B2C en el mundo del *e-commerce*, se ha convertido en un tema complejo, pero con una posible solución accesible: la aplicación del Derecho Comercial Internacional, a través de la figura de los Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR, por sus siglas en inglés). Específicamente, en jurisdicciones europeas y algunas latinas, ya se aplica la mediación electrónica, y en otros como España y Perú, la posibilidad de aplicación de procesos arbitrales cibernéticos, en los que su competencia sea tan amplia como lo es Internet, la posibilidad ya se torna en una realidad.

Por tanto, es evidente que el ideal máximo sea la aplicación universal de los sistemas ODR, los cuales les permitan, a ambas partes contractuales, ubicarse en un proceso más justo y que proponga soluciones reales a las controversias.

De la explicación previa se desprende la necesidad de desarrollar, en el presente capítulo, los aspectos generales de los sistemas de resolución alterna de conflictos, la descripción de cada uno de los métodos que aplican en esta materia, la normativa costarricense al respecto del tema, y para finalizar, se centralizará el análisis en su utilización para la solución de conflictos de consumo en comercio electrónico en Costa Rica.

Aunados a lo anterior, en la segunda sección del capítulo se explicarán los sistemas *Online* de Resolución de Conflictos (ODR), así como su aplicación en la resolución de controversias de consumo, que han surgido a partir de la aplicación del comercio electrónico.

## **A. Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos**

Desde la década de los ochenta, en la región latinoamericana, el sector judicial tiene como objetivo la desjudicialización de los conflictos y la descentralización de su tratamiento. Como resultado se obtuvieron los denominados medios alternos de resolución de conflictos, los cuales responden a la necesidad de encontrar nuevos caminos para una solución justa de las controversias<sup>97</sup>.

Como parte de un Estado de Derecho, existe la necesidad de que los gobiernos alrededor del mundo les ofrezcan, a los ciudadanos, la posibilidad de acceder a distintos medios, para alcanzar la solución a los conflictos legales ante los que se enfrenten, para así garantizar la correcta tutela de los derechos e intereses legítimos de todos y todas. El aumento progresivo de los litigios en los últimos años, el colapso judicial que sufren la mayor parte de los países de la región, y con esto el gran atraso en la resolución de las controversias que surgen en el día a día, ha provocado la urgencia por encontrar nuevos sistemas que garanticen el acceso a la justicia de manera rápida y eficiente.

Los organismos extrajudiciales neutrales como conciliadores, mediadores y árbitros son los encargados de administrar los procedimientos de resolución alternativa de disputas. Su labor involucra establecer contacto entre el vendedor y consumidor con el objetivo de encontrar una solución al litigio, ya sea proponiendo soluciones, o -en el caso de los arbitrajes- imponiendo cuál es la solución más óptima para el caso concreto.

Por lo anterior, en la presente sección se explicará la evolución de los sistemas de resolución alterna de conflictos; se definirá el concepto a partir de legislación nacional e internacional, y se determinarán cuáles son los objetivos que se pretenden alcanzar al aplicar la justicia alterna. Aunado a lo anterior, se describirán los beneficios de los mecanismos RAC, así como los tipos que existen. Por último, se mencionarán los cuerpos normativos nacionales e internacionales que regulan esta figura y su aplicación en Costa Rica.

---

<sup>97</sup>Gladys Álvarez. “Capítulo I. Hacia un cambio de paradigma cultural en resolución alternativa de disputas” en Arbitraje y Mediación en la Américas por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago, Chile. 2009, pp. 29-30.

## **i. Aspectos Generales de los Medios de Resolución Alternativa de Conflictos**

Lo que hoy conocemos como formas alternativas de solución de conflictos, es nada menos que la manera en que históricamente han sido resueltos los conflictos de manera civilizada, es decir, a través del diálogo, la tolerancia y el respeto a las diferencias<sup>98</sup>.

Sin embargo, en la actualidad existe la tendencia a creer que las nuevas relaciones económicas dentro del proceso de globalización, especialmente la participación cada vez mayor de las compañías transnacionales dentro de las economías nacionales e internacionales, han transformado de manera radical las relaciones humanas en diversos ámbitos. Los avances en las telecomunicaciones y la tecnología hoy en día marcan la pauta y definen los procesos a los que hay que enfrentarse para obtener bienes y servicios que son necesarios en la cotidianeidad. Por consiguiente, los planos económico y jurídico han cambiado con gran rapidez a partir del planteamiento de este nuevo esquema.

Una consecuencia tangible de estos cambios es la transformación que se ha dado en los conflictos entre los diferentes actores sociales, los cuales no solo han aumentado en número, sino que son cada vez más complejos. Este hecho hace necesaria una constante reforma en los sistemas tradicionales de solución de disputas, ya que el principio general del derecho de acceso a la justicia “pronta y cumplida” -pilar de la Constitución Política costarricense- no se puede alcanzar satisfactoriamente si los tribunales de justicia no responden de manera adecuada a las necesidades de la población.

Hace más de cuarenta años se sabe que los sistemas judiciales son lentos, en algunos casos corruptos, que los operadores del Derecho en muchas ocasiones no cuentan con las posibilidades para tener procesos constantes de capacitación y especialización, lo que provoca que el sistema no tenga los profesionales calificados que son necesarios. Si a lo anterior se agregan los problemas de infraestructura y el presupuesto, se agrava aún más el panorama, provocando una gran apatía y desconfianza en los ciudadanos.

---

<sup>98</sup>Poder Judicial. Antecedentes históricos de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos en Costa Rica. Obtenido en: <https://rac.poder-judicial.go.cr/index.php/nosotros/94-rac-nosotros/101-antecedentes-historicos>. (Consultado el 18 de julio de 2019).

Conscientes de lo anterior, los Poderes Judiciales alrededor del mundo, entraron, a partir de los años 70, en procesos de modernización, que si bien es cierto han sido estructurados de forma seria para garantizar la consecución de los objetivos que lo inspiran, también lo es que su avance no es, en muchos casos, a la velocidad que requieren los tiempos actuales, debido a la cantidad y complejidad de los conflictos que se deben enfrentar<sup>99</sup>.

Después de un largo proceso de evolución, los sistemas de justicia iniciaron un proceso de adaptación a los nuevos métodos de resolución de conflictos, conocidos como “Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)”, debido a que estos representan la vía pertinente para alcanzar una solución real ante el endémico retraso jurisdiccional y los altos costos que esto representa, tanto para las partes involucradas como para el Estado.

Estos mecanismos son definidos como aquellos a través de los cuales las personas buscan resolver una queja fuera de los tribunales con la asistencia de un organismo imparcial de resolución de conflictos. Resolver las disputas de los consumidores de esta manera es más fácil, más rápido y menos costoso que acceder a la justicia tradicional.

Gladys Álvarez, autora argentina, señala que “*bajo el nombre de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) –o de conflictos, RAC– se incluye toda forma de resolución de conflictos que no pase por sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto*”<sup>100</sup>.

---

<sup>99</sup> Patricia Calderón y Rafael González. La conciliación en materia laboral: su efectividad y viabilidad para las casas de justicia. Revista de Ciencias Jurídicas N° 111 (13-30) set.-dic. 2006-ISSN 00347787.

<sup>100</sup>Gladys Stella Álvarez. La mediación y el acceso a justicia. Buenos Aires, Runinzal-Culzoni. 2003. p. 21.



Algunos de los principios básicos de este sistema RAC son los que se describen a continuación<sup>101</sup>:

<b>Principio</b>	<b>Descripción</b>
La paz social.	El consenso y la racionalidad deben ser la base al momento de resolver los conflictos. El ideal es mejorar la comunicación entre las partes y encontrar soluciones integrales que satisfagan los intereses involucrados.
Facilita el derecho humano de acceso efectivo a la justicia.	La solución es voluntaria, sin procedimientos judiciales, por lo que se alcanza una percepción de justicia más eficiente.
Proceso educativo participativo.	Las personas mejoran su comunicación y aprenden a resolver, por sí mismas, sus propios conflictos. Se toman decisiones informadas mediante un proceso creativo.
Desjudicializar los conflictos.	Se resuelven los conflictos al margen de las formalidades propias del proceso judicial,

Un rasgo característico, observado en el estudio que se ha venido haciendo de estos mecanismos alternativos de solución de conflictos, es que les otorgan, a las partes involucradas, cierto protagonismo y una participación que el procedimiento judicial no les ofrece. Esto obedece a que las reglas son flexibles, y no preestablecidas por procedimientos

---

<sup>101</sup> Op. Cit. 82, pp. 19-20.

rigurosos; las partes son gestoras del avance del procedimiento de solución del conflicto, de manera que ellas se hacen dueñas del tiempo y la forma como lo quieren solucionar.

Carrie Menkel-Meadow, considerada en Estados Unidos como la “madre” de los Medios Alternativos de Solución de Disputas (ADR, por sus siglas en inglés), señala que estos sistemas plantean tres beneficios puntuales<sup>102</sup>:

1. Mejoras a nivel cuantitativo: mayor eficiencia en el sistema jurídico. Menores costos, menor tiempo invertido.
2. Mejoras a nivel cualitativo: calidad de la justicia. Al existir la posibilidad de que las partes determinen quiénes serán los mediadores, conciliadores o árbitros que intervendrán en el proceso de resolución del conflicto, estos pueden asegurarse de que el tercero o terceros involucrados cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para formar parte del mismo, y así generar un diálogo fluido y alcanzar una resolución adecuada.
3. Expansión de la participación: al ser más rápidos y eficientes, los ciudadanos se ven motivados a hacer uso de los métodos RAC para alcanzar una solución a los conflictos que surjan en su entorno social, comercial o personal.

Se evidencia, de manera clara, qué son los mecanismos RAC; son entonces los llamados a convertirse en la mejor opción para la sociedad, pese a la resistencia generada en algunos sectores.

La resolución alternativa de los conflictos puede darse de acuerdo con cuatro procedimientos principales: el arbitraje, la conciliación, la mediación y la negociación.

En los tres primeros se da la intervención de un tercero imparcial, que ayuda a la búsqueda de soluciones al conflicto, mientras que la negociación es conducida directamente por las partes involucradas. Al depender del nivel que haya alcanzado el conflicto y de la voluntad de las partes involucradas, se puede utilizar un método u otro. Aunado a la clasificación anterior, los mecanismos RAC se dividen en dos categorías: autocompositivos y heterocompositivos.

---

<sup>102</sup> Colin Rule. *Is ADR or ODR?* International Journal on Online Dispute Resolution. 2016 (3) 1, p. 9.

Los medios de resolución autocompositivos se caracterizan por la búsqueda, de manera voluntaria de las partes, de un acuerdo o transacción que les permita resolver el conflicto. La negociación, mediación y la conciliación se encuentran dentro de esta categoría. En estos sistemas la solución se alcanza a través del consenso; se gestionan de manera adecuada los intereses de las partes involucradas y se fomenta la necesidad de que ellas mismas sean las que resuelvan el conflicto mediante el diálogo y la cooperación, de modo que se encuentre un balance, en el que ambas ganen y pierdan algo. Esto permite que, terminado el litigio, las partes puedan mantener una mejor relación entre ellas, al haber pactado su propio acuerdo, lo que llevará mayoritariamente a una ejecución voluntaria de la transacción<sup>103</sup>.

Por su parte los métodos heterocompositivos se caracterizan porque las partes otorgan el poder a una persona (individual o colegiada) e imparcial para que resuelva el conflicto planteado, por medio de una resolución con efecto de cosa juzgada. Por tanto, en estos sistemas, el tercero imparcial actúa supra partes e impone su decisión<sup>104</sup>. En esta categoría clasifica el arbitraje, debido a que en estos procesos las partes se obligan a aceptar como vinculante la evaluación o dictamen del tercero, que cobra entonces fuerza contractual<sup>105</sup>.

Más allá de las características de cada categoría, un aspecto clave en estos mecanismos es la evolución respecto al nivel de flexibilidad que pueden obtener las partes en cada uno de ellos. De manera más clara, el siguiente gráfico evidencia lo descrito<sup>106</sup>:

---

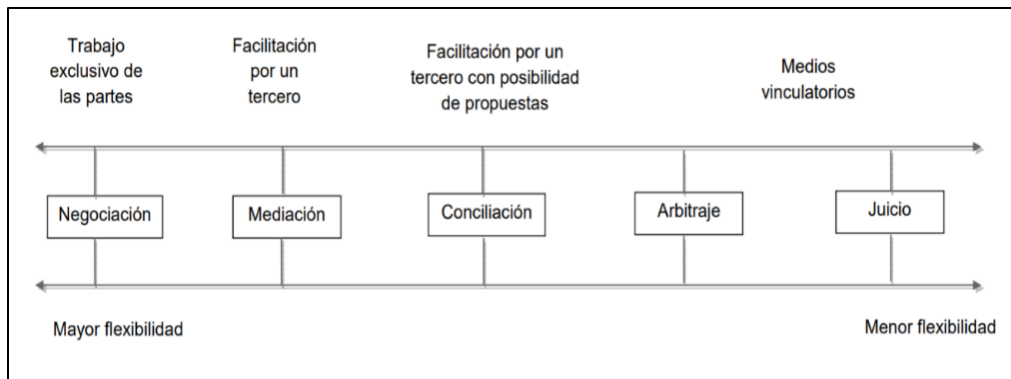
<sup>103</sup> Susana San Cristóbal Reales. Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, XLVI. Madrid, España. (2013) 39-62/ISSN: 1133-3677.

<sup>104</sup> Ibid.

<sup>105</sup> David Carrizo Aguado. Asistencia extrajudicial al consumidor transfronterizo europeo. Cuadernos de Derecho Transnacional, Vol. 10, N° 1. ISSN 1989-4570. León, México. 2018, p. 65.

<sup>106</sup> Obtenido en el artículo de Eglá Cornelio Landero, titulado “Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano”, publicado Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, N° 17. 2014, p. 88.

**Gráfico 1. Flexibilidad de los Mecanismos RAC**



A continuación, se procede a explicar la definición y dinámica que se practica en cada uno de los cuatro mecanismos RAC mencionados (negociación, mediación, conciliación y arbitraje).

#### **a. Negociación**

La negociación es el método de solución de conflictos que se utiliza con mayor frecuencia en la cotidianidad. Todos los seres humanos, en algún momento, han enfrentado una situación que requiera negociar y alcanzar una solución consensuada en ámbitos como el laboral, político, personal y otros.

De modo que este método “*consiste en que las partes se reúnen, solas o con la asistencia de sus abogados, pero sin la participación de un tercero y buscan resolver por sí mismas el o los asuntos que suscitaron el conflicto, dialogando e intentando convencer y persuadir a la otra parte para llegar a algún acuerdo*”<sup>107</sup>.

En materia de consumo, esta técnica se entiende como el procedimiento mediante el cual se facilita el arreglo inmediato de las controversias patrimoniales, alegadas por los consumidores. Con este mecanismo se promueve la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias, ante los conflictos surgidos a raíz de actos de consumo de bienes y servicios,

<sup>107</sup>Egla Cornelio Landero, titulado “Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano”, publicado por la Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, N° 17. 2014, p. 88.

utilizando mecanismos no tradicionales y que eviten mayores costos de representación, transporte y tiempo de espera para los involucrados<sup>108</sup>.

Se evidencia que este método RAC presupone que las partes deben trabajar juntas para encontrar tantos acuerdos como sean posibles, hasta encontrar uno que se adapte a los intereses de todos. Por esto último, resulta fundamental que, en el proceso de diálogo, lo principal sea la identificación de las pretensiones de cada parte, para así buscar alternativas que puedan llegar a satisfacer todos los intereses expresados y que no defiendan una sola postura.

La negociación puede darse de manera directa o indirecta según la existencia o no de representantes; es decir, si las partes negocian cara a cara o a través de otras personas debidamente autorizadas por ellas<sup>109</sup>. Asimismo, existe un modelo de negociación a nivel mundial que se basa en una serie de principios, que consisten en “*concentrarse en los intereses básicos, en opciones mutuamente satisfactorias, y en criterios justos*”<sup>110</sup>, para así producir un acuerdo prudente y un consenso gradual sobre una decisión de manera eficiente, sin todos los costos transaccionales.

El interés en la aplicación de la negociación nace a partir de la necesidad de instalar medios de comunicación previos al proceso judicial, o de forma auxiliar a él, entre las partes, para así disminuir el número de procesos ante los tribunales, sino también para lograr una mayor eficiencia en la resolución de conflictos<sup>111</sup>.

A pesar de las ventajas mencionadas, la negociación, como se observa en el gráfico que se detalla en el inciso anterior, trae consigo un nivel de flexibilidad y de interacción entre las partes muy alto, lo cual es ventajoso en el caso de que ellas se encuentren en el mismo eslabón de autoridad. Sin embargo, los involucrados no siempre son igualmente

---

<sup>108</sup>Marycruz Goñi Díaz. Resolución alterna de conflictos de consumo, la experiencia de la Plataforma de Atención al Consumidor. Revista Judicial, Poder Judicial de Costa Rica, N° 123. ISSN 2215-2377. 2018, pp.79-91.

<sup>109</sup>Op. Cit. 90,p. 89.

<sup>110</sup>Enrique Falcón, Sistemas alternos de resolver conflictos jurídicos. 2012. p. 95. Citado por José David Vélez en su Tesis de grado titulada “*Los conflictos de consumo en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica*”, p. 106.

<sup>111</sup>J.P. Ortuño Muñoz, “Panorama de los medios alternativos de resolución de controversias, y su impacto en la modernización de la justicia”, Revista Jurídica de Catalunya, vol. 115, núm. 1, 2016, pp. 33-34.

poderosos, y la diferencia de poder es posible que cause una desigualdad grave, que genere un acuerdo injusto.

Por consiguiente, al aplicar este método es necesario utilizar técnicas y tácticas adecuadas en cada proceso, de acuerdo con las partes involucradas y las características propias del conflicto que se está dirimiendo. Es decir, en cada caso se debe contar con una estrategia de negociación que refuerce los aspectos positivos de la relación de los participantes, y que corrija aquellos que son negativos, para así alcanzar una solución ante el conflicto, a través de un acuerdo justo.

### **b. Mediación**

Egla Cornelio afirma que algunos autores consideran la mediación *“como la técnica más novedosa y que promete mayores éxitos en el campo de la resolución de conflictos, porque deja en manos de las partes, asistidas por un tercero imparcial, la solución de su propia situación de conflicto”*<sup>112</sup>.

La mediación es entendida como un procedimiento voluntario, informal, confidencial e integrador, a través de la cual un tercero imparcial y neutral interviene para ayudar a las partes en conflicto a comunicarse efectivamente, intentando alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio o al menos aceptable para ambas partes<sup>113</sup>.

Se considera autocompositivo, debido a que el mediador no propone ni decide por las personas involucradas en la mediación. Sin embargo, la imparcialidad de este es un elemento esencial para que la mediación se lleve a cabo de manera correcta.

El mediador no podrá tomar partido a lo largo del proceso, y su comportamiento debe ser claro, en el sentido de no favorecer a ninguna parte en detrimento de la otra. Asimismo, deberá reconocer los argumentos e intereses de cada una de las partes, generar los espacios

---

<sup>112</sup>Op. Cit. 90, p. 92.

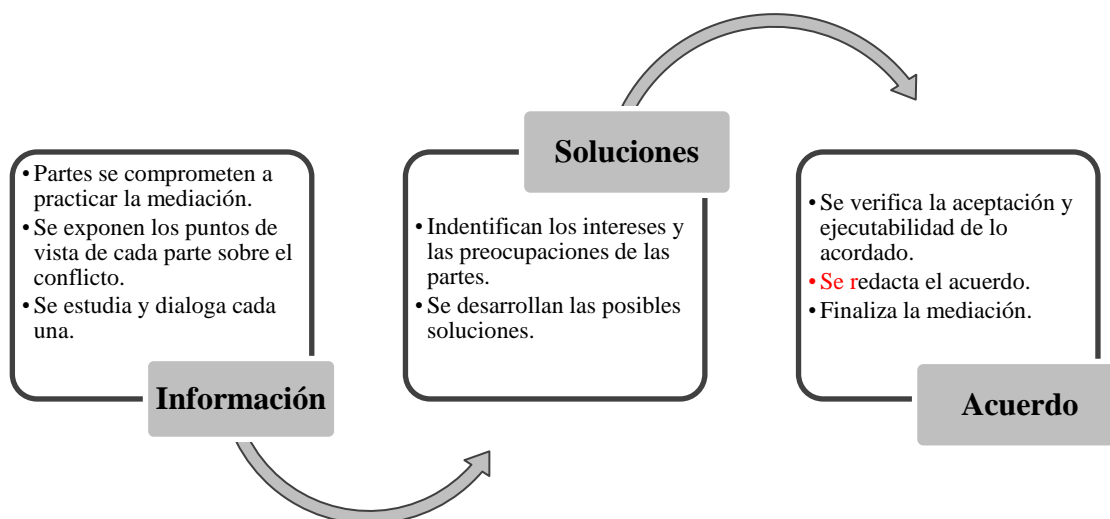
<sup>113</sup> Ibid.

y guiar la discusión, todo con el objetivo de mantener el equilibrio y la igualdad entre los involucrados<sup>114</sup>.

La figura de este tercero imparcial debe abstenerse a emitir opiniones, asesorar o proponer fórmulas de acuerdo; el mediador debe limitarse a conducir el proceso, mediante el empleo de técnicas que inviten a las partes a crear su propia solución.

Al ser reconocida como el método RAC de mayor prestigio a nivel mundial, es evidente que trae consigo una serie de ventajas o beneficios al momento de su aplicación, como la constancia de los acuerdos formulados por los participantes en la disputa. Por ejemplo, en Costa Rica, lo acordado formalmente en la mediación institucional goza, según la ley, de cosa juzgada material, lo que constituye un importante logro para el sistema.

A manera de resumen, se puede concluir que la mediación es un método de resolución de conflictos en el que las partes proponen soluciones y alcanzan acuerdos de manera autónoma, con ayuda o presencia de un tercero. En el siguiente esquema se resumen las etapas del proceso<sup>115</sup>:



<sup>114</sup>Juan Manuel Bustos Lago. Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo. Universidad de La Coruña. España. Sección 4ª de la obra Reclamaciones de consumo “Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor”. 2ª Edición. 2008. Obtenido en: [http://www.aytojaen.es/porta/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_11690\\_1.pdf](http://www.aytojaen.es/porta/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_11690_1.pdf) (Consultado el 03 de agosto de 2019).

<sup>115</sup> Viceministerio de Paz. Introducción a los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. San José, Costa Rica. 2012. Obtenido en: [www.mjp.go.cr/Documento/DescargaDIR/1217](http://www.mjp.go.cr/Documento/DescargaDIR/1217) (Consultado el 19 de julio de 2019).

### **c. Conciliación**

Para la legislación costarricense, la conciliación se define como *“un proceso de solución de conflictos autocompositivo y no adversarial, en el cual dos o más personas (físicas o jurídicas) acuden ante un tercero (o panel de terceros) para que éste les ayude a resolver por sí mismas el conflicto, haciendo uso de diversas técnicas de comunicación”*<sup>116</sup>.

Este método RAC se ha convertido en uno de los más interiorizados por el sector jurídico público (tanto en sede administrativa como en sede judicial), así como en el privado. Poco a poco la sociedad ha ido comprendiendo que la proyección de la conciliación, como instrumento idóneo para alcanzar la paz y la armonía social, es de apreciable valor en las muy diversas áreas a las que es aplicable<sup>117</sup>.

La conciliación se caracteriza por ser un método que les ofrece, a las partes, amplitud en la selección de criterios al momento de decisión. Las fórmulas para dirimir las discrepancias son muy amplias, debido a que el único límite que aplica en la conciliación es el respeto a los derechos fundamentales y las normas imperativas que el ordenamiento dispone como de cumplimiento obligatorio.

Como se deja ver en el gráfico No. 1 de esta investigación, la conciliación también posee un alto grado de flexibilidad procedimental; no existen lineamientos de forma preestablecida, lo que provoca un resultado expedito y mayor amplitud en las posibilidades de alcanzar un acuerdo entre las partes.

A pesar de las similitudes que se pueden observar respecto a la mediación, la diferencia radica en la figura del tercero neutral involucrado, ya que en la conciliación este participa activamente en la generación de opciones y propuestas de solución al conflicto. Es decir, el conciliador escucha los argumentos y formula un posible acuerdo que propone a las partes, quienes son libres de aceptar, rechazar o modificar la propuesta.

---

<sup>116</sup> Reglamento para la solución de conflictos jurídicos laborales. Decreto N° 40875-MTSS-JP. 30 de noviembre de 2017. San José, Costa Rica.

<sup>117</sup> Op. Cit. 4, p. 20.



Siempre se debe insistir en la habilidad e imparcialidad que debe tener los terceros para guiar a las partes; deben estar capacitados, ser tener ningún vínculo con aquellos que realizan las actividades de asesoramiento de las partes, así como informarles adecuadamente a los involucrados para orientarlos a verdaderos acuerdos, haciéndoles saber las ventajas y desventajas del mecanismo.

Aunado a lo anterior, otro de los rasgos más característicos y diferenciadores de la conciliación es la confidencialidad. Todas las determinaciones que se tomen dentro de la conciliación y las fórmulas que sean propuestas, tienen carácter reservado.

Por último, con el auge de su popularidad, es necesario aclarar que existen dos tipos de conciliación; a la primera se le conoce como conciliación extrajudicial, aquella que se realiza previo al planteamiento de un proceso, ya sea en sede judicial o arbitral; posee una naturaleza voluntaria y pretende evitar la inversión en tiempo y costos.

La segunda categoría de conciliación, llamada también conciliación judicial, ocurre una vez que se ha iniciado un proceso heterocompositivo, y se realiza ante el juez o árbitro a cargo de resolver el conflicto. Con la aplicación de este modelo, lo que se pretende es finalizar el proceso de una manera más rápida y efectiva. Su finalidad es evitar las siguientes etapas del proceso judicial o arbitral, al resolverse el litigio entre las partes, y dejar sin objeto el proceso.

#### **d. Arbitraje**

El arbitraje es el método RAC que se acerca al sistema planteado por el litigio judicial; al integrar a una tercera persona neutral resuelve el conflicto planteado, después de haber considerado los hechos y argumentos presentados por las partes y sus abogados.

En este proceso, a diferencia de los autocompositivos, el árbitro es una persona privada que resuelve el conflicto; es decir, toma una decisión vinculante y de acatamiento obligatorio para las partes. Asimismo, es necesario que cada una de las partes cuente con su representante legal, que defienda sus intereses.

En el artículo primero del Decreto N° 40875-MTSS-JP, se define el arbitraje como:

*“aquel proceso heterocompositivo y adversarial por medio del cual dos o más personas (físicas o jurídicas) acuden ante un tercero (o panel de terceros), denominados "Tribunal", para que éste resuelva el conflicto entre ellas por medio de una decisión definitiva llamada "laudo"<sup>118</sup>.*

Por su parte, Jorge Hernán Gil Echeverría, jurista colombiano, lo define como el *“procedimiento jurisdiccional sui génesis, mediante el cual, por expresa voluntad de las partes, se difiere la solución de los conflictos privados transigibles, a un cuerpo igualmente colegiado integrado por árbitros. Estos, transitoriamente, quedan investidos de jurisdicción para proferir un laudo con la misma categoría jurídica y los mismos efectos de una sentencia judicial”*.<sup>119</sup>

Otros autores definen el arbitraje como el acuerdo por escrito conforme al cual las partes se obligan a someter todas sus diferencias o ciertas diferencias que hayan surgido, o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, concerniente a un asunto que pueda ser resuelto por arbitraje<sup>120</sup>.

Es claro que el sustento básico del sistema arbitral radica en la autonomía de la voluntad; no puede ejecutarse un arbitraje si no existe un acuerdo previo y expreso de las partes, en el que manifiesten su conformidad para someterse a este sistema heterocompositivo.

Esto es lo que se denomina compromiso arbitral o cláusula compromisoria. El compromiso constituye un contrato por el cual las partes se comprometen a que sus actuales o eventuales diferencias, en un caso particular (por ejemplo, en un contrato específico) o de manera general, se resolverán por intermedio de árbitros<sup>121</sup>.

---

<sup>118</sup> Op. Cit. 22. Artículo 2.

<sup>119</sup> Jorge Gil Echeverría. Curso práctico de Arbitraje. Ediciones Librería El Profesional. Bogotá. 1993, p. 11.

<sup>120</sup> Op. Cit. 9, pp. 52-53.

<sup>121</sup> Op. Cit. 1., p. 53.

En la regulación costarricense, este requisito básico se encuentra establecido en el artículo 19 de la Ley 7727<sup>122</sup>:

*“El convenio previo y escrito de las partes indicando que, ante una eventual disputa en la relación jurídica que los liga, ésta se someterá a arbitraje”.*

Por tanto, el proceso del arbitraje nace a partir del momento en que existe un conflicto dentro de una relación jurídica, ya sea contractual o extracontractual, y existe un acuerdo previo entre las partes de dirimir el mismo ante este proceso privado. A continuación, conforme a las disposiciones jurídicas determinadas por las partes, el árbitro o el tribunal arbitral, analizará los hechos descritos a la luz de la jurisdicción correspondiente y procederá a decidir sobre la controversia. El resultado de este arbitraje tiene un efecto jurídico a través de una resolución, conocida como Laudo Arbitral, que tiene carácter definitivo con fuerza vinculatoria para las partes.

Al momento de determinar la cláusula compromisoria que obligue a las partes de un contrato a dirimir sus diferencias ante un arbitraje, es necesario tener en cuenta que existen diversas categorías, que se distinguen en función de múltiples criterios descritos a continuación:

- Según su naturaleza:
  - o Arbitraje ad hoc: las partes regulan el arbitraje estableciendo ellas mismas las normas del procedimiento, así como encargándose del nombramiento del o los árbitros que conformarán el tribunal decisor.
  - o Arbitraje institucional: las partes se dirigen a una institución especializada, que será quien administrará el arbitraje según lo establecido en su reglamento.
- Según la forma de acceso:
  - o Arbitraje voluntario: se produce como consecuencia de la voluntad de las partes.

---

<sup>122</sup> Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. No 7727. San José, Costa Rica. 1998.

- Arbitraje forzoso: la sujeción del caso a la realización del arbitraje por disposición legal.
- Según su composición arbitral:
  - Arbitraje de derecho: depende de la profesionalización del o de los árbitros involucrados; es decir, debe ser un profesional en Derecho. Los árbitros juzgan el supuesto adecuando el laudo al Derecho sustantivo.
  - Arbitraje de equidad. los árbitros pueden obrar según su leal saber y entender. Cualquier persona puede ser árbitro en el conflicto, sin distinción de profesión u oficio.
- Según el número de árbitros:
  - Arbitraje con Tribunal Unipersonal: se constituye en el caso en que se someta el conflicto al conocimiento y decisión de un solo árbitro.
  - Arbitraje con Tribunal Colegiado: este se aplica cuando el conflicto se pone en conocimiento de un Tribunal conformado por 3 (o más) miembros (siempre que se trate de un número impar). Se seleccionará un presidente, quien tendrá doble voto, en caso de que no se logre la decisión por la mayoría de votos que se requiere.

Resulta importante señalar que el proceso arbitral es de instancia única; es decir, ante la resolución emitida por el órgano arbitral no caben recursos; el laudo es firme y tiene carácter de cosa juzgada material. No obstante, frente a la parte vencida puede interponer la acción de anulación, la cual puede determinar que el laudo fue dictado de acuerdo con derecho, o que el mismo incumplió con las garantías procesales básicas, por lo que resulta nulo.

Todo lo anterior descrito, es claro que se da en cumplimiento de los principios de celeridad y confidencialidad. Sin embargo, algunos autores consideran que el costo por alcanzar dichos beneficios es muy alto, lo cual provoca que el arbitraje se convierta en un sistema de justicia privada para los sectores sociales con mejor posición económica. La persistente necesidad de una justicia ágil, de calidad y más accesible requiere dirigir al arbitraje, como alternativa idónea para esos otros amplios sectores de la sociedad que

pueden y tienen derecho de acceder a sus indudables ventajas, ante las limitaciones y demoras crónicas de la justicia tradicional.

## **ii. Regulación de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos en Costa Rica.**

A partir de la década de los noventa, en Costa Rica inició un cambio en la legislación, con el fin de fomentar la práctica de sistemas RAC; la idea de implementar estos sistemas en la cotidianeidad judicial tomó mayor fuerza.

Sin embargo, desde la promulgación de la actual Constitución Política, los métodos alternos de resolución de conflictos encuentran asidero en la legislación costarricense. Específicamente, el artículo 43 de la Carta Magna señala:

*“ARTÍCULO 43.- Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aún habiendo litigio pendiente”.*

Al tomar el artículo como base, se iniciaron las acciones y fue, mediante acuerdo de Corte Plena del 5 de febrero de 1996, que se materializó el primer esfuerzo claro en crear una institución que aplicara los mecanismos RAC dentro de los procesos judiciales, mediante la creación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), adscrita a la Escuela Judicial, garantizando, de esta manera, la continuidad de la promoción del RAC en el Poder Judicial.

En aras de continuar el mejoramiento del sistema judicial costarricense, la Comisión Nacional para la Promoción y Difusión de Mecanismos Pacíficos para la Solución de Conflictos, creada por Decreto Ejecutivo No. 34, presentó ante la Asamblea Legislativa el Proyecto de Ley número 12840 sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social<sup>123</sup>.

Luego de varios meses de discusión, el 14 de enero de 1998, entró en vigor la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (Nº 7727), estipulando ,en

---

<sup>123</sup>Asamblea Legislativa. Resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social. Proyecto de Ley Expediente No. 12.840.

su artículo segundo, el principio constitucional consagrado en el artículo 43 transcrito, al estipular de manera explícita que:

*“Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias”.*

Es a partir de este momento que inicia la proliferación de una serie de iniciativas, tanto en el ámbito judicial como extrajudicial, con el fin último de enseñarles a los costarricenses a enfrentar los conflictos de una manera asertiva, haciendo uso del respeto, la escucha y la comunicación, para así no violentar los derechos de los demás, y convivir de una manera pacífica<sup>124</sup>.

Aunado a lo anterior, el Gobierno Costarricense siguió promoviendo los esfuerzos para la aplicación de los sistemas RAC, y su siguiente forma de demostrarlo fue a través de la creación de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC)<sup>125</sup>, junto con su Programa de Casas de Justicia, cuyo accionar se regula mediante el Decreto Ejecutivo N° 32152, Reglamento del Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, que entró en vigencia en diciembre de 2005.

Asimismo, el 12 de marzo de 2007, la Corte Suprema de Justicia creó el Centro de Conciliación del Poder Judicial, el cual ha venido a promover la obtención de una justicia de calidad y una cultura de paz.

Por su parte, **específicamente en materia de Derecho de Consumo**, la LPCDEC es el medio principal de protección del consumidor costarricense, debido a que regula diversos ámbitos del mercado, y enfatiza que su objetivo máximo es:

*“Proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las*

---

<sup>124</sup>Ibid.

<sup>125</sup>Op. Cit. 91, p. 80.

*prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas”.*

Sobre la aplicación de mecanismos RAC como la ruta más segura para alcanzar soluciones en temas de consumo, específicamente en comercio electrónico, el mismo cuerpo normativo reconoce como primera opción la conciliación, que se plantea como un mecanismo de protección que posee el consumidor, y que se realiza previo a la presentación del conflicto ante un tribunal (judicial o extrajudicial).

Con este método se procura que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas por sí solas, y de esta manera evitar que el conflicto se agrave. El artículo 55 de la LPCDEC plantea la necesidad de aplicar la conciliación para dirimir cualquier conflicto de consumo:

*“Artículo 55•.-Conciliación. Antes del inicio formal del procedimiento y cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe convocar a una audiencia de conciliación a las partes en conflicto. En casos extraordinarios y según se autorice en el Reglamento, las partes pueden realizar sus presentaciones por cualquier medio que lo permita.*

*En la audiencia de conciliación, el funcionario de la Unidad técnica de apoyo de la Comisión nacional del consumidor debe procurar avenir a las partes proponiéndoles un arreglo y sugiriéndoles la conveniencia de él.*

*En el acta correspondiente, que deben firmar las partes y el funcionario, se debe dejar constancia de todo acuerdo al que lleguen. En el mismo acto, el funcionario debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá la misma eficacia de la resolución de la Comisión para promover la competencia en los términos del artículo (\*)61 de esta Ley, pero sin recurso ulterior.*

(\*) (Actualmente corresponde al artículo 64)

*De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento indicado en el artículo (\*)53 de esta Ley.*

*(\*)(Actualmente corresponde al artículo 56)''.*

De esta forma, se puso en marcha un sistema básico de resolución alterna de conflictos en materia de consumo, pues al momento de redacción de esta ley no se contaba con las condiciones profesionales y de infraestructura necesarias para la existencia de un Centro de Resolución Alterna de Conflictos propiamente dicho<sup>126</sup>.

Tomó casi diez años, desde la entrada en vigor de la LPCDEC, para que se creara e implementara el Centro de Resolución Alterna de Conflictos de Consumo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, integrado al Programa Casas de Justicia de la DINARAC.

Este hecho fue posible en el momento en el que Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Ministerio de Justicia y Paz suscribieron, en el marco de la celebración del Día Internacional del Consumidor, el 15 de marzo de 2005, un Convenio de Cooperación Institucional y un Convenio Específico de Cooperación Interministerial, para el fortalecimiento del Programa de Resolución Alterna de Conflictos de Consumo<sup>127</sup>.

La culminación de este proceso se alcanzó con la emisión de la resolución N° 022-2005-DINARAC de las 08:00 horas del 31 de agosto de 2005, mediante la cual se autoriza la creación del Centro de Resolución Alterna de Conflictos de Consumo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, el cual está orientado al conocimiento exclusivo de asuntos en materia de consumo, como sus competencias plasmadas lo disponen en la Ley N° 7472<sup>128</sup>.

En la misma línea, en aras de ofrecer mayores posibilidades de aplicación de los mecanismos RAC en la materia, a partir de la vigencia del Reglamento de la LPCDEC (en

---

<sup>126</sup>Op. Cit. 91.

<sup>127</sup> Ibid.

<sup>128</sup> Manual de Funcionamiento Centro de Resolución Alterna de Conflictos de Consumo Programa Casas de Justicia de la Dirección de Apoyo al Consumidor. N° 32743. Vigencia del 26 de julio 2005. San José, Costa Rica.



2013), se le otorga a la Comisión Nacional de Consumidor (en adelante CNC) recibir, tramitar y solucionar las quejas de los consumidores.

En su capítulo quinto, sección primera, a partir del artículo 144, se regula de manera expresa y detallada el procedimiento administrativo que debe ser seguido por los consumidores y por CNC, cada uno de los requisitos y etapas del proceso, entre ellas la promoción para alcanzar un arreglo conciliatorio entre las partes.

Específicamente el artículo 150 del Reglamento de la LPCDEC<sup>129</sup> versa:

*“Artículo 150.-Conciliación. Cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, antes del inicio formal del procedimiento, el órgano técnico convocará a una audiencia de conciliación a los interesados.*

*La audiencia de conciliación podrá realizarse en las instalaciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor o en sedes alternas previamente informadas a las partes.*

*El resultado de la audiencia se hará constar en un acta que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley N° 7727. En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos previstos en el artículo 9° de la Ley mencionada.*

*Una vez iniciada la audiencia y a instancia de los interesados, a juicio del conciliador podrá suspenderla por una única vez.*

*En caso de que el consumidor no se presente a la audiencia de conciliación contará con un plazo de diez días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a la fecha fijada para la celebración de la conciliación, para manifestar su interés en continuar con el procedimiento.*

---

<sup>129</sup> Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472. Decreto N° 37899-MEIC. Vigente desde el 08 de julio de 2013. San José, Costa Rica.

*De no recibir manifestación por parte del consumidor, se procederá al archivo del expediente”.*

Lo anterior deja en claro la intención de los legisladores por proporcionar cada vez más posibilidades de alcanzar las soluciones adecuadas a los conflictos de consumo, a través de medios pacíficos que fomentan el diálogo.

Por su parte, el artículo 58 de la LPCDEC establece la posibilidad de aplicar la figura de arbitraje para dirimir los conflictos. El artículo versa lo siguiente:

*“Artículo 58°.-Arbitraje. En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden someter su diferendo, de forma definitiva, ante un árbitro o tribunal arbitral, para lo cual deben cubrir los gastos que se originen.*

*Las partes pueden escoger al árbitro o al tribunal arbitral de una lista-registro que, al efecto, debe llevar la Comisión nacional del consumidor. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios.*

*Las personas incluidas en la citada lista deben ser de reconocido prestigio profesional y contar con amplios conocimientos en la materia”.*

Sin embargo, pese al amplio desarrollo que existe en el Derecho Comparado, incluyendo un arbitraje electrónico de consumo, la institucionalidad administrativa costarricense no ha logrado dar los pasos necesarios para implementar el arbitraje de consumo en Costa Rica<sup>130</sup>.

Sobre el tema en discusión, la Sala Constitucional se ha referido y enfatizado de manera reiterada sobre la libertad de elección que tienen los ciudadanos costarricenses de dirimir sus conflictos mediante los mecanismos RAC. Así, en su resolución 2007-11153<sup>131</sup> indica:

---

<sup>130</sup> “El arbitraje de consumo se define como aquel sistema de adhesión voluntaria por el que tanto empresas como consumidores o asociaciones de estos acude de dirimir cualquier conflicto que pudiera surgir entre ellos de una manera rápida, barata y vinculante, por medio de sus procedimientos”. Jolene Knorr. La Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico. IJSA. San José Costa Rica. 2001.

<sup>131</sup>Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución No. 11153-2007 de las 02:47 horas del 01 de agosto de 2007. San José, Costa Rica.

**“...El contenido esencial de este derecho se traduce en la posibilidad o facultad de toda persona de elegir, para dirimir un conflicto de interés puramente patrimonial o disponible, entre la jurisdicción o tutela judicial (artículo 41 de la Constitución Política) y el arbitraje o, incluso, los otros modos de resolución alterna de conflictos.** Esta facultad no se ve siquiera diezmada o restringida aunque penda de ser finalmente conocido y resuelto un litigio ante los Tribunales de la República. A partir de su núcleo esencial queda suficientemente claro que ninguna persona puede ser obligada a renunciar a someter una controversia de interés a un tribunal arbitral o compelido para ello, puesto que, se trata de un derecho de libertad para elegir entre los distintos modos de solución de un diferendo patrimonial”.

Aunado a todos los esfuerzos nacionales por regular la materia, Costa Rica también ha ratificado convenios internacionales en esta materia. La más importante resulta la Convención de Naciones Unidas sobre el Reconocimiento y Ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjera, también conocida como la Convención de Nueva York.

Costa Rica firmó el acuerdo en 1958 y lo ratificó en 1987, por lo que entró en vigor a partir de enero de 1988. Según información de la Naciones Unidas: *“la finalidad principal de la Convención es evitar que las sentencias arbitrales, tanto extranjeras como no nacionales, sean objeto de discriminación, por lo que obliga a los Estados parte a velar por que dichas sentencias sean reconocidas en su jurisdicción y puedan ejecutarse en ella, en general, de la misma manera que las sentencias o laudos arbitrales nacionales. Un objetivo secundario de la Convención es exigir que los tribunales de los Estados parte den pleno efecto a los acuerdos de arbitraje negándose a admitir demandas en las que el demandante esté actuando en violación de un acuerdo de remitir la cuestión a un tribunal arbitral”*<sup>132</sup>.

Actualmente, y debido al auge y la importancia que ha adquirido la mediación como medio de resolución alterna de conflictos comerciales, la Comisión de las Naciones Unidas

---

<sup>132</sup>Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras. Nueva York, 1958. Obtenido en: [https://uncitral.un.org/es/texts/arbitration/conventions/foreign\\_arbitral\\_awards](https://uncitral.un.org/es/texts/arbitration/conventions/foreign_arbitral_awards). (Consultado el 06 de agosto de 2019).

para el Derecho Mercantil Internacional llevó a cabo la Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación, con el fin de promover la discusión sobre la importancia de crear un marco jurídico armonizado para el derecho de las personas a invocar acuerdos de transacción alcanzados a través de la mediación, así como para su ejecución en cualquier país.

A partir de esta Convención, se creó la Ley Modelo de la UNICTRAL sobre Mediación Comercial Internacional y Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación, aprobada en Singapur, en diciembre de 2018, y la apertura a firma por parte de los Estados miembros iniciará a partir del 07 de agosto del presente año en Singapur y, después de esa fecha, en la Sede de las Naciones Unidas de Nueva York.

La Ley Modelo aborda los aspectos procesales de la mediación, así como las normas uniformes sobre la ejecución de los acuerdos de transacción y las disposiciones sobre el derecho de una parte a invocar un acuerdo de transacción en un procedimiento<sup>133</sup>.

Queda en evidencia que, tanto en el marco jurídico nacional como internacional, existe una intención por parte de los juristas de blindarlos procesos RAC, para que así la aplicación de estos mecanismos sean la manera más eficaz, rápida y segura de acceder a la justicia.

### **iii. Aplicación de los medios alternos de resolución de conflictos en materia de consumidor en Costa Rica**

Los consumidores enfrentan obstáculos en el sistema judicial y en el administrativo, para atender y alcanzar el resarcimiento adecuado ante sus reclamos o demandas, por eventuales violaciones a sus derechos por parte de los comerciantes.

Como se ha dejado claro a lo largo del capítulo, la normativa civil y el sistema judicial costarricense se han vuelto insuficientes para garantizar la protección integral al consumidor. Parte de ofrecer una protección adecuada, involucra la necesidad de contar con

---

<sup>133</sup>Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Ley Modelo de la CNUDMI sobre Mediación Comercial Internacional y Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación. Singapur. 2018. Obtenido en: [https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/modellaw/commercial\\_conciliation](https://uncitral.un.org/es/texts/mediation/modellaw/commercial_conciliation). (Consultado el 06 de agosto de 2019).

los medios oportunos para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos. Es necesario que no solo se plantee, sino que exista alguna protección legislativa que prevea las inevitables técnicas agresivas y abusivas de los empresarios, para así dotar a los consumidores de los medios adecuados para alcanzar la justicia de manera rápida y eficaz.

Por consiguiente, a nivel global se ha planteado, como solución, aplicar mecanismos RAC en los conflictos de consumo, debido a que estos tienen como finalidad brindar una respuesta rápida, económica y sencilla a las diferencias que puedan surgir entre consumidores y comerciantes.

En Costa Rica se sigue un modelo de protección en el que el consumidor es el actor principal en la defensa de sus propios intereses, y el Estado actuará con carácter subsidiario, facilitando iniciativas y dotando al consumidor de un marco legal adecuado, que le sirva como herramienta frente a la transgresión de sus derechos y garantías consagradas en la jurisdicción costarricense<sup>134</sup>.

Al partir de esta idea, tomando en cuenta la normativa que poco a poco se ha ido desarrollando en el país a través de estas últimas dos décadas, y los esfuerzos de los sectores interesados, es necesario hacer un recuento de los diferentes canales que existen para aplicar los mecanismos RAC en materia de Derecho de Consumo en Costa Rica.

Dentro de este marco de acción, una de las principales labores, y posiblemente la de mayor impacto para la materia en estudio, es la realizada por la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, al solicitarle a la DINARAC la creación de un Centro de Resolución Alternativa de Conflictos, dentro del Programa de Casas de Justicia. Este centro está destinado al conocimiento exclusivo de asuntos relativos a las relaciones entre personas consumidoras y comerciantes<sup>135</sup>.

Para estos efectos, la DAC ha realizado diversos esfuerzos, con el fin de promover un mayor conocimiento y la difusión de los derechos de las personas consumidoras, así como la resolución alternativa de conflictos, a través de la utilización del diálogo y el uso de la

---

<sup>134</sup>Leonardo Crespo. *Los contratos electrónicos internacionales con el consumidor*. Tesis de grado para optar por el título de Licenciado en Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2002, p. 109.

<sup>135</sup>Op. Cit. 14, p. 81.

mediación como mecanismo efectivo para dirimir los conflictos de consumo, labor que recae sobre uno de sus departamentos, denominado Plataforma de Atención al Consumidor.

En la misma línea, se destaca la existencia del Programa de Casas de Justicia, que actualmente se encuentran adscritas a la DINARAC. Esta iniciativa se inauguró en el 2000, con la finalidad de descongestionar los procesos judiciales y, a la vez, brindarle a la población la posibilidad de resolver los conflictos de una forma pacífica, a través del diálogo y con un enfoque basado en los intereses de las partes que llevan a cabo un proceso de mediación<sup>136</sup>.

Lo primordial, respecto a la creación de las Casas de Justicia, es su posicionamiento como uno de los primeros programas en darle visibilidad a la aplicación de métodos RAC en la solución de conflictos de consumo. En ellos se pueden dirimir controversias que se relacionen con el reconocimiento de la garantía de un producto adquirido, con el cambio de producto por defecto de fábrica, por el incumplimiento de contrato por servicios médicos privados, o bien para alcanzar arreglos de pago por productos adquiridos.

Solo en el 2018, el Programa de Casas de Justicia benefició a 13835 personas, recibió un total de 2384 procesos mediables, y de esa cantidad 1996 alcanzaron la mediación de manera exitosa<sup>137</sup>.

Queda en evidencia, a lo largo de esta sección, que los mecanismos RAC traen consigo gran cantidad de beneficios, que, de acuerdo con las estadísticas nacionales, son reconocidos por los ciudadanos costarricenses. Los datos dejan claro que los consumidores reconocen las ventajas del sistema al momento de dirimir sus conflictos, así como la necesidad de descongestionar el sistema judicial con controversias que pueden ser solucionadas a través de mecanismos más civilizados y pacíficos, que fomentan el diálogo.

No obstante, a pesar de las constantes discusiones entre juristas nacionales e internacionales sobre el tema, Costa Rica aún se encuentra rezagado en esta materia, y no

---

<sup>136</sup>Ministerio de Justicia y Paz. Casas de Justicia. San José, Costa Rica. 2016. Obtenido en: <https://www.mjp.go.cr/viceministeriopaz/DepenDinarac?nom=casas-justicia> (Consultado el 03 de agosto de 2019).

<sup>137</sup>Según estadísticas del Programa de Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y Paz en 2018. Obtenido en: <https://www.mjp.go.cr/viceministeriopaz/DepenDinarac?nom=casas-justicia>

está siendo eficiente en la correcta defensa de los derechos y garantías que la normativa les ofrece a los consumidores.

## **B. Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR)**

Los sistemas ODR son una realidad desde hace más de dos décadas en otras latitudes no tan lejanas a la nuestra; por su parte, en Costa Rica siguen sin ser figuras tangibles y aplicables para alcanzar soluciones ante controversias que ameriten su aplicación.

A finales de 1998, en Estados Unidos ya se planteaba sobre la mesa de una de las compañías más importantes en comercio electrónico, como lo es eBay, la idea de crear una plataforma ODR, mediante la cual los consumidores encontrarán una manera fácil y rápida de solucionar los conflictos que surgieran a partir de las transacciones comerciales electrónicas, que realizarán en su sitio web.

Para marzo de 1999, la plataforma era una realidad, y la empresa eBay recibía de 2 a 4 quejas al día de consumidores electrónicos. En aquel momento y para facilidad de los desarrolladores, decidieron utilizar la mediación como único medio de resolución alterna accesible para este tipo de conflictos. Todo el proceso de resolución se realizaba por medio de correo electrónico, y los resultados no desilusionaron a quienes impulsaron el primer intento de aplicar los Sistemas Online de Resolución de Conflictos (ODR, por sus siglas en inglés, *Online Dispute Resolution*)<sup>138</sup>.

De igual manera, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico publicó, en 1999, la “Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico”; con ella se promovía a los representantes de los consumidores y a los gobiernos a trabajar en equipo para proporcionar medios alternativos de resolución de conflictos aplicados en materia de Derecho de Consumidor, con el fin de alcanzar la justicia y hacer uso adecuado del tiempo

---

<sup>138</sup> Ethan Katsh et al. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of e-Bay Law. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. Vol. 15:3. Estados Unidos. 2000. Obtenido en: <https://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>. (Consultado el 15 de julio de 2019).

para encontrar una solución al conflicto, especialmente en aquellas transacciones transfronterizas.

Por lo anterior, es que este trabajo de investigación centra su importancia en analizar la posibilidad de que las ODR, específicamente la mediación y el arbitraje electrónico, sean el medio jurídico adecuado para solucionar los conflictos que surjan a partir de las controversias entre consumidores y comerciantes electrónicos.

En la presente sección se definirá el concepto de ODR, los diferentes mecanismos que se han desarrollado en este nuevo modelo de solución de conflictos, así como un análisis de su aplicación en materia de Derecho de Consumidor en conflictos que surjan a partir de transacciones de comercio electrónico.

#### **i. Sistemas ODR aplicados en el comercio electrónico**

Millones de transacciones se realizan todos los días alrededor del mundo entre comerciantes y consumidores; muchas de ellas todavía se realizan en establecimientos físicos, pero un número cada vez mayor lo hacen a través de plataformas digitales. El inconveniente radica en el hecho de que, así como aumentan las transacciones electrónicas B2C, lo hacen los conflictos. El comercio electrónico crea millones de disputas que necesitan procedimientos de solución rápidos y fáciles.

Las TIC han constituido un elemento singular que ha ayudado a optimizar los litigios de consumo, adquiriendo especial interés cuando el consumidor que reclama y la empresa que recibe la reclamación se encuentran en países diferentes. Sin duda, el avance tecnológico ha permitido reducir los costos e incrementar el acceso a la justicia.

El volumen del comercio electrónico global, y la necesidad de confiar en esta práctica comercial, han llevado a la búsqueda y creación de sistemas tecnológicos que simplifiquen y acorten los procedimientos de solución de todos aquellos conflictos que surjan en esta práctica comercial. Para decirlo de otra manera, la evolución tecnológica condujo a una nueva era de resolución de conflictos a través de medios digitales, dándole vida a lo que hoy se conoce como Sistemas Online de Resolución de Disputas (ODR por sus siglas en inglés) de consumidores.



De acuerdo con la práctica que se ha desarrollado en las últimas dos décadas, los ODR han encontrado asidero en las “micro-reclamaciones”<sup>139</sup> que surgen a partir de las transacciones electrónicas. El valor de estas actividades normalmente es desproporcionado para acudir a los mecanismos de solución tradicional, y si a ello se añade el carácter transfronterizo y que se dan masivamente, la oportunidad de aplicar ODR es contundente.

Los sistemas ODR representan el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para ayudarles a las partes en conflicto a encontrar una solución a sus controversias. Para Esteban De la Rosa: “*ODR no es un concepto legal, sino una definición utilizada por la práctica; la denominación online, significa que el método de provisión del servicio es suministrado en línea*”<sup>140</sup>.

Colin Rule, creador del sistema ODR que se utiliza en plataformas de comercio electrónico como eBay y PayPal, define a estos sistemas como mecanismos RAC con tecnología aplicada, y considera que es un grave error pensar que existe una dicotomía entre estos dos modelos de justicia, debido a que ambos responden a los mismos principios y objetivos<sup>141</sup>.

Los ODR, entonces, responden a un nuevo sistema de solución de conflictos, que combina la eficiencia de los mecanismos RAC con el poder de Internet. Asimismo, ponen fin a cualquier limitación geográfica que pueda existir entre dos o más partes, permitiendo que todo el proceso se desarrolle en salas virtuales.

Estos sistemas pretenden proporcionar la posibilidad, a las partes involucradas en un conflicto, de encontrar una solución de manera sencilla, rápida y flexible, sin necesidad de estar presentes físicamente en una reunión o una audiencia.

---

<sup>139</sup>Op. Cit. 121, p. 4.

<sup>140</sup> Esteban De la Rosa. “Régimen europeo de la resolución electrónica de litigios (ODR) en la contratación internacional de consumo”, en F.J. Garrido Carrillo y F. Esteban De la Rosa, G. Orozco Pardo en “Mediación y arbitraje de consumo: una perspectiva española, europea y comparada, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010, p. 172.

<sup>141</sup>Op. Cit. 9, p. 8.

## **ii. Características de los sistemas ODR**

Lo descrito en el inciso anterior, evidencia que los ODR pueden ser el medio adecuado para resolver las disputas de consumo, en particular aquellas que surgen del comercio electrónico. Aunado a ello, algunas de las características que se pueden mencionar sobre los sistemas ODR son las siguientes<sup>142</sup>:

1. Sistemas menos formalistas, que plantean la simplificación en los procedimientos, para obtener una solución al conflicto más rápida y sencilla.
2. Necesidad de contar con conexión a Internet, pero no requerir conexión simultánea de las partes.
3. Las partes no requieren reunirse físicamente para realizar negociaciones.
4. Es claro que un proceso ODR no se puede sustanciar en forma ad hoc; es decir, participación únicamente de las partes en la controversia y un decisor neutral.
5. Se debe contar con una plataforma ODR; o sea, con un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones entre las partes y el posible tercero neutral involucrado.
6. La plataforma ODR deberá ser administrada y coordinada por una entidad neutral.
7. Como los procesos ODR responden al principio de autonomía de la voluntad, es necesario que en la cláusula, relativa a la solución de controversias, se especifique quién será el administrador ODR y cuál será la plataforma ODR.

## **iii. Principios de los Sistemas en Línea de Resolución de Conflictos**

Los ODR pueden ayudar a resolver una situación que se plantea en relación con las operaciones transfronterizas de comercio electrónico. Por lo anterior, es necesario que estos sistemas cuenten con una serie de principios que le permitan al consumidor confiar en su

---

<sup>142</sup> Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico. Asamblea General de Naciones Unidas. Nueva York, Estados Unidos. 2016, pp. 7-8.

aplicación. A continuación, se describen los principios generales más importantes que se reseñan en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo<sup>143</sup>:

#### - **Transparencia**

Es preciso que las partes reciban, de manera clara y accesible, la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de resolución alternativa.

Toda la información pertinente al conflicto deberá estar disponible en el sitio web del administrador ODR, presentada de un modo sencillo y accesible para los usuarios. Asimismo, es conveniente que se dé a conocer toda relación contractual que pueda existir entre el administrador ODR y un determinado proveedor, para que los usuarios del servicio estén informados de cualquier posible conflicto de intereses.

#### - **Accesibilidad**

El principio de accesibilidad gira en torno a tres situaciones específicas. Primero, según la Directiva 2013/11/UE, se debe garantizar la total cobertura sectorial y geográfica del acceso a la resolución alternativa de litigios, así como el acceso efectivo a las plataformas que proporcionan el servicio a consumidores y comerciantes.

Segundo, en caso de que se cobren costas, tales procedimientos deben ser accesibles, atractivos y asequibles para los consumidores. Por último, refiere a que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico.

#### - **Imparcialidad**

Los funcionarios deben considerarse representantes imparciales de los intereses, tanto de los consumidores como de los comerciantes. Aquellas personas físicas (terceros neutrales que intervengan en los procesos que así lo ameriten) encargadas de la resolución alternativa de litigios no pueden estar sometidas a presiones que influyan potencialmente en su actitud hacia el litigio.

---

<sup>143</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) No. 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

### - **Independencia**

La persona física o el órgano colegiado a cargo del proceso debe gozar de total independencia con respecto a aquellos que pudieran tener algún interés en el resultado, y no estar implicados en ningún conflicto de intereses que pueda impedirles adoptar una decisión de manera justa, imparcial e independiente.

Es conveniente que el administrador ODR adopte un código de ética para sus terceros neutrales, a fin de orientarlos en relación con los conflictos de intereses y otras normas de conducta<sup>144</sup>.

### - **Especialización**

La Directiva expresamente indica que formarán parte del proceso, como administradores del mismo, aquellos que estén en *“posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho”*.

Por tanto, es necesario que los administradores ODR apliquen políticas integrales que rijan la selección y la capacitación de los terceros neutrales. Un proceso de supervisión interna o de control de calidad podrá ayudarle, al administrador ODR, a asegurarse de que las decisiones de los terceros neutrales se ajusten a las normas.

### - **Autonomía de la voluntad**

El proceso ODR debería basarse en el consentimiento explícito e informado de las partes. No puede ejecutarse un mecanismo ODR si no existe un acuerdo previo y expreso de las partes, en el que manifiesten su conformidad para someterse a este sistema.

### - **Confidencialidad**

Todas las determinaciones que se tomen dentro de cualquier mecanismo ODR, así como las fórmulas que sean propuestas durante los procesos, tienen carácter reservado.

---

<sup>144</sup> Op. Cit. 120, p. 5.

Todos los compromisos hechos en interés de los procedimientos son confidenciales, y esa información es admisible y no se puede revelar, para ningún propósito, en un litigio entre las partes.

#### **iv. Tipos de sistemas ODR aplicados al comercio electrónico**

Por lo general, la resolución de controversias B2C se intenta primero directamente con el servicio de atención al cliente de la empresa, con la cual el consumidor tiene la controversia. De no resolverse la denuncia inicial, existe una tendencia a resolver las controversias mediante un proceso escalonado, que inicia con métodos autocompositivos como la negociación o la mediación en línea, y progresa de manera gradual hacia métodos formales y heterocompositivos. El objetivo es obtener acuerdos de manera más rápida, efectiva y menos costosa.

Por esta razón, enseguida se describen cada uno de los mecanismos ODR que se aplican en comercio electrónico:

##### **a. Negociación en línea**

Sobre la negociación en línea existen dos procedimientos distintos:

###### **1. Automatizada:**

Se define como el proceso a través del cual un grupo de actores se comunican entre sí, con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuamente aceptable sobre algún asunto, donde al menos uno de los actores es un agente de software autónomo<sup>145</sup>.

Específicamente, la negociación automatizada o ciega se describe como un proceso que facilita la resolución de la disputa entre las partes, sin la intervención de una persona humana como tercero neutral.

En este caso, una de las partes invita a la otra a negociar la disputa, y ambas partes plantean varias ofertas secretas. Si las ofertas de ambas partes se sitúan dentro de un rango

---

<sup>145</sup> Encyclopedia of E-Commerce Development, Implementation, and Management. 2019. Obtenido en: <https://www.igi-global.com/dictionary/bilateral-multi-issue-e-negotiation-model-based-on-abductive-logic-in-e-commerce-using-dali/1944> (Consultado el 04 de agosto de 2019).

predeterminado o una cantidad establecida, el software determina automáticamente el fin del conflicto, en un punto medio entre las ofertas realizadas por las partes.

Si los actores no llegan a un acuerdo; es decir, que no se encuentra un balance entre las ofertas de las partes, el programa informático no comunica a la otra parte las diversas sumas electrónicas ofertadas, y da por finalizado el proceso de negociación<sup>146</sup>.

## 2. Asistida:

Se trata de procesos en los que las partes contendientes tratan de lograr un acuerdo a través de comunicaciones directas bilaterales<sup>147</sup>.

En la negociación asistida, el administrador ODR proporciona un sitio seguro y neutral para que las partes procedan con el proceso, mas no ofrece un servicio de negociación. En este método, las partes deben llegar a un acuerdo sin que ninguna entidad externa (software autónomo) tenga la capacidad de decidir por ellas. En estos casos, al administrador ODR solo brinda un software para establecer la comunicación entre las partes, llevando un control en las agendas, participando en las discusiones, identificando y evaluando posibles soluciones, y al finalizar escribe el acuerdo<sup>148</sup>.

### **b. Mediación en Línea**

La mediación en línea se centra, de manera fundamental, en la actividad que realiza el tercero como garante de los derechos, facilitador de los espacios de diálogo y concedor del proceso como parte neutral. Esta institución jurídica se caracteriza por realizar, de manera

---

<sup>146</sup> Cristina Fuenteseca et al. Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013). Editorial Reus. Madrid, España. 2017. p. 81. Obtenido en: <https://books.google.co.cr/books?id=cLxUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es> (Consultado el 04 de agosto de 2019).

<sup>147</sup> Op. Cit. 123, p. 81.

<sup>148</sup> Thomas Schultz et al. "Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues", University of Geneva. 2001. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=899079](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=899079). (Consultado el 04 de agosto de 2019).

ágil, el flujo de información entre las partes, a través de la atención de la mesa de discusión, que podrá ser *chat room*, videoconferencia e intercambio instantáneo de mensajería<sup>149</sup>.

El beneficio de traer la mediación al ámbito virtual radica en el argumento de que los sistemas ODR están destinados a resolver “micro-reclamaciones”. Las relaciones de consumo en términos generales son de bajo costo, debido a que el consumidor final adquiere el bien o servicio para el uso personal o familiar y no comercial.

Lo anterior significa que el consumidor no está en disposición de incurrir en altos costos procesales, más aún cuando se evidencia que se obtendrán mayores beneficios en un acuerdo extrajudicial. Por esta razón, una mediación procesada de correcta forma, con diálogo abierto y a distancia, se ha convertido en la opción segura para los desarrolladores de plataformas ODR; ejemplo de esto son las utilizadas por las grandes corporaciones de comercio electrónico como Amazon, eBay o PayPal.

### **c. Arbitraje en Línea**

El llamado arbitraje electrónico o en línea supone la aplicación de las nuevas tecnologías en la resolución de los conflictos derivados de transacciones electrónicas, y establece como sus finalidades: evitar el proceso jurisdiccional, o bien, una vez iniciado este, ponerle fin<sup>150</sup>.

El arbitraje en línea cumple con los mismos lineamientos básicos del arbitraje tradicional, en el sentido en que un tercero neutral, elegido por las partes, resuelve la controversia después de haber escuchado los argumentos y analizado la evidencia por ellas presentada.

Lo característico de este tipo de arbitraje es que todas las actuaciones (o casi todas) que se realizan en el procedimiento se hacen a través de Internet o utilizando medios electrónicos. De acuerdo con lo anterior, se está en presencia de un arbitraje electrónico

---

<sup>149</sup> Luisa García y Angélica Reyes. Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico. Revista Iustitia. 2016, pp. 127-128. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6000762.pdf>. (Consultado 04 de agosto de 2019).

<sup>150</sup>Op. Cit. 86, pp. 43-44.

cuando los árbitros y los sujetos procesales utilicen un administrador ODR y las TIC para realizar sus actuaciones a distancia<sup>151</sup>.

El también conocido como ciberarbitraje, es definido como *“un método de solución de conflictos ODR siglas en ingles Online Dispute Resolution, que busca solucionar conflictos entre proveedores y consumidores a distancia en cualquier parte del mundo sin importar la competencia por territorio, pero respetando las normas imperativas en el Estado que tramite el procedimiento arbitral virtual, así pues el arbitraje de consumo electrónico, lo podemos definir como aquel sometimiento de 2 o más partes en su carácter de empresario o proveedor y por la otra el usuario o consumidor que se encuentran inmersas en un conflicto, conforme a una operación cibernética y que solicitan la intervención de un tercero neutral llamado Árbitro que resolverá sus diferencias fundamentalmente en línea, teniendo los medios telemáticos a su alcance para el desahogo del procedimiento arbitral”*<sup>152</sup>.

El arbitraje en línea puede contener una serie de variantes que ocasiona una clasificación; la misma se describe a continuación<sup>153</sup>:

Arbitraje	Descripción
No vinculante.	En esta modalidad el árbitro determina los derechos de las partes, pero en forma de “recomendación”, que puede ser rechazada o aceptada por las partes. Si la rechazan, queda abierta la vía hacia tribunales estatales.
Unilateralmente no vinculante.	El comerciante se compromete a someterse a arbitraje en el caso que el consumidor decida

<sup>151</sup> Camila Hernando. Arbitraje en línea y debido proceso. Memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. 2015, p. 41.

<sup>152</sup> José Guadalupe Steele Garza. Arbitraje de Consumo: un largo camino hacia el arbitraje on-line internacional. Monterrey, México. 2011, p. 320. Obtenido en [http://eprints.uanl.mx/12846/1/arbitraje\\_largo\\_hacia\\_int.pdf](http://eprints.uanl.mx/12846/1/arbitraje_largo_hacia_int.pdf) (consultado el 04 de agosto de 2019).

<sup>153</sup>Op. Cit. 129, pp. 44-45.



	recurrir a él, obligándose igualmente a cumplir el fallo si el consumidor así lo invoca; sin embargo, este último no está obligado a recurrir al arbitraje, por lo que puede optar por la justicia estatal.
Vinculante.	Produce efecto de cosa juzgada, y cuyos laudos pueden ser reconocidos y ejecutados por los ordenamientos nacionales (mientras no tengan vicios anulatorios).

El arbitraje electrónico, sin importar cuál sea la modalidad aplicada, hace posible una comunicación instantánea entre los usuarios de un arbitraje (partes, árbitros e institución arbitral), eliminando los tiempos muertos de traslado y dotando, así, a los procedimientos, de mayor agilidad y celeridad. Ello se consigue facilitándoles a esos usuarios del arbitraje un acceso a su procedimiento arbitral las 24 horas del día los siete días de la semana desde cualquier parte del mundo, ya sea para consultar el expediente o para cumplimentar algún trámite<sup>154</sup>.

Para que este sistema cumpla con su finalidad, debe proporcionar un punto centralizado y común para el procesamiento, almacenaje y archivo de todos los documentos relativos a un arbitraje mediante sistemas automatizados de gestión documental, lo que, además de una eficiente y rápida recuperación y consulta de documentos, permite que las partes y los árbitros clasifiquen la información por fechas, origen, autor o título del documento<sup>155</sup>.

---

<sup>154</sup> Elena Gutiérrez García de Cortázar. Seguridad jurídica en el arbitraje online. Artículo de Opinión en el Periódico virtual Diariojuridico.com. Madrid, España. 2011. Obtenido en <https://www.diariojuridico.com/seguridad-juridica-en-el-arbitraje-on-line/>. (Consultado 04 de agosto de 2019).

<sup>155</sup> Ibid.

Se logra, así, posicionarse como un mecanismo de fácil utilización y acceso, la eficiencia en la tramitación de los casos, la rapidez de las resoluciones y el ahorro de costos.

#### **v. Ventajas y desventajas de la aplicación de los sistemas ODR**

El mayor problema que el Derecho enfrenta en el comercio electrónico es su falta de fronteras. Un usuario puede estar navegando al mismo tiempo en diez páginas diferentes, cada una domiciliada en un país diferente. Para navegar en cada uno de esos servidores o realizar compras en ellos no requiere de su pasaporte, ni permisos especiales; solo requiere darle clic en el ícono que dice “Acepto términos y condiciones” o “comprar”.

El ideal sería que, al igual que los usuarios tienen la facilidad de adquirir a los bienes y servicios que desean en cuestión de segundos, puedan acceder a soluciones en caso de que al momento de contratar con el comerciante, alguno de sus derechos, reconocidos legalmente, se vean afectados.

A partir de esa necesidad es que alrededor del mundo se ha proliferado la idea de aplicar los mecanismos ODR para facilitar el acceso a soluciones pacíficas, eficaces y rápidas ante los inconvenientes que puedan surgir dentro de las transacciones comerciales electrónicas.

La cuestión que surge en el medio jurídico, respecto a la aplicación de ODR en relaciones B2C, gira en torno a la conveniencia de los mismos. Existen juristas, ingenieros en tecnología, expertos en la materia, que aseguran que estos mecanismos son la solución al vacío legal que existe actualmente de cara a resolver conflictos relacionados a micro-reclamaciones en masa que surgen a partir del comercio electrónico. Otros, por su parte, cuestionan que la combinación de mecanismos RAC con tecnología sea la respuesta correcta ante la problemática planteada.

Si bien es cierto, el desarrollo de la tecnología ha proporcionado diversas facilidades en la cotidianeidad, acorta distancias, ahorro de costos, inversión de menos tiempo en

situaciones cotidianas, y muchas otras; todos estos beneficios se encuentran al momento de aplicar los métodos ODR para resolver conflictos comerciales.

Los ODR permiten que, a pesar de que las personas en conflicto están alejadas geográficamente entre sí, puedan encontrar la manera de ponerse en contacto y alcanzar una solución al conflicto existente. Más aún en casos en los que la propia disputa surgió de una transacción realizada en Internet, los involucrados no tienen una relación en previa, pero sí tienen un vínculo jurídico creado a través de la red, por lo que la respuesta más lógica sería solucionar la controversia mediante la misma vía que se creó.

Los costos de la convocatoria presencial son el tiempo, dinero, y energía requeridas para conseguir que las partes se reúnan en torno a una mesa. Como se ha mencionado, ese “costo de convocatoria” puede ser superior al de la transacción, por lo que no existe motivación por parte los involucrados para resolver la disputa. Asimismo, la velocidad con la que se alcanza un acuerdo en estos procesos representa, si no la primera, la más importante de sus ventajas.

Por su parte, otro beneficio que brindan estos sistemas es la posibilidad de un actuar asincrónico por parte de los involucrados. Los problemas de calendarios entre las partes, que hacen imposible el desarrollo fluido del proceso, dejan de ser un problema. Esta asincronía permite que cada parte tenga un tiempo limitado para cumplir con los requerimientos del proceso, pero cada una lo hará al momento que le convenga y, a menos de que el procedimiento así lo solicite, no será necesario que ambas partes estén conectadas a la red al mismo tiempo. Es decir, los disputantes se pueden conectar en el momento y en el lugar que sea más conveniente (desde su puesto de trabajo, universidad o desde la comodidad de su casa).

Los anterior es posible, debido a que estas prácticas incluyen el desarrollo de sistemas multimedia, que permiten el desarrollo de las audiencias en línea, mediante videoconferencias que puedan seguirse por el sistema de *streaming*<sup>156</sup>.

---

<sup>156</sup>Op. Cit. 137.

Otro detalle que se puede dar en cualquier proceso presencial es el desequilibrio de poder entre las partes; esto hace que un contexto tradicional pueda no ser la respuesta apropiada. Sin embargo, en un entorno neutral como lo es Internet, y con un tercero neutral, probablemente desconocido para ambas partes, en caso de la negociación, en la cual lo que interviene es un software automatizado, las probabilidades de alcanzar un balance en la ecuación jurídica son muchísimo más altas.

Aunado a lo anterior, en el ámbito de la logística del proceso, los mecanismos ODR deben proporcionarles a las partes, y al tercero neutral, en caso de un sistema centralizado para el procesamiento, almacenaje y archivo de todos los documentos relativos al proceso que se está tramitando, permitiendo de esta manera una eficiente y rápida recuperación y consulta de los mismos.

Los beneficios de los servicios interculturales de los sistemas ODR provocan una mayor confianza en el comercio electrónico transfronterizo, debido a que los consumidores sienten la seguridad de que, en caso de que exista algún inconveniente dentro de la transacción electrónica, las disputas se pueden resolver en línea de una manera simple, rápida y de bajo costo. Así, las empresas inmiscuidas en el comercio electrónico tendrán la capacidad de mantener una buena reputación comercial y buenas relaciones con los clientes, basadas en la resolución eficiente y justa de disputas.

Sin embargo, existen temas jurisdiccionales que hacen difícil el panorama para los sistemas ODR, cuestiones que hasta el día de hoy no se han logrado resolver en el ámbito internacional, como determinar bajo qué marco jurisdiccional se puede tratar el conflicto que surja a partir de una relación comercial electrónica, que involucra dos o más sujetos asentados en diferentes países.

Según la doctrina, existen tres cuestiones que pueden inquietar a aquellos operadores económicos, que proporcionan los sistemas ODR como medio para alcanzar acuerdos ante eminentes disputas con sus consumidores<sup>157</sup>:

1. Validez del convenio adquirido entre las partes.

---

<sup>157</sup>Op. Cit. 137.

2. Validez de las comunicaciones electrónicas.
3. Las garantías de confidencialidad del arbitraje y evitación del fraude.

Como se estudió en el primer capítulo, los documentos, para ser válidos electrónicamente, deben cumplir con una serie de requisitos. De igual forma, los acuerdos tomados a través de un sistema ODR deberán cumplir con ciertas formalidades para ser válidos, como que consten por escrito, que el documento esté firmado por las partes y que el mismo conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

Cuando los conflictos dirimidos a través de un sistema ODR involucran diferentes jurisdicciones, y resulta necesario hacerlos valer en un país distinto al que pertenece el administrador ODR utilizado por las partes, se complica el panorama para las partes. No obstante, no se puede negar que los organismos internacionales, como la UNCITRAL, se encuentran trabajando en la búsqueda de soluciones para estos aspectos. Por ejemplo, sobre la ejecución de arbitrajes extranjeros, están la Convención de Nueva York de 1958 o la reciente Convención de Singapur, que trata sobre la aplicación de la mediación en transacciones transfronterizas.

Sobre el segundo punto, es necesario mencionar la Ley Modelo de la CNUDMI sobre documentos transmisibles electrónicos, aprobada en el 2017, aplicada a los documentos transmisibles electrónicos, que son funcionalmente equivalentes a los documentos o títulos transmisibles emitidos en papel.

Aunado a esta ley, otra manera planteada por la doctrina judicial, para garantizar la validez de los documentos electrónicos, es el uso de la firma electrónica. Es necesario que dentro de estos procesos se les obligue a las partes a firmar los documentos electrónicamente, para así garantizar la autoría y seguridad del proceso, y por ende, la seguridad jurídica del mismo. Para su universalización, la UNCITRAL adoptó, en el 2001, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre las Firmas Electrónicas, que establece criterios de fiabilidad técnica para la equivalencia entre las firmas electrónicas y las manuscritas, y un marco legislativo internacional moderno, armonizado y equitativo, que permite regular

con eficacia el trato jurídico de las firmas electrónicas, de modo que su utilización no dé lugar a dudas sobre su seguridad.

Por último, el tercer eje cuestiona las situaciones que también pueden poner en riesgo la seguridad de los usuarios y de la información brindada dentro del proceso, al momento de utilizar las plataformas ODR. Violaciones a la protección de datos sensibles, así como la vulnerabilidad a cibercrímenes, hacen que la población todavía no sienta confianza para aplicar la tecnología dentro de sus mecanismos de resolución de conflictos.

Ante esta inseguridad, los administradores ODR deben contar con sistemas de información encriptada y protección antivirus, que contribuyan igualmente a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, protegiendo al sistema de intentos de acceso fraudulentos.

Además, se busca la manera de garantizar la confidencialidad mediante un acceso restringido a través de un usuario, y una contraseña personal resulta necesaria, ya que de esa forma se les permite, a los usuarios, acceder solo a aquellos arbitrajes en los que estén implicados, vedando el acceso al resto.

Aunado a las problemáticas anteriores que giran en torno a un panorama jurídico y técnico, también existen diferencias culturales, que van más hacia una índole psicológica. Algunos autores alegan que en este tipo de sistemas se pueden existir barreras culturales entre las partes al momento de establecer diálogos abiertos. Al no existir conexión ni contacto personal previo entre las partes, solo existe una relación en marcha, no hay expectativas de una relación futura, por lo que se cree que se pierde un elemento importante de la comunicación, como es la entonación y la forma de expresarse, que es uno de los elementos de la lingüística humana más importantes, y que representan un eslabón fundamental en los mecanismos RAC tradicionales.

Lo anterior evidencia que, si bien los sistemas ODR representan la ruta adecuada para alcanzar las soluciones a los conflictos comerciales electrónicos modernos, todavía existen algunos detalles que deben ser perfeccionados, principalmente aquellos relacionados con el tema jurisdiccional.

#### **iv. Aplicación de ODR en materia de Comercio Electrónico en Costa Rica**

Los medios de resolución alterna de conflictos representan uno de los avances más contundentes en materia legal. Alcanzar su evolución hasta el punto de uniformar su acceso, eliminando barreras territoriales y concentrando los esfuerzos jurídicos en determinar verdaderas soluciones a los conflictos entre comerciantes y consumidores, es la finalidad máxima que se busca a través de la aplicación de estos sistemas online, los cuales permitan a ambas partes contractuales ubicarse en un proceso más justo, y que propongan soluciones reales a las controversias.

Los ODR pueden ofrecer una alternativa más económica a los métodos tradicionales; les ofrecen, a los compradores y vendedores, que celebran operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, una oportunidad importante de acceder a un procedimiento innovador de solución de controversias.

Ante la necesidad de proporcionarle a la población costarricense el acceso a estos avances jurídicos, existen algunas plataformas públicas y legislación que promueven la aplicación de diversos métodos RAC, para alcanzar la solución de los conflictos que surjan en relaciones de consumo.

El paso más claro del Gobierno Costarricense en esta materia es la iniciativa que impulsó el MEIC, para alcanzar la creación de la Plataforma de Atención al Consumidor (PACO). Esta plataforma es uno de los departamentos funcionales de la DAC, y está llamado a promover la utilización de mecanismos de resolución alterna, para aquellos conflictos de consumo que versen sobre asuntos puramente patrimoniales de naturaleza disponible. Además, impulsa un cambio actitudinal en la sociedad costarricense, tendiente a la búsqueda de soluciones pacíficas a los problemas en todas sus formas<sup>158</sup>.

A través de PACO promueve la negociación o facilitación a distancia, como un proceso de interacción comunicativa mediante teléfono o el correo electrónico. Por medio

---

<sup>158</sup>Op. Cit. 13, p. 82.

del canal elegido por las partes, los comerciantes y consumidores tratan de acercar sus posiciones a través de solicitudes mutuas, hasta alcanzar un acuerdo satisfactorio.

En PACO, este servicio es atendido por un grupo de personas negociadoras de planta, quienes son mediadoras certificadas y cuentan con capacitación especializada en técnicas de escucha y empatía, estrategias de negociación y de servicio y otras.<sup>159</sup>

Este sistema, aplicado de la manera correcta, puede traer consigo ventajas claras y tangibles para los consumidores. Por ejemplo, del año 2012 al 2016, a través de la plataforma PACO, en Costa Rica se lograron negociar con acuerdo cumplido 3169 casos y 5521 acuerdos a través de la mediación.

Sin embargo, es claro que actualmente no existen en Costa Rica proveedores de servicios ODR dedicados en exclusiva a la resolución de conflictos B2C de comercio electrónico de gran volumen, escasa cuantía y de índole transnacional.

Como se han descrito, existen muchas ventajas y también algunos riesgos al momento de aplicar los sistemas ODR para la solución de conflictos que surgen a partir del comercio electrónico, y esto provoca complicaciones al momento en que los gobiernos tomen decisiones para proveer de estos medios a la población.

La propuesta de cambio hacia una justicia tecnológica no es fácil de aceptar para muchas jurisdicciones, principalmente si son de regiones subdesarrolladas, como la costarricense. Lo anterior, debido a que los conflictos de aplicación van más allá de las complicaciones o riesgos que plantea el sistema. A esos conflictos, propios de la injerencia de la tecnología en nuevos campos, se deben sumar los siguientes<sup>160</sup>:

1. Falta de infraestructura.
2. Interoperabilidad.
3. Financiación.
4. Ausencia de inversión tecnológica.

---

<sup>159</sup>Op. Cit. 1., p. 83.

<sup>160</sup>Wendolyne Nava y Jorge A. Breceda. México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico. Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas. Anuario Mexicano de Derecho Internacional, vol. XV. México, D. F. 2015. ISSN 1870-4654.



## 5. Brecha digital.

Cada uno de ellos, en países como Costa Rica, ya son temas de discusión que se tendrán que ir resolviendo poco a poco, conforme se vayan presentando y tomando como referencia lo hecho en otros países o regiones en el mundo. Y esto último resulta altamente relevante, debido a que en una entrevista realizada al señor Colin Rule, en el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, enfatizó en el hecho de que economías como la costarricense no deben empezar a hacer experimentos y aplicar jurisdicciones obsoletas para la aplicación de los sistemas ODR.

Países como Estados Unidos, que es pionero en la materia, España y de la región, como Chile, Perú, Colombia, Argentina y México, por mencionar solo algunos, se encuentran en procesos mucho más avanzados; han cometido errores en el camino que les han costado millones de dólares; sin embargo, representantes de cada país se han sentado en mesas de discusión a contar su experiencia, y actualmente la tecnología permite tener acceso a cada uno de esos eslabones que han superado otras jurisdicciones, por lo que no vale la pena caer en los mismos errores, sino que se debe tomar el estado actual de los sistemas ODR y buscar la manera de aplicar la versión más avanzada y mejorada de los mismos, para darles a los consumidores costarricenses la mejor ruta para solucionar sus conflictos, que surjan a partir de sus transacciones comerciales electrónicas.

### **Capítulo III. Derecho Comparado**

América Latina cuenta con una amplia experiencia en la implementación de mecanismos de resolución alterna de conflictos (RAC) durante los últimos treinta años. Desde el comienzo, estos mecanismos fueron percibidos como herramientas idóneas para descongestionar los lentos e ineficientes tribunales, pero también se fundamentaron en el derecho de acceso a la justicia y por representar vías de solución pacíficas, que suponen el diálogo entre las partes a través de los acuerdos a que estas mismas arriban<sup>161</sup>.

Ahora bien, en los años en los que en América Latina se desarrollaban los mecanismos RAC, en países como Estados Unidos se creaba el Internet, o con él iniciaba una nueva era comercial alrededor del mundo, con el surgimiento del comercio electrónico. Estas transacciones obligan a los sistemas de justicia a optar por nuevos medios, para que los ciudadanos puedan alcanzar soluciones a las nuevas controversias.

El comercio electrónico, si bien no ha avanzado con tanta rapidez en la región latinoamericana, en varios de los países la utilización de los dispositivos móviles, así como el acceso a bienes y servicios a través de medios electrónicos, ya es una realidad.

Según datos de la Fundación Ecommerce<sup>162</sup>, en América Latina el volumen de negocios de comercio electrónico B2C sigue en aumento; no obstante, la regulación en la materia aún es escasa y en algunos países inexistente. Es decir, a pesar de la eminente necesidad de promulgación de legislaciones domésticas que regulen el comercio electrónico, muchos países de la región no han tenido avances sustantivos en los últimos años.

Esto es llamativo, debido a que la Ley Modelo de la UNICTRAL sobre Comercio Electrónico tiene más de dos décadas de existencia, y la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos

---

<sup>161</sup> Alejandra Mera. Mecanismos alternativos de solución de conflictos en América Latina. Diagnóstico y debate en un contexto de reformas. Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago, Chile. 2016. Obtenido en: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r31586.pdf> (Consultado el 08 de agosto de 19).

<sup>162</sup>Fundación Ecommerce. América Latina, Informe sobre comercio electrónico 2018. Obtenido en: <https://www.ecommercefoundation.org/free-reports>

Internacionales más de diez años. A la fecha, solo Honduras ha ratificado la Convención en el 2015; por su parte, Colombia, Panamá, Paraguay y México solo figuran como países signatarios.

Costa Rica no consta en la lista de signatarios, y mucho menos ha ratificado la Convención. A partir de esta realidad, son pocos los países que han promulgado legislación basada o inspirada en la Ley Modelo de Comercio Electrónico, entre los que se pueden mencionar se encuentran solo: Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Venezuela.

Si se viaja al Viejo Continente, países como España, claro referente para la legislación costarricense, se encuentra otra realidad: España, a pesar de no firmar ni ratificar la Ley Modelo y Convención de UNICTRAL, se encuentra bajo régimen normativo internacional impuesto por la Unión Europea, el cual cuenta con un amplio régimen normativo en las dos materias de interés: Comercio Electrónico y mecanismos ODR para Solución de Controversias Electrónicas.

Sobre este último tema, si bien se mencionó que en los últimos treinta años América Latina tuvo un gran avance y aceptación sobre los mecanismos RAC, los sistemas ODR, al igual que el comercio electrónico, aún representan un nuevo reto, y la propuesta de cambio hacia una justicia tecnológica no es fácil de aceptar.

Lo anterior es debido a que los conflictos de aplicación van más allá de las complicaciones o riesgos que plantea el sistema. La falta de infraestructura y la brecha digital encabezan los problemas que se tienen como región, y que se encuentran sobre mesas de discusión de sectores públicos y privados, sin llegar a un consenso claro que permita tener una solución al corto plazo.

El presente capítulo hace una descripción de la regulación implementada, a la fecha, por las autoridades encargadas de la protección al consumidor en España, México y Colombia. Se escogieron estos tres países, debido a que actualmente se consideran pioneros de la implementación de los sistemas ODR para la solución de conflictos que se desarrollan dentro de las relaciones B2C. Juristas de estos países son reconocidos a nivel internacional, por las diversas discusiones y esfuerzos que realizan, para modificar la normativa actual

que regula el tema de comercio electrónico de consumo y los medios que se utilizan para solucionar las controversias en esta materia.

En ese sentido, se iniciará el compendio legal de Derecho Comparado con España, siendo una de las jurisdicciones que ha desarrollado el tema con mayor rapidez, y con los años se ha convertido en un ejemplo de buenas prácticas para el sistema judicial costarricense.

A nivel mundial, España es uno de los países líderes en la implementación de mecanismos de resolución de conflictos electrónicos. Asimismo, requiere de un análisis más amplio porque involucra no solo la regulación a lo interno, sino los esfuerzos que está realizando la Unión Europea para que sus países miembros les ofrezcan, a los consumidores, las mejores condiciones para resolver las disputas que se desarrollen a partir de transacciones comerciales electrónicas.

De seguido, se expondrá la realidad legal de México, país que, a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, ha creado el único modelo de ODR reconocido por la UNCITRAL en América Latina, y es uno de los países con mejores índices en desarrollo de telecomunicaciones, tecnología, y el compromiso por lograr un gobierno digital.

Por último, se describirá el contexto actual de Colombia, el cual, en los últimos años se ha destacado por su interés por el desarrollo de temas de tecnología e innovación, declarando temas de desarrollo de infraestructura en telecomunicaciones y ciberseguridad como de interés nacional. Si bien no aplica aún los mecanismos ODR en derecho de consumo, la aplicación y regulación de arbitraje electrónico ya es una realidad en materia de garantías inmobiliarias, lo que ha provocado que los juristas colombianos consideren que se encuentran ante un panorama esperanzador sobre la pronta implementación de este modelo de justicia alternativa en conflictos B2C.

Por tanto, se expondrán los importantes esfuerzos que se están realizando en países cercanos a Costa Rica, con el fin de denotar que el cambio se puede lograr, si los diferentes sectores se comprometen a buscar la mejor vía para alcanzar la protección de los derechos y garantías que poseen los consumidores, y así obtener un mercado más competitivo, que

tiene una base sólida sostenida por la confianza y la seguridad que ofrecen los comerciantes y el Gobierno.

#### **A. Caso España. Regulación sobre Comercio Electrónico y Sistemas ODR, así como su aplicación en el caso práctico**

Este compilado de Derecho Comparado inicia con la regulación española, debido a que en las cuestiones legales que ocupan a la autora de la presente tesis, su ordenamiento jurídico es uno de los más completos y ordenados, al ser complementado directamente por la normativa emitida por la Unión Europea, lo cual lo convierte en el máximo referente en la materia para los países latinoamericanos.

El comercio electrónico y la aplicación de sistemas ODR, en la jurisdicción española, no serían una realidad si no existiera la base legislativa que protege a los consumidores ante este tipo de operaciones comerciales y legales. A partir de esta premisa, la descripción de la regulación de los diferentes temas, que han servido de base para la presente investigación, empezará con lo más general, como lo es la Constitución Política Española.

El artículo 51 de la Carta Magna de 1978 señala:

*“1.- Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*

*2.- Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la Ley establezca.*

*3.- En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales”.*

Esta disposición constitucional se desarrolló con la entrada en vigencia del Real Decreto Legislativo 1/2007, mediante el cual se aprueba la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (LGDCU) y otras leyes complementarias.

El fin máximo de esta ley, tal como se indica en la exposición de motivos, es la protección de los consumidores y usuarios mediante la regularización, aclaración y armonización de los textos legales existentes, así como la incorporación de las disposiciones comunitarias dictadas en materia de protección de dichos sujetos.

Según el numeral octavo de este Decreto Real, se considerarán derechos básicos de los consumidores:

*“Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:*

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*
- b) **La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.***
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.*
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.*
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.*
- f) **La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión**”.*

Cada uno de estos derechos representa un eslabón fundamental para el correcto funcionamiento de las relaciones comerciales que involucren la participación de una parte débil (consumidor) y aquella que es considerada fuerte (comerciante), por ser la que maneja la información sobre la transacción.

Asimismo, la publicación de este Decreto Real se considera un esfuerzo legal realizado por la jurisdicción española, con el fin de cumplir con los lineamientos generales impuestos por la Unión Europea.

Tanto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (artículos 114 y 169), así como la Directiva 83/2011 del Parlamento Europeo<sup>163</sup>, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, les otorgan diversos derechos a los consumidores, que deben ser garantizados a todos los ciudadanos residentes de los 28 países que forman la asociación política y económica que es la UE.

Esta última directiva mencionada, simboliza uno de los cuerpos normativos con mayor impacto en el beneficio hacia los consumidores, debido a que es la que define el alcance y el ámbito de protección y actuación de las distintas entidades españolas en materia de derechos de los consumidores finales. Al unir esta Directiva con el Decreto Real español, la protección a los consumidores en España se considera un frente que se encuentra blindado.

Otros medios legales, para alcanzar la real protección de los derechos de los consumidores, encuentran asidero en las normas de protección del consumidor promulgadas por las Comunidades Autónomas en función de sus respectivas competencias; todo ello sin perjuicio de otras normas de carácter sectorial que regulan productos o servicios concretos<sup>164</sup>.

---

<sup>163</sup> Esta regulación aplica para los contratos a distancia solamente. Sin embargo, en el 2020 entrará en vigor el Reglamento de cooperación en materia de protección de los consumidores, que fue revisado en diciembre de 2017. Su vigencia permitirá una coordinación más eficaz entre los Estados miembros a la hora de hacer frente a los problemas generalizados de protección de los consumidores, derivados en particular de la digitalización.

<sup>164</sup> Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, (AECOSAN). Derecho de Consumidor.  
[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para\\_el\\_consumidor/seccion/derecho\\_consumidor.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para_el_consumidor/seccion/derecho_consumidor.htm)

Uno de los derechos fundamentales, protegidos tanto por el Decreto como por la Directiva de la UE, es el **derecho de desistimiento**. En el artículo 68 de la LGDCU, se define como:

*“la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase”.*

Para el ejercicio de este derecho, que es proporcional al derecho de retracto en Costa Rica, la normativa establece un plazo mínimo de catorce días hábiles desde la recepción del producto para su devolución, y señala que el vendedor tendrá catorce días naturales, desde la fecha que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato, para realizar el reintegro de todas las cantidades abonadas por el comprador, sin retención de gastos, exceptuando los gastos de envío del producto.

En caso de que el comerciante no respetara este plazo, el consumidor puede exigir que se le devuelva el doble de la cantidad adeudada, pudiendo solicitar, además, una indemnización por daños y perjuicios si estos se producen. Los costes de envío asociados a la devolución del producto corren por cuenta del cliente.

Por su parte, sobre la regulación de aquellas transacciones que los consumidores lleven a cabo a través de vías electrónicas, la LGDCU establece en su artículo 94:

*“Artículo 94. Comunicaciones comerciales y contratación electrónica.*

***En las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica y en la contratación a distancia de bienes o servicios por medios electrónicos, se aplicará además de lo dispuesto en este título, la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.***

*Cuando lo dispuesto en este título entre en contradicción con el contenido de la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, ésta será de aplicación preferente, salvo lo previsto en el artículo 97.7, párrafo segundo”.*

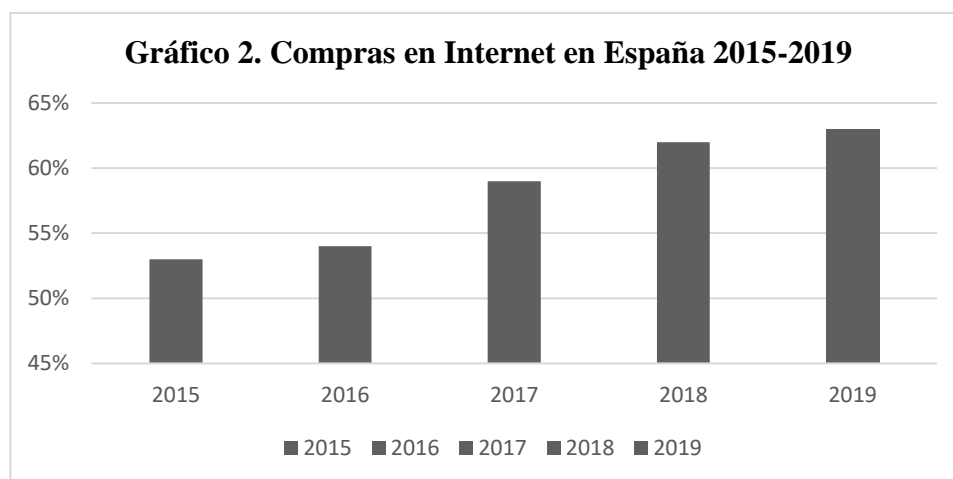


El Decreto Real también dispone, en su numeral 96, en su inciso sexto, la necesidad de cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, cuando para la realización de comunicaciones comerciales se utilicen datos personales sin contar con el consentimiento del interesado. Actualmente, este enunciado puede verse complementado con la entrada en vigencia del Reglamento General de Protección de Datos, emitido en el 2018 por la Unión Europea.

Por su parte, en el artículo 97, la información precontractual que deben incluir los contratos comerciales de consumo, en su inciso u) establece la necesidad de comunicarles a los consumidores la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario, y los métodos para tener acceso al mismo.

Estas últimas disposiciones dan paso al análisis de la legislación que aplica específicamente en estas temáticas: comercio electrónico y mecanismos extrajudiciales o alternos de resolución de conflictos, tanto los mecanismos tradicionales como la aplicación de ODR en España.

Según estudios de mercado electrónico, en España la tendencia de uso de estas prácticas comerciales va en aumento. El gráfico 2 demuestra cómo, del 2015 al 2019, las ventas a través de medios digitales han crecido considerablemente<sup>165</sup>:



<sup>165</sup> Fundación Ecommerce. España: Informe sobre comercio electrónico 2019. Obtenido en: <https://www.ecommercefoundation.org/free-reports>

El evidente auge del comercio electrónico provocó que las diferentes legislaciones se fuesen amoldando a la nueva realidad comercial. En España, la Ley de Comercio Electrónico entró en vigor en el 2014, como parte de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (Ley 34/2002).

La Ley 34/2002, que es la primera en emitirse, tiene como objeto la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

La incorporación de la Directiva 2000/31/CE y de la Ley 34/2002 a la vida económica y social española ofrecen innumerables ventajas, como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de elección de los usuarios y la aparición de nuevas fuentes de empleo, debido a que el establecimiento del Internet y las nuevas tecnologías tropiezan con algunas incertidumbres jurídicas, que son necesarias aclarar con el establecimiento de un marco jurídico adecuado, que genere en todos los actores intervinientes la confianza necesaria para el empleo de este nuevo medio<sup>166</sup>.

Varios de los artículos mencionados de la LGDCU actualmente incluyen la protección de los consumidores electrónicos finales, debido a las reformas que se instauraron con la promulgación de la Ley sobre Comercio Electrónico emitida en 2014 (Disposición 3/2014).

La relevancia primordial de la Ley 34/2002 gira en torno a su regulación sobre los contratos electrónicos, debido a que marca la pauta a seguir sobre la validez y eficacia de las transacciones celebradas por esta vía, la prueba, las obligaciones previas a la contratación, la información posterior a la celebración del contrato y el lugar de celebración de este.

---

<sup>166</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Jefatura del Estado. España. Obtenido en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-13758-consolidado.pdf>

Asimismo, regula la resolución de conflictos de consumo surgidos en el contrato electrónico en su artículo 32, que versa:

***“Artículo 32.Solución extrajudicial de conflictos.***

*1. El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.*

*2. En los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que hace referencia el apartado anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica”.*

Este artículo abre la discusión del siguiente tema importante para la presente investigación: ¿Cuál es la regulación española sobre Mecanismos RAC y Sistemas ODR?

La necesidad de implantar nuevos mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo ágiles, efectivos y poco costosos no implica la falta de efectividad de los medios que tradicionalmente se venían utilizando, sino que surge con ocasión de la necesidad de transponer a derecho interno la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo<sup>167</sup>.

Muchas de las entidades RAC que existen en España llevan a cabo procesos extrajudiciales espontáneos, o informales, con el propósito de resolver de manera ágil los conflictos de consumo. Para ello, las entidades RAC acreditadas en España deberán

---

<sup>167</sup> Lourdes García Montoro. “Nuevo” modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Revista CESCO de Derecho de Consumo. N°14/201. pp. 11-27. <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>

respetar las exigencias que refiere tanto la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 (en adelante DRAL)<sup>168</sup>.

La DRAL obliga a los Estados miembros de la UE a garantizarles a los consumidores la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios. Cabe aquí la mediación, el arbitraje, la conciliación, la negociación, intermediación o cualquier otro nombre que se le quiera dar a un procedimiento que busque la resolución extrajudicial de un conflicto de consumo.

Ahora bien, a partir de esta Directiva, España creó la Ley 07/2017, que incorpora al Derecho español la DRAL, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma.

Con la aplicación de ambos cuerpos normativos, se pretende resolver los conflictos entre consumidores y comerciantes de una forma gratuita para el consumidor, sencilla y en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para su tramitación<sup>169</sup>.

La regulación española sobre mecanismos, RAC, enfatiza en la necesidad de que la finalidad de cualquier sistema de resolución alternativa de conflictos debe ser proporcionar

---

<sup>168</sup> Fernando Esteban de la Rosa. La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo. Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política. N.º 25 I ISSN 1699-8154. Universitat Oberta de Catalunya. España: 2017. p. 29. Obtenido en: [www.uoc.edu/idp](http://www.uoc.edu/idp)

<sup>169</sup> Centro Europeo del Consumidor en España. España acredita las primeras entidades de Resolución Alternativa de Litigios. Agosto de 2018. Obtenido en: [http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Espana\\_acredita.htm](http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Espana_acredita.htm)

un método sencillo, rápido y sin coste elevado, que sea capaz de atraer al perjudicado por el incumplimiento del empresario a someter su reclamación por una de estas vías.

Aunado a las disposiciones sobre los requisitos para ser un proveedor de sistemas de resolución alterna de conflictos, la ley 07/2017 también establece lineamientos sobre la presentación de las reclamaciones por parte de los usuarios. El artículo 17 de esta disposición normativa señala:

*“1. **Las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea necesaria, en línea o no.** En caso de que no fuese posible la utilización por las partes de medios electrónicos, la entidad de resolución alternativa debe posibilitar su presentación por cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante.*

*2. En el momento en el que una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado una reclamación reciba toda la documentación con la información pertinente en relación con la misma, previa subsanación en su caso, lo notificará de inmediato a las partes indicando, por cualquier medio que permita tener constancia de ello, la fecha en la que dicha recepción completa ha tenido lugar.”.*

Lo señalado en ese artículo lleva al último aspecto que debe ser estudiado respecto a los temas que requieren la atención del lector de esta investigación, y radica en la implementación de sistemas en línea para solucionar, de manera alterna, los conflictos de consumo.

La Unión Europea y España han tomado importantes iniciativas legislativas que son extensibles a los sistemas ODR, estudiados a lo largo de esta investigación, las cuales son recomendaciones dirigidas a la fijación de los principios que deben regir la actuación de los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos.

Para la jurisdicción española, en particular, los sistemas ODR, previstos por el Reglamento No. 524/2013 (Reglamento RLL en adelante), cobraron especial relevancia, debido a que estos sistemas son capaces de automatizar procesos que deben llevar a cabo

las partes o el tercero neutral, y de modelar el proceso mediante herramientas electrónicas que ayudan a la resolución del conflicto.

Como la experiencia muestra que numerosos consumidores y comerciantes prefieren comunicarse a través del sitio web del comerciante, este último debe tener la posibilidad de ofrecerle al consumidor la opción de cumplimentar un formulario de desistimiento en línea<sup>170</sup>.

Sin embargo, la finalidad del Reglamento RLL, al complementar a la Directiva 2013/11/UE, no es solo aportar más normativa, sino que mediante el establecimiento de una plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR), que sirve para facilitar la resolución de reclamaciones de consumo, ya sean nacionales o transfronterizas, relacionadas con la venta en línea de bienes y prestación de servicios, plantea la manera de hacer realidad lo que está escrito en el papel.

Es así como la idea de las autoridades de la UE, al imponer la responsabilidad de crear esta plataforma a la Comisión Europea, es que la misma funcione como único punto de entrada para la resolución de reclamaciones, tanto nacionales como transfronterizas, derivadas de comercio electrónico<sup>171</sup>.

El consumidor tiene la posibilidad de rellenar un formulario de reclamación en la plataforma que se encuentra disponible en todos los idiomas oficiales de la Unión Europea y posteriormente, el sistema remitirá su queja al correo electrónico de la empresa en la lengua de la misma. La plataforma es, por tanto, un sitio web que opera como un centro virtual para recibir las quejas del consumidor digital<sup>172</sup>.

Al utilizar la plataforma para resolver los conflictos de consumo, se le deja claro al consumidor que tiene dos opciones: llegar a un acuerdo con el empresario en noventa días,

---

<sup>170</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

<sup>171</sup> Pablo Cortés y Fernando Esteban De La Rosa. La normativa europea de resolución de Conflictos de consumo y su transposición en España: una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el derecho comparado. ADICAE, España. 2016. Obtenido en: [http://www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura\\_12/spl\\_5/pdfs/46.pdf](http://www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura_12/spl_5/pdfs/46.pdf)

<sup>172</sup> Ibid.

o bien encargarle a un organismo de resolución de litigios que resuelva el litigio por él. Si determinan hacer uso de la segunda opción, el consumidor tiene treinta días para acordar con la empresa qué organismo de resolución de litigios utilizar.

En España, el Centro Europeo del Consumidor, adscrito a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), es el organismo designado ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma ODR, proporcionándole, a quien lo solicite, asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma.

El nivel de obligatoriedad del uso de esta plataforma se detalla al decir que según información del AECOSAN, aquellas personas empresarias, comerciantes y las plataformas o mercados que ofrezcan sus productos o servicios de manera electrónica, tendrán la obligación de incluir en su página Web un enlace, de fácil acceso, a la plataforma ODR. Si ofrecieran sus productos a través de correo electrónico, deberán incluir en este la información sobre dicho enlace.

Asimismo, todas las empresas, en caso de que surjan inconvenientes con los consumidores, deberán facilitarle al consumidor información en papel u otro soporte duradero sobre las entidades competentes, para conocer de los litigios con los consumidores, utilizando mecanismos RAC.

Esta disposición puede parecer exagerada; sin embargo, el sentido de esta obligación radica en la creencia de que, de esta forma, se estaría promoviendo que las empresas encuentren en los mecanismos RAC la manera adecuada de resolver las reclamaciones que reciban por sus servicios brindados o bienes vendidos.

Esta descripción general de la jurisdicción española y de la UE, permite tener un panorama general de lo que están haciendo los países desarrollados para convertir a los sistemas ODR en la respuesta adecuada para solucionar los conflictos que se generen en contexto de relaciones B2C. Esta sección deja claro, que más allá de ser un referente para Costa Rica, España es un referente mundial en la evolución de su sistema jurídico y en la rápida capacidad de adaptación ante los cambios que plantean el comercio y la tecnología.

## **B. Caso México. Aplicación de ODR como una realidad en la región**

Para algunos agentes involucrados en el desarrollo del comercio electrónico en México, en los últimos años se aprecia un cambio de percepción y de hábitos en el consumidor online. El acceso a Internet y a dispositivos cada vez más avanzados han propiciado el comercio en línea, pero el ecosistema se mantiene en constante movimiento, y todos los involucrados deben mantenerse atentos para expandir y mejorar el e-commerce en ese país<sup>173</sup>.

Algunos de los datos más relevantes muestran que las compras en Internet se han convertido en un hábito frecuente. Mientras que en 2017 solo el 7% recurría al e-commerce de manera semanal, durante 2018 esa cifra subió al 38%<sup>174</sup>.

El Gobierno Mexicano, en los últimos años, ha procurado avanzar al ritmo que lo hace su mercado electrónico. Para el Poder Ejecutivo, reforzar la justicia cotidiana es una prioridad dentro de su agenda legal, debido a que esta refiere a todas las instituciones, procedimientos e instrumentos orientados a darles solución a los conflictos que genera la convivencia diaria en una sociedad democrática.

Para lograrlo, el ente rector en materia de Derecho de Consumo, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) ha implementado todos los esfuerzos necesarios para convertir a México en uno de los referentes en comercio electrónico, y en brindar soluciones ante los conflictos en las que se puedan ver inmersos los consumidores.

---

<sup>173</sup> Pierre-Claude Blaise. El panorama de e-commerce en México en 2019. Revista Forbes. México. 2019. Obtenido en: <https://www.forbes.com.mx/el-panorama-de-e-commerce-en-mexico-en-2019/> (Consultado el 10 de agosto de 2019).

<sup>174</sup> Ibid.



Estas ansias de protección al consumidor se ven respaldadas por el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual versa:

**“Artículo 28. (...)**

*Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. **La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.** (Reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983) (...)*” Lo resaltado no es del original.

A partir de esta línea constitucional, surgen otros medios para garantizar el cumplimiento de dicho precepto. En el Código Civil se incorpora, en el artículo 1803, el concepto jurídico de "mensaje de datos", que implica el consentimiento otorgado por medios electrónicos, y se reconoce el consentimiento expreso a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. Esta disposición constituye un avance muy importante, toda vez que permite que la manifestación de voluntades, elemento esencial en la formación de contratos, se pueda emitir válidamente a través de medios electrónicos<sup>175</sup>.

Con la misma línea de redacción, en el Código de Comercio se incluye un nuevo título denominado "Del Comercio Electrónico", en el cual se define jurídicamente el concepto de mensaje de datos como "*la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.*"

Ahora bien, en el caso concreto de los consumidores, es la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) la encargada de promover y proteger sus derechos.

---

<sup>175</sup> Gabriela Barrios Garrido. Globalización y normatividad del comercio electrónico en México. La importancia de la seguridad jurídica en las transacciones electrónicas. México. Obtenido en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/105.pdf> (Consultado el 10 de agosto de 2019).

Desde el 2000, la LFPC contiene dentro de su cuerpo el Capítulo VIII Bis, de los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. Y es a partir de la reforma DOF 19-08-2010, que se estableció en el artículo primero de la LFPC, como principio de la misma *“la real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados”*<sup>176</sup>. Asimismo, esta reforma hace énfasis en la confidencialidad de la información que proporcione el consumidor, y le otorga a este elemento primordial importancia dentro de las relaciones comerciales electrónicas, dándoles un alto grado de responsabilidad a los proveedores de servicios.

Al ser esta una ley de orden público e interés social, de observancia en toda la República, es irrenunciable. Todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio<sup>177</sup>.

Aunado a lo anterior, en México existen leyes sobre temas relacionados con el comercio electrónico, que permiten su correcto funcionamiento y correcto uso de las transacciones que se realicen. Una de ellas es la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la cual tiene por objeto establecer las bases, principios y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en posesión de sujetos obligados.

---

<sup>176</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992. Ciudad de México, Distrito Federal, Estados Unidos Mexicanos.

<sup>177</sup>Op. Cit. 6, p. 19.

También se promulgó, en el 2012, la Ley de Firma Electrónica Avanzada<sup>178</sup>, la cual establece, en su artículo uno, lo siguiente:

*“Artículo 1. La presente Ley es de orden e interés público y tiene por objeto regular:*

- I. El uso de la firma electrónica avanzada en los actos previstos en esta Ley y la expedición de certificados digitales a personas físicas;*
- II. Los servicios relacionados con la firma electrónica avanzada,*  
*y*
- III. La homologación de la firma electrónica avanzada con las firmas electrónicas avanzadas reguladas por otros ordenamientos legales, en los términos establecidos en esta Ley”.*

En la misma línea, y siempre con la intención de promover las buenas prácticas en esta nueva era comercial, en el 2018 PROFECO planteó un decreto, que con su aprobación permitió la creación de la Norma Mexicana de Comercio Electrónico, Decreto No. NMX-COE-001-SCFI-2018, que se encuentra vigente desde abril de este año.

Esta norma trata de un conjunto de recomendaciones para las empresas y consumidores que deseen realizar transacciones comerciales a través de medios electrónicos. Esencialmente, representa un ejercicio de autorregulación y una compilación de buenas prácticas, promovidas por el Gobierno Mexicano junto con la Asociación de Internet y la Asociación de Ventas Online.

Resulta necesario aclarar que las Normas Mexicanas son elaboradas por un organismo nacional de normalización o la Secretaría de Estado. En ellas se describen los requisitos mínimos de calidad de los productos y servicios, con el objetivo de proteger y orientar a los consumidores. Sin embargo, su aplicación es voluntaria, con excepción de situaciones en las que una Norma Oficial Mexicana requiera la observancia de una Norma Mexicana para fines determinados.

---

<sup>178</sup> Ley de Firma Electrónica Avanzada, DOF 11-01-2012. Gobierno de México.

Este decreto sobre comercio electrónico contempla especificaciones, características, condiciones de los bienes, productos o servicios que se ofrecen, así como los mecanismos para verificar la operación, a fin de que el consumidor pueda aceptar la transacción; pruebas de la transacción que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor para presentar peticiones, quejas o reclamos, y de identidad, de pago y de entrega<sup>179</sup>.

Sobre el contenido de esta norma, es necesario detallar que en él se incluyen temas importantes, comentados en el primer capítulo de esta investigación, que a continuación se detallan:

1. **Derecho de retracto**: en su artículo 5.2.1.4 señala que es obligación del proveedor o comerciante entregarle, de manera clara y veraz al consumidor, aquella información sobre el procedimiento para que dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o producto o de la aceptación del servicio, lo último que suceda durante ese lapso, el Consumidor pueda revocar su consentimiento sin responsabilidad ni justificación alguna.
2. **Protección de Datos y Ciberseguridad**: El numeral octavo describe los mecanismos que deben adoptar los proveedores de servicios de comercio electrónico, para garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales del usuario y consumidor. Es necesario acotar, en este punto, que el detallar estos medios de protección para el consumidor y que los proveedores lo sigan, representa un avance en la legislación mexicana, debido a que en el tema de ciberseguridad aún se está desarrollando una legislación integral sobre delincuencia cibernética.
3. **Mecanismos de reclamación**: este inciso es uno de los más importantes, debido a que abre el paso a la discusión más importante sobre la que versa esta investigación,

---

<sup>179</sup> Secretaría de Economía. Norma Mexicana sobre e-commerce. Gobierno Mexicano. Ciudad de México, México. 2018. Obtenido en: <https://www.gob.mx/se/articulos/norma-mexicana-sobre-e-commerce?idiom=es> (Consultado el 13 de agosto de 2019).

que es la aplicación de medios electrónicos para la solución de controversias en relaciones B2C. En el artículo 10.4 señala:

*“Se podrán desarrollar medios alternativos de solución de reclamaciones o aclaraciones, que permitan a los consumidores resolver sus peticiones. Para tal propósito hará uso de cualquier Sistema de información como herramienta auxiliar y complementaria para la solución de las mismas”.*

En su inciso 10.4.1. contempla todos los principios mencionados en el segundo capítulo, que deban ser aplicados al momento de ejecutar los sistemas ODR en la resolución de conflictos, al indicar que: *“los medios alternativos de solución de reclamaciones o aclaraciones deben ser considerados mecanismos confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia de información conforme a las disposiciones jurídicas aplicables”.*

Sobre la evolución de aplicación de los sistemas ODR, en el ámbito regulatorio en el 2004, la Ley Federal de Protección al Consumidor fue objeto de algunas reformas a diversos artículos, lo cual dio permitió que la PROFECO recibiera quejas en forma electrónica, lo anterior al amparo de los artículos 99, 104 y 111 de dicha Ley.

El artículo 99 dio origen a la presentación de quejas a través de diferentes medios, incluida, entre otras, la posibilidad de presentarlas vía electrónica.

*“ARTÍCULO 99.- La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos (...)”.*

El artículo 104, en su párrafo segundo, abrió la puerta a la validez de las notificaciones personales realizadas por vía electrónica, y poder realizar convenios de colaboración con los proveedores.

*“**Artículo 104:** (...) o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su consentimiento.”*

Por su parte el artículo 111 da la posibilidad de realizar el procedimiento conciliatorio a través de medios electrónicos, al establecer en su párrafo segundo lo siguiente:

*“**Artículo 111:** La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.”*

Como se mencionó al inicio del capítulo, México cuenta con uno de los casos de éxito sobre la aplicación los sistemas ODR en Derecho de Consumo, para solucionar controversias B2C.

Concilianet es un módulo de solución de controversias en línea, que inició operaciones en junio de 2008, con tan solo dos proveedores de servicios de comercio electrónico como participantes: Aeroméxico y Hewlett Packard. Surgió como la primera plataforma ODR de su tipo en América Latina y, actualmente, destaca por ser el medio utilizado por muchos consumidores mexicanos para llevar a cabo audiencias de conciliación virtuales, entre consumidores y comerciantes.

Sus objetivos se centran en facilitar el acceso al procedimiento conciliatorio a los consumidores mediante el uso de las TIC. Asimismo, permite una interacción en tiempo real entre consumidor, comerciante y PROFECO, de una manera rápida, eficiente, segura y transparente, para así reducir el tiempo en la atención de las controversias que surjan en el derecho de consumo.

Después de once años de servicios, y con el avance tecnológico que ha surgido durante este periodo de tiempo, la plataforma se ha perfeccionado; actualmente es la única a nivel regional reconocida por la UNCITRAL, y existen como afiliados 106 proveedores

de servicios de comercio electrónico, que comprenden diversos giros comerciales como, por ejemplo: Mercado Libre (siendo el principal mercado online en México), Amazon, Movistar, Lacsá, Interjet, Walmart, DHL y muchas otras marcas reconocidas.

El procedimiento para utilizar la plataforma se divide en cinco etapas bastante sencillas: registro, ingreso al perfil del consumidor, presentación de la queja en la plataforma, realización del procedimiento conciliatorio, y para finalizar la encuesta de satisfacción.

La realización del procedimiento quizás es la etapa más importante dentro de esta investigación. Según información detallada por PROFECO, una vez presentada la queja por parte del consumidor, se analiza la procedencia de la reclamación. Si esta resulta procedente, PROFECO, en un plazo de diez días, les envía un correo electrónico al consumidor y al proveedor del servicio, indicando la fecha y hora de la audiencia de conciliación virtual, en la cual las partes -consumidor, proveedor y conciliador- tendrán que comparecer en la sala de audiencias virtual de Concilianet. De manera más detallada, en dichas salas de audiencia virtual se despliega un chat, que será guiado por el conciliador que fuere escogido por la plataforma para solucionar la problemática.

La plataforma no está destinada solamente para que el proceso de conciliación finalice en una sola audiencia; se llevarán a cabo las audiencias que sean necesarias. Por este motivo, Concilianet genera un acta en cada audiencia, y cada una se adjunta en una pestaña denominada “Archivos adjuntos”, para así dejar a disposición de las partes un archivo en formato PDF de lo conversado y acordado en cada una de ellas, sin necesidad de imprimir documentos.

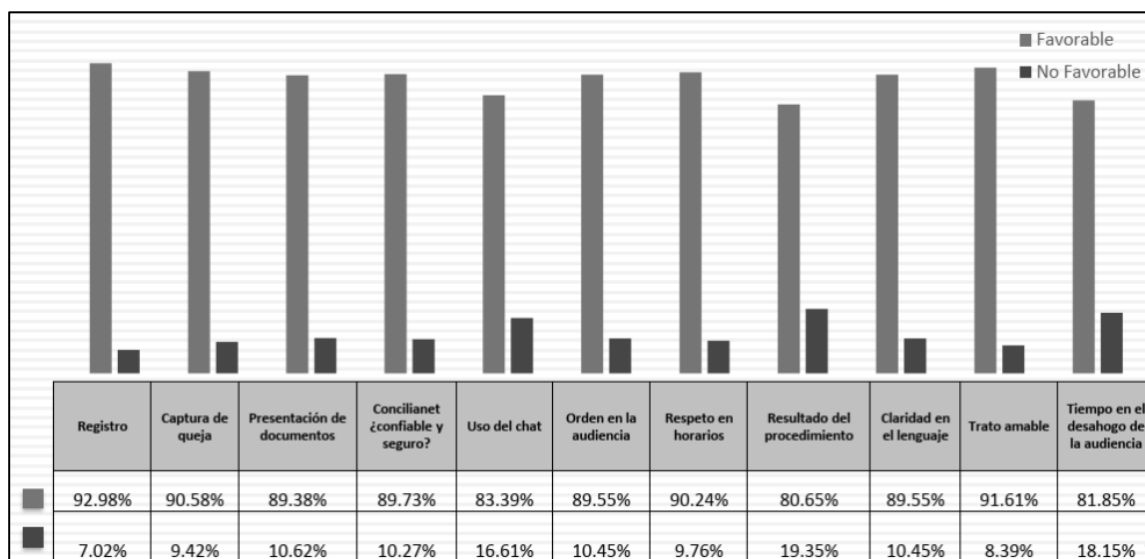
A partir de lo anteriormente descrito, esta etapa del procedimiento puede concluir de distintas maneras:

- a. **Queja conciliada:** se llega a un acuerdo entre las partes.
- b. **Suspensión de audiencia:** la audiencia puede suspenderse por solicitud de las partes, o bien porque el conciliador lo considere pertinente, para alcanzar más elementos que permitan alcanzar una solución en el proceso.

- c. **Queja improcedente:** si el conciliador detecta dentro del desahogo una causal de improcedencia prevista en la ley, procede a declarar el procedimiento improcedente.
- d. **Queja no conciliada o desistimiento:** esta opción se da si así lo solicita el consumidor, en cuyo caso se dejan a salvo los derechos, y las partes pueden acudir ante una autoridad judicial.

Según datos de la PROFECO, en el 2017, la Dirección de Concilianet recibió un total de 1,422 encuestas de satisfacción, y a partir de ellas se obtuvieron los siguientes resultados<sup>180</sup>:

**Gráfico 3. Estadísticas de Concilianet 2008-2017**



De manera general, desde su creación hasta el primer trimestre de 2018, la plataforma había recibido un aproximado de más de 33 mil quejas, con un porcentaje de éxito del 95%.

Concilianet, como bien lo indican sus estadísticas, representa un caso de éxito reconocido por instituciones defensoras de los derechos del consumidor de diversos países como: Colombia, Uruguay, Panamá y República Dominicana. Asimismo, es reconocido por

<sup>180</sup> Rafael Gómez Ramón. Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo. Procuraduría Federal del Consumidor. Estados Unidos Mexicanos. 2018.



entes internacionales como UNCITRAL, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés) y Programa COMPAL (Programa de Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en el Área de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la UNCTAD).

Ahora bien, en México, Concilianet no es la única plataforma ODR activa que les brinda soluciones a los consumidores en materia de consumo. Conciliaexpres es otra plataforma que se creó a finales del 2015 como un programa temporal, que se utilizaría solamente en temporadas altas de consumo; siempre como un medio pensado por la PROFECO para crear condiciones jurídicas y materiales que hicieran efectivos los derechos de los consumidores y que permitieran obtener soluciones de conflictos de manera efectiva y expedita.

A partir de mediados del 2016, debido a su excelente nivel de aceptación y utilización por parte de los consumidores, se decidió aplicarlo de manera permanente. El éxito de Conciliaexpres radica en que este sistema tiene como objetivo máximo la rapidez en la atención del problema. El sistema se aplica a través de los teléfonos móviles o fijos, a través de chat, WhatsApp o redes sociales, con la opción de respuesta inmediata en las horas de atención. El tiempo promedio de solución a la problemática del consumidor es de 15 minutos a 48 horas.

Lo único que requiere el consumidor es que el comerciante con el que tenga la controversia se encuentre dentro de los proveedores inscritos a la plataforma, que en este momento son solo 18; así como el número de registro en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) de la PROFECO y la información de su reclamación y de los documentos que la provocan (factura, número de vuelo, claves de registro, entre otros).

La PROFECO, al contar con ambos mecanismos, lo que pretende es alcanzar una sinergia entre ambos. ¿De qué manera?: primero motivando a los proveedores a inscribirse en ambos sistemas; posteriormente, cuando los consumidores presentan sus reclamos, al analizarlos, se determina si la queja amerita una atención expedita y accesible; sí es así, es preferible tramitarlo por Conciliaexpres; sino se procede con el proceso más extenso de conciliación a través de Concilianet.

Por último, y en aras de crear un sistema de resolución de conflictos lo más integral y accesible, la PROFECO se ha renovado, y ha hecho un programa en redes sociales, que pretende crear un vínculo más estrecho con los consumidores, y así poder llegar a otras poblaciones más jóvenes. A través del hashtag *#CuentaConProfeco*, la Procuraduría crea una imagen más cercana y eficiente, que le permite estar más cerca de los conflictos en los que se pueden ver inmersos los consumidores y comerciantes.

Con esta iniciativa, la PROFECO pretende promover los derechos de los consumidores, garantizar las relaciones comerciales más equitativas, para así fortalecer la cultura de consumo responsable y mejorar las condiciones del mercado, asegurando la certeza y legalidad de las acciones de ambos sectores.

Cada una de estas iniciativas demuestran el compromiso del Gobierno Mexicano por alcanzar una transición real hacia una economía y gobierno digital, que les permita a los consumidores obtener calidad en los servicios y bienes a los que acceden a través de medios digitales en su cotidianidad. Asimismo, dentro de los retos que se plantea la PROFECO, se encuentra el impulso por la correcta aplicación de la Norma Mexicana de Comercio Electrónico, así como encontrar la manera de trabajar en conjunto con otros ministerios, para contar con un sistema trasfronterizo de solución de Controversias en línea, derivado de los avances del comercio electrónico.

### **C. Caso Colombia. Primera regulación sobre Arbitraje en línea muestra las pautas para continuar con los esfuerzos en materia de consumo**

Como en otras latitudes de la región latinoamericana, en Colombia, a pesar de la desconfianza que caracteriza la acción de utilizar las nuevas tecnologías de la información, el comercio electrónico, gracias a las conexiones a Internet y el uso de smartphones, ha crecido en porcentajes exponenciales en los últimos años.

Con este crecimiento, ha surgido la necesidad gubernamental por encontrar la manera de resguardar los derechos de los consumidores, que se encuentran contemplados a lo largo de la legislación actualmente vigente.

La Carta Magna colombiana, en su artículo 78, manifiesta, de manera clara, la protección del consumidor como un derecho colectivo, de la siguiente manera:

*“Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

**Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.**

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.*

Por su parte el numeral 334 de dicho marco constitucional consagra la intervención del Estado en las relaciones de consumo, en la *“producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes (...)*”. Este artículo siempre debe ser aplicado en concordancia con el 78 transcrito.

Relacionada con la obligación de las empresas, respecto al cumplimiento de la función social dentro del sistema económico del país, surge la regulación constitucional sobre comercio electrónico. El artículo 333 de la Carta Magna colombiana indica lo siguiente:

*“ARTICULO 333. **La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común.** Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. (...)*”

Según doctrinarios colombianos, la aplicación del comercio electrónico forma parte de la situación del mercado descrito en este artículo constitucional, debido a que esta

práctica comercial es libre, dentro de los límites del bien común y la legalidad de los bienes y servicios comercializados<sup>181</sup>.

Dentro de este marco de regulación constitucional, se debe hacer mención a los diversos derechos y garantías que establece la jurisdicción colombiana, que están directamente relacionados con la aplicación del derecho electrónico.

El primero de ellos es el **derecho a la intimidad y a la protección de los datos personales**. Ambos son considerados como derechos fundamentales de todo colombiano, que se encuentran consagrados en el artículo 15 de la Constitución Política, al determinar que el Estado debe respetar y hacer valer el derecho a la intimidad personal, familiar y al buen nombre de cada colombiano. Asimismo, debe garantizar y proteger al ciudadano al momento de la recopilación, tratamiento y circulación de sus datos personales.

En la misma línea, el apartado número 20 de la Constitución defiende la libertad de expresión y derecho a la información, siempre dentro de los límites de difundir, expresar y recibir mensajes de manera veraz e imparcial.

Ahora bien, la legislación colombiana ha ido más allá del marco constitucional, en la promoción e incorporación del comercio electrónico a la vida cotidiana de sus ciudadanos. En 1999 se promulgó la Ley 527, Ley de Comercio Electrónico, en la que se establece el principio de equivalencia funcional, específicamente, entre la firma electrónica y las firmas autógrafas y entre los mensajes de datos y los documentos escritos.

En el 2000 se procedió con la entrada en vigor de la Ley 633, que plantea, en su artículo 91, lo siguiente:

*“Artículo 91. Todas las páginas Web y sitios de Internet de origen colombiano que operan en el Internet y cuya actividad económica sea de carácter comercial, financiero o de prestación de servicios, deberán inscribirse en el Registro Mercantil y suministrar a la Dirección de Impuestos*

---

<sup>181</sup> Javier López Camargo. Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. Revista e-Mercatoria. Volumen 2, No. 2. Colombia. 2003, p. 13.

*y Aduanas Nacionales DIAN, la información de transacciones económicas en los términos que esta entidad lo requiera”.*

Con este precepto legal, se reconoce la existencia de empresas colombianas de comercio electrónico, y se procura incluirlas dentro del orden normativo, para garantizar que estas, al igual que los demás agentes que prestan servicios comerciales tradicionales, se encuentren en el correcto cumplimiento de la jurisdicción.

El mayor paso que se ha dado en la materia es la promulgación del Estatuto de Protección al Consumidor, Ley 1480 de 2011. En este cuerpo normativo, además de establecer los lineamientos esenciales para la correcta protección de consumidor colombiano, se incluyen obligaciones especiales para todos aquellos proveedores de bienes y servicios que utilicen medios electrónicos, y señala diversos temas que están directamente relacionados con esta nueva práctica comercial. Por ejemplo:

1. **Tratamiento de información proporcionada por los consumidores:** se incluyen deberes especiales de información para con los consumidores, de conservación de información (seguridad y confidencialidad).
2. **Derecho de reversión de pago:** cuando el consumidor sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Este derecho fue inmerso en esta legislación a partir del Decreto 587-2016.
3. **Derecho de arrepentimiento:** relacionado con ventas a distancia y por métodos no tradicionales, que refiera a la posibilidad de devolver el producto hasta cinco días después de recibido, sin tener que dar explicaciones al comerciante del porqué.
4. **Medios de Resolución de Conflictos:** como parte esencial, establece la forma en la que se debe dar la radicación de peticiones, quejas y reclamos por parte de los consumidores.
5. **Ente máximo gubernamental encargado de la regulación de Derecho de Consumo:** crea el vínculo de obligación de rendición de cuentas ante la autoridad gubernamental; en este caso es el ente de Protección al Consumidor, que se encuentra adscrito a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Aunado a lo anterior, existen normas generales que son aplicables al comercio electrónico, como la Ley 1581 de 2012, que establece el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, según su artículo primero, tiene como objetivo:

*“desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.*

Y su ámbito de aplicación se concentra en todos *los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada*<sup>182</sup>.

Por su parte, la conciencia social sobre la importancia de la privacidad y la seguridad en Internet y la confianza en los sistemas digitales ha crecido notablemente en Colombia, debido a que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha creado campañas como *“en TIC Confío”*, para dinamizar la industria de las telecomunicaciones y promover la seguridad de los usuarios.

Actualmente, Colombia cuenta con más de 2.000 oportunidades de comercio electrónico y servicios de gobierno digital, que se desenvuelven en su mayoría en un entorno seguro para el usuario, y la información que en ellos se manejan. Esa seguridad se ha logrado a través de la implementación de al menos un nivel mínimo de infraestructura de privacidad dentro de los sistemas electrónicos que se utilizan, así como la creación de leyes que obligan a las empresas a implementar políticas de protección de datos, en el lugar de trabajo, por ejemplo, como la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013<sup>183</sup>.

---

<sup>182</sup> Artículo 2. Ley 1581. Régimen general de protección de datos personales. Colombia. 2012.

<sup>183</sup> Observatorio de la Ciberseguridad en América Latina y el Caribe. Obtenido en: <http://observatoriociberseguridad.org/country/co> (Consultado el 12 de agosto de 2019).

Pese a lo anterior, en ocasiones, la implementación de nueva tecnología en las transacciones comerciales requiere de una respuesta expedita de parte de los sistemas judiciales, para solucionar los conflictos que puedan surgir entre las partes involucradas. Es por eso que, para este análisis del marco normativo colombiano, también resulta importante mencionar la legislación que aplica dicho país, en relación con los mecanismos de resolución alterna de conflictos.

Sobre los mecanismos RAC, Colombia posee dos cuerpos normativos principales:

1. El Decreto número 1818 de 1998, emitido el 07 setiembre de 1998 por el Ministerio de Justicia y del Derecho, denominado Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
2. Ley 640 que entra en vigencia en el 2001; a través de esta norma la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos -DMASC- del Ministerio de Justicia y del Derecho, inició la conformación de un registro con los datos disponibles de centros de conciliación y arbitraje, el cual fue alimentado hasta el 2006. Posteriormente, se creó el Sistema de Información de la Conciliación SIC, el cual optimizó el registro de Casos de Conciliación, y funcionó hasta el 2015.
3. La Ley 1563 de 2012, que promulga el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional, derogando lo establecido sobre esta materia en el Estatuto de MASC de 1998.
4. Decreto 1074 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, que tiene como objeto compilar la normatividad vigente expedida por el Gobierno Nacional, mediante las facultades reglamentarias conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, para así cumplir con la ejecución de las leyes en el sector de Comercio, Industria y Turismo.
5. En el 2016 entró en vigencia el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), que desde entonces permite gestionar el reporte de solicitudes y casos de conciliación atendidos por parte de centros y funcionarios públicos habilitados, en el marco de la operación de los Métodos alternativos de solución de conflictos, en Colombia.

Ahora bien, en Colombia se ha criticado la aplicación de los mecanismos RAC, específicamente el arbitraje, debido a que este, en la práctica, no cumple con los principios básicos que caracterizan a estos sistemas.

El arbitraje, según el jurista Nicolás Lozada, en Colombia es descrito como un mecanismo poco difundido, costoso y que no cumple con la celeridad y flexibilidad deseada por los usuarios, sino que es considerado como un procedimiento muy similar al judicial, pero en sede privada.

Aunado a lo anterior, por distintos factores como la disponibilidad de tiempo, la destinación cuantiosa de recursos y demás complicaciones logísticas, la idea de comparecer ante un tribunal arbitral no resulta tan idónea, lo que provoca que se retrase la resolución de los conflictos.

Para los juristas colombianos, esta situación fue considerada inconcebible, por lo que el Ministerio de Justicia y del Derecho realizó las labores necesarias en aras de lograr una mayor eficacia en el acceso de la justicia, a través de la resolución electrónica de conflictos, debido a que estos mecanismos se presentan entonces como una herramienta útil, de fácil acceso, rápida y eficaz a la hora de buscar solucionar las controversias y disputas originadas en el entorno electrónico, contribuyendo, de esta forma, a generar mayor confianza en los ciudadanos<sup>184</sup>.

A partir de esta idea, en Colombia, actualmente, existen dos vías que han logrado concretar la aplicación de los sistemas ODR; ambas son el resultado de un constante trabajo en conjunto de diversas instituciones colombianas por alcanzar el ideal de acceso a la justicia para todos los ciudadanos. Estas dos vías son: primero, la aplicación de arbitraje electrónico ante los conflictos que surjan de cualquier tipo de contrato o acuerdo fijado en el que se considere el incumplimiento de una de las partes (incluidos los contratos electrónicos de consumo). La segunda es la creación de la plataforma “SIC Facilita” dirigida directamente a consumidores y comerciantes, con el fin de que alcancen acuerdos

---

<sup>184</sup>Sebastián Orrego-Garay. El Comercio Electrónico y los Mecanismos Online para la Resolución de Disputas. EAFIT, Journal of International Law. Vol. 6, 01. Colombia. 2015, p. 105.



sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, con la ayuda de la SIC, la cual posee una función de facilitadora dentro del proceso.

Primero se describirá la plataforma de “SIC Facilita” y su impacto positivo en el comercio electrónico y, posteriormente, se procederá a explicar, de manera general, el proceso que ha conllevado la instauración de los mecanismos ODR para la solución de conflictos en Colombia

### **1. “SIC Facilita”: Caso de éxito de los sistemas ODR en Derecho de Consumo**

“SIC Facilita” es una herramienta virtual, la cual permite que el proveedor de los bienes o servicios, a quien la Superintendencia invitó a ser parte de la plataforma, tenga contacto directo con los consumidores, y así alcancen una solución ante los conflictos que puedan surgir a partir de su interacción comercial.

A través de esta iniciativa, la SIC invita a los comerciantes que promueven las relaciones comerciales electrónicas de consumo, a hablar directamente con los consumidores que tengan algún tipo de reclamación, para evitar el complejo proceso de una demanda en la jurisdicción tradicional y todos los costos que esto involucra, así como tiempo invertido.

La elección de los proveedores invitados a participar dentro de la plataforma surge a partir de estudios de mercado realizados por la SIC. A partir de las estadísticas de las quejas presentadas por los consumidores ante esa autoridad, ellos determinaron cuáles eran aquellas empresas que resultaban más susceptibles para recibir quejas, debido a la cantidad de público que atendían a diario, así como al giro comercial.

¿Cómo funciona SIC Facilita? En esta plataforma, los proveedores y consumidores se reúnen a través de un chat dirigido por la SIC, con el objetivo de resolver problemas derivados de su relación de consumo (garantías, promociones y ofertas, publicidad engañosa, ventas a distancia), procurando lograr una solución rápida y eficaz, sin necesidad de acudir a las instancias judiciales.

Se destaca, de esta plataforma, la rapidez para acceder a una solución de los conflictos de consumo. Una vez el proveedor, el consumidor y la SIC entran a la

plataforma, el proveedor comunica si acepta la pretensión, la niega o la modifica. Y a partir de ahí tiene tres días para resolver. Si no se llega a un acuerdo, la SIC le sugerirá al consumidor que ejerza sus derechos a través de una demanda.

Algunos de sus beneficios se materializan de la siguiente manera:

- Generar soluciones rápidas y eficaces para empresarios y consumidores, mediante la utilización de herramientas tecnológicas.
- Ahorro en términos de tiempo y recursos humanos y financieros, que los empresarios destinan para la atención de los conflictos sobre derecho del consumidor.
- Promover una cultura de servicio al cliente o de atención al consumidor, a través de la solución pronta y efectiva de sus reclamaciones.
- Evitar al máximo los riesgos derivados de la solución judicial de los conflictos sobre derecho del consumidor (duración de los procesos, sanciones pecuniarias, insatisfacción del cliente).
- Aumentar los niveles de satisfacción del consumidor.

Dichos beneficios han sido reconocidos por los consumidores, y eso se demuestra en las estadísticas de uso de la plataforma. Para el 2018, dentro de plataforma, ya formaban parte 76 proveedores entre almacenes de grandes superficies o de cadena, almacenes de ropa, agencias de viajes, empresas de telecomunicaciones, concesionarios y gimnasios, entre otros, y se han atendido 32.400 reclamaciones, de las cuales el 59% se ha cerrado con acuerdo.

## **2. Arbitraje en Línea: Una realidad en el papel**

Es así como en el 2013 se emitió el Decreto 1829, a través del cual se reglamentaron los requisitos que deben cumplir las entidades interesadas -ya sean personas jurídicas sin ánimo de lucro, las facultades de Derecho y las entidades públicas- en la creación de Centros de Conciliación o Arbitraje, y en la obtención de aval para impartir formación en conciliación extrajudicial en Derecho.

Asimismo, en su artículo primero se señala que el reglamento tiene por objeto:

*“establecer las obligaciones a cargo de los Centros; el marco tarifario para los servicios de conciliación y arbitraje; el manejo de la información relacionada con los trámites conciliatorios; el Programa de Formación que deben cursar y aprobar los conciliadores extrajudiciales en derecho; las funciones de inspección, vigilancia y control del Ministerio de Justicia y del Derecho sobre Centros y Entidades Avaladas para impartir formación en conciliación extrajudicial en derecho; y el funcionamiento del Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia”.*

Específicamente, la emisión de este decreto tiene la posibilidad de ejecutar medios de resolución alterna de conflictos que se realicen a través de medios electrónicos; específicamente, el arbitraje virtual se convirtió en una realidad dentro de la jurisdicción colombiana. Con este cuerpo normativo se planteó la posibilidad de resolver conflictos, expedir laudos arbitrales en línea, se creó la figura de los árbitros en línea, y los lineamientos para realizar audiencias a través de videoconferencia, teleconferencia o cualquier medio de comunicación simultánea.

Lo anterior se encuentra plasmado en el artículo 18, en el que se manifiesta de manera expresa:

**“Artículo 18. Utilización de medios electrónicos. Los Centros de Arbitraje y cualquier interviniente en un arbitraje podrán utilizar medios electrónicos en todas las actuaciones, sin que para ello se requiera de autorización previa y, en particular, para llevar a cabo todas las comunicaciones, tanto del Tribunal con las partes como con terceros, para la notificación de las providencias, la presentación de memoriales y la realización de audiencias, así como para la guarda de la versión de las mismas y su posterior consulta”.**

Ahora bien, es necesario acotar que al igual que en el arbitraje tradicional, el principio de la autonomía de la voluntad debe ser respetado; por tanto, la normativa exige que, para la aplicación, en este caso del arbitraje electrónico, exista en el contrato o acuerdo

una cláusula que manifieste, de manera expresa, el consentimiento de las partes para someterse a un arbitraje online, especialmente en los contratos de adhesión.

Sin embargo, la emisión de esa cláusula, y la voluntariedad de las partes para someterse a estos nuevos mecanismos de resolución de conflictos, no son los únicos obstáculos a los que se enfrenta este planteamiento legal tan innovador.

Es menester señalar que la creación de este reglamento, en el 2013, colocó a Colombia a la vanguardia de la aplicación de los sistemas ODR en América Latina. El problema radica en que si bien se creó el Decreto, no se realizó una implementación integral del mismo, sino que el Gobierno trajo a la mesa de los ciudadanos y de las entidades nueva herramienta que implicaba actualizar y modernizar los sistemas, bajo el marco del desarrollo tecnológico; pero no ofreció capacitaciones ni desarrolló un sistema práctico que demostrara su viabilidad.

Esta situación provocó que, a pesar de que el sistema jurídico colombiano sí permite la creación de modelos de arbitraje electrónicos, validando todas las etapas de su procedimiento, las entidades encargadas de su aplicación no se han aventurado a la creación de modelos completos de arbitraje electrónico, a pesar de que el reglamento se encuentra vigente desde hace seis años.

Desde el 2013, el reto para la implementación del Decreto ha sido que los Centros de Conciliación inicien la construcción de una plataforma tecnológica que permita el desenvolvimiento del proceso arbitral; no obstante, la creación de ese sistema requiere una inversión de tiempo y dinero que se aleja de las prioridades de los sistemas jurisdiccionales latinoamericanos. Hasta el día de hoy, la emisión de esta herramienta legal lo único que ha permitido es una práctica mixta entre el modelo tradicional de arbitraje y el uso de los recursos electrónicos en etapas del procedimiento arbitral<sup>185</sup>.

---

<sup>185</sup> Juan Baquero Torres. Arbitraje electrónico: Validez del Laudo Electrónico en el ordenamiento jurídico. VII Concurso Universitario de ensayos en métodos alternos de solución de conflictos. Universidad La Sabana. Colombia. 2014, p. 15.

En consecuencia, un grupo de diferentes actores del sector jurídico colombiano se unieron en el 2018, para redactar un borrador de Reglamento aplicable al Arbitraje por Medios Electrónicos para la Resolución de Controversias sobre Garantías Mobiliarias (“RAECGM”), que dio origen a la circular No. CIR18-0000082-DJU.1500, emitida por el Ministerio de Justicia y de Derecho oficialmente el 31 de julio de 2018, dirigida a los Centros de Arbitraje, titulada como *“Modelo de Reglamento especial de arbitraje por medios electrónicos para controversias que se susciten respecto de garantías mobiliarias”*.

Con este reglamento, se pretende que el arbitraje, en materia de resolución de controversias surgidas de garantías mobiliarias, se lleve a cabo por medio de una plataforma denominada Resolución Electrónica de Controversias (“REC”), la cual será creada e implementada por cada centro de arbitraje. El objeto del Reglamento es ir más allá de lo propuesto en el Decreto 1829, y procede a reglamentar claramente el procedimiento arbitral que se debe seguir en casos que involucren garantías mobiliarias.

Si bien el reglamento está dirigido a una materia distinta a la que se encuentra en estudio, juristas como Nicolás Lozada, afirman que la emisión de este Modelo de Reglamento sienta las bases para extender la aplicación del arbitraje electrónico para alcanzar la solución de otros conflictos, como aquellos que surgen de las transacciones que se realizan en el comercio electrónico.

Ambas iniciativas demuestran el compromiso del Gobierno Colombiano por alcanzar una transición real hacia la aplicación de los sistemas ODR, para así ofrecerles a los consumidores un acceso real a la justicia. Asimismo, dentro de los retos que se plantea actualmente la justicia colombiana, es encontrar la manera de motivar a los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, para la creación de las plataformas que permitan la implementación de estos mecanismos.

#### **D. Resumen de Regulación sobre Derecho de Consumo, Comercio Electrónico y Sistemas ODR en España, México y Colombia**

Como se señaló al inicio de este capítulo, los tres casos estudiados son referentes marcos regulatorios en el tema de estudio de la presente investigación. Los tres países, aun cuando en Latinoamérica el panorama es un poco más complicado, por los agentes sociales

y económicos que atañen a la autora de la presente tesis, han procurado avanzar con la nueva era tecnológica y comercial en la que se encuentra Costa Rica hace más de dos décadas.

A continuación, se realiza un resumen del estudio de Derecho Comparado, a través de una tabla, una reseña de los aspectos primordiales en los que coinciden los tres países y su comparación con Costa Rica:

<b>Elementos jurídicos relevantes</b>	<b>España</b>	<b>México</b>	<b>Colombia</b>	<b>Costa Rica</b>
<b>Regulación sobre Derecho de Consumo.</b>	Real Decreto Legislativo 01/2007. Ley General de Defensa del Consumidor y Usuario.  Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.	Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).	Estatuto de Protección al Consumidor, Ley 1480 de 2011.	Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley No. 7472.
<b>Institución a cargo de la Protección al consumidor.</b>	AECOSAN.  Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.	PROFECO.  Procuraduría Federal del Consumidor.	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	DAC, Dirección de Apoyo al Consumidor.

<b>Protección de Datos.</b>	Real Decreto 1/2007. Ley 07/2017. Reglamento General de Protección de Datos de la UE.	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.	Ley de Protección de Datos Personales. No. 1582-2012.	Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. Ley No. 8968.
<b>Derecho de Retracto. (Plazo)</b>	14 días naturales.	5 días hábiles.	5 días naturales.	8 días naturales.
<b>Regulación sobre de Comercio Electrónico.</b>	Ley 34/2002. Directiva 2000/31/UE.	Norma Mexicana de Comercio Electrónico, Decreto No. NMX-COE-001-SCFI-2018.	Ley de Comercio Electrónico, Ley 527 de 1999 y sus reformas.	Capítulo IV del Reglamento de la Ley 7472.
<b>Regulación sobre Mecanismos RAC.</b>	Ley 07/2017. Directiva 2013/11/UE.	Ley Modelo de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional.  Ley Federal de Protección al Consumidor.	Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.  Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional.	Ley RAC No. 7727.

<b>Regulación sobre Sistemas ODR.</b>	Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.	Ley Federal de Protección al Consumidor.	Decreto 1829 de 2013.  Circular No. CIR18-0000082-DJU.1500.	N/A.
<b>Ejemplos prácticos de Plataformas ODR.</b>	Plataforma ODR de la Unión Europea.	Concilianet.  Conciliaexpres.	SIC Facilita.	PACO.



## CONCLUSIONES

En esta investigación se planteó que aquel sistema jurídico que proporciona derechos a los ciudadanos de un país, pero no ofrece los medios adecuados para hacerlos valer, no cumple con su función y, por tanto, se puede considerar como obsoleto.

Es claro que el Derecho va detrás de las problemáticas sociales; sin embargo, ¿cuán atrás puede quedarse antes de convertirse en un detractor de las garantías que promulga a favor de los ciudadanos que debe proteger?

No debe sorprender la afirmación de que la rama costarricense se encuentra un paso atrás de la evolución tecnológica, pero pensar que Costa Rica, después de veinte años de evolución, no cuenta ni siquiera con más de 19 artículos para regular una nueva era comercial, que día a día se desarrolla y fortalece en los mercados de todo el mundo, es preocupante, y de ahí es que partió la motivación para realizar esta investigación.

El comercio electrónico, según se observó en el capítulo primero, constituye uno de los pilares más característicos de la revolución tecnológica de la que los costarricenses son protagonistas, y a pesar de que aún deben hacerse mejoras, este se ha convertido en un sistema comercial que ofrece muchas ventajas a aquellos que lo utilizan.

Ahorro de tiempo, costos de inversión, comodidad al momento de realizar la transacción, son algunos de los beneficios que gozan los consumidores. Por su parte el comerciante obtiene horarios de venta ilimitados, aumento de la competitividad, mayor facilidad de comunicación con los consumidores y, a partir de esto, mayor y mejor producción de bienes y servicios, a partir de un comercio más personalizado, debido a que se logra un conocimiento del perfil de los usuarios.

A partir de la aparición del e-commerce, surge la posibilidad de que las largas cadenas de producción y comercialización se acorten de una manera drástica. Mientras que el comercio tradicional obliga a la existencia de relaciones bilaterales entre diversos sujetos de comercio como proveedores, transportistas, servicios aduaneros, importadores, mayoristas, bancos, entre otros, el comercio electrónico permite que las transacciones comerciales se realicen de una manera directa, estableciendo canales de comunicación

abiertos entre el productor y el consumidor final, proporcionando, así, mayor flujo de información en ambas direcciones.

Incentivar el comercio electrónico en cualquier economía produce la creación de nuevos y mejores mercados, más accesibles y fáciles de acceder. A medida que las transacciones comerciales electrónicas crecen, el mercado se expande de manera paralela, y nuevos negocios se desarrollan de la misma manera, debido a que, ante mayor demanda, crece la oferta y la competencia entre los diferentes comerciantes, que quieren emprender en esta nueva modalidad de comercio.

Llevar el Derecho al mundo digital implica observar la realidad comercial a la que se enfrentan los seres humanos, planificar objetivos en función de los intereses de los consumidores y trabajar en las prácticas regulatorias que demuestren ser eficaces en la protección de las garantías básicas.

Como consecuencia de la globalización de las operaciones de carácter comercial, tanto en el mundo físico como digital, se hace necesaria una regulación normativa que discipline los problemas que se suscitan en el ámbito de las actividades vinculadas a tal contratación.

El inconveniente con el desarrollo de las TIC, del comercio electrónico y todo lo que su aplicación conlleva, radica en el hecho de que, así como aumentan las transacciones electrónicas B2C, lo hacen los conflictos. El comercio electrónico crea millones de disputas que necesitan procedimientos de solución rápidos y fáciles.

Las TIC han constituido un elemento singular, que ha ayudado a optimizar los litigios de consumo, adquiriendo especial interés cuando el consumidor que reclama y la empresa que recibe la reclamación se encuentran en países diferentes.

Sin embargo, es claro que la evolución tecnológica no solo ha conducido a una nueva era comercial, sino que también condujo a una nueva era de resolución de conflictos a través de medios digitales, dándoles vida a lo que hoy conocemos como Sistemas Online de Resolución de Disputas (ODR por sus siglas en inglés) de consumidores.

Estos mecanismos ODR parten de los comúnmente conocidos como mecanismos de resolución alterna de conflictos (RAC) que, como se detalló en el segundo capítulo, representan uno de los avances más contundentes en materia legal. Alcanzar su evolución hasta el punto de uniformar su acceso, eliminando barreras territoriales y concentrando los esfuerzos jurídicos en determinar verdaderas soluciones a los conflictos que surjan en relaciones B2C, es el objetivo que se debe plantear cada jurisdicción, para obtener un sistema más eficiente a la hora de proteger a los consumidores y comerciantes electrónicos.

Como se ha dejado claro en la investigación, la normativa civil y el sistema judicial costarricense son insuficientes para garantizar la protección integral al consumidor. Parte de ofrecer una protección adecuada, involucra la necesidad de contar con los medios oportunos para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos. Es necesario que no solo se plantee, sino que exista una acción legislativa clara y detallada, que prevea las inevitables técnicas agresivas y abusivas de los empresarios, para así dotar a los consumidores de los medios adecuados para alcanzar la justicia de manera rápida y eficaz.

Actualmente, lo común en aquellos países en los que no existen mecanismos alternos para la resolución de conflictos de consumo, como en Costa Rica, es que la controversia nunca se resuelva, y la parte que está inconforme prefiera perder su inversión antes de realizar el reclamo, debido a que el comercio electrónico se caracteriza por engendrar las llamadas “micro-reclamaciones”, conflictos con un valor económico relativamente bajo, si se compara con el costo de tramitar un proceso para alcanzar una solución efectiva.

Lo ideal sería que los usuarios tengan la facilidad de adquirir los bienes y servicios que desean en cuestión de segundos, y de la misma forma puedan acceder a soluciones en caso de que, al momento de contratar alguno de sus derechos, se vean afectados.

Por consiguiente, a nivel global se ha planteado la necesidad de utilizar los mecanismos RAC en los conflictos de consumo, debido a que estos tienen como finalidad brindar una respuesta rápida, económica y sencilla a las diferencias que puedan surgir entre consumidores y comerciantes.

Si a lo anterior se agregan las ventajas de los sistemas ODR, como proporcionar la manera de alcanzar una solución de manera sencilla, rápida y flexible, sin necesidad de

estar presente físicamente en una reunión o una audiencia, los cuales les permiten, a ambas partes contractuales, ubicarse en un proceso más justo y que proponga soluciones reales a las controversias; resulta inevitable considerar a estos últimos como el sistema jurídico predilecto para los conflictos que surjan en las relaciones B2C, como se planteó en la hipótesis de esta investigación.

Una vez planteada la visión general de lo definido y analizado en este trabajo de investigación, es necesario iniciar un análisis global de la situación costarricense, que parte de lo más general hasta el tema angular en estudio.

La descripción de la legislación nacional existente resulta necesaria en estas conclusiones, para entender con qué insumos legales cuenta actualmente Costa Rica, saber si existen vacíos legales en la jurisdicción, qué se está cumpliendo de manera correcta y en qué se debe mejorar.

De manera inicial, se debe mencionar la Constitución Política, cuerpo jurídico que marca las reglas iniciales sobre la libertad de contratación, el comercio y se definen las garantías mínimas que deben gozar los ciudadanos, al fungir su función de consumidores finales dentro del mercado comercial.

En el siguiente eslabón legal se encuentran el Código Civil y el Código de Comercio. Ambos proporcionan lineamientos generales, que deben aplicar al momento de llevar a cabo un acto jurídico de carácter comercial, que involucre la voluntad de las partes. Asimismo, definen los parámetros de legalidad en lo acordado y la capacidad legal de actuar de cada uno de los involucrados en la transacción.

Acto seguido, deben mencionarse las leyes especiales que aplican a la materia en estudio en este trabajo de investigación. Como base de la materia en estudio, se encuentra la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Esta norma, en aras de promover el proteccionismo estatal sobre los consumidores, determina los lineamientos básicos que deben cumplir todos los comerciantes al momento de ofrecer y venderles sus bienes y servicios a los consumidores.

Aunado a lo anterior, profundizando en los temas relacionados con el comercio electrónico, como la validez de firma digital y los documentos electrónicos, o la protección de datos personales y el trasiego de información a través de medio digitales, se han creado normas específicas que procuran la protección de los usuarios.

La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, así como Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y su reglamento, son el claro ejemplo de los esfuerzos nacionales por brindar una plataforma legal que proteja a los ciudadanos en temas electrónicos.

En la primera se establece legalmente el principio universal de equivalencia funcional que equipara todos aquellos actos, que están documentados por escrito y los que se desarrollan por medios electrónicos, abriendo, de esta manera, un portillo para la aplicación del comercio electrónico, su equiparación en importancia y necesidad de regulación en el país.

Por su parte, la Ley de Protección de Datos promueve el correcto manejo de la información privada de aquellos usuarios que la proporcionan a empresas que así lo requieren, para alcanzar, de manera exitosa, la realización de la transacción comercial electrónica.

Ahora bien, la legislación costarricense no se limita a reglamentar la materia de manera preventiva, sino que ofrece medios para resolver los conflictos que puedan surgir, de una manera más rápida y sencilla, en comparación con la jurisdicción judicial. Los mecanismos RAC están regulados en la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. En esta ley se detallan los lineamientos para aplicar cada uno de los mecanismos alternos, estudiados en el capítulo segundo de esta investigación.

Cada uno de estos cuerpos normativos da una herramienta para proteger al consumidor en caso de que este decida realizar una transacción electrónica. Sin embargo, se podría afirmar que actualmente, relacionada con el derecho de consumo y específicamente con el comercio electrónico, la jurisdicción costarricense posee varias lagunas legales.

Como se mencionó en esta investigación, Costa Rica no cuenta con una normativa especial para regular el comercio electrónico; 19 artículos dentro del Reglamento de la LPCDEC son los encargados de delimitar una materia tan compleja, que como se estudió, plantea principios nuevos, figuras civiles con elementos electrónicos que las tornan más complicadas, entre otros aspectos, que parecieran difíciles de regular de la forma que se está haciendo actualmente.

Aunado a lo anterior, en los países con los que se realizó el Derecho Comparado se demuestra que para lograr una correcta aplicación de los sistemas ODR, es necesario que en la población exista una cultura y educación respecto a la aplicación de los mecanismos RAC tradicionales para, posteriormente, dar el paso hacia la aplicación de los modelos en línea.

En Costa Rica, solo la conciliación y el arbitraje son reconocidos como medios alternos para solucionar los conflictos de consumo; sin embargo, a nivel nacional solo existe una plataforma estatal, que es el Programa de Casas de Justicia, dirigido por la DAC, con la supervisión de la DINARAC, que proporciona asistencia para mediación en casos de consumo, el cual es un éxito, pero demuestra que los demás mecanismos RAC no son aplicados en consumo, porque no hay una iniciativa estatal que promueva su aplicación, ya sea proporcionando una plataforma que brinde el servicios, o capacitando e incentivando a los Centro de Conciliación y Arbitraje autorizados en el país para su debida implementación en casos de consumo.

Al no existir una norma de comercio electrónico, y que la aplicación de mecanismos RAC tradicionales sea tan baja en Costa Rica, conduce a la conclusión de que esos vacíos legales no permiten visualizar alternativas más eficientes y menos costosas para alcanzar soluciones en conflictos B2C.

La realidad de otros países en esta materia debe ser extrapolable a Costa Rica. Las reglas básicas que se contemplan son universales, y resultan aceptables para todo ordenamiento que pretenda disciplinar el comercio electrónico, y facilitar su práctica jurídicamente segura y equitativa a los ciudadanos sometidos a él. Actualmente, se necesita menos conversación y más acción, para enfrentar la nueva realidad comercial nacida como

resultado del auge del comercio electrónico. Sin embargo, el atraso que presenta Costa Rica no se soluciona iniciando en el plano nacional discusiones que llevan en la mesa de entidades internacionales más de veinte años.

Actualmente, en la Asamblea Legislativa se encuentran tres proyectos de ley relacionados con el tema de comercio electrónico y sus derivados; uno de ellos y tal vez el más importante, es el planteamiento de una Ley de Mercado y Comercio Electrónico, la cual si bien representa un avance legislativo, debido a que existen grupos sociales y económicos interesados en la correcta regulación de la materia, no profundiza realmente en las posibilidades del medio, y plantea una normativa arcaica, en comparación con los avances que existen en la materia.

Costa Rica necesita partir de legislaciones exitosas como la de la Unión Europea, específicamente el caso de España, adaptándolas a la realidad económica y social nacional, que se acerca aún más a los casos de éxito en la aplicación de sistemas ODR en conflictos de consumo electrónico, como los señalados en México y Colombia.

Países como los mencionados, y otros como Chile y Perú, solo por mencionar algunos ejemplos de la región, ya ponen en práctica mecanismos de solución de conflictos básicos en materia de consumo, y actualmente están reformando sus legislaciones, para crecer en un eslabón más en la cadena de regulación apta para regular el mercado electrónico.

Estados Unidos se encuentra veinte años delante de Costa Rica en esta materia; por su parte, en la Unión Europea son más de diez años. Ambos han invertido muchísimo dinero y tiempo en reunir a expertos en el tema, procedentes de todas partes del mundo, para crear modelos de leyes y posibilidades de crear una red de protección para los usuarios tecnológicos, que no puede ser ignorada por los expertos costarricenses.

Mientras, en Costa Rica se plantea un proyecto de ley, con un sistema de resolución alterna de conflictos totalmente abierto a la interpretación, y sin ningún tipo de planificación puntual para llevarlo a la práctica, a nivel internacional, desde 1999, se discute, estudia y comercializa utilizando sistemas online de resolución alterna de

conflictos. Se vuelve a plantear la pregunta: ¿Cuánto tiempo más se necesita para receptar los avances y empezar a aportar al bloque legal internacional?

Este trabajo final de investigación se originó en una realidad cada vez más evidente: las nuevas tecnologías de la información y comerciales demandan la presencia activa del Estado y del sector privado, para alcanzar una propuesta legal que realmente garantice los derechos de las partes involucradas en las transacciones comerciales electrónicas.

El comercio electrónico es una de las innovaciones con mayor injerencia en la cotidianidad de los ciudadanos a nivel mundial en los últimos años. Se debe abrir el debate sobre el comercio electrónico más allá de las curules legislativas y el Gobierno; el tema requiere que se unan todos los actores posibles, sector privado empresarial, ciudadanía, expertos en tecnología, para así encontrar soluciones adaptadas a la realidad con la que se enfrentan día a día. Se necesita una actualización de las reglas comerciales existentes, no la creación de otras nuevas.

Los mecanismos ODR, de acuerdo con la investigación realizada, surgieron con el fin de mejorar la calidad del derecho de acceso a la justicia, y de convertir a la tutela judicial en una protección realmente eficaz, dándoles prioridad a los ciudadanos, para que sean ellos mismos quienes resuelvan sus problemas, y configurando así a los tribunales, como una auténtica última instancia. Por tanto, sí son la respuesta adecuada para todas aquellas “micro-reclamaciones”, como se les ha llamado en esta investigación, que surjan de las relaciones B2C de comercio electrónico.

La propuesta de cambio hacia una justicia tecnológica no es fácil de aceptar para muchas jurisdicciones, principalmente si son de regiones subdesarrolladas, como la costarricense. Pero son varios los países de Latinoamérica que han demostrado que, a pesar de los factores sociales y económicos que hay en contra, esta propuesta regulatoria presenta ventajas que pueden incentivar e incrementar la economía de los países, al momento de ayudar a las pequeñas y medianas empresas a incursionar en el comercio electrónico internacional exitosamente y permanecer allí de forma competitiva.

Por tanto, solo queda reiterar que la eficiencia de un Estado que promueve el derecho proteccionista hacia el consumidor, como el que se promulga en Costa Rica, se debe medir



no por la perfección o equidad de las normas, sino por la existencia de medios accesibles, en todos los ámbitos posibles, a través de los cuales los consumidores puedan hacer exigibles sus derechos cuando no hayan sido respetados adecuadamente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **LIBROS**

Álvarez, Gladys. Hacia un cambio de paradigma cultural en resolución alternativa de disputas. Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago, Chile. 2009.

Azar, Edgar Elías. “La Contratación por Medios Electrónicos”. Editorial Porrúa, México. 2005.

Baudrit Carrillo, Diego. “Teoría General del Contrato”. Juricento: San José, Costa Rica. 2008.

Cornejo Certucha, Francisco. Voz: Contrato, en Enciclopedia Jurídica Mexicana. Tomo II. Segunda edición. Editorial Porrúa. México. 2004.

Gil Echeverría, Jorge. Curso práctico de Arbitraje. Ediciones Librería El Profesional. Bogotá. 1993.

González, Óscar. Comercio Electrónico. Guía Práctica. Editorial Anaya Multimedia. España. 2012.

Guerrero, Soraya y Cavazos, Judith. Rumbos y estrategias en el comercio móvil. Editorial Patria: México. 2014.

Hortalá, J., Roccataglia, F. y Valente, P. La Fiscalidad del Comercio Electrónico. Editorial CISS. Valencia, España. 2000.

Orrego-Garay, Sebastián. El Comercio Electrónico y los Mecanismos Online para la Resolución de Disputas. EAFIT, Journal of International Law. Vol. 6, 01. Colombia. 2015.

Pérez Vargas, Víctor. “Derecho Privado”. 4º Edición. LIL, S.A. San José, Costa Rica. (2013).

Seoane Balado, Eloy. La nueva era del comercio electrónico: el comercio electrónico: las TIC al servicio de la gestión empresarial. Ideaspropias Editorial. España. 2005.

Torrealba, Federico. “Responsabilidad Civil”. Editorial Juricentro. San José, Costa Rica. 2011.

Torrealba, Federico. Contratos Especiales, Civiles y Mercantiles. San José. 2016.

### **REVISTAS**

Baquero Torres, Juan. Arbitraje electrónico: Validez del Laudo Electrónico en el ordenamiento jurídico. VII Concurso Universitario de ensayos en métodos alternos de solución de conflictos. Universidad La Sabana. Colombia. 2014.

Brenes, Amelia. El comercio electrónico y sus implicaciones tributarias. Revista Hermenéutica. San José, Costa Rica. 2002.

Calderón, Patricia y González, Rafael. La conciliación en materia laboral: su efectividad y viabilidad para las casas de justicia. Revista de Ciencias Jurídicas N° 111. ISSN 00347787. San José, Costa Rica. 2006.

Colin Rule. Is ADR or ODR? International Journal on Online Dispute Resolution. 2016.

Goñi Díaz, Marycruz. Resolución alterna de conflictos de consumo, la experiencia de la Plataforma de Atención al Consumidor. Revista Judicial, Poder Judicial de Costa Rica, N° 123. ISSN 2215-2377. San José, Costa Rica. 2018.

Javier López Camargo. Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. Revista e-Mercatoria. Volumen 2, No. 2. Colombia. 2003.

Knorr, Jorlene y Roldán, Marcelo. Protección Jurídica del Consumidor en el Comercio Electrónico. Investigaciones Jurídicas S.A. San José, Costa Rica. 2001.

Knorr, Jorlene. La Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico. IJSA. San José Costa Rica. 2001.

Méndez, Édgar. La solución de controversias en línea para relaciones transfronterizas de consumo electrónico: el contrato inteligente como alternativa para la ejecución de laudos”. Revista Costarricense de Derecho Internacional. Edición VIII (2017).

Nava, Wendolyne y Breceda, Jorge A. México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico. Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas. Anuario Mexicano de Derecho Internacional, vol. XV. ISSN 1870-4654. México, D. F. 2015.

Ortuño Muñoz, J.P. Panorama de los medios alternativos de resolución de controversias, y su impacto en la modernización de la justicia. Revista jurídica de Catalunya, vol. 115, núm. 1. Barcelona, España. 2016.

San Cristóbal Reales, Susana. Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, XLVI. ISSN: 1133-3677. Madrid, España. 2013.

Torres, Ana Y. Aplicación del principio de equivalencia funcional en la legislación colombiana. Universidad de Tunja. Colombia. 2009.

### **TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

Badilla, Jorge y Carrillo, Alberto. Protección efectiva del consumidor costarricense en el comercio electrónico: una propuesta basada en el Derecho Comparado. Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2015.

Crespo, Leonardo. Los contratos electrónicos internacionales con el consumidor. Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2002.

Cruz, Ana G. y Zamora, Adriana. La compra-venta electrónica: Estudio comparativo de la legislación de la Unión Europea y la legislación costarricense. Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2013.

González, Karla. La Contratación Electrónica a la luz de la Teoría General del Contrato imperante en la legislación costarricense. Trabajo final de graduación para obtener el grado de licenciatura. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. (2014).

Hernando, Camila. Arbitraje en línea y debido proceso. Memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. 2015.

Knörr Briceño, J. y Roldán Sauma, M. Protección Jurídica del Consumidor en el Comercio Electrónico. Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Segura Ulate, Óscar. Análisis jurídico de distintos contratos de adhesión en el ámbito comercial moderno y sus implicaciones en los derechos del consumidor, dentro de la perspectiva de las cláusulas abusivas y las prácticas comerciales desleales. Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2014.

Vélez, José David. Los conflictos de consumo en contratos electrónicos y la aplicación de medios alternos de resolución de conflictos por medios electrónicos en Costa Rica”. Tesis de Licenciatura en Derecho. Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2018.

### **REVISTAS ELECTRÓNICAS**

Álvarez, Gladys Stella. La mediación y el acceso a justicia. Revista La Trama. Buenos Aires, Argentina. 2003. Consultado en: <http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/laslecturas/comentario.php?id=19>

Barrios Garrido, Gabriela. Globalización y normatividad del comercio electrónico en México. La importancia de la seguridad jurídica en las transacciones electrónicas. México. Consultado el 10 de agosto en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/105.pdf>.

Blaise, Pierre-Claude. El panorama de e-commerce en México en 2019. Revista Forbes. México. 2019. Consultado el 10 de agosto de 2019 en: <https://www.forbes.com.mx/el-panorama-de-e-commerce-en-mexico-en-2019/>

Centro Europeo del Consumidor en España. España acredita las primeras entidades de Resolución Alternativa de Litigios. Agosto de 2018. Consultado el 14 de agosto de 2019: [http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Espana\\_acredita.htm](http://www.cec-msssi.es/CEC/web/noticias/Espana_acredita.htm)

Cornelio, Eglá. Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. Nº 17. Toledo,

España. 2014. Consultado el 27 de julio de 2019 en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552006.pdf>

Ethan Katsh et al. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of e-Bay Law. Ohio State Journal on Dispute Resolution. Vol. 15:3. Estados Unidos. 2000. Consultado el 15 de julio de 2019 en:  
<https://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>

Fernando Esteban de la Rosa. La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo. Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política. N.º 25 I ISSN 1699-8154. Universitat Oberta de Catalunya. España: 2017. Consultado el 10 de agosto de 2019 en: [www.uoc.edu/idp](http://www.uoc.edu/idp)

García Montoro, Lourdes. “Nuevo” modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Revista CESCO de Derecho de Consumo. N°14/201. <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>

García, Luisa y Reyes, Angélica. Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico. Revista Iustitia. 2016. Consultado el 04 de agosto de 2019 en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6000762.pdf>

Gutiérrez García de Cortázar, Elena. Seguridad jurídica en el arbitraje online. Artículo de Opinión en el Periódico virtual Diariojuridico.com. Madrid, España. 2011. Consultado el 04 de agosto de 2019 en <https://www.diariojuridico.com/seguridad-juridica-en-el-arbitraje-on-line/>

Marques Cebola, Cátia. Mediación y arbitraje de consumo: una visión comparada de los modelos portugués y español. Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política. Cataluña, España. 2017. Consultado en: <https://idp.uoc.edu/articles/10.7238/idp.v0i25.3087/galley/.../download/>

Navarro, Manuel. La Evolución del Comercio Electrónico. Revista Digital Byte. España 2017. Consultado el 24 de abril de 2019 en: <https://www.revistabyte.es/tema-de-portada-byte-ti/la-evolucion-del-comercio-electronico/>

Obando Peralta, Juan José. Arbitrajes Electrónicos y Derecho del Consumidor, ¿una opción para el B2C?”. Revista Lima Arbitration. Lima, Perú. 2009. Consultado el 05 de febrero de 2019 en: <http://limaarbitration.net/LAR3-4/Juan-Jose-Obando-Peralta.pdf>

Obando, Christian Eduardo. “Derechos del Consumidor en el Comercio Electrónico”. Informe de Investigación CIJUL. 2009. Consultado el 12 de abril de 2019 en: <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/2009/derechos-del-consumidor-en-el-comercio-electronico/>.

Sánchez Fernández, J. El intercambio electrónico de datos en el sector de la distribución comercial. Investigaciones Europeas, Vol. 7, N° 1, 2001. Consultado el 19 de junio de 2019 en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187790.pdf>

Torres, Ana Y. Principios de la Contratación Electrónica. Revista Principia Iuris. No. 13, 2010. Consultado el 05 de junio de 2019 en: <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/366>

UNCITRAL. Colloquium on Legal Issues, related to identity Management and trust services. International Bar Association. Viena, Austria. 2016. Consultado el 24 de junio de 2019 en: <http://www.uncitral.org/uncitral/en/commission/colloquia/identity-management-2016.html>

UNCITRAL. Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Obtenido en: <https://uncitral.un.org/es>

Viceministerio de Paz. Introducción a los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. San José, Costa Rica. 2012. Consultado el 19 de julio de 2019 en: [www.mjp.go.cr/Documento/DescargaDIR/1217](http://www.mjp.go.cr/Documento/DescargaDIR/1217)

Villarrubia, Ingrid. Contratación Electrónica y Relación de Consumo. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE. Número 17. 2016. Consultado el 24 de abril de 2019 en: <http://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce>

### **PÁGINAS WEB**

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, (AECOSAN). Derecho de Consumidor. Madrid, España. 2019. Obtenido en: [http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para\\_el\\_consumidor/seccion/derecho\\_consumidor.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para_el_consumidor/seccion/derecho_consumidor.htm)

Banco Mundial. 2012 Information and Communications for Development: Maximizing Mobile. Washington, DC. 2012. Consultado el 03 de marzo de 2019 en: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11958>

BBC News. “Amazon, Apple and Google face data complaints”. Sección de Tecnología del Periódico Virtual BBC News. Reino Unido. (2018) Consultado el 24 de junio de 2019 en: <https://www.bbc.com/news/technology-46944694>

Bustos Lago, Juan M. Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo. Universidad de A Coruña. España. 2008. Consultado el 03 de agosto de 2019 en: [http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_11690\\_1.pdf](http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_11690_1.pdf)

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Página oficial. 2019. Consultado el 01 de julio de 2019 <https://uncitral.un.org/>

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Solución de controversias en línea en las operaciones transfronterizas de comercio electrónico. Asamblea General de Naciones Unidas. Nueva York, Estados Unidos. 2016. Consultado en julio de 2019 en: [https://www.uncitral.org/pdf/spanish/workinggroups/wg\\_3/crp3-s.pdf](https://www.uncitral.org/pdf/spanish/workinggroups/wg_3/crp3-s.pdf)

Fuenteseca, Cristina et al. Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N° 524/2013). Editorial Reus. Madrid, España. 2017. Consultado el 04 de agosto de 2019 en: <https://books.google.co.cr/books?id=cLxUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>



Fundación Ecommerce. América Latina, Informe sobre comercio electrónico 2018. Consultado el 26 de julio de 2019 en: <https://www.ecommercefoundation.org/free-reports>

Fundación Ecommerce. España: Informe sobre comercio electrónico 2019. Consultado el 10 de agosto de 2019 en: <https://www.ecommercefoundation.org/free-reports>

Gómez Ramón, Rafael. Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo. Procuraduría Federal del Consumidor. Estados Unidos Mexicanos. 2018. Consultado en: <https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2018/06/PRESENTACION-CONCILIANET-v4.pdf>

José María Anteportamlatinam, Relevancia del E-Commerce para la Empresa Actual. Universidad de Valladolid. Soria, España. 2014. Consultado 01 de febrero de 2019 en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/5942/TFG-O%20174.pdf;jsessionid=C5725C603F26FFD836D2647CDFE1B0F8?sequence=1>

López Varas, Mariana. Regulación Jurídica de la Contratación Electrónica en el Código Civil Federal. Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Toluca, México. 2010. Consultado el 29 de mayo de 2019 en: [https://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo\\_capacitacionComunicacion/pdf/pet\\_tesis\\_001\\_2009.pdf](https://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo_capacitacionComunicacion/pdf/pet_tesis_001_2009.pdf).

Mera, Alejandra. Mecanismos alternativos de solución de conflictos en América Latina. Diagnóstico y debate en un contexto de reformas. Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Santiago, Chile. 2016. Consultado el 08 de agosto de 2019 en: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r31586.pdf>

Ministerio de Justicia y Paz. Casas de Justicia. San José, Costa Rica. 2016. Consultado el 03 de agosto de 2019 en: <https://www.mjp.go.cr/viceministeriopaz/DepenDinarac?nom=casas-justicia>

Observatorio de la Ciberseguridad en América Latina y El Caribe. Ciberseguridad. ¿Estamos preparados en América Latina y el Caribe? Informe de Ciberseguridad 2016. Organización de Estados Americanos y Banco Interamericano de Desarrollo. 2016.

Consultado el 12 de agosto de 2019 en:  
<http://observatoriociberseguridad.org/graph/countries//selected//0/dimensions/1-2-3-4-5>

Organización Mundial del Comercio. El comercio electrónico en los países en desarrollo. Oportunidades y retos para las pequeñas y medianas empresas. 2013. Ginebra, Suiza. Consultado el 24 de junio de 2019 en:  
[https://www.wto.org/spanish/res\\_s/publications\\_s/ecom\\_devel\\_countries\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/res_s/publications_s/ecom_devel_countries_s.htm)

Pablo Cortés y Fernando Esteban De La Rosa. La normativa europea de resolución de Conflictos de consumo y su transposición en España: una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el Derecho Comparado. ADICAE, España. 2016. Consultado el 14 de agosto de 2019 en:  
[http://www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura\\_12/spl\\_5/pdfs/46.pdf](http://www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura_12/spl_5/pdfs/46.pdf)

Poder Judicial. Antecedentes históricos de los Mecanismos de Resolución Alterna de Conflictos en Costa Rica. Consultado el 18 de julio de 2019 en: <https://rac.poder-judicial.go.cr/index.php/nosotros/94-rac-nosotros/101-antecedentes-historicos>.

Programa de Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y Paz. Estadísticas. San José Costa Rica. 2018. Consultado el 05 de julio de 2019 en:  
<https://www.mjp.go.cr/viceministeriopaz/DepenDinarac?nom=casas-justicia>

Rado Q, Manuel. El e-commerce triplica sus ventas en América Latina. Periódico virtual BBVA. Consultado en el siguiente link: <https://www.bbva.com/es/commerce-triplica-ventas-america-latina/>

Rivera Hernández, Pedro y otro. El comercio electrónico y su regulación en el Derecho internacional. Universidad Autónoma de Nuevo León. Nuevo León, México. Consultado el 29 de mayo de 2019 en:  
<http://eprints.uanl.mx/13307/1/El%20Comercio%20Electr%C3%B3nico%20y%20su%20regulaci%C3%B3n%20en%20el%20Derecho%20Internacional.pdf>

Sasso. Roberto. Informe sobre Comercio Electrónico. Club de Investigación Tecnológica. San José, Costa Rica 1997. Obtenido en:

<https://www.clubdeinvestigacion.com/informes/21-comercio-electronico-por-roberto-sasso-rojas-marzo-1997/>

Schultz, Thomas, Gabielle Kaufmann, Dirk Langer, y Vincent Bonnet. Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues. University of Geneva. 2001. Consultado el 04 de agosto de 2019 en: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=899079](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=899079)

Steele Garza, José. Arbitraje de Consumo: un largo camino hacia el arbitraje on-line internacional. Monterrey, México. 2011. Consultado el 04 de agosto de 2019 en [http://eprints.uanl.mx/12846/1/arbitraje\\_largo\\_hacia\\_int.pdf](http://eprints.uanl.mx/12846/1/arbitraje_largo_hacia_int.pdf)

Universidad de Buenos Aires. Seminario de Integración. Comercio Electrónico. Consultado el 28 de febrero de 2019 en: <http://www.econ.uba.ar/www/seminario/g286/Comercio%20Electr%C3%B3nico.docm>

Universidad de Costa Rica. Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento. Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento”. San José, Costa Rica. 2019. Consultado en: [http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap\\_1\\_prosic\\_2019.pdf](http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/cap_1_prosic_2019.pdf)

## **NORMATIVA**

Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales. Nueva York, Estados Unidos. 2005.

Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras. Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Nueva York, 1958.

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores. Bélgica. 2011.

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. 2013.

Directiva 97/7/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. Bélgica. 1997.

Ley 1581. Régimen general de protección de datos personales. Colombia. 2012.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Jefatura del Estado. España.

Ley de Firma Electrónica Avanzada, DOF 11-01-2012. Ciudad de México, Distrito Federal, Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472. Vigente desde el 19 de enero de 1995. San José, Costa Rica.

Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992. Ciudad de México, Distrito Federal, Estados Unidos Mexicanos.

Ley Modelo de la UNCITRAL sobre Firma Electrónica. Nueva York, Estados Unidos. 2002.

Ley Modelo de la UNCITRAL sobre Mediación Comercial Internacional y Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación. Singapur. 2018.

Ley Modelo de la UNICTRAL sobre Documentos Transmisibles Electrónicos. Viena, Austria. 2018.

Ley Modelo de UNCITRAL sobre Comercio Electrónico. Nueva York. 1999.

Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. No 7727. San José, Costa Rica. 1998.

Manual de Funcionamiento Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo Programa Casas de Justicia de la Dirección de Apoyo al Consumidor. N° 32743. Vigencia del 26 de julio 2005. San José, Costa Rica.

Proyecto de Ley Expediente No. 12.840. Resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. San José, Costa Rica. Decreto Ejecutivo No. 37899. Emitida el 08 de julio de 2013. San José, Costa Rica.

Reglamento para la solución de conflictos jurídicos laborales. Decreto N° 40875-MTSS-JP. 30 de noviembre de 2017. San José, Costa Rica.

### **JURISPRUDENCIA**

Dirección General de Tributación. Resolución DGT-02-09: "Autorización para el uso de factura electrónica y documentos electrónicos". San José, Costa Rica. Emitida el 9 de enero del 2009.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución No. 3494. San José, Costa Rica. Emitida el 19 de noviembre de 1992.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N° 2007-014548. San José, Costa Rica. Emitida el 10 de octubre del 2007.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución No. 11153-2007. San José, Costa Rica. Emitida el 01 de agosto de 2007.

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución 217-F-90. San José, a las dieciséis horas del veintisiete de junio de mil novecientos noventa.

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución 227-F-91. San José, a las catorce horas quince minutos del veinte de diciembre de mil novecientos noventa y uno.

Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución No. 499. San José, Costa Rica. Emitida 11 de mayo de 2017.