

## Medios de resolución de conflictos on line

**Mayrú Mocletón Olivarez**

*Programa Ciencias Económicas y Sociales, Departamento de Ciencias Humanas,  
Núcleo LUZ-COL. mayrumocleton@yahoo.com*

### **Resumen**

El crecimiento que el comercio electrónico ha experimentado en los últimos años conlleva, inevitablemente, al aumento de las controversias surgidas en dicho ámbito. El objetivo general de la presente investigación consistió en analizar los medios de resolución de conflictos on line, y en especial la mediación en línea. Este estudio se justificó por los beneficios que en la práctica proporciona a los sujetos intervinientes en transacciones electrónicas el empleo de los referidos mecanismos, los cuales tienen por objeto lograr acuerdos satisfactorios para las partes en conflicto. Entre sus ventajas destacan la rapidez, eficacia, confidencialidad, profesionalidad y flexibilidad. La investigación estuvo identificada metodológicamente como de tipo documental, descriptiva y cualitativa, con diseño bibliográfico. Las conclusiones plantean que la mejor manera de prevenir disputas y reducir la conflictividad en el comercio electrónico es mediante la satisfacción plena de las obligaciones precontractuales de información y transparencia, así como el cumplimiento adecuado de las condiciones contractuales. Por otra parte, se recomendó la incorporación de medios de resolución on line en los contratos, tomando como referencia los modelos de cláusulas compromisorias (de arbitraje o mediación) elaboradas por organismos internacionales, como UNCITRAL o la OMPI, así como la adopción de códigos de ética para propiciar el cumplimiento del compromiso entre los sujetos intervinientes.

**Palabras clave:** comercio electrónico, medios de resolución de conflictos on line (ODR), mediación en línea.

### *Means for Online Conflict Resolution*

### **Abstract**

The e-commerce growth experienced in recent years inevitably involves the increase of disputes in this area. The overall objective of this research was to analyze online means for conflict resolution, especially online mediation. This study was justified by the benefits offered in practice to subjects participating in electronic transactions through the aforementioned mechanism, whose object is to achieve satisfactory agreements for parties in conflict. Among

---

RECIBIDO: 14/11/2011 ACEPTADO: 25/04/2012

its advantages, the study highlights speed, efficiency, confidentiality, professionalism and flexibility. The research was identified methodologically as of the documentary, descriptive and qualitative type, with a bibliographic design. Findings suggest that the best way to prevent disputes and reduce conflict in electronic commerce is through the full compliance with pre-contractual obligations for information and transparency as well as proper observance of the contractual conditions. Moreover, the study recommended incorporating online means for resolution in contracts, taking as referents the models of commitment clauses (for arbitration or mediation) developed by international bodies such as UNCITRAL and OMPI, as well as the adoption of codes of ethics to foster engagement among the subjects involved.

**Keywords:** electronic commerce, online dispute resolution (ODR), online mediation.

## **Introducción**

A lo largo de la historia, desde las sociedades primitivas hasta las más modernas y desarrolladas, el conflicto ha existido como resultado natural de la convivencia humana, constituyendo una necesidad de primer orden su resolución mediante la administración de justicia. De hecho, en toda sociedad, cualquiera fuere el grado de desarrollo económico, político o cultural, resulta evidente la aparición del conflicto como elemento inmanente a las interacciones que en su seno se desarrollan. Bajo esta perspectiva, el conflicto no admite valoraciones negativas, por lo que al ordenamiento jurídico corresponde brindarle los cauces idóneos de expresión, desarrollo y composición (Carballo, 2000).

En efecto, a finales del siglo XIX, comienzan a utilizarse mecanismos alternativos a los judiciales (negociación, conciliación, mediación y arbitraje) como paso previo a los procesos jurisdiccionales. Al inicio, estos medios alternos estaban a cargo de personas o entidades privadas, sin embargo, a partir de la Segunda Guerra Mundial, se expande la participación del Estado mediante la conformación de organismos administrativos creados para su aplicación.

En Venezuela, la manera ordinaria de dar solución a una controversia de naturaleza jurídica es a través del sistema adversarial, sin embargo, existen diversos factores por los cuales dicho proceso ha perdido efectividad en la resolución de los conflictos que son sometidos a consideración de las diferentes instancias jurisdiccionales, razón por la cual, los tribunales no deben ser el lugar donde la resolución de disputas comienza (García, 2008).

En este orden de ideas, el deber del Estado de tutelar los derechos amenazados de los ciudadanos no se satisface con la sola organización de un Poder Judicial eficiente, probo, transparente, sino que exige la adopción de otros mecanismos de solución de controversias que pueden resultar de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivos y menos costosos en términos monetarios, rápidos en relación con el tiempo empleado en su solución, convenientes en cuanto impidan la recurrencia del conflicto, así como socialmente valiosos si posibilitan la relación futura entre las partes (García, 2008).

Así, la incorporación de Medios Alternos de Resolución de Conflictos (MARC) surge como consecuencia, entre otros factores, del desgaste que experimenta el sistema judicial en general, resultado del aumento de demandas, crecimiento poblacional, complejidad de causas, así como la vocación litigiosa de la formación profesional de quienes representan intereses de terceros en causas judiciales (Hoet-Linares, 2006).

Por lo anterior, los MARC son herramientas que ayudan a la administración de justicia, distintas a las tradicionalmente establecidas, éstas toman en cuenta el contexto sociocultural, la promoción de valores y acciones sociales, como la autonomía, buena fe, solidaridad, responsabilidad, cooperación, así como la participación activa de las personas inmersas en el conflicto. Adicionalmente, promueven un mayor acceso a la justicia.

Bajo este enfoque, la aplicación de estos medios ha alcanzado en el mundo de hoy un gran desarrollo, precisamente por sus ventajas, entre las que destacan el diálogo razonado y la discusión racional de los intereses en juego. Así, los MARC representan una nueva concepción de la justicia, que permite el resurgimiento de valores, tales como: consenso, diálogo y tolerancia, los cuales están siendo reconsiderados, recobrando practicidad.

En la actualidad, la globalización, los cambios sociales y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) han generado una transformación cultural que revoluciona todos los órdenes de la vida, dando paso a lo que hoy se conoce como la Sociedad de la Información. Aparecen problemas nuevos cuyas soluciones reclaman inmediatez, cobrando de esta forma gran importancia los Medios de Resolución on line (Online Dispute Resolution), mejor conocidos por sus siglas ODR. En consecuencia, la ciudadanía en general debe acomodarse a los nuevos retos de la sociedad moderna con la convicción de un resultado favorable para las partes.

En todo caso, el ciberespacio no se encuentra exento de controversias, por lo que las ODR "suponen la aplicación de las nuevas tecnologías en la resolución de los conflictos derivados de las transacciones electrónicas, incluyendo el llamado arbitraje electrónico o en línea, así como otras modalidades de resolución extrajudiciales en cuya realización tenga lugar el uso de medios electrónicos con la finalidad de agilizarlos, flexibilizarlos y abaratarlos" (González, 2004:70).

Según Rodríguez (2009:158):

No resulta ajeno suponer que al igual que en la época medieval, hoy en la era ciberespacial, puedan generarse conflictos a partir del intercambio de bienes y servicios a través de la red. Conflictos que exigen una solución, en este caso, en línea, es decir, haciendo uso del mismo instrumento de comunicación a través del cual se desarrollan las relaciones comerciales en el contexto de la sociedad de la información del siglo XXI.

De esta forma,

la resolución extrajudicial de conflictos se convierte, al igual que otras cuestiones, en pieza esencial para el desarrollo del comercio electrónico, sin que ello deba suponer, en modo alguno, una renuncia a la jurisdicción, sino la necesaria ampliación de las opciones disponibles para la resolución de las controversias que en esta materia puedan enfrentar a prestadores y destinatarios de los servicios de la sociedad de la información (González, 2004:69).

En este sentido, conviene destacar las consideraciones realizadas por Rodríguez de las Heras (2010:2):

Los medios de resolución de conflictos ejercen una valiosa función como facilitadores del comercio. La previsibilidad de los métodos de resolución de controversias, la razonabilidad de los criterios de jurisdicción o sumisión, el coste de la litigación, la ejecutoriedad de las resoluciones o la percepción de independencia del órgano decisor son factores determinantes de la certidumbre y la seguridad jurídica asociadas a las transacciones comerciales. Cuando las transacciones se desarrollan en el entorno electrónico, a las dificultades asociadas a la resolución de conflictos transnacionales se añaden las derivadas del hecho de que los actos tienen lugar en un espacio sin evidentes conexiones territoriales que permitan aplicar de forma previsible los criterios de jurisdicción habituales.

Por ello, a medida que crece el comercio electrónico en número de transacciones y en el volumen de éstas, se han ido desarrollando dos estrategias básicas entre los operadores económicos. De un lado, los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos (ADR, Alternative Dispute Resolution) cuya finalidad consiste en alcanzar mayor agilidad, flexibilidad, alta especialización en el sector, basado en el mutuo acuerdo y un eficiente equilibrio de intereses. En este sentido, con mayor frecuencia se utilizan como política de previsión el arbitraje o la mediación como mecanismos prioritarios de solución de controversias. De otro lado, la implantación de métodos electrónicos de resolución de conflictos con el principal objetivo de aprovechar las ventajas de reducción de costes, eficiencia, rapidez y ubicuidad asociados a las nuevas tecnologías, tomando fuerza en su aplicación y desarrollo en diversos sectores económicos los ODR (Online Dispute Resolution).

Sobre la base de las anteriores consideraciones, surge la presente propuesta de investigación cuyo objetivo general consiste en analizar los medios de resolución de conflictos on line, y en especial la mediación en línea; identificada metodológicamente como de tipo documental, descriptiva y cualitativa, con diseño bibliográfico.

## **Fundamentación metodológica**

La presente investigación está identificada metodológicamente como de tipo documental, descriptiva y cualitativa. A tal efecto, para cumplir los objetivos propuestos, se realizó la selección de información a través de la búsqueda, lectura, registro, organización, descripción e interpretación de los documentos (textos) sobre temas relacionados con los Medios de Resolución de Conflictos en Línea, Mediación

on line, así como también los fundamentos legales y jurisprudenciales que regulan en Venezuela, los Medios Alternos de Resolución de Conflictos (MARC).

A su vez, este estudio está concebido desde la perspectiva del diseño bibliográfico, ya que se basa en el análisis de disposiciones legales reguladoras de los MARC, y documentos relativos a ODR, que permitieron en última instancia conocer los conflictos que con mayor frecuencia se presentan en ciberespacio, así como profundizar en el estudio de la Mediación on line.

En cuanto a las técnicas para recolectar la información se implementó el análisis y la observación documental. Igualmente, se utilizó la técnica de la lectura analítica, el análisis de contenidos a través del pensamiento reflexivo y el resumen lógico. Por otra parte, se incorporó la utilización de la hermenéutica jurídica, la cual consiste en la interpretación de textos legales para descubrir el verdadero pensamiento del legislador o explicar el sentido de una disposición.

## **Los medios de resolución de conflictos en línea**

Los ODR surgen para solventar conflictos en la red, configurándose como un medio eficaz para la resolución de una mayor diversidad de controversias. Entre los ODR más utilizados se encuentran el Arbitraje y la Mediación, con sus respectivas alteraciones, necesarias para adaptarlas al ciberespacio.

Visto así, los ODR son considerados por entes públicos y privados, consumidores y empresarios, como medios para generar confianza en el comercio-e, éstos garantizan el acceso a la justicia, constituyendo el medio más eficaz y económico para resolver las disputas que se generan en el ámbito de las relaciones comerciales mantenidas por medio de la Internet.

En este sentido, señala Rodríguez de las Heras (2010:2) que:

Los ODR son mecanismos de resolución de conflictos por medios electrónicos aptos para resolver disputas surgidas en una relación de base electrónica, o incluso no electrónica. Es decir, la noción de ODR no nace vinculada a los entornos electrónicos cerrados, sino a los entornos electrónicos abiertos, como Internet. De hecho tratan de amoldar el procedimiento de solución conflictual a la naturaleza transfronteriza y descontextualizada de la Red.

En atención a lo anterior, González (2004:67) señala lo siguiente que las soluciones judiciales para resolver los conflictos generados en Internet son insuficientes, cuestión que ha motivado la necesidad de buscar alternativas más adecuadas, no solo con la finalidad de descongestionar los tribunales, sino con la intención de obtener una mejor calidad de la justicia. El excesivo coste y duración del proceso judicial, la falta de conocimientos técnicos de los jueces y el formalismo de las actuaciones, se muestran como inconvenientes ante las características que presentan los litigios en esta materia, que exigen medios sencillos, rápidos, efectivos y poco onerosos para su resolución.

Por el contrario, los procedimientos extrajudiciales permiten confiar la resolución, tanto de pequeñas, como de grandes controversias que enfrenten a prestadores y destinatarios de los servicios de la sociedad de la información, a una persona u órgano especializado, de manera rápida, económica, privada y flexible. Por ello, tanto en el ámbito nacional como en el internacional surge una manifiesta tendencia a impulsar los mecanismos de solución extrajudicial de controversias en materia de comercio electrónico y, entre ellas, el arbitraje, pues su celeridad, eficacia, confiabilidad y menor coste económico, unido a la elaboración de tratados internacionales facilitadores del reconocimiento y ejecución de los laudos arbitrales en los diferentes países, han asegurado su eficacia.

Según Hoet-Linares (2006), dentro de las controversias que surgen en el ciberespacio se encuentran las relativas a:

- a. Infraestructura: En esta categoría entran los conflictos relativos a la transmisión de datos, acceso a la red; cuestiones vinculadas a licencias y tarifas; controversias entre proveedores de acceso a Internet (ISP) y sus clientes; nombres de dominio, entre otros.
- b. Circulación de la información: controversias relativas a las informaciones, no sólo en relación al contenido sino también al uso que se hace de ellas. Entre estos conflictos tenemos los concernientes a: privacidad, honor y reputación, pornografía, fraude, información falsa o peligrosa, propiedad intelectual, en sus diversas manifestaciones.
- c. Comunicación e intercambios: conflictos relacionados al comercio electrónico, por ejemplo, las controversias entre las empresas y los consumidores, así como aquellas relativas a la publicidad.

Seguendo al referido autor, las ODR presentan las siguientes ventajas:

**Reducción de costos.** Los consumidores pequeños aprecian el empleo de estos mecanismos, por ser más económicos, pues no hay costos de traslado, aunado al hecho de que cada día se hace más accesible el uso de una computadora e Internet.

**Ahorro de tiempo:** Las partes en conflicto tienen mayor facilidad para participar en el proceso ya que lo pueden hacer desde su casa o trabajo. Por otra parte, la mayoría de los sitios que ofrecen servicios de ODR están abiertos las 24 horas del día los 365 días del año.

**Posibilidad del empleo de expertos:** En el ámbito de las ODR hay facilidades para el nombramiento de expertos, los cuales generan honorarios menos costosos debido a la falta de traslado en la mayoría de los casos, en efecto, las partes tienen la posibilidad de seleccionar al tercero imparcial con capacidades especiales en atención al área en la que se desarrolla la controversia.

En relación a las desventajas de los ODR, la falta de regulación de estos mecanismos, así como el valor probatorio de los acuerdos alcanzados en línea constituyen los principales obstáculos en el desarrollo de éstos. Además, en ciertos casos como el venezolano, no se otorga mayor valor al acuerdo logrado que el de un sim-

ple contrato de naturaleza privada. Por otra parte, se presentan problemas con relación a la confidencialidad: protección del correo-e, las comunicaciones realizadas en línea y el manejo de archivos y data; problemas relativos a la comunicación, en especial en el proceso de Mediación, pues las partes deben sentirse cómodas para comunicar sus pretensiones e inquietudes (Hoet-Linares, 2006).

## **Fundamentación legal y jurisprudencial**

Efectivamente, la presencia de los medios alternos de justicia tiene su fundamentación jurídico-positiva en el artículo 253 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), que al efecto establece en su último aparte lo siguiente:

El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos o ciudadanas que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados para el ejercicio.

Y en concordancia con la disposición precedente, se encuentra el artículo 258 ejusdem que enuncia en su último aparte lo siguiente: "La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos". A tal efecto, en la promoción de una cultura de paz, los actores sociales son los llamados a proponer las nuevas opciones de relaciones interpersonales, fortaleciendo con ello la percepción de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos (MARC) como mecanismos de transformación social, sobre la base de valores éticos.

En los últimos años, países como Argentina, Chile, Costa Rica, Colombia y Venezuela, entre otros, han consagrado en sus ordenamientos jurídicos medios alternativos de resolución de conflictos con el objeto de coadyuvar a reforzar el acceso a la justicia, consolidando la paz social mediante la construcción de una mejor ciudadanía. Asimismo, la existencia de instituciones capaces de regular conflictos de cualquier naturaleza, constituye un elemento esencial en el desenvolvimiento de la realidad democrática, como presupuesto necesario para la interacción pacífica de los distintos factores e intereses que coexisten en toda sociedad plural, quienes deben contar con vías a través de las cuales expresar, y eventualmente solventar, sus naturales diferencias, sin prescindir de cánones éticos básicos en el desarrollo de los MARC.

Desde su consideración en el ámbito constitucional y legal, los MARC son un aporte estructural relevante, pues marcan una orientación revalorizante de la función social de la justicia como garantía de convivencia pacífica, cuyos objetivos se orientan hacia la necesaria descongestión de los tribunales, así como, a la mayor celeridad en el conocimiento y resolución de los conflictos, siendo su propósito contri-

buir al protagonismo ciudadano a través de la autocomposición. En efecto, la institucionalización de estos mecanismos alternativos a la decisión judicial, forma parte de las competencias del Estado para con la sociedad.

En torno a estas ideas, la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia dejó claramente establecida la existencia de los MARC dentro del sistema de administración de justicia. En sentencia del 5 de octubre de 2000 (Caso: Héctor Luis Quintero Toledo) se analiza el concepto de jurisdicción a la luz de la justicia de paz y los medios alternativos de resolución de conflictos previstos en los artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), dejándose sentada la doctrina que se cita a continuación: “los jueces de paz pertenecen al sistema judicial, son órganos jurisdiccionales, como lo son los árbitros y otras figuras que pueda crear la justicia alternativa, y son jueces de equidad..., siendo excepcionalmente jueces de derecho”.

De la citada jurisprudencia también se desprende el siguiente planteamiento: la forma “alternativa” de ejercicio de la jurisdicción no se encuentra supeditada al Poder Judicial, razón por la cual, a pesar de su naturaleza jurisdiccional, estos tribunales actúan fuera del ámbito del referido poder. Este criterio fue ratificado posteriormente, en sentencia de la misma Sala, de fecha 23 de mayo de 2001 (Caso: Grupo Inmensa, C.A.) con ponencia del Magistrado Iván Rincón, según el cual, los árbitros forman parte del sistema judicial dentro de los mecanismos alternos de resolución de controversias, pero no forman parte del Poder Judicial (Hoet-Linares, 2006).

Por su parte, la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), consagra en su Título V, Capítulo III, Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos, dando espacio a la conciliación, como etapa previa al procedimiento administrativo.

Conviene destacar que Venezuela no tiene una regulación especial en materia de Medios de Resolución en línea. Sin embargo, existen leyes que pueden ser aplicadas a los supuestos de hecho producto de la relación originada como consecuencia del empleo de los ODR, entre las que se encuentran: la Ley del Registro Público y del Notariado (2006), en relación con el registro y autenticación de los documentos electrónicos; la Ley de Mensajes de Datos y de Firmas Electrónicas (2001), en cuanto a la firma electrónica, y la Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001), específicamente los temas relativos a los delitos contra los sistemas que utilizan tecnologías de la información, delitos contra la propiedad, así como los delitos contra la privacidad de las personas y las comunicaciones.

## **La mediación en línea**

Según Femenia, citada por Hoet-Linares (2006:255), la mediación en línea es un:

proceso documentado, que a través de la inclusión de una tercera parte, actuando por solicitud de un primer participante, invita a la contraparte a responder, re-



gistrándose la presencia o ausencia de la contraparte en el proceso, dentro de límites fijos de tiempo. Una vez iniciado el proceso, las Partes establecen los parámetros dentro de los cuales la solución posible se encuentra. La decisión final es establecida por un Mediador online, o por el sistema construido para resolver de forma automática las disputas, de acuerdo a parámetros establecidos por la entidad (gobierno, institución o comerciante) que ofrece el sistema.

En este procedimiento, se emiten comunicaciones con el Mediador y entre las Partes, ya sea a través de los denominados e-rooms, foros web o correo-e, chat de texto o con vídeo, fax, teléfono.

Dentro de las ventajas que ofrece la mediación en línea se encuentran las siguientes:

- Las partes pueden reflexionar más sobre sus posiciones, debido a que las intervenciones pueden ser asincrónicas, de modo que las respuestas no son esperadas inmediatamente. Esto permite consultar respuestas, hacer averiguaciones, en lugar de reaccionar emocionalmente, logrando, de esta forma una comunicación más efectiva.
- Las partes se enfocan en los temas substantivos descritos en la pantalla, prescindiendo del conflicto emocional en la búsqueda del mejor acuerdo posible.
- Los mediadores, por lo general, disponen de mayor tiempo para analizar las posiciones de las partes y elaborar de manera más adecuada sus intervenciones.
- Se puede llevar un registro de las negociaciones con mayor facilidad, lo que permite a cada parte ver la evolución de sus propuestas, evaluar el proceso y avizorar la cercanía o no de un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- Las partes superan las barreras relativas a distancia y tiempo, aunado a los bajos costos y la rapidez del procedimiento.

Por otra parte, la mediación en línea, presenta las siguientes desventajas:

- En todo proceso de mediación, la comunicación es de suma importancia, ésta se ve obstaculizada por las herramientas que ofrece Internet y las telecomunicaciones, pues aspectos como: lenguaje corporal y entonación, no son apreciados, restando efectividad al procedimiento.
- Los casos en donde están involucrados gran cantidad de documentos no disponibles en línea no son recomendables para este procedimiento.

Finalmente, existen organizaciones que ofrecen servicios de mediación en línea, entre las cuales destacan:

CyberCMAP. Se trata de un Centro de Solución de Conflictos en Línea que forma parte de la Cámara de Comercio de París, dirigido hacia la resolución de conflictos de empresas. A partir de mayo de 2004 presta sus servicios de solución de conflictos, a través de la plataforma electrónica "aegiSolutions". Dispone de expertos altamente capacitados y con experiencia.

Square Trade. A partir de febrero de 2000 presta sus servicios en esta área. Se basa en un modelo desarrollado por el Centro de Tecnología de la Información y Resolución de Conflictos, de la Universidad de Massachusetts, Amherst. Básicamente, ofrecen dos servicios: un sello de garantía y servicios de resolución de conflictos en línea, que pretenden garantizar un adecuado desarrollo de las relaciones comerciales entre vendedores y compradores.

Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR). Esta organización ofrece servicios de resolución de conflictos que se presentan con consumidores o entre consumidores, en el contexto de las transacciones realizadas a través de Internet. El proceso se organiza en tres etapas: negociación – mediación – recomendación. Quedan excluidas las disputas relativas a contenidos ilícitos, así como aquellas vinculadas a lesiones personales, familia, tributación y propiedad intelectual.

## **Conclusiones**

La mejor manera de prevenir disputas y reducir la conflictividad en el comercio electrónico es mediante la satisfacción plena de todas las obligaciones precontractuales de información y transparencia, así como el cumplimiento adecuado de las condiciones contractuales. A nivel internacional y en relación con conflictos de propiedad industrial e intelectual la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual) dispone de una lista de mediadores expertos y ha redactado un Reglamento de Mediación, que a través de pautas de buena fe y lealtad comercial tiene como finalidad implantar amplios mecanismos de información, dotar de transparencia al proceso de negociación, diseñar procedimientos de contratación sencillos que permitan la detección y corrección de errores, redactar contratos con claridad o establecer fórmulas de supervisión del adecuado cumplimiento de las prestaciones, las cuales constituyen, en su conjunto, evidentes y recomendables estrategias para mitigar la probabilidad de conflictos en la relación comercial.

Sin embargo, un buen catálogo de buenas prácticas no es siempre capaz de erradicar conflictos futuros. Razón por la cual, forma parte de un buen sistema la previsión de mecanismos adecuados, ágiles y eficaces de resolución de controversias. En efecto, los conflictos nacidos en el contexto del comercio electrónico llevan consigo una serie de factores que aconsejan el empleo de mecanismos de solución de disputas más flexibles, ágiles, y menos costosos. Todo ello hace recomendable recurrir a medios extrajudiciales como el arbitraje o la mediación, y otras formas alternativas de solución de conflictos que incorporen las ventajas del empleo de medios electrónicos.

En atención a lo anterior, se recomienda la previsión de sistemas propios de resolución de conflictos como estrategia para generar confianza, fidelizar a los contratantes y reducir el daño reputacional. En efecto, los ODR presentan ventajas importantes, entre las que destacan la rapidez, eficacia, confidencialidad, profesionalidad y flexibilidad. Por otra parte, se recomienda la incorporación en los contratos de

medios de solución on line, tomando como referencia los modelos de cláusulas compromisorias (de arbitraje o mediación) elaboradas por ciertos organismos internacionales, por ejemplo, UNCITRAL o la OMPI.

Asimismo, se advierte sobre la importancia de generar confianza en las operaciones comerciales realizadas, mediante sellos o certificaciones ubicados en un lugar visible de la web, durante la celebración de la transacción. También, se pueden implantar rankings que califiquen la solvencia y fiabilidad de los participantes en el mercado según la nota asignada por el resto de los participantes al contratar entre sí. De este modo, se genera la confianza de un entorno de contratación seguro y regulado, en el cual, en el supuesto de presentarse una disputa o controversia, cuenta con medios idóneos y eficaces para su solución, adaptados a su especial naturaleza.

En este sentido, conviene rescatar las consideraciones realizadas por González (2004:81), que a pesar del tiempo conservan su vigencia: "parece evidente que en el futuro del comercio electrónico se encuentra la resolución de conflictos mediante procedimientos extrajudiciales realizados completamente en línea". Sin embargo, nos encontramos en un periodo transitorio en el que, si es cierto que se adivina el inmediato desarrollo de las ODR, todavía no se ha asimilado el uso de las ADR, a lo que debe añadirse la insuficiencia de medios y productos técnicos que faciliten su plena realización on line.

Ahora bien, no pasará mucho tiempo hasta que, con la velocidad a que acontecen las innovaciones en este sector y la necesidad de configurar procedimientos adecuados a las pequeñas controversias en las que intervengan destinatarios de los servicios de la sociedad de la información en condición de consumidores y usuarios, tengamos que rectificar muchas de las opiniones ahora manifestadas dando cabida, en toda su extensión, a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos desarrollados íntegramente por vía electrónica.

Por último, surge la necesidad de incorporar la ética en la aplicación de las ODR, pues sus actores deben conducirse de acuerdo a lineamientos capaces de orientar su comportamiento, ajustando su quehacer a parámetros que respondan a valores individuales y socialmente reconocidos; razón por la cual resulta vital integrar principios mediante códigos de ética, que propicien armonía y compromiso entre los sujetos intervinientes en la resolución de conflictos en línea, orientados por el respeto a la dignidad del hombre; sin olvidar que las acciones constituyen el sentido del saber ético.

## Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). La Nueva Constitución Bolivariana de Venezuela. **Gaceta oficial** No. 36.860. Caracas 30-12-99.
- Carballo, C. (2000). **Derecho laboral venezolano. Ensayos**. 1ª. Edición. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

- García, L. (2008) Diversificación de las Formas de Resolución de Conflicto como Política Pública. **Frónesis**. Vol. 15. N° 1, 96-115.
- González, S. (2004). Tutela Judicial del Comercio Electrónico. Valencia.
- Hoet-Linares, F. (2006). **La Mediación. Administración y Negociación de Justicia Alternativa**. Primera Edición. Legis Editores C.A.
- Rodríguez, G. (2009). Derechos de Autor frente a Internet: Protección y Solución de Conflictos. Trabajo desarrollado en el marco del Proyecto Condes intitulado: Mecanismos de Resolución de Disputas en Línea en el Comercio Electrónico. Universidad del Zulia.
- Rodríguez, T. (2010). Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Disponible en: <http://www.emarketservices.es/icex/cma/contentTypes.cha> de consulta: 15-02-11.