

RESOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE CONFLICTOS: UNA PROPUESTA

Santiago Fiallos, Andrea Bucaram
Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Km 5 ½ vía a Baños,
Ambato – Ecuador
santiago.fiallos7@gmail.com, ANDYPRETTY10@yahoo.es

RESUMEN: El presente trabajo investigativo trata sobre la Creación de un Centro de Resolución electrónica de conflictos, realizado en base a un convenio interinstitucional entre la UNIANDES y UFASTA, trabajando paralelamente a fin de que lleve a cabo la presente investigación; en el cual se tratará sobre los antecedentes históricos de la mediación y arbitraje, Instituciones que lo mencionan, el criterio de algunos autores especialistas en el tema, las clases de arbitraje y mediación que en la actualidad se maneja en los Centros, posturas que existen referentes al tema, el criterio del autor del presente trabajo investigativo y las conclusiones a las que sea llegado después de la investigación.

Palabras Clave: Resolución, Electrónica, Conflictos, Protección, Consumidor

1.-INTRODUCCIÓN

La importancia del presente proyecto radica en la magnitud de transacciones comerciales realizadas vía electrónica y los conflictos que surgen entre compradores y vendedores, donde la mediación y arbitraje son métodos ágiles de resolución de diferencias, cada vez más adoptados y con una serie de ventajas que los hacen adecuados y efectivos para conflictos en este tipo de transacciones.

Los montos manejados sobre contratación electrónica son significativos, montos que van en ascenso en virtud de la facilidad del sistema de contratación; así, la Corporación¹ de Comercio Electrónico habla de USD 200 millones, un monto similar al que se estimaba en el año 2007 sobre transacciones comerciales realizadas. Otros hablan de unos USD 300 millones al año. En 2009 los ingresos totales de B2C (venta de comercio electrónico a consumidores) fueron en torno a los US \$2.000 millones, en el año pasado la cifra subió a US \$ 43.000 millones. Un 98,5% de crecimiento bianual. Si bien el e-Commerce en la región se está duplicando cada dos años desde 2003, los volúmenes actuales de ventas ya son palabras mayores. De hecho, por

¹http://www.elcomercio.com/negocios/servicios-mueven-comercio-linea_0_632336820.html

primera vez en un país latinoamericano (Brasil) el B2C alcanzó el 1% como proporción del PIB. De tal modo, sólo en 2011 las ventas de este sector alcanzaron los US \$ 25.000 millones. Más de la mitad del total regional el e-commerce mundial llegará en 2012 –según un informe de Goldman Sachs– a producir \$ 2 millones de compras online por cada segundo del reloj², datos que permitieron que la Internet cambie el modo de hacer negocios en nuestra era, confiriéndoles a proveedores, intermediarios y consumidores acceso, canal y plataforma para sus intercambios.

Si bien es cierto, la red facilitó los intercambios comerciales para millones de usuarios, no es menos cierto que en cada transacción on line tiene implícita cierto grado de incertidumbre en la operación electrónica, devenido del hecho del desconocimiento –domiciliar, fisonómico- del vendedor o aún del grado de compromiso y cumplimiento de con sus deberes comerciales. A este primera parte se le debe sumar el hecho de la jurisdicción y la competencia juega un papel preponderante en la resolución de causas de corte contractual –en la justicia ordinaria- a ello se le debe considerar en un contexto más amplio en donde el comercio se lleva a cabo sin las restricciones comunes de las fronteras nacionales, pero que sin embargo podemos llegar a decir, que, los bienes y servicios se pueden comprar y vender on line, pero las normativas nacionales –de momento- no pueden hacerlo, esto crea un ambiente de desprotección en el consumidor

Un fenómeno similar ocurre en el campo de las publicaciones en Internet, donde la propiedad intelectual se ve permanentemente en riesgo y las violaciones a la misma requieren de rápidas intervenciones.

Una respuesta a este panorama podría venir de la creación de un Centro de Resolución Electrónica de Conflictos que sirva de estructura para formar allí un Tribunal Arbitral y un Centro de Mediación cuyo foco de ayuda se halle en el Comercio Electrónico y la Propiedad Intelectual. Este centro brindaría un marco de confianza y seguridad jurídica a las relaciones comerciales electrónicas, fortaleciendo el ejercicio de los derechos del consumidor, y dejando de lado la burocracia propia de la justicia y del estancamiento –momentáneo- del Derecho –nacional- en este aspecto.

Las expectativas de resolución de estos conflictos por parte de los consumidores requieren de mecanismos ágiles (tan ágiles como las compras) y debidamente estructurados.

1.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

La investigación de que se habla en el presente, se ha planteado como objetivo general: Diseñar un C.R.E.C. orientado a resolver controversias en el campo del Comercio Electrónico y la Propiedad Intelectual, tanto por medio del arbitraje como de la mediación, directamente sobre Internet (On line), en la cual se concluirá con una

² Estudio de comercio electrónico en América Latina 2012- VISA y américa economía

propuesta para la creación y gestión, con sus respectivos instrumentos para la implementación. Y como objetivos específicos: a) Explorar el marco teórico y antecedentes en el campo del Arbitraje y Mediación en general y en los dominios de aplicación en particular; b) Establecer los aspectos a considerar para la creación de un CREC genérico; c) Establecer los aspectos a considerar para la creación de un TA genérico en un CREC genérico; d) Proponer los instrumentos necesarios para la creación de un CREC genérico; e) Proponer los instrumentos necesarios para la creación de un TA genérico en un CREC genérico; f) Especificar los instrumentos y requerimientos para un TA orientado al dominio del Comercio Electrónico y Propiedad Intelectual.

Este proyecto halla su justificación en que la mediación y arbitraje son métodos ágiles de resolución de diferencias, cada vez más adoptados y con una serie de ventajas que los hacen adecuados y efectivos para conflictos en este tipo de transacciones, y en donde la tecnología y los modernos sistemas de comunicación le otorgan las herramientas adecuadas para fincar allí un Tribunal Arbitral y un Centro de Mediación especializados en Comercio Electrónico y Propiedad Intelectual, el cual oportunamente beneficiaría tanto a consumidores, proveedores e intermediarios, brindándoles un marco de confianza y seguridad jurídica a las relaciones comerciales que trae el plus de fortaleciendo el ejercicio de los derechos del consumidor y contribuyendo a superar las cuestiones de jurisdicción y la burocracia propia de la justicia.

La necesidad que ha llamado a este espíritu en la resolución electrónica de conflictos para asuntos derivados del comercio electrónico se ha expresado también en dos instituciones principales: la ONU y la OEA; las cuales con su visión característica, han extendido sus labores al campo de la protección al consumidor cibernético frente a posibles perjuicios económicos, para tal efecto han creado normas modelo para ser adoptadas por los Estados e incluso ideado lineamientos sobre los cuales se podría enmarcar –a futuro- este tipo de resoluciones. En cuanto a la normativa Internacional, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional – y su grupo de trabajo- de la ONU en su 33° período de sesiones realizado en Nueva York en Junio de 2000, planteó preliminarmente el tema de la solución de controversias por vía informática [A/55/17, párr. 385]. En ese sentido se acordó de manera general encaminar labores para determinar si se necesitaban reglas especiales para facilitar el creciente recurso a la vía informática para la solución de controversias. Posterior a ello, en febrero del 2010 el departamento de Estado de los EUA emitió una propuesta a la OEA enfocada en construir una línea de trabajo para la protección al consumidor a través de un programa llamado OAS-ODR. Este programa está ideado para la solución de conflictos transfronterizos derivados del comercio electrónico con consumidores. El funcionamiento del programa OAS-ODR utiliza una base central de almacenaje de información que funciona como punto de contacto y almacenaje de información. Esta base central, conjuntamente con las autoridades nacionales de consumo y administradores nacionales, contendría la información detallada de los proveedores de servicio de ODR certificados, administra el proceso de resolución de disputas y actúa como el centro focal de comunicación electrónica entre las partes.

Bajo la iniciativa OAS-ODR, un consumidor sería capaz de interponer una demanda transfronteriza en línea contra un vendedor registrado en otro estado participante.

Ahora bien, esta perspectiva coloca al proyecto CREC en camino correcto para contribuir a la resolución de conflictos derivados del comercio electrónico, ante lo cual es pertinente en términos de planificación conocer cómo se estructuró el proyecto de investigación para la creación de un CREC: 2 partes: la primera: a) El diseño genérico del CREC; b) Diseño del Tribunal Arbitral (TA) en el marco del CREC; c) Especificación del TA para el campo del Comercio Electrónico y Propiedad Intelectual; en tanto que la segunda parte planifico: a) Diseño del Centro de Mediación (CM) en el marco del CREC; b) Especificación del CM para el campo del Comercio Electrónico y Propiedad Intelectual; en este proyecto de investigación no se contempló la creación del CREC. El CREC se constituye en el Centro de Resolución electrónica de conflictos, también conocidos como Online Dispute Resolution (ODR en su acrónimo en inglés), métodos de Resolución de Electrónica de Controversias (REC) y que plantean la resolución en línea de controversias mediante mediación y/o arbitraje. El Tribunal de Arbitraje (TA) está constituido por tres árbitros expertos quienes deciden sobre un asunto sometido a su conocimiento previo el proceso que el Reglamento establece. Por el contrario, el Centro de Mediación está conformado por un mediador experto, quien ayuda a las partes a encontrar una solución, de no haberla se extiende un acta.

2.-DESARROLLO

2.1 FUNDAMENTOS TEORICO-HISTORICOS

Fuentes doctrinarias importantes del Derecho en cuanto a la Mediación tienen su origen en el año 1950 cuyos autores en su mayoría son profesionales de los Estados Unidos; ya que desde aquellos años en las cortes se practicaba la Mediación y el Arbitraje como medio de solución de conflictos. Latino América hoy en día ha adoptado ciertos procedimientos en donde por medio de una negociación justa y lícita un Juez de paz trata de dar a cada quien lo que le corresponde; llegando a un resultado mutuamente aceptable; sin que haya sido necesario entrar en una contienda legal.

El Estado ecuatoriano tiene y ha tenido siempre el interés de proporcionar accesos gratuitos a esta justicia de paz y voluntaria para que todo conflicto de intereses se solucione extrajudicialmente.³ La Ley de Mediación y Arbitraje fue expedida a raíz del impulso general que tuvieron los programas de reforma judicial por parte de los Organismos Multilaterales de Crédito como el Banco Mundial (BIRF) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que contemplan segmentos orientados a difundir el empleo de medios alternativos de solución de conflictos. A partir de esa fecha, uno de los casos más relevantes que fue sometido al procedimiento de la mediación fueron los afectados por el accidente de una nave de Cubana de Aviación en 1998, que tuvo magníficos resultados, luego que los perjudicados consideraron que

³ UMET/ Facultad de Derecho

este medio era el más aconsejable (a excepción de ciertos perjudicados que recurrieron a la justicia ordinaria). En lo referente al arbitraje, atrajo además, la atención de los Estados como medio idóneo para la solución de sus conflictos. La Convención de La Haya de 1899 sentó las bases del arbitraje internacional y su complemento de 1907 precisó que tenía por objeto resolver los litigios entre los Estados mediante jueces por ellos elegidos. La Convención de La Habana de 1928, también conocida como Código Bustamante, puso nuevamente de actualidad la necesidad de preservar la ejecución de los laudos arbitrales, lo que se puso de manifiesto nuevamente con el Tratado de Derecho Procesal Internacional suscrito el 19 de marzo de 1940. La Convención de Nueva York de 10 de junio de 1958 y en 1966 dio creación a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional-CNUDMI, también conocida como UNCITRAL(United Nations Commission International Trade Law) dando un decidido apoyo a la solución arbitral al promover y alentar el arbitraje como medio idóneo y eficiente para la solución de los conflictos de intereses privados mediante la Ley Modelo aprobada el 21 de junio de 1985, inspiradora de la legislación sobre arbitraje dictada en nuestro país. Adicionalmente, las Conferencias Interamericanas de Derecho Internacional Privado-CIDIP vienen prestando atención a la promoción del arbitraje, habiéndosele prestado especial atención en la Convención de Panamá de 30 de enero de 1975 y en la de Montevideo de 8 de mayo de 1979. El arbitraje ha sido también concebido como un medio coadyuvante a la integración regional o subregional, como viene ocurriendo en el MERCOSUR y es de esperar que ocurra en la Comunidad Andina.

En lo referente a la Posición del Parlamento Europeo aprobada en primera lectura el 12 de marzo de 2013 con vistas a la adopción de la Directiva 2013/.../UE del Parlamento Europeo y del Consejo 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 (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), dentro de sus aspectos relevantes menciona: Dada la creciente importancia del comercio en línea y, en particular, del comercio transfronterizo como pilar de la actividad económica de la Unión, es necesario contar con una infraestructura para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que funcione correctamente y con un marco para la resolución de litigios en línea en materia de consumo derivados de transacciones en línea que esté convenientemente integrado, a fin de lograr el objetivo del Acta del Mercado Único de reforzar la confianza de los ciudadanos en el mercado interior. El Reglamento (UE) nº .../2013 establece la creación de una plataforma de resolución de litigios en línea que ofrece a los consumidores y a los comerciantes una ventanilla única para la resolución extrajudicial de litigios en línea mediante entidades de resolución alternativa que están vinculadas a esa plataforma y que ofrecen la resolución alternativa a través de procedimientos de calidad. Contar con entidades de resolución alternativa de calidad en toda la Unión constituye, pues, un requisito previo para el correcto funcionamiento de dicha plataforma. El desarrollo en la Unión de un sistema adecuado de resolución alternativa de litigios es necesario para reforzar la confianza de los consumidores en el mercado interior, incluido el ámbito del comercio en línea, y para desarrollar plenamente el potencial y las oportunidades del comercio transfronterizo y en línea. Dicho desarrollo debe basarse en los procedimientos de

resolución alternativa existentes en los Estados miembros y en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas. Las entidades de resolución de litigios, tanto ya existentes como nuevas, que funcionen correctamente y cumplan los requisitos de calidad establecidos en la presente Directiva deben considerarse «entidades de resolución alternativa» en el sentido de la presente Directiva. La difusión de la resolución alternativa de litigios puede también resultar importante en aquellos Estados miembros en que existe una considerable acumulación de asuntos pendientes ante los órganos jurisdiccionales, lo que impide a los ciudadanos de la Unión ejercer su derecho a un juicio justo dentro de un plazo razonable. Una entidad de resolución alternativa que funcione correctamente debe resolver con celeridad los procedimientos de resolución de litigios, ya sean o no en línea, y dar a conocer el resultado del procedimiento de resolución alternativa en un plazo de 90 días naturales contado desde la fecha en que haya recibido el expediente de reclamación completo, incluida toda la documentación pertinente relativa a la reclamación. La entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación debe informar a las partes una vez que haya recibido todos los documentos necesarios para tramitar el procedimiento de resolución alternativa correspondiente. En determinados casos excepcionales de índole particularmente compleja, entre ellos si una de las partes no puede, por razones justificadas, participar en el procedimiento de resolución alternativa, las entidades de resolución alternativa deben poder prorrogar el plazo con el fin de llevar a cabo un examen del caso de que se trate. Debe informarse a las partes de toda prórroga de este tipo, así como, aproximadamente, del plazo que se requerirá para la resolución del litigio. En lo referente al Acceso y requisitos aplicables a las entidades y los procedimientos de resolución alternativa: se menciona en su Artículo 5.- Acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa: 2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de resolución alternativa: Mantengan un sitio de Internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita además a los consumidores presentar en línea una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios; Acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento (UE) n.º .../2013⁽¹⁹⁾ del Parlamento Europeo y del Consejo, de ...2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo);

Artículo 8.-Eficacia: Los Estados miembros velarán por que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos: que el procedimiento de resolución alternativa exista y sea fácilmente accesible, tanto en línea como no, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren...De lo dicho es menester contar con un sistema de resolución paralelo, tanto online como uno común, tal y como lo requiere la OMPI, por ejemplo debe hacerse por medio electrónico como físico.

Ahora bien, la Constitución de la República del Ecuador ⁴en su Art. 190 reconoce a la Mediación y al arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos,

⁴ Constitución de la República del Ecuador 2008

posteriormente en el año 1997 se regula la Ley de Mediación y Arbitraje, el Art. 17 del Código Orgánico de la Función Judicial expresa que la mediación, el arbitraje y otros medios alternativos de solución de conflictos constituyen servicios públicos. De la misma manera en el Plan Estratégico de la Función Judicial, se manifiesta como política crear Centros de Mediación y Juzgados de Paz a nivel nacional, fomentando una cultura de paz y diálogo para solucionar conflictos⁵. La creación del CREC se funda en la Cultura de la Paz, orientada a la resolución de conflictos derivados del comercio electrónico, con enfoque a la protección del consumidor de bienes y servicios ofertados y adquiridos vía internet. Actualmente se encuentra vigente un convenio interinstitucional que plantea la elaboración de un Proyecto de Diseño de un Centro de Resolución Electrónica de Conflictos, mismo que es realizado en conjunto entre las universidades UNIANDES⁶ - UFASTA, trabajo simultáneo en el que ambas instituciones aportan sus investigaciones, basadas en hipótesis de un desequilibrio en contratación electrónica frente a una contratación real, y la necesidad de proteger al consumidor frente a posibles abusos por parte de los proveedores o intermediarios. Para ello se revisó la legislación de cada país y la realidad de los mismos lo que permitió establecer la viabilidad del proyecto.

2.3 CRITERIOS DE EXPERTOS

Según Szlak⁷, los Online Dispute Resolución (ODR), también conocidos como los métodos de Resolución de Electrónica de Disputas (RED) se originaron de la sinergia entre la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir las disputas originadas en Internet, facilitando la resolución de conflictos a través del poder transformador de la tecnología.

Lezcano y Ortega⁸, manifiestan el comercio electrónico en Internet apunta a seguir incrementando su crecimiento, para lo cual se ve necesario generar confianza en el mismo y en sus modos. La búsqueda de mecanismos estandarizados a partir de actores supranacionales, se contraponen a los datos sobre la escasa aceptación de, por ejemplo, la ley modelo de comercio electrónico. Las líneas de las discusiones y puntos de atención que se marcan, dan cuenta de aspectos coyunturales que generan tensión, ya sea con los sistemas normativos de los Estados, con las perspectivas que nacen de la resolución “alternativa” de conflictos, así como con las realidades regionales internacionales.

⁵ Programa de Mediación, Justicia y Cultura de Paz- 2013- Ecuador

⁶Universidad Regional Autónoma de los Andes

⁷ Dra. Gabriela Szlak, Directora del Programa RED/ ODR

⁸José María Lezcano¹⁻², Rolando Joaquín Ortega Hernández Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales –UNLP, GECSI (Grupo para el Estudio de la Complejidad en la Sociedad de la Información) gecsi@jursoc.unlp.edu.ar <http://www.gecsi.unlp.edu.ar/>

² Docente-Investigador, Maestrando en Sociología Jurídica. Becario Tipo B UNLP. Docente de Postgrado en Mediación. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – UNLP josemlezcانو@jursoc.unlp.edu.ar Abogado, Doctorando en Derecho Privado por la Universidad de Salamanca rolandortega@usal.es

2.4 DISCUSIÓN Y ANALISIS CRÍTICO

El internet es sin duda una de las herramientas más utilizadas por la humanidad para realizar un sinnúmero de operaciones y dentro de ellas las redes sociales crecen desmesuradamente acaparando un porcentaje alto del mercado de los cibernautas, la tecnología ha logrado expandir los negocios dando origen a la contratación de líneas de internet ágiles y eficaces que faciliten los negocios electrónicos y el almacenamiento de datos. Sin embargo de ello, pese a ser un sistema flexible y amplio de almacenamiento, posee aspectos que deben ser tratados como los son: aspectos legales cuando surgen las controversias entre proveedores y consumidores, para resolverlas, existen los CREC que se encargan de ofertan un servicio diferente al tradicional, ellos brindan medios alternativos de solución de conflictos a través de los Centros de Mediación y Arbitraje donde se ventilan procesos de comercio electrónico. El proceso como tal representa una alternativa eficiente y eficaz de resolver conflictos, se reduce los tiempos y se disminuye costos legales. Pese a ser eficiente y eficaz, tiene un problema que consiste en la normativa supranacional o regional que resuelva la ejecutabilidad de laudos de una sola vez, de lo contrario, se hace necesaria la intervención de instancias judiciales a fin de que el laudo sea cumplido por las partes. Los Organismos internacionales como la ONU y OEA han tratado en parte de resolver este asunto dando a los consumidores de los países firmantes de convenios la salida frente a las diferentes posturas, existiendo un tramo aún largo por recorrer hasta encontrar y aplicar la normativa supranacional.

El proceso arbitral constituye un medio alternativo de solución de conflictos cuya naturaleza opera en la jurisdicción voluntaria, posee autorregulación a base de códigos de conducta, normas o principios básicos menos rígidos y formalistas que los procedimientos judiciales de los diferentes Estados que permite que se adapte mucho mejor al comercio electrónico. En esta línea un sistema arbitral *on-line* daría mayor celeridad a la resolución de los conflictos al tiempo que generaría mayor confianza en los sistemas de autorregulación. También es probable que en un futuro próximo, estos códigos de conducta pudieran servir de patrón para el desarrollo legislativo de normas unitarias para las transacciones comerciales.

2.6 PUNTO DE VISTA RESPECTO A ESAS PROPUESTAS

Nora Femenia, Ph.D, en su artículo SISTEMAS ONLINE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, manifiesta: “Aparte del problema de tener entrenamiento en internet y acceso al servicio, parece que hay muchas más ventajas que desventajas en la mediación online. Este método tiene un gran potencial para el futuro y va a influir en el cambio a observar en muchos procedimientos legales ahora ofrecidos”.

José María Lezcano, Rolando Joaquín Ortega Hernández en la su artículo Los Avances En Las Propuestas De Resolución De Conflictos En Línea En Materia De Derecho Comercial Internacional manifiesta: “La búsqueda de mecanismos estandarizados a partir de actores supranacionales, se contraponen a los datos sobre la escasa aceptación de, por ejemplo, la ley modelo de comercio electrónico. Es decir, los usos y las prácticas de su desarrollo históricamente se han impuesto las dinámicas de su desarrollo y en los mecanismos de su aceptación.

Dra. Gabriela Szlak, Directora del Programa RED/ ODR: La promoción de altos estándares de calidad y buenas prácticas; la implementación de estrategias innovadoras y eficientes de vinculación con usuarios, clientes y consumidores; la obtención de estadísticas confiables; el desarrollo de modos de resolución y/o reparación estandarizados que propician el rendimiento empresarial en el mediano y largo plazo.

La Integración propiamente dicha es el status jurídico en el cual los Estados entregan algunas de sus prerrogativas soberanas, con el fin de constituir un área dentro de la cual circulen libremente y reciban el mismo trato, las personas, los bienes, los servicios y los capitales, mediante la armonización de las políticas correspondientes y bajo una egida supranacional⁹ cita que evidencia la coincidencia de criterios sobre la necesidad de implementar una egida supranacional¹⁰, la cual debería alcanzar inclusive hasta los fenómenos derivados de la contratación electrónica, tal y como ya lo han invocado otros investigadores en esta área.

2.7 PROPUESTA NOVEDOSA

El presente proyecto de investigación propone: La creación de un Centro de Resolución Electrónica de Conflictos derivados del comercio electrónico con base en la autonomía de los Centros, en la jurisdicción voluntaria y alternativa, en la renuncia del domicilio y la firma del convenio arbitral.

3.-CONCLUSIONES

El aumento del volumen de las transacciones on line lleva consigo el incremento de los conflictos entre proveedores y consumidores.

La búsqueda de legislación supranacional que se acople a la realidad de cada uno de los países en lo referente a contratación electrónica, constituye el nuevo reto de organismos como la ONU, la OEA e incluso la UNASUR.

A nivel de América Latina no existen Centros de Arbitraje y Mediación que resuelvan conflictos de contratación electrónica.

El proceso arbitral constituye un medio alternativo de solución de conflictos cuya naturaleza opera en la jurisdicción voluntaria, posee autorregulación a base de códigos de conducta, normas o principios básicos menos rígidos y formalistas que los

⁹Citado de: Factores para la Integración de América Latina, edición preparada por BID (Fondo de la Cultura económica, México, 1966), p. 46

¹⁰En un trabajo reciente sobre la Revolución de la era de la información, Walter Wristong sostiene que: “La soberanía, el poder de una nación para impedir que otros interfieran en sus asuntos internos, se está erosionando con mayor rapidez”. Existen en la actualidad numerosas fuerzas- como el comercio, los flujos de capitales escala global y la degradación ambiental- que se consideran perjudiciales para la soberanía. Tomado del libro Derecho de Internet, Henry H. Perritt, editorial Heliasta, p. 69

procedimientos judiciales de los diferentes Estados que permite que se adapte mucho mejor al comercio electrónico.

Un Centro de Resolución Electrónica de Conflictos que sirva de estructura para radicar allí un Tribunal Arbitral y un Centro de Mediación especializados en Comercio Electrónico y Propiedad Intelectual brindaría un marco de confianza y seguridad jurídica a las relaciones comerciales electrónicas, fortaleciendo el ejercicio de los derechos del consumidor, dejando de lado la burocracia propia de la justicia.

BIBLIOGRAFIA / LITERATURA CITADA.

- 1 Bibiana Luz Clara - Ana Haydée Di Iorio, María Fernanda Giaccaglia - Verónica Cecilia Uriarte, Edgardo L. Navarro- DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS
- 2 MOSCARDO, Miguel – España- SEMINARIO DE ARBITARJE COMERCIAL INTERNACIONAL
- 3 Código Orgánico de la Función Judicial - Ecuador
- 4 Consejo relativo a la RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE Suscrita en Montevideo, Uruguay, el 8 de mayo de 1979, en la Segunda Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional)
- 5 Constitución de la República del Ecuador 2008
- 6 Convenciones Interamericanas sobre Arbitraje Comercial Internacional Suscrita en Panamá, el 30 de enero de 1975, en la Primera Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional)
- 7 Derecho de Internet, Henry H. Perritt, editorial Heliasta, p. 69
- 8 Estudio de comercio electrónico en América Latina Mayo 2012 – VISA y América Economía
- 9 Factores para la Integración de América Latina, edición preparada por BID (Fondo de la Cultura económica, México, 1966), p. 46
- 10 Instituto Interamericano de estudios Jurídicos Internacionales – DERECHO E LA INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA, Ediciones de Palma – Buenos Aires – 1969
- 11 Posición del Parlamento Europeo aprobada en primera lectura el 12 de marzo de 2013 con vistas a la adopción de la Directiva 2013/.../UE del Parlamento Europeo y del
- 12 Programa de Mediación, Justicia y Cultura de Paz- 2013- Ecuador