

# Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea

Wendolyne Nava González  
Gabriela Ortega Estrada  
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Fecha de presentación: septiembre de 2018

Fecha de aceptación: febrero de 2019

Fecha de publicación: marzo de 2019

## Resumen

Una condición insoslayable para el funcionamiento del mercado único digital en la Unión Europea es incentivar el comercio electrónico transfronterizo y al mismo tiempo brindar la máxima protección a las empresas, pero particularmente a los ciudadanos europeos, quienes son la parte más vulnerable en este tipo de transacciones y los que, por tanto, necesitan mayor protección y seguridad. Es así como la Comisión Europea, como parte de su estrategia para lograrlo, crea la plataforma europea de resolución de conflictos en línea. Dada la relevancia de esta iniciativa, no solo a nivel regional, sino en el mundo, este trabajo hace un análisis crítico de la plataforma en sus primeros años de funcionamiento, a fin de poner de manifiesto sus fortalezas y las oportunidades de mejora, para así establecer hacia dónde debe encaminar sus esfuerzos para lograr a cabalidad su cometido.

## Palabras clave

plataforma europea, comercio electrónico, ODR, solución de conflictos

## Tema

Derecho internacional privado y procesal

## Critical analysis of the European Online Dispute Resolution Platform

### Abstract

An essential condition for the single digital market to function in the European Union is incentivizing cross-border electronic commerce while, at the same time, providing the maximum possible protection for companies and particularly European citizens, who are the most vulnerable party in this type of transactions and, therefore, require greater protection and security. For this reason, as part of its strategy to achieve this goal, the European Commission created the European Online Dispute Resolution Platform. In view of the significance of this initiative, not only at a regional level but for the world in general, this article conducts a critical analysis of the platform throughout its first few years in operation in order to determine its strengths and opportunities for improvement, thereby enabling us to identify where it should focus its efforts to fulfil its mission completely and effectively.

### Keywords

European platform, electronic commerce, ODR, dispute resolution

### Topic

International Private and Procedural Law

## Introducción

A raíz de la creación del mercado interior europeo, muchas de las barreras que impedían el comercio transfronterizo han desaparecido poco a poco y, en consecuencia, se han abierto muchas posibilidades, tanto para empresas como para particulares. En la actualidad, Europa cuenta con más de 508 millones de consumidores,<sup>1</sup> de los cuales el 57 % compra en línea.<sup>2</sup> A esto hay que añadir que el comercio electrónico en esta región se ha incrementado en 109 billones de euros en 2002, hasta alcanzar más de 600 billones de euros en 2017.<sup>3</sup>

Como es natural, esta apertura, el aumento de intercambios y la movilidad de los ciudadanos, sumado al auge del comercio electrónico,<sup>4</sup> ha generado conflictos; según

datos de la Comisión Europea, el 21% de los consumidores que compran en línea tienen problemas con su transacción.<sup>5</sup> Lo cierto es que estas disputas son complejas de resolver por la saturación de los tribunales, y los conflictos de leyes y de jurisdicción, además de problemas de carácter lingüístico y financiero, lo que ha provocado la desconfianza del consumidor sobre las compras transfronterizas en línea.

La Comisión Europea ha apuntado que no solo el nivel de confianza del consumidor en las transacciones transnacionales por internet es aún bajo, sino también que el mercado único digital no está desarrollando todo su potencial.<sup>6</sup> Definitivamente esta desconfianza por parte del ciudadano europeo es consecuencia de varios factores, los cuales están relacionados primordialmente con la protec-

1. Comisión Europea (2017). [Fecha de consulta: 26 de mayo 2018].

2. Comisión Europea (2017). [Fecha de consulta: 29 de junio 2018].

3. Ecommerce Foundation (2017). [Fecha de consulta: 26 de mayo 2018].

4. I. Amro (2019, pág. 2).

5. Comisión Europea (*op. cit.*)

6. Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea creada en virtud del Reglamento (UE), n. 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Bruselas. COM (2017) 744 final, págs. 1-2.

ción de los consumidores y por supuesto la resolución de conflictos.<sup>7</sup>

A fin garantizar el desarrollo de todo el potencial del mercado interior, la Unión Europea, desde hace varios años, se ha enfocado en aumentar la confianza de los consumidores, especialmente respecto al comercio transnacional en línea, a través diversos instrumentos e iniciativas, que garantizan al consumidor el acceso a servicios de reclamaciones, con el objeto de que pueda solucionar sus controversias de índole nacional y principalmente trasfronterizo fuera de los tribunales, particularmente a través de mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias, de una forma rápida, eficaz y económica.

Entre estas iniciativas se destaca la plataforma de resolución de litigios en línea, en virtud de que es un sistema enfocado a la solución de conflictos de comercio electrónico entre empresas y consumidores (B2C), de gran volumen y escasa cuantía, cuyo objetivo primordial se centra en aumentar la confianza del consumidor en las compras transfronterizas que realiza a través de internet y de esta manera incentivar el mercado digital europeo único.

Este trabajo tiene por objetivo hacer un estudio crítico de la plataforma europea de resolución de litigios en línea en materia de consumo, tras su puesta en marcha en febrero de 2016. A fin de alcanzar este objetivo, se hace una investigación dogmática de tipo descriptivo, analítico y prescriptivo, privilegiando fuentes primarias, en este caso particular, normativa europea. En la primera parte del trabajo se hará una reseña de los precedentes más importantes que sentaron las bases para la creación de la plataforma europea. En un segundo apartado se realizará una descripción de los dos textos jurídicos que le dieron origen. La tercera parte pondrá de manifiesto las características más relevantes de la plataforma a fin de exponer los aspectos positivos, negativos e interesantes de la misma, tomando como base la información expuesta y los dos informes que ha publicado la Comisión Europea en relación con la plataforma. A partir de dicho análisis, en

las conclusiones se hará una valoración crítica y propositiva de la plataforma europea.

## 1. ADR/ODR en la Unión Europea

Desde hace años, la Unión Europea busca reforzar la confianza de los consumidores respecto al comercio electrónico B2C, a través de diversas políticas, iniciativas e instrumentos relacionados con los mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias, también conocidos por sus siglas en inglés: ADR,<sup>8</sup> los cuales se pueden describir de la siguiente manera: «una gama de procedimientos que sirven como alternativas a los procedimientos adjudicativos de litigio para la solución de controversias, que, por lo general, aunque no necesariamente, involucran la intercesión y asistencia de un tercero neutral que ayuda a facilitar dicha solución».<sup>9</sup>

Estos procedimientos alternativos de solución de conflictos incluyen esencialmente la negociación, mediación, conciliación y arbitraje, además de procesos híbridos como el med-arb.<sup>10</sup> Los primeros tres son procesos autocompositivos, pues son las partes las que solucionan el conflicto, ya sea por ellas mismas, en el caso de la negociación, o con ayuda de un tercero, como sucede en la mediación y conciliación. Por otro lado, el arbitraje es un proceso de los llamados heterocompositivos, ya que el tercero que interviene impone una solución a las partes. Cuando estos procedimientos se llevan a cabo, total o parcialmente, a través de internet, son conocidos como mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea, u ODR,<sup>11</sup> por sus siglas en inglés.

Ahora bien, la ventaja de estos sistemas alternativos es que se caracterizan por ser rápidos, económicos y flexibles, si los comparamos con los procedimientos que se llevan a cabo en los tribunales,<sup>12</sup> que, en sentido contrario, tienden a ser lentos, costosos y muy rígidos, tomando en consideración las implicaciones de conflicto de leyes

7. N. González y M. Albornoz (2014, pág. 12).

8. ADR: *Alternative Dispute Resolution*.

9. F. Estalvillo (2004, pág. 66).

10. Combinación entre mediación y arbitraje.

11. ODR: *Online Dispute Resolution*.

12. A. Vilalta (2013, pág. 43).

y jurisdicción.<sup>13</sup> De ahí que muchos Estados en el mundo apuesten por estos sistemas extrajudiciales para la solución de ciertos tipos de conflictos, principalmente los que derivan del comercio electrónico B2C, y la Unión Europea no es la excepción.

En 1998, la Comisión Europea expidió la Recomendación 98/257/CE, relativa los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo;<sup>14</sup> cuyo objetivo es garantizar un nivel más elevado de protección de los derechos de los consumidores y, por consiguiente, proporcionarles más fiabilidad y confianza en estos sistemas alternativos de solución de conflictos y sus proveedores. Más adelante, la Comisión adoptó la Recomendación del 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo<sup>15</sup> para regular la mediación y otras modalidades autocompositivas.

En 2004 apareció una propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles,<sup>16</sup> así como también un *Código de Conducta Europeo para mediadores*.<sup>17</sup> Sin embargo, la Directiva no fue adoptada hasta mayo de 2008, lo cual se consideró como el «hito más destacado en esta materia [...] pues regula por primera vez, a nivel comunitario, un sistema de solución de conflictos que prescinde de la intervención judicial».<sup>18</sup> Por otro lado, la Unión Europea creó una serie de iniciativas relacionadas con los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, entre las que destaca el Formulario Europeo de Reclamación del Consumidor y la Red de Centros Europeos de Consumidores.

## 1.1. Formulario europeo

En relación con el Formulario europeo de reclamación del consumidor,<sup>19</sup> su función es ayudar al usuario a iniciar un procedimiento extrajudicial mediante la simple presentación del mismo en cualquier órgano responsable de solución de controversias. El formulario está diseñado para utilizarse tanto a nivel nacional como transfronterizo, independientemente del valor de la controversia o del tipo de litigio de consumo de que se trate.

En el año 2000, se publicó la *Evaluación del proyecto piloto relativo a la utilización del formulario europeo de reclamación para los litigios en materia de consumo*,<sup>20</sup> con fundamento en la información proporcionada por entidades ubicadas en diez países miembros, los cuales apuntaron que, en general, la acogida del formulario fue positiva y fue apreciada como una herramienta simple y concisa que favorecía el proceso de solución de los litigios en materia de consumo. Actualmente, el formulario se utiliza en la Red de Centros Europeos de Consumidores y en la plataforma europea de resolución de conflictos en línea.

## 1.2. Red de Centros Europeos de Consumidores

La otra iniciativa fue la Red de Centros Europeos de Consumidores, o ECC-Net. Se creó en enero de 2005, tras la fusión de dos redes de protección de los consumidores: la Red para la Solución Extrajudicial de Litigios de Consumo<sup>21</sup> y las euroventanillas. La ECC-Net es una red a escala comunitaria cuya finalidad primordial es aumentar la confianza del consumidor en el mercado interno. En la actualidad,<sup>22</sup> la red se compone de treinta centros ubicados en los veintiocho países miembros de la Unión Europea, además de Islandia y Noruega. Cada punto de contacto se encarga

13. L. Pereznietyo y J. Silva (2012, pág. 615); J. Fernández y S. Sixto (2016, pág. 60).

14. Recomendación 98/257/CE, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. DO L 155, de 17 abril de 1998.

15. Recomendación 2001/320/CE, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución de litigios en materia de consumo. DO L 109/56, de 19 de abril de 2001.

16. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a determinados aspectos de la mediación en materia civil y mercantil. DO L136/3, de 24 de mayo de 2008.

17. Comisión Europea (2004) [Fecha de consulta: 23 de mayo 2018].

18. F. Valbuena González (2015, pág. 991).

19. *Ibidem*, pág. 12.

20. Comisión Europea (2000) [Fecha de consulta: 30 de mayo 2018].

21. Red EJE.

22. Junio de 2018.

de dar información, atención y asistencia al consumidor europeo de forma gratuita, con el objetivo de garantizar al consumidor la misma protección que en su propio estado nacional. Además, estos centros están encargados ayudar a resolver cuestiones transfronterizas entre consumidores y proveedores mediante un servicio de reclamación.

Es importante destacar que no existe un sistema estandarizado para tratar este tipo de reclamaciones en los distintos centros. Sin embargo, se podría decir que en términos generales todos lo hacen de forma muy similar. Ahora bien, por otra parte no todos los Estados miembros tienen a su alcance los mismos sistemas extrajudiciales de resolución de controversias, por lo que en las reclamaciones transfronterizas se deberá utilizar el sistema establecido en el Estado miembro al que pertenezca el comerciante o proveedor.

Dichas iniciativas muestran el compromiso de la Unión Europea por incentivar el crecimiento en el mercado interior y la protección del consumidor a través de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos. Sin embargo, los avances tecnológicos, el comercio electrónico B2C y el mercado único digital hicieron necesario que se buscaran nuevas formas de solucionar conflictos.<sup>23</sup>

## 2. Directiva sobre RAL en materia de consumo y Reglamento sobre RLL en materia de consumo

En el año 2011, diversos estudios demostraron que, a pesar de todos los esfuerzos realizados hasta ese momento por la Unión Europea, la solución de litigios transnacionales

derivados del comercio electrónico B2C seguía siendo ineficaz.<sup>24</sup> Hasta ese momento, existían alrededor de 750 sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en los diferentes Estados miembros de la Unión Europea, muy diversos, y la mayoría no respetaban cabalmente los principios<sup>25</sup> establecidos en las dos recomendaciones de la Comisión de 1998 y 2001,<sup>26</sup> lo que generaba incertidumbre para el consumidor en relación con la protección de sus derechos en el momento de hacer compras transnacionales, especialmente a través de internet, lo que impactaba de forma negativa a los comerciantes y, por lo tanto, al desarrollo del mercado interior.<sup>27</sup>

Para tal efecto, la Comisión propuso un interesante paquete legislativo con el objetivo de crear mecanismos extrajudiciales realmente efectivos que permitieran aumentar la confianza en el mercado interior y de esa manera desarrollar todo el potencial del mercado único digital.<sup>28</sup> La propuesta de la Comisión Europea fue presentada el 29 de noviembre de 2011 e incluía una Directiva sobre resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo<sup>29</sup> y un Reglamento sobre resolución de litigios en línea (RLL) en materia de consumo.<sup>30</sup> Ambas fueron aprobadas el 12 de marzo de 2013.

### 2.1. Directiva sobre Resolución alternativa de litigios (RAL)

La finalidad de la Directiva es crear un marco armonizado básico que asegure a los consumidores la existencia de sistemas extrajudiciales de solución de conflictos en todos los Estados miembros que cumplan con ciertos criterios de calidad<sup>31</sup> y permitan la resolución de controversias, nacionales y transfronterizas, en materia de consumo de forma

23. P. Cortés (2018, pág. 20).

24. Documento de trabajo de los servicios de la Comisión. Resumen de la Evaluación del impacto. Bruselas 29.11.2011. SEC(2011) 1409 final, pág. 4.

25. Tales como transparencia, imparcialidad, efectividad, etc.

26. Recomendación 98/257/CE (*op. cit.*) y Recomendación 2001/310/CE (*op. cit.*).

27. Documento de Trabajo de los Servicios de la Comisión. Resumen de la Evaluación del impacto. Bruselas 29.11.2011. SEC(2011) 1409 final 4.

28. P. de Miguel (2015, pág. 1049).

29. Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL en materia de consumo), COM(2011) 793 final.

30. Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo). COM(2011) 794 final.

31. Estos principios de calidad incluyen independencia, imparcialidad, transparencia, efectividad, equidad, libertad y legalidad. Directiva RAL de consumo (*op. cit.*), artículos 1, 6-11.

rápida, eficaz y gratuita,<sup>32</sup> a fin de estimular el mercado interior. Los objetivos específicos de este instrumento comunitario son:

- i) Incrementar la cobertura de las entidades RAL en la Unión Europea para resolver todo tipo de conflictos.<sup>33</sup>
- ii) Aumentar la percepción de entidades RAL entre consumidores y las empresas.
- iii) Elevar los estándares de calidad de las entidades RAL.

El ámbito de aplicación son reclamaciones de consumo entre clientes y comerciantes establecidos en la Unión Europea, tanto nacionales como transfronterizas, relacionadas con la venta en línea de bienes y prestación de servicios. La Directiva establece que los Estados deben certificar que las entidades de resolución alternativa establecidas en su territorio cumplan con ciertos principios, a fin de garantizar un procedimiento de resolución extrajudicial independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo. Sin embargo, son los sistemas RAL, ya sea públicos o privados, los que deberán solicitar la certificación por parte de autoridades nacionales, que si bien es cierto que no tienen que ofrecer un procedimiento específico, si están obligadas a cumplir con estándares mínimos de calidad. Cabe señalar que la Directiva europea RAL apuesta por el principio de libertad en su artículo 10, el cual señala que el consumidor deberá de ser informado, una vez surja el litigio, de la opción de acudir a órganos jurisdiccionales competentes o de resolver el asunto a través de mecanismos extrajudiciales.<sup>34</sup>

Así mismo, el instrumento insta a los Estados miembros a designar una autoridad competente a fin de que sea el punto de contacto con la Comisión Europea. El objetivo es que estas autoridades sirvan como una especie de instituciones acreditadoras de las entidades de resolución de conflictos establecidas en su territorio conforme a la Directiva y que a su vez mantengan informada a la Comisión acerca de si estas entidades extrajudiciales cumplen con las condiciones establecidas en el artículo 1 de la

normativa, y que incluya alguna de la siguiente información: nombre, tarifas, idiomas, tipos de litigios, el carácter vinculante o no del resultado del procedimiento, etc., a fin de asegurarse que los consumidores no sean vulnerados en sus derechos más básicos.

## 2.2. Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo

El segundo instrumento en materia de consumo,<sup>35</sup> el Reglamento RLL, crea una plataforma en línea para la UE con el objetivo de resolver extrajudicialmente controversias transnacionales derivadas del comercio electrónico de una forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa. Esta propuesta está directamente ligada al primer instrumento, en virtud de que todos los RAL establecidos en los Estados miembros y notificados a la Comisión con arreglo a la Directiva deberán registrarse electrónicamente en la plataforma, de tal manera que cuando se presente una reclamación, una vez que las partes se pongan de acuerdo, esta se enviará a la entidad nacional RAL competente del consumidor para su resolución. Basándose en el reglamento interno, el proveedor deberá resolver el litigio en un término no mayor de noventa días a partir de que reciba la reclamación. La iniciativa propone que sean los comerciantes en línea los que informen, a través de su página web, a los consumidores de la existencia de la plataforma de una manera sencilla, directa, visible y permanente.<sup>36</sup>

Según lo establecido en el artículo 5 del Reglamento, la plataforma tiene ciertas funciones específicas a fin de cumplir con su objetivo. Entre ellas destaca la de facilitar un formulario electrónico de reclamación para la parte quejosa, informar a la parte reclamada de la queja y transmitir la reclamación a la entidad alternativa que las partes hayan acordado utilizar. También deberá proporcionar, de forma gratuita, tanto a las partes como a la entidad de resolución de litigios, un sistema digital que funcione a través de la plataforma a fin de tramitar en línea el procedimiento. Es responsabilidad de la plataforma también facilitar a sus usuarios toda la información necesaria sobre procedimientos alternativos y proveedores de este

32. El fundamento jurídico de esta propuesta es el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

33. Con excepción de las reclamaciones a servicios sanitarios y a proveedores de enseñanza pública superior.

34. P. Cortés (2015b, pág. 7).

35. La base jurídica de esta propuesta es el artículo 114, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

36. COM(2011) 794 final (*op. cit.*, pág. 5).

servicio acreditados según las características y condiciones especificados por la Directiva, así como también información sobre los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros, y datos estadísticos.<sup>37</sup>

La idea original de este paquete legislativo es fomentar la confianza en los consumidores, por lo que apuesta por un alto nivel de protección a este sector vulnerable y, al propio tiempo, garantizar condiciones equitativas para las empresas de todos los Estados miembros para así lograr que el mercado interior logre desarrollar todo su potencial. Si esta iniciativa logra los resultados esperados, permitirá ahorrar a los consumidores hasta 22.500 millones de euros, y a las empresas, tres mil millones de euros en litigios transnacionales.<sup>38</sup>

### 3. Plataforma europea de resolución de conflictos en línea

La plataforma de resolución de litigios en línea entró en funcionamiento el 15 de febrero de 2016. Tal como se ha apuntado, su objetivo es incentivar la resolución extrajudicial de controversias, tanto nacionales como transfronterizas, en relación con las compras hechas por internet entre consumidores y comerciantes de la Unión Europea, y es la Comisión Europea la responsable del funcionamiento, mantenimiento, financiación y seguridad de la misma.

Ahora bien, esta plataforma electrónica está diseñada para funcionar como una ventanilla única, a través de la cual se puede tramitar el procedimiento y además tiene la obligación de dar a conocer a los consumidores sus derechos en relación con la resolución extrajudicial de conflictos derivados del comercio electrónico. Al respecto informó la comisaria de Justicia, Vera Jourová:

«La mayoría de los consumidores que han tenido problemas al comprar en línea no reclaman, porque creen que el

procedimiento es demasiado largo y que no se resolverá. La plataforma de resolución de litigios en línea es un instrumento innovador que permite ahorrar tiempo y dinero a los consumidores y a los comerciantes. Mejorará la confianza de los consumidores en las compras en línea y apoyará a las empresas que vendan más allá de sus fronteras, contribuyendo así al mercado único digital de Europa».<sup>39</sup>

Según lo señala Valbuena, la creación de esta plataforma encuentra su justificación en dos aspectos primordiales:<sup>40</sup> i) el alto nivel de protección de los consumidores en la Unión Europea y ii) la necesidad de asegurar el buen funcionamiento del mercado interior europeo. La pregunta que surge es: ¿será realmente capaz de cumplir con los objetivos y expectativas señaladas? Es difícil decirlo a ciencia cierta, aunque un análisis crítico de la misma podría ofrecer cierta orientación al respecto, por lo que primero se hará una breve descripción de la misma y luego se hará una sencilla evaluación que permitirá destacar los aspectos positivos, negativos e interesantes de la plataforma electrónica.

#### 3.1. Descripción de la plataforma

En términos generales, la plataforma de resolución de litigios en línea es un sitio web interactivo, gratuito, disponible en veinticinco lenguas y treinta y un países. La página principal de la web es bastante amigable y de fácil utilización. Se divide en seis apartados, a saber: i) presente una reclamación; ii) cómo funciona; iii) derechos del consumidor; iv) sección de las empresas; v) organismos de resolución de litigios, y vi) obtener ayuda. A continuación se hará una delineación de cada una de ellas:

##### i) Presente una reclamación

Este apartado es para quienes tienen claro cómo funciona el procedimiento y desean presentar una reclamación directamente. En este entendido, la plataforma hace una serie de comprobaciones mediante tres preguntas sencillas, como si reside en un país de la EU o en Noruega, Islandia o Liechtenstein, si la reclamación se refiere a un

37. Reglamento RLL (*op. cit.*, artículo 5).

38. Véase: <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/11/840&format=HTML&aged=0&language=ES&guiLanguage=en>>. [Fecha de consulta: 14 de abril de 2018].

39. «Resolución de litigios en línea: nueva plataforma para consumidores y comerciantes», comunicado de prensa, Bruselas, 15 de febrero de 2016, IP/16/297.

40. F. Valbuena (*op. cit.*, pág. 990).

producto o servicio que ha comprado en línea, y si formula la reclamación en nombre de otra persona, únicamente para verificar que el afectado cumple con los requisitos que señala la normativa europea al respecto en relación con el ámbito de aplicación. Una vez que se contestan las preguntas, se pasa directamente al formulario para que sea cumplimentado por el reclamante, que puede ser un consumidor o una empresa, en los casos que la legislación del país lo permita.

#### ii) Cómo funciona

En este apartado, da una información clara y sencilla sobre la plataforma y su funcionamiento. Básicamente, describe todo el procedimiento en tres sencillos pasos, a saber:

1. Presentar la reclamación.
2. Elegir un organismo de resolución de conflictos.
3. Resolver la reclamación.

Es decir, la plataforma tiene un formulario en línea, que se deberá rellenar y presentar en la página web por el reclamante,<sup>41</sup> y que la otra parte deberá recibir. Hecho lo anterior, las partes tienen treinta días para ponerse de acuerdo sobre el organismo que tramitará su reclamación. Dicha institución tiene, a su vez, tres semanas para decidir si es o no competente para tratar el litigio e informar a las partes de ello; cabe aclarar que si las partes no se ponen de acuerdo sobre el organismo que resolverá la controversia, el procedimiento termina. Ahora bien, el organismo de resolución de litigios deberá solucionar el asunto en un término no mayor de noventa días; cuando haya finalizado el plazo, deberá informar del resultado a la plataforma.

#### iii) Derechos del consumidor

Tanto la Directiva como el Reglamento sobre resolución de litigios en línea están preocupados por que los derechos de los consumidores no sean vulnerados, por lo que apuestan por un elevado nivel de protección del consumidor. La plataforma pone a disposición de sus usuarios información sobre sus derechos y cuáles son las opciones con las que cuentan a fin de resolver alguna controversia derivada de la compra en línea de bienes y servicios, además de la plataforma, tales como:

- Centros europeos del consumidor.
- Procedimiento de escasa cuantía.
- Procedimiento judicial.
- Requerimiento europeo de pago.
- Organizaciones de consumidores.

También facilita una serie de documentos y enlaces de interés relacionados con información sobre justicia y derechos.

#### iv) Sección de las empresas

Tal como señala la normativa RAL, para las empresas el uso de la plataforma europea es opcional, aunque tienen algunas obligaciones en relación con la misma. En este apartado, se enfatizan dichas obligaciones, que consisten en indicar en la página web el correo electrónico de la empresa e incluir un enlace visible y de fácil acceso a la plataforma. Así mismo, este apartado incentiva a las empresas a registrarse al poner de manifiesto las ventajas de hacerlo, como demostrar el compromiso con un alto grado de servicio al cliente y la solución de controversias de una manera sencilla, y les explica gráficamente cómo se puede hacer.

Finalmente, les informa de que las empresas pueden presentar una reclamación contra un consumidor si este reside en Bélgica, Alemania, Luxemburgo o Polonia.

#### v) Organismos de resolución de litigios

Resulta interesante señalar que hasta la fecha<sup>42</sup> la plataforma ha registrado 413 organismos de resolución alternativa de litigios ubicados en todos los países de la Unión Europea. Estas instituciones, algunas de las cuales funcionan en línea, han sido verificadas para garantizar que cumplen con la normativa aplicable y están registradas ante las autoridades nacionales. Cabe aclarar que cada organismo de resolución de litigios aplica sus propias normas y procedimientos. La plataforma proporciona un listado de todos los organismos de resolución de conflictos ordenado alfabéticamente por países. Una vez que se elige un organismo, la plataforma ofrece lo siguiente:

- La dirección, el correo electrónico, la página web y el teléfono.
- Información de los sectores sobre los cuales la entidad es competente para solucionar conflictos.

41. El reclamante puede ser tanto un consumidor contra una empresa como el caso contrario, una empresa contra un consumidor.

42. Hasta 27 de diciembre 2018. Véase: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>>.

- Información básica sobre el procedimiento, como las tasas, la lengua en que se lleva a cabo el procedimiento, la duración, y si el resultado del proceso es vinculante o no. También proporciona información de los motivos por los cuales el organismo puede negar el servicio, como, por ejemplo, si la reclamación es frívola o vejatoria.

## vi) Obtener ayuda

Como ya se apuntó, uno de los principales objetivos de la plataforma es informar a los usuarios, particularmente a los consumidores, sobre sus derechos, sobre todo lo relacionado con el uso de la plataforma y la manera de presentar una reclamación. Este apartado se diseñó a través de una serie de preguntas frecuentes sobre diversos temas de interés. Además, dispone de una guía del usuario, tanto para empresas como para consumidores. También les informa sobre cómo contactar a un asesor a través de su punto de contacto nacional, y cómo encontrar dichos puntos de contacto nacional RLL. Finalmente, el apartado proporciona un enlace que redirecciona al apartado titulado «Conozca sus derechos», a fin de asegurarse de que los usuarios están debidamente informados sobre sus derechos.

Para ello, se consultaron varias fuentes que proporcionaron información estadística de la plataforma. A continuación se presenta la más relevante. De acuerdo con un comunicado de prensa de la Comisión Europea, en su primer año de funcionamiento, la plataforma europea recibió más de 24.000 quejas de consumidores. A partir de la información estadística consultada hasta el día de hoy,<sup>43</sup> cabe destacar que se han presentado 97.313 reclamaciones, de las cuales 24.884 son contra empresas alemanas, 21.421 reclamaciones son contra empresas localizadas en Reino Unido, y en tercer lugar contra empresas españolas, con 8.731 reclamaciones. Además, el 42,7 % de las quejas son transfronterizas y el 57,3 % son de índole nacional. Los diez primeros sectores en número de reclamaciones son:

1. Transporte aéreo: 13,11 %.
2. Artículos de vestir: 10,91 %.
3. Artículos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación: 7,36 %.

4. Aparatos electrónicos: 6,9 %.
5. Muebles y accesorios: 3,67 %.
6. Artículos de ocio: 3,32 %.
7. Hoteles y otros: 2,94 %.
8. Servicios de telefonía móvil: 2,91 %.
9. Piezas de repuesto y accesorios para vehículos: 2,86 %.
10. Aparatos domésticos grandes: 2,34 %.

El primer informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento de la plataforma,<sup>44</sup> publicado el 13 de diciembre de 2017, señala<sup>45</sup> que 1,9 millones de personas visitaron la plataforma, es decir, una media de 160.000 visitas cada mes, y se presentaron un promedio de 2.000 reclamaciones mensuales. El dato más sobresaliente del informe apunta que el 85 % de las reclamaciones se cerraron automáticamente en los treinta días posteriores a su presentación, es decir, un alto porcentaje no siguió con el proceso en la plataforma y solo el 2 % de las reclamaciones se presentaron ante un organismo de resolución alternativa de litigios. El 9 % de las reclamaciones que no se cerraron automáticamente no tuvieron éxito en virtud de que la empresa se negó a seguir un procedimiento ADR. En el 4 % de los casos, las partes abandonaron el procedimiento. El dato más decepcionante del informe señala que en menos del 1 % de los casos se llegó a un acuerdo.

El segundo informe sobre el funcionamiento de la plataforma europea se publicó en diciembre de 2018. Proporcionaba información sobre el uso de la plataforma del 15 de febrero de 2017 al 14 de febrero de 2018. En ese período, 5 millones de personas visitaron la plataforma, un promedio de 360.000 visitantes por mes, y se presentaron 36.000 reclamaciones, un promedio de 2.700 quejas por mes, es decir, un 50% más que el primer año. Desafortunadamente, algunos números permanecen prácticamente igual que en el primer informe. El análisis apunta que solo el 2 % de las reclamaciones llegó a un organismo ADR y el 81 % fueron cerradas automáticamente después de treinta días porque el consumidor y la empresa no lograron ponerse de acuerdo sobre el organismo RLL. La Comisión entrevistó a los consumidores de estas quejas que se cerraron

43. Véase: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>>. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2018].

44. Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo (op. cit., págs. 8-9).

45. El informe hace un reporte del 15 de febrero de 2016 al 15 de febrero de 2017.

automáticamente, y el estudio reveló que el 37 % de los consumidores contactaron con la empresa directamente y resolvieron el conflicto por ellos mismos. Por otro lado, el informe señala que el 13 % de las quejas que no se cerraron de forma automática no siguieron un procedimiento extrajudicial porque las empresas se negaron a participar. Finalmente, el informe indica que en el 4 % de las reclamaciones, las partes abandonaron el procedimiento.

### 3.2. Lo positivo, lo negativo y lo interesante de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea

En la actualidad, la plataforma ha superado los dos años de funcionamiento,<sup>46</sup> por lo que es posible hacer un análisis sobre algunos aspectos positivos, negativos e interesantes de la plataforma tomando como base la información antes presentada y la descripción que se realizó de la plataforma.

#### 3.2.1. Aspectos positivos

El primer aspecto positivo es que el servicio que presta la plataforma europea de resolución de conflictos en línea goza de las características propias e inherentes de los ADR, como rapidez, gratuidad o bajo coste, flexibilidad, privacidad, etc. Y se fundamenta en la voluntariedad, la libre decisión de las partes y, principalmente, la deslegalización, es decir, en la pérdida del papel central de la ley.<sup>47</sup> Así mismo, se suman los rasgos únicos y particulares de los ODR en los casos en los que es posible, es decir: i) las partes involucradas no necesitan coincidir en un lugar y tiempo, ni verse la cara; ii) la distancia geográfica no es importante; iii) el servicio está disponible 24/7, etc.

Otro aspecto a destacar es que la plataforma ofrece un único punto de acceso a los consumidores y los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o prestación de servicios en línea a través de su página web, siempre y cuando los usuarios cuenten con un ordenador y acceso a internet.

Así mismo, es una plataforma incluyente y de fácil utilización para las partes, ya que se puede acceder a sus

servicios sin necesidad de asesoría legal o abogados, es accesible en todo tipo de dispositivos, es multilingüe e incluye un servicio de traducción para prestar ayuda en los litigios entre partes establecidas en distintos países europeos. Resuelve litigios nacionales y transfronterizos. Y cuenta con un punto de contacto nacional en cada Estado miembro para prestar apoyo a las partes en un litigio y ayuda a las entidades RLL a que tramiten los litigios a través de la plataforma.

La plataforma ofrece a los consumidores muchísima información sobre sus derechos, así como otras maneras disponibles en la Unión Europea para resolver conflictos en caso de que el procedimiento que ofrece la plataforma no les sea útil.

Actualmente, la plataforma tiene una cobertura completa en todos los Estados miembros. Hasta hace unos meses, ni España, ni Rumanía habían registrado organismos de resolución de litigios en la plataforma. El caso de España era bastante grave, ya que es el tercer país que más reclamaciones reciben sus empresas.

Uno de los aspectos más importantes a destacar es que todos los organismos de resolución de litigios que aparecen en la plataforma están homologados según normas de calidad en cuanto a equidad, eficiencia y accesibilidad, entre otros.

#### 3.2.2 Aspectos negativos

Tal como señala Vilalta, la plataforma no es propiamente un mecanismo de resolución de conflictos, sino que se limita a llevar a cabo ciertas tareas de gestión y su labor termina cuando se designa a una entidad ODR. En otras palabras, el trabajo de la plataforma no va más allá de poner en contacto al consumidor y el comerciante.<sup>48</sup>

Otro aspecto negativo a destacar es que las empresas en línea de la Unión Europea solo tienen la obligación de informar a sus clientes de la existencia de la plataforma en sus páginas web, pero no se las obliga a resolver los asuntos a través de ella. Según otras experiencias, como la de los centros europeos de consumidores y la extinta

46. 27 de diciembre de 2018.

47. A. Vilalta (2017, pág. 71)

48. A. Vilalta (2014, pág. 32).

ECODIR,<sup>49</sup> esto trae como consecuencia que muchas de las reclamaciones no se resuelvan porque el comerciante hace caso omiso de la notificación que recibe para iniciar un proceso ADR/ODR sin ninguna consecuencia. Según los dos informes presentados por la Comisión, el porcentaje de empresas que se niegan a participar en un procedimiento extrajudicial va en ascenso, ya que el primer año era del 9% y el segundo aumentó a un 13%, por lo que la obligación de informar de las empresas no ha resultado un incentivo suficiente para la adhesión de las mismas a la plataforma.<sup>50</sup>

También se considera negativo el hecho de que la normativa señale que si las partes no se ponen de acuerdo sobre qué organismo de resolución de litigios va a resolver su conflicto en un término de treinta días naturales, se pondrá fin a la tramitación del asunto. Primero porque es mucho tiempo y alarga el procedimiento de forma innecesaria, y segundo porque cuando el conflicto es transnacional, la dificultad para que lleguen a un acuerdo en relación con este tema aumenta, ya que cada parte se sentirá más cómoda con un organismo de resolución de conflictos de su país de residencia por tener la percepción de que será más sensible con sus derechos y circunstancias culturales particulares, como idioma, costumbres, etc., que un organismo extranjero. Las estadísticas presentadas demuestran que el primer año, el 85% de las reclamaciones se cerraron automáticamente por esta causa y el segundo año fue el 82%. A pesar de haber disminuido el porcentaje, sigue siendo demasiado alto.

A pesar de los esfuerzos de la Comisión Europea por fomentar el uso de organismos extrajudiciales para solucionar conflictos derivados del comercio electrónico, de gran volumen y escasa cuantía, y de que existen más de cuatrocientas entidades acreditadas, los informes muestran que solo el 2% de las quejas llegan a un organismo de resolución de conflictos y solo un pequeño porcentaje -menos del 1%- alcanzan un acuerdo a través de estos organismos.

También es negativo el hecho que se faculte a los organismos de resolución de litigios a negarse a tramitar un litigio, ya que algunos de los supuestos establecidos por

la Directiva 2013/11/UE, como que el litigio sea frívolo o vejatorio, deja a las partes en un estado de incertidumbre jurídica, básicamente porque no se establece claramente en qué casos se considera que un litigio sea frívolo o vejatorio, lo que convierte esta decisión en discrecional del órgano de resolución de litigios; además, este dispone de tres semanas para notificarlo, lo cual es mucho tiempo.

Por último, se considera negativo el tema de la resolución final, ya que cada organismo de resolución de conflictos establecerá, de acuerdo con la legislación del país de residencia, si únicamente propondrá una solución que facilite el acuerdo amistoso o impondrá a las partes la solución a la que se haya llegado al finalizar el procedimiento, es decir, si la decisión es vinculante o no, lo que a la larga genera más conflictos, que muchas veces terminan en los tribunales, o peor aún, sin solución alguna.

### 3.2.3 Aspectos interesantes

Un aspecto interesante que cabe destacar es que la plataforma permite que la reclamación sea interpuesta tanto por el consumidor contra la empresa, como por la empresa contra un consumidor, siempre y cuando la legislación del Estado donde reside el consumidor lo permita. Esta última situación no es muy habitual, pero aquí se habilita la posibilidad.

Otro aspecto interesante son los sectores sobre los que se presentan reclamaciones. Ninguno es predominante: el porcentaje más alto es el del transporte aéreo (con 13,11%); si sumásemos los porcentajes de los diez primeros sectores en número de reclamaciones que aparecen en la web, alcanzan el 56,32% de las reclamaciones. A tenor de este resultado, podemos inferir que los sectores son muy variados y no predominantes hasta el momento.

Las entidades RAL que deseen obtener una certificación no están obligadas a seguir las mismas reglas de procedimiento, solo deben cumplir los estándares mínimos de calidad que señala la Directiva RAL.

Resulta interesante la estadística presentada en el segundo informe, que revela que el 37% de las quejas que fueron cerradas automáticamente se resolvieron porque

49. ECODIR, plataforma de resolución de conflictos, que dejó de funcionar en 2011.

50. P. Cortés y F. de La Rosa (2016) [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2018].

el consumidor contactó con la empresa directamente, o sea, que muy probablemente no fueron resueltas por un organismo ODR certificado.

También resulta interesante el número de reclamaciones transfronterizas: son más de la tercera parte del total. La idea es que el número aumentara al doble, pero la cifra es bastante alentadora hasta el momento.

Finalmente, es interesante que la plataforma no esté abierta a la posibilidad de acumulación de reclamaciones similares o idénticas sobre un mismo bien o servicio, o incluso a reclamaciones colectivas.<sup>51</sup>

## Conclusiones

A partir de todo lo anterior, podemos concluir que la plataforma europea de solución de controversias representa un gran avance porque es un sistema regional ODR encargado de gestionar la resolución de conflictos derivados del comercio electrónico B2C, de gran volumen y escasa cuantía. No cabe duda de que la plataforma es una iniciativa bastante ambiciosa. Su objetivo primordial es mejorar el funcionamiento del mercado único digital de la Unión Europea, brindando un alto nivel de protección a los consumidores sin perjudicar a las empresas, especialmente las pequeñas y medianas. Los mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias de calidad son la pieza clave de esta iniciativa, que se ha consolidado como una herramienta indispensable en la resolución de conflictos y ha complementado de forma eficaz el sistema de justicia tradicional.

Ahora bien, nos queda claro que esta plataforma debe superar algunas de las dificultades a las que se enfrenta la Unión Europea en la materia, por ejemplo, incentivar a las empresas a participar de forma más activa en procedimientos RAL. Es de destacar que la plataforma garantiza una cobertura eficaz de sistemas extrajudiciales de solución de controversias en la Unión Europea. La idea subyacente es que existan en cualquier región RAL que

cumpla con los principios mínimos de calidad, y que sean las propias autoridades nacionales las que se encarguen de verificar que así sea, cuando apliquen de forma cabal la Directiva RAL en materia de consumo, a fin de que el procedimiento se adapte a las necesidades particulares de cada Estado miembro.

Sin embargo, del análisis previo, resultan preocupantes varios temas. Primero, el limitado alcance de la plataforma europea: se considera que, además de facultades de gestión, debería también proporcionar al menos el servicio de negociación asistida, como propone Cortés,<sup>52</sup> y solo en caso de no resultar exitosa esta, se trasladaría el caso a un organismo de resolución de conflictos acreditado, y así al menos la plataforma garantizaría un intento de solución del conflicto. En este sentido, también resulta preocupante el aumento del porcentaje de las empresas que se niegan a participar en un procedimiento extrajudicial. Se considera que en tanto los Estados miembros no creen normas nacionales a fin de obligar a los comerciantes a participar en procedimientos extrajudiciales, los procesos no se iniciarán o los acuerdos no serán cumplidos de forma voluntaria.

Segundo, el elevado porcentaje de quejas que se cierran de forma automática en los treinta días posteriores a su presentación<sup>53</sup> porque las partes no llegaron a un consenso sobre la entidad RAL que debía tramitar el proceso. A fin de simplificar este aspecto procesal, lo ideal es que fuera el reclamante, que por lo general es el consumidor, el que tomara la decisión sobre el organismo que resolverá el conflicto; se ahorraría tiempo y además se podría aumentar el número de quejas que llegan a una entidad RAL, a lo que hay que añadir que se eliminaría el riesgo de *forum shopping* por parte de la empresa, ya que al no existir reglas sobre la elección de la entidad acreditada, el comerciante fácilmente puede elegir la que le sea más favorable a sus intereses.<sup>54</sup>

En relación con los motivos por los que a una entidad de resolución alternativa se le permite negarse a tramitar un litigio determinado,<sup>55</sup> a fin de evitar un ejercicio injustifi-

51. M. Catalán (2017, pág. 451).

52. P. Cortés (2015a, pág. 129).

53. En el primer informe, el porcentaje alcanza el 85 %, y en el segundo, el 82 %.

54. P. Loutocky (2016, pág. 123).

55. Directiva RAL, artículo 5.4.

cado de esta facultad discrecional, como señala Cortés,<sup>56</sup> se deberían establecer mecanismos de control que se encarguen que verificar que realmente se cumpla con el espíritu de la Directiva.

Finalmente, los proveedores de sistemas extrajudiciales nacionales tienen la libertad de resolver las controversias con fundamento en su reglamento interno, lo que trae como consecuencia que no exista todavía un sistema o procedimiento estandarizado en toda la Unión Europea para dar trámite a las reclamaciones de los consumidores.

Esta situación genera mucha incertidumbre respecto a los procedimientos ADR/ODR, lo cual provoca desconfianza y esto se ve reflejado en la pequeña cantidad de quejas que llegan a un organismo RAL. Lo mismo ocurre con el resultado de la reclamación, ya que los organismos de resolución de conflictos pueden determinar que sea o no vinculante. Lo ideal es que, en un futuro cercano, pudiera establecerse un procedimiento formal, uniforme y estandarizado en todos los organismos de resolución de conflictos de la Unión Europea y que el resultado siempre fuera vinculante y de fácil ejecución.

## Referencias

- AMRO, I. (2019). *Online Arbitration in Theory and in Practice. A comparative study of cross-border commercial transactions in common law and civil countries*. Reino Unido, Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- COMISIÓN EUROPEA (2000). *Evaluación del proyecto piloto relativo a la utilización del formulario europeo de reclamación para los litigios en materia de consumo* [documento en línea]. [Fecha de consulta: 30 de mayo de 2018].
- COMISIÓN EUROPEA (2004). *Código de Conducta Europa para mediadores 2004* [documento en línea]. [Fecha de consulta: 23 de mayo de 2018].
- COMISIÓN EUROPEA (2017). *Online Dispute Resolution Platform 2017* [documento en línea]. [Fecha de consulta: 29 de junio de 2018].
- COMISIÓN EUROPEA (2016). «Consumidores. El consumidor es lo primero» [documento en línea]. Comisión Europea. [Fecha de consulta: 26 de mayo de 2018].  
<<https://publications.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/2f0e7c29-0d03-11e6-ba9a-01aa75ed71a1>>
- CATALÁN, M. (2017). *Acceso a la justicia de los consumidores a través del ADR y del ODR*. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- CORTÉS, P. (2018). *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market, Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CORTÉS, P. (2015a). «A new regulatory framework for extra-judicial consumer redress: where we are and how to move forward». *Legal Studies*, Vol. 35, Issue 1.  
<<https://doi.org/10.1111/lest.12048>>
- CORTÉS, P. (2015b). «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo». *InDret, Revista para el Análisis del Derecho*, N.º 4.
- CORTÉS, P.; DE LA ROSA, F. (2016). «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 del Derecho Comparado» [documento en línea]. ADICAE. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2018].

56. P. Cortés y F. de la Rosa (2016, pág. 19).

- DE MIGUEL, P. (2015). *Derecho Privado de Internet*. Pamplona: Aranzadi.
- ESTALVILLO, F. (2004). *Medios alternativos de solución de controversias*. México, D.F.: Editorial Porrúa-UNAM.
- ECOMMERCE FOUNDATION (2017). *European Ecommerce Report 2017* [documento en línea]. Disponible en: <www.ecommercefoundation.org/reports>. [Fecha de consulta: 26 de mayo de 2018].
- FERNÁNDEZ, J.; SIXTO, L. (2016). *Derecho Internacional Privado*. Pamplona: Aranzadi.
- GONZÁLEZ, N.; ALBORNOZ, M. (2014). «Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y desarrollo». *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, N.º 12. <https://doi.org/10.15425/redecom.12.2014.12>
- LOUTOCKY, P. (2016). «Online dispute resolution to resolve consumer disputes from the perspective of european union law: is the potential of ODR FULLY USED?». *Masaryk University Journal of Law and Technology*, Vol. 10, Issue 1. <https://doi.org/10.5817/MUJLT2016-1-5>
- PEREZNIETO, L.; SILVA, J. (2012). *Derecho Internacional Privado. Parte especial*. México, D.F.: Oxford. <https://doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05>
- VALBUENA GONZÁLEZ, F. (2015). «La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo». *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, N.º 52.
- VILALTA, A. (2017). «Análisis crítico del procedimiento de mediación en línea para reclamaciones de cantidad de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil». En: A. E. VILALTA (coord.). «Mediación y digitalización». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, N.º 25.
- VILALTA, A. (2014). «La paradoja de la mediación en línea. Recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI». *Revista General de Derecho Europeo*, N.º 33.
- VILALTA, A. (2013). *Mediación y Arbitraje* (1.ª ed.). Pamplona: Aranzadi.

### Cita recomendada

NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne; ORTEGA ESTRADA, Gabriela (2019). «Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 29, págs.1-15. UOC [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. <http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i9.3158>



Los textos publicados en esta revista están –si no se indica lo contrario– bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

---

### Sobre las autoras

Wendolyne Nava González

wendolyne.nava@uacj.mx

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Profesora investigadora de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Doctora en Derecho con especialidad en Derecho internacional privado por la Universidad de Barcelona. Experta en ADR/ODR. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT. Editora de la *Revista Especializada en Investigación Jurídica*.

Av. Universidad y Av. Heroico Colegio Militar S/N

Zona Chamizal. C.P. 32300

---

Gabriela Ortega Estrada

gabriela.ortega@uacj.mx

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Profesora investigadora de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Experta en logística internacional.

Av. Universidad y Av. Heróico Colegio Militar S/N

Zona Chamizal. C.P. 32300