



Espacio Editorial  
Institucional UCU



## TRABAJOS DE GRUPOS DE INVESTIGACION

# ODR PARA UNA JUSTICIA DIGITAL<sup>1</sup>

TANIA DEL SOCORRO RODRÍGUEZ PALACIOS<sup>2</sup>

EDUARDO ANDRÉS CALDERÓN MARENCO<sup>3</sup>

GUILLERMO OSCAR SAL<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> El presente artículo se deriva del proyecto de investigación “Validez y eficacia de los ORD en Argentina, Colombia y Nicaragua para aportarle al ODS 16”. Investigador principal: Eduardo Andrés Calderón Marengo. Coinvestigadores: Tania del Socorro Rodríguez, Marien Yolanda Correa Corredor, Guillermo Oscar Sal y Jaime Torres Buelvas. Proyecto adscrito a las líneas de investigación de los grupos de investigación: 1) CIFAD- Centro de Investigaciones Jurídicas, Políticas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa, sede Bogotá; 2) Los mediadores de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bucaramanga y 3) Libertades comunitarias y Derecho Común de la Universidad Pública de Navarra. Financiado por Universidad Cooperativa de Colombia. Proyecto asociado a la Red Interdisciplinaria Iberoamericana de Investigadores e Investigadoras. Nodo Socio Jurídico de la cual forman parte las universidades en mención.

<sup>2</sup> Máster en Derecho de Empresas, con especialización en Asesoría Jurídica por la Universidad Centroamericana. Actualmente es Coordinadora de la Maestría en Derecho Empresarial Corporativo de la Universidad Americana (Nicaragua). Funge como árbitro del Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Americana (Nicaragua). Se desempeña como docente universitaria de las asignaturas: Derecho de Bienes; Legislación Pública, Oratoria y Argumentación Jurídica. Como docente de la Maestría en Derecho Corporativo en el Módulo de Derecho Financiero. Correo electrónico: [tania.rodriguez@uamv.edu.ni](mailto:tania.rodriguez@uamv.edu.ni)

<sup>3</sup> Licenciado en Derecho por la Universidad Centroamericana (UCA), Master en Derecho de los Negocios Internacionales por la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México, Doctor en Derecho por la Universidad Centroamericana (UCA) y la Universidad Externado de Colombia mediante el programa de co-tutela. Actualmente es estudiante del programa posdoctoral de la Universidad Externado de Colombia y la Universidad de Zaragoza, España. Investigador del Centro de Investigaciones Jurídicas, Políticas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia (CIFAD). Docente investigador del Departamento de Derecho Económico de la Universidad Externado de Colombia. Docente y tutor de trabajos de investigación de la Maestría en Derecho de la Universidad de Guadalajara. Docente del Programa de Doctorado en Derecho de la Universidad Americana (Nicaragua) y Docente de las materias de Derecho Mercantil y comercio electrónico de la Universidad Centroamericana (Nicaragua). Coordinador General de la Red Iberoamericana Interdisciplinaria de Investigadores e Investigadoras. Nodo Socio Jurídico. Correo electrónico: [eduardo.calderon@campusucc.edu.co](mailto:eduardo.calderon@campusucc.edu.co)

<sup>4</sup> Abogado por la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Buenos Aires. Mediador Nacional por - Fundación Humanita - Entidad Capacitadora - Habilitación N° 157 del Registro de Instituciones Formadoras en Mediación. Resolución Ministerio de Justicia y Derechos Humano de la Nación N° 284/98. - Concejo Profesional de Contadores - Gualeguaychú. Posgrado de Derecho Comparado entre el Derecho Argentino y el Italiano por la Universita Degli Studi di Bari – Universidad de Concepción del Uruguay. Correo electrónico: [drguillermosal@gmail.com](mailto:drguillermosal@gmail.com)

## RESUMEN

Este artículo propone un análisis del uso de mecanismos de resolución de conflictos a través de la computadora y la tecnología, lo que enfatiza la necesidad de crear mecanismos regulatorios que tengan normas o criterios para el desarrollo adecuado de dichos procesos, tales como la resolución de conflictos en línea (ODR, por sus siglas en inglés) para llegar a una verdadera administración de justicia digital.

## PALABRAS CLAVE

Medios alternativos para la resolución de conflictos; ODR; Justicia digital.

## ABSTRACT

This article proposes an analysis of the use of conflict resolution mechanisms through computer and technological, emphasizing the need to create regulatory mechanisms that have rules or criteria for the proper development of these processes, such as ODR, to arrive at a true administration of digital justice.

## KEYWORDS

Alternative methods of conflict resolution; ODR; Digital justice.

## SUMARIO

**Introducción. 1. Generalidades del Arbitraje.** 1.1. Abordaje conceptual del arbitraje. 1.2. Teorías acerca de la naturaleza jurídica del arbitraje. *1.2.1. Teoría Jurisdiccional. 1.2.2. Teoría Contractual. 1.2.3. Otras teorías.* 1.3. Tipos de arbitraje. *1.3.1. Arbitraje de derecho. 1.3.2. Arbitraje de equidad. 1.3.3. Arbitraje administrado. 1.3.4. Arbitraje Ad-Hoc.* **2. Online Dispute Resolution, una apuesta para la justicia digital.** 2.1. Conceptualizando los ODR. 2.2. La cuarta parte en el ODR. 2.3. Un acercamiento a su regulación. 2.4. Experiencias positivas y negativas de los ODR. **3. El aporte de los ODR para la construcción de una justicia digital. Conclusiones. Lista de Referencias Bibliográficas.**

## INTRODUCCIÓN

La utilización de mecanismos de resolución de conflictos a través de medios informáticos y tecnológicos se ha venido delineando en los últimos años, por ejemplo, el caso de la creación de una plataforma de resolución de conflictos en línea por el Parlamento Europeo para materias de consumo en el año 2016; además, en diferentes ordenamientos jurídicos, que por medio de la adaptación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos tradicionales (MASC) en el ciberespacio buscan dar solución a conflictos

a través de la virtualidad. Por tanto, los operadores de internet han observado la necesidad de crear mecanismos de regulación que dispongan de reglas o criterios para el correcto desarrollo de estos procesos como lo son los ODR, pues son un medio con mayor eficacia y economía procesal para resolver controversias donde la eficiencia aumenta mientras que el coste disminuye, los cuales buscan incentivar y facilitar el acceso a la administración de justicia, suprimiendo etapas procesales innecesarias y promoviendo un procedimiento *on line* en su totalidad.

Si bien, los ODR, nacieron para generar una mayor eficiencia de los MASC a través de los medios electrónicos, especialmente para las actividades de comercio electrónico, hoy en día, es posible observar que su implementación se torna necesaria para paliar las consecuencias que trajo consigo el aislamiento social propiciado por el COVID-19. Lo anterior permite relacionarlos de manera directa con las metas adoptadas por la Organización de Naciones Unidas (ONU) a través de la agenda 2030, acogiendo como plan de acción los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

El ODS número 16, Paz, justicia e instituciones sólidas, apunta a alcanzar el desarrollo sostenible solucionando conflictos bajo la implementación de los avances tecnológicos fortaleciendo el Estado de Derecho y consolidar un mejor acceso a la justicia. Es así que esta investigación se planteó como objetivo general analizar el aporte y contribución de los ODR frente a los objetivos propuestos para así lograr una justicia digital que trabaje bajo la innovación tecnológica y de esa manera permita cumplir uno de los principales propósitos de los ODS, que es equilibrar la sostenibilidad social. Atendiendo a lo enunciado en precedencia se adoptó la siguiente interrogante ¿Cuál es la incidencia de los ODR para la construcción de una justicia digital?

La presente investigación es teórica con enfoque cualitativo, por lo que se acogió el método analítico sintético. Se persigue desestructurar el objeto de estudio, los ODR, a partir de su conceptualización y alcances para luego integrarlo en la consecución de una justicia digital y aportar positivamente a los ODS. Para llevar a cabo puso en marcha la metodología de fichaje bibliográfico denotando los argumentos y contrargumentos más relevantes emitidos por la doctrina, así como su interrelación con los instrumentos legales que han dado reconocimiento a los ODR.

## **1. GENERALIDADES DEL ARBITRAJE**

La realidad en la que vivimos, un mundo cambiante, globalizado, avanzado en temas novedosos y avances tecnológicos; además urgido de soluciones expeditas y eficaces, es indispensable que lo anterior se trasladado a nuestro ámbito contractual, lo cual nos obliga a generar alternativas confiables y rápidas que permitan entablar y mantener buenas relaciones entre los agentes económicos, escenario en que el arbitraje se presenta como una opción primigenia.

### **1.1. Abordaje conceptual del arbitraje**

Habiendo expuesto lo anterior puede procederse a ofrecer un concepto de arbitraje, materia en la cual se han escrito ríos de tintas, así como multitud de autores. No obstante, parece oportuno detallarlo de manera personal, en palabras sencillas arbitraje, no es más que, una institución jurídica en la cual, por autonomía de la voluntad de las partes, deciden otorgar a árbitros la potestad de dirimir sus controversias.

Por lo general es un tema controversial, amados por unos y sin sentido para los juristas más arraigados al proceso común o judicial. De manera tal que puede ubicarse aquí el punto de partida para establecer una serie de teorías acerca de su naturaleza jurídica. Mismas que se abordaran en el siguiente numeral.

## **1.2. Teorías acerca de la naturaleza jurídica del arbitraje**

Antes de entrar en cada una de las teorías, nos parece menester detenernos a examinar la figura de la naturaleza jurídica en general; tema de vieja data y que de igual manera ha sido asunto de discusión no solo por juristas sino por filósofos. Para puntualizar acerca de naturaleza jurídica, Estevez (s.f.) establece: “La naturaleza jurídica persigue un ideal eminentemente científico, que es la intelección genética; es decir, la comprensión de cómo adviene eso que se nos da bajo una institución jurídica” de aquí podemos concluir el nacimiento de las figuras objeto de estudio, en el caso particular que hoy nos ocupa el arbitraje.

### *1.2.1. Teoría Jurisdiccional*

Los autores a favor de esta teoría, defienden la función jurisdiccional del estado, indicado que el proceso de arbitraje se conduce como un juicio y finaliza con la emisión de un laudo, abriendo puerta a una especie de justicia delegada o paralela donde prima la administración de justicia a través del árbitro a quien el Estado dota de autonomía e independencia frente a las partes por lo que recibe facultades de regulación similares a las de un juez.

En palabras de Sequeira (2016), la teoría jurisdiccionalista se fundamenta en que la función del arbitraje es equivalente a la función jurisdiccional de los juzgados comunes, siendo los árbitros auténticos jueces capaces de juzgar y resolver todo tipo de controversia, así como también ejecutar lo juzgado por ellos mismos o por otra autoridad.

Teniendo claro el panorama de esta teoría, resulta importante citar el caso colombiano, acorde a la sentencia C- 242 de 1997 de la corte constitucional de Colombia (Salcedo, 2010):

La decisión arbitral concretada en un laudo arbitral, bien sea en derecho o en equidad, es eminentemente jurisdiccional y equivale a una providencia judicial, en cuanto resuelve el litigio suscitado entre las partes, pronunciándose sobre los hechos, resolviendo sobre las pretensiones, valorando las pruebas y declarando el derecho a la luz de los mandatos constitucionales y legales o atendiendo a los principios de equidad. Claro está, que la ejecución y control de ese laudo corresponde a la jurisdicción ordinaria permanente. No cabe, entonces, duda alguna de que el arbitramento constituye una institución importante para la obtención de una eficaz administración de justicia (p. 150).

### *1.2.2. Teoría Contractual*

También conocida como teoría privatista, aquí no existe jurisdicción (como lo sustenta la teoría antes explicada) en esta lo que retoma valor e importancia es el contrato, la autonomía de la voluntad de las partes, que priva en resolver sus desavenencias en un proceso arbitral.

Los estudiosos que defienden esta corriente apuestan por una naturaleza jurídica eminentemente privada, puesto que, consideran el proceso arbitral, así como los árbitros, sus competencias y atribuciones, entre otros elementos esenciales del arbitraje como mecanismo alternativo de resolución, tiene efectos privados y se rige estrictamente por la autonomía de la voluntad de las partes, por consiguiente, el laudo arbitral o resolución del arbitraje tiene trascendencia únicamente en la esfera privada (Meza & Orué, 2017).

Esta teoría encuentra cabida en el caso del ordenamiento jurídico nicaragüense, donde la carta magna de Nicaragua deja la potestad jurisdiccional de juzgar y ejecutar lo juzgado únicamente al poder judicial (art.158 Constitución Política de Nicaragua 1987, en adelante CN) y además lo viene a reafirmar en el siguiente artículo dejando establecido que el principio de exclusividad de la actividad jurisdiccional corresponde exclusivamente al estado para juzgar y ejecutar lo juzgado (art.159 CN).

En esta misma línea de pensamiento lo contempla la ley de mediación arbitraje de Nicaragua (ley 540, 2005) en su artículo 24 cuando deja establecida la autonomía de la voluntad de las partes, haciendo un análisis extensivo de este artículo podemos decir que el proceso arbitral en Nicaragua, no puede nacer si las partes no están de acuerdo; asimismo, queda en libertad de las mismas establecer la modalidad, el número de árbitros y demás detalles típicos de esta figura jurídica.

Inclusive años antes de que esta ley existiera nuestra corte suprema de justicia en el boletín judicial de 1954 pág. 16876, dejaba plasmado que acorde a la doctrina admitida generalmente, la base del arbitraje es el contrato arbitral o compromiso arbitral.

Podemos concluir entonces que en Nicaragua a como está regulado el arbitraje no tiene cabida la teoría procesalista.

### *1.2.3. Otras teorías*

Existen otras teorías como la autónoma y la mixta que sostienen diversos planteamientos en cuanto a la esencia jurídica del arbitraje. En la Teoría Autónoma sus seguidores sostienen que el arbitraje es el arbitraje, que cuenta con carácter propio acorde con Pérez Solano, 2017; citado por Robleto (2020, p. 21). Por otro lado, está la Teoría Mixta, combina el origen contractual y la teoría jurisdiccional. Contractual por su origen y procesal por sus efectos (Meza & Orué, 2017).

## **1.3. Tipos de arbitraje**

Existen varias clasificaciones de esta materia, en esta ocasión abordaremos dos, el arbitraje de derecho y el arbitraje de equidad; y, el administrado o institucional y el arbitraje *Ad Hoc*.

### *1.3.1. Arbitraje de derecho*

Acorde a la ley 540 de Nicaragua, en su art. 24 deja establecido que este arbitraje se da cuando los árbitros resuelven con estricto apego a la ley aplicable; además que el tribunal arbitral estará compuesto por abogados exclusivamente.

### *1.3.2. Arbitraje de equidad*

La ley antes mencionada en el mismo artículo deja establecido que en esta modalidad de arbitraje los árbitros resuelven de acuerdo a su leal saber y entender (“ex

aequo et bono”) con base en los conocimientos sobre la materia objeto del arbitraje y el sentido de equidad y justicia. En este caso hay una especial variación y es que esta clase de arbitraje deja abierta la posibilidad que el tribunal arbitral este compuesto por profesionales expertos en la materia objeto de la disputa resolver por medio de arbitraje.

### 1.3.3. Arbitraje administrado

También conocido como arbitraje institucional, en este las partes se someten a las reglas de procedimiento establecidas por un centro (el cual debe estar constituido conforme a ley); además, el tribunal arbitral funciona en ese centro, que tendrá el carácter de administrador del proceso. Las funciones de una institución especializada pueden ser determinante para garantizar el buen desarrollo del procedimiento hasta que se dicte el laudo, evitando de este modo que las partes deban recurrir a los tribunales judiciales (Meza & Orué, 2017).

### 1.3.4. Arbitraje Ad-Hoc

El Arbitraje Ad-hoc implica que las partes deciden las reglas a seguir en cuanto al proceso arbitral, en otras palabras, es libre e independiente. Esta línea de pensamiento persigue el art. 45 de la ley 540: “Las partes tendrán libertad para convenir el procedimiento a que se haya de ajustar el tribunal arbitral en sus actuaciones”. Ahora bien, a tono con esta investigación es necesario analizar la influencia del medio electrónico en el arbitraje como medio de solución de controversia, especialmente en el espacio del comercio internacional y electrónico. En particular, se tiene que hoy en día la virtualidad ha permitido un mayor despliegue para la construcción de una justicia digital.

## 2. ONLINE DISPUTE RESOLUTION, UNA APUESTA PARA LA JUSTICIA DIGITAL

Atendiendo lo abordado con anterioridad, es posible justificar la utilización del arbitraje para coadyuvar a la justicia ordinaria a partir del uso de los mismos con el objetivo de dirimir conflictos con mayor agilidad. No obstante, los medios de solución de controversias, incluyendo al arbitraje, se han diversificado a partir del uso de medios tecnológicos. Con especial connotación a partir de la irrupción de actividades comerciales de forma electrónica, y hoy en día derivado del aislamiento social fruto de la pandemia (COVID-19) que impacta al globo entero. Estas circunstancias permiten dar paso al análisis de los *Online Dispute Resolution* (ODR) como alternativas para llevar a la consolidación de una justicia digital, y particularmente, sumar a las metas dispuestas por la Organización de Naciones Unidas (ONU) adoptadas en el marco de la Agenda 2030. Para analizar este vínculo, es necesario conocer primeramente cuáles son los postulados principales de estos tipos de mecanismos alternos desarrollados a través del medio electrónico.

### 2.1. Conceptualizando los ODR

Hablar de ODR, es enfatizar la fuerte influencia que ha tenido la globalización, especialmente en la esfera de lo tecnológico y lo jurídico, sobre todo por el incremento del uso del comercio electrónico, que resultado en una evolución de la interacción comercial traspasando fronteras. Este aumento de relaciones electrónica, a su vez, ha generado un

aumento en los conflictos, por lo que se ha tornado necesario la implementación de la tecnología para dar cabida a medios alternos de solución de controversias. Los ODR, incorporan el uso de las tecnologías, para efectuarse, y pueden incluir la negociación, la mediación y el arbitraje, no obstante, esta investigación, tal como se comentó con anterioridad, se centrará en el desarrollo del arbitraje, por ser el medio por excelencia que se utiliza en las transacciones comerciales nacionales e internacionales (Nava González, 2019).

Así, es indiscutible la incorporación del medio electrónico en esta dinámica. Se pueden definir los medios electrónicos como los instrumentos y/o las herramientas creados para obtener información de manera automatizada, rápida y eficiente, por medio de un buscador web. Aquí es donde entran las TIC a formar parte del proceso judicial o lo que también se conoce como *e-justicia* (justicia digital), que presupone el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la administración de justicia, tanto para mejorar la gestión interna como la relación con el ciudadano. Precisamente, la justicia digital supone el uso de una pluralidad de instrumentos y canales tecnológicos, que ofrecen variedad de usos; por ejemplo: tratamiento de la información o datos; gestión de expedientes judiciales; la relación entre la administración de justicia y los operadores jurídicos; y la toma de decisiones (Cerrillo Martínez, 2007). Por ello, los medios electrónicos en los ODR serán la herramienta de ayuda para el desarrollo virtual del proceso alternativo.

Continuando con las referencias conceptuales se tiene que los ODR son procesos automatizados que permiten usar soportes asincrónicos, como los correos electrónicos, y sincrónicos como un chat o una videoconferencia, para facilitar reuniones virtuales como si fueran presenciales, mediante plataformas o medios electrónicos. Son escenarios virtuales en los que se desenvuelven, integrando estos recursos que proporcionan las TIC para auxiliar al tercero apoderado para solucionar y a las respectivas partes en toda la dinámica de comunicaciones electrónicas entre ellos (Vázquez, 2014).

Se han identificado básicamente por la adaptación de los sistemas alternativos de resolución de conflictos tradicionales, como el arbitraje en el ciberespacio. "(...) constituyen una herramienta por la cual se utilizan los criterios y conocimientos de los ADR munidos de las herramientas de las TICs" (Ortega Hernández & Lezcano, 2010, p. 9). Por eso, siguen considerando estos autores, dentro de la teoría básica de los *Online Dispute Resolution* la tecnología juega un papel vital en el entorno cibernético en el que se desenvuelven los MASC, principalmente el arbitramiento.

## **2.2. La cuarta parte en el ODR**

Además del rol fundamental que juega el medio electrónico, la red abierta, internet, resulta ser pieza fundamental, lo que permite la interacción con la denominada cuarta parte del proceso, tal como lo reconoce la doctrina. Esta particularidad lo diferencia de los MASC tradicionales.

La resolución de disputas en línea debe basarse en la fuerza de Internet. Esto requiere repensar un poco el rol y la función tradicionales de los terceros intervinientes, pero aún más fundamentalmente requiere un pensamiento creativo y sofisticación sobre cómo el *software* (tecnología) da forma al proceso y es utilizado por los seres

humanos. Los *ODR* introducen y se basan en una cuarta parte, una nueva presencia, que es la tecnología que trabaja con el árbitro (Rifkin, 2001).

Según Rifkin (2001) la cuarta parte es fundamental en estos procesos, tanto en la realización de espacios de comunicación entre las partes y para facilitar el uso competente y estratégico de la resolución de conflictos de parte a parte interactuando con el medio electrónico. Algunos procesos de *ODR* pueden depender de herramientas que automatizan las comunicaciones, pero el tercero, el mediador humano, todavía tiene que desempeñar un papel activo en el proceso de comunicaciones en línea, y la cuarta parte que administra la plataforma permite a las partes del proceso su interacción con el medio. Por ejemplo, sin la cuarta parte, el árbitro en línea no podría tener una discusión con las partes, almacenar información que se intercambia sobre la disputa, programar horarios de reuniones, evaluar propuestas y reclamos, o redactar y potencialmente hacer cumplir los acuerdos.

### **2.3. Un acercamiento a su regulación**

La mayor ventaja que presenta los *ODR* es la rebaja de costes donde la eficiencia aumenta y el precio disminuye. Aunado a lo anterior, la flexibilidad geográfica porque partes pueden comunicarse sin necesidad de estar conectados a Internet al mismo tiempo, por lo que puede llevarse un diálogo que responda a las necesidades temporales de cada disputante (León Hernández, 2019).

Ya lo comentó Vásquez (2014) estos procesos automatizados, son efectivos para evitar las condiciones de localización geográfica y brindar recursos tecnológicos que permiten incurrir en nuevos espacios de aprendizajes de técnicas y procedimientos. En su investigación concluyo que es inevitable que el uso de herramientas electrónicas para la gestión judicial y extrajudicial, dado que propenden a un mayor acercamiento entre las partes y los operadores con la finalidad de evitar el conflicto o solucionarlo, sin embargo, esto requiere de una adecuación administrativa, económica y legislativa por parte de los Estados.

Por otra parte, Mera (2016) asegura que en América Latina no hay mayor desarrollo de los *ODR*, o más bien, la implementación ha sido rezada en el ámbito de la justicia. Estados Unidos y Europa han sido pioneros de esta temática. Aspís (2010) enaltece el rol de los *ODR* como factor fundamental en la construcción de la justicia, sobre todo como una respuesta al inminente colapso del sistema judicial por el rezago en los procesos, además como una apuesta concreta para impulsar el uso de los medios alternativos de resolución de conflictos, asimismo, inciden directamente en la forma “clásica de percibir la función decisional de un tercero imparcial, redefiniendo, nuevamente, el conservador esquema de decisión jurisdiccional” (p. 335). La autora concluye que se ha demostrado como las TIC ayudan a la justicia para enfrentarse a los retos actuales, pero para ello debe existir un cambio organizativo para adoptar estos nuevos métodos y en consecuencia mejorar los servicios de justicia.

Hernández y Lezcano (2010) el uso de los *ODR* para América Latina representa oportunidades y desafíos, especialmente, para abordar la complejidad de un conflicto desde el beneficio de los medios tecnológicos, que se destacan por ser originales, sencillos y adaptables al entorno cambiante de la Sociedad de la Información (Ortega Hernández, 2014). Luz Clara (2018) en su investigación sobre mediación en entornos

electrónicos en su conclusión expresó que los *ODR*, además de brindar respuestas adecuadas para conflictos particulares que trascienden países, culturas e idiomas favorecen a la descongestión de los tribunales como consecuencia directa del uso de estos, sumado a la modernización de las instituciones de justicia.

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) desde el año 2017 se ocupó de esta temática, cuando emitió Notas técnicas sobre resolución de disputas en línea. Una suerte de *Soft Law* que no ha tenido mayor influencia en la región latina. De estas notas cabe resaltar que en su parte de exposición de motivos reconoce que “la solución de controversias en línea puede ayudar a las partes a resolver la controversia de manera sencilla, rápida, flexible y segura, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia” (CNUDMI, 2017, p. vii), además, indica que:

ODR requiere un intermediario de base tecnológica. En otras palabras, a diferencia de las vías alternativas de solución de controversias que no son en línea, un proceso ODR no se puede sustanciar en forma ad hoc, con la participación únicamente de las partes en la controversia y un tercero neutral (es decir, sin un administrador). Por el contrario, para que se pueda usar la tecnología a fin de posibilitar la solución de una controversia, la vía ODR requiere un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que garantice la seguridad de los datos (CNUDMI, 2017, p. 4).

Es así como, puede identificarse al *ODR* con la plena virtualidad y la existencia de una plataforma administrada por persona ajena al proceso. Por otra parte, la Unión Europea es pionera en esta materia cuando emite el Reglamento No. 524/2013 de 21 de mayo de 2013, respecto a la resolución de litigios en línea en materia de consumo (Valbuena González, 2015). Sin embargo, lo circunscribe a dicha clase de transacciones.

Siguiendo este orden de ideas, los *ODR* permiten mayor desarrollo de los MASC, generan eficiencia y aportan a salvar las distancias espaciales y culturales. También construyen un sistema de instituciones de justicia que aportan al desarrollo sostenible de los Estados Sociales de Derecho (Elisavetsky, (2019), forjando una cultura de paz que va más allá de los órganos jurisdiccionales y la presencialidad tradicional que demandan estos medios. Debe agregarse que los *ODR* deben ser mecanismos utilizados en espacios nacionales e internacionales, dado que coadyuvan al desarrollo económico desde lo global y lo local.

#### **2.4. Experiencias positivas y negativas de los ODR**

Los servicios ODR privados han surgido para los usuarios desde finales de la década de 1990, mientras que los servicios ODR públicos aparecieron más tarde y crecieron para los servicios regionales al consumidor y los servicios de presentación judicial desde finales de la década de 2000. En la década de 1990, surgieron servicios ODR privados exitosos, como *Cybersettle*, que han continuado prestando servicios a su asociación empresarial, como la Asociación Estadounidense de Arbitraje

(AAA, por sus siglas en inglés), igualmente en Alemania, el servicio conocido como *Online Schlichter* ofrece un servicio de mediación en línea desde 2009, y se considera una de las plataformas de ODR alemanas más exitosas (Wang, 2017).

*E-Bay* se estableció en 1995 y se ha convertido en uno de los mercados en línea más grandes del mundo que ofrece plataformas comerciales. *SquareTrade* se estableció en 1999 y era líder en la industria en verificación de comerciantes en línea y resolución de disputas. *SquareTrade*, como *e-Bay*, era una empresa privada independiente que compartía el objetivo común con eBay de promover la confianza de los clientes para hacer negocios o utilizar servicios en línea. Se sabe que las estrategias de *e-Bay* para consolidar su *e-trust* (es decir, confianza en entornos digitales) están diseñadas para hacer que los clientes se sientan cómodos comprando y vendiendo en línea, de modo que se maximice el número de vendedores y compradores atraídos por su mercado en línea. Las medidas de fomento de la confianza de *e-Bay* incluyen el servicio ODR proporcionado por *SquareTrade* hasta junio de 2008, que fue reemplazado por el centro de resolución de disputas de eBay en 2008 (Wang, 2017).

Lo anterior es acorde con lo enunciado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016) en su recomendación sobre comercio electrónico:

Se debería proporcionar a los consumidores un acceso significativo a mecanismos justos, fáciles de usar, transparentes y eficaces para resolver las controversias de comercio electrónico, sean nacionales o transfronterizas, de manera oportuna para conseguir reparación, según corresponda, sin incurrir en costos o cargas innecesarios. Se deberían incluir mecanismos extrajudiciales, como la tramitación interna de quejas y los métodos alternativos de solución de controversias. Conforme con la ley aplicable, el uso de tales mecanismos extrajudiciales no debería impedir que los consumidores persigan otras formas de resolución de controversias y reparación (p. 17).

No obstante, la implementación de los ODR no resulta del todo pacífica, presenta dificultades, especialmente en la región latinoamericana, como la falta de infraestructura tecnológica, la confidencialidad del procedimiento, la seguridad de las comunicaciones, electrónicas, las diferencias culturales, el costo del procedimiento, la ejecución transfronterizas de acuerdos y decisiones provenientes de un procedimiento en línea, sobre todo por la falta de su reconocimiento por las legislaciones nacionales. Cabe acotar, que hoy en día existe una permisividad de los medios electrónicos para coadyuvar al desarrollo de los MASCS, lo que no implica que se conviertan en un ODR. A pesar de estas reflexiones, es indubitable, que han sido potenciadores de seguridad jurídica para los consumidores electrónicos en todo el mundo otorgándoles herramientas necesarias para resolver sus conflictos de manera rápida, segura y eficaz (Nava González, 2019). Por tanto, es posible analizar su posible vinculación para la construcción de una justicia digital.

### 3. EL APOORTE DE LOS ODR PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA JUSTICIA DIGITAL

El concepto justicia digital según González Caballero & Gimeno Ruiz (2018) parte de la aplicación de los medios electrónicos de información y/o comunicación a la administración de justicia, para actualizar el contenido del derecho a un proceso público sin retrasos indebidos a partir de la agilización que ofrecen las tecnologías en las comunicaciones. También proporcionan ahorro en medios materiales y humanos, y facilitan el acceso de los ciudadanos a tribunales y juzgados. Es decir, la justicia digital presupone adaptar la solución de controversias en el ciberespacio utilizando los medios electrónicos como principal escenario.

Hoy en día las TIC son el puente para entablar un número considerable de relaciones jurídicas sin importar la distancia, desafiando parámetros tradicionales. A veces los mecanismos clásicos no son suficientes o muchas veces ineficaces, con un costo alto o inalcanzable para los disputantes. Por el contrario, en este tipo de justicia las TIC aparecen como el medio preciso y adecuado para abordar la solución de ciertos conflictos que derivan de la misma virtualidad, de manera que la relación de los medios electrónicos en el sistema judicial será el punto de partida para la aplicación de los *Online Dispute Resolution* (Londoño Sepúlveda, 2010).

Ahora bien, por otra parte, se tiene que los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible se enmarcan en el programa adoptado por la Organización de Naciones Unidas mediante Resolución de la Asamblea General No. 20/01 de 2015, conocido como Agenda 2030. Ellos pretenden reducir los daños ambientales, resaltar el papel de recursos naturales, el crecimiento económico, la protección y desarrollo de los derechos fundamentales, así como el rol que debe jugar el Estado y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para lograr las 169 metas demandadas.

Uno de los ODS, el 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Particularmente, busca fortalecer la democracia e instituciones para un mejor acceso a la justicia en todas sus jurisdicciones: penales, civiles, laborales, comerciales, entre otras (Herrero, 2018). En ese sentido, los *Online Dispute Resolution* (ODR) frente a su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyen de manera específica a la meta 16.3 de este objetivo, promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

Es de conocimiento que, en América Latina los órganos jurisdiccionales presentan alto número de rezago en los procesos judiciales afectándose la construcción de una justicia sólida y, a su vez, con repercusiones en el desarrollo y sistema económico de los países. Por ello, los sistemas judiciales no fortalecidos afectan la inversión, porque los implicados en controversias jurídicas esperan resolverlos en forma expedita. Precisamente, como lo dice el Banco Mundial (2019): “La necesidad de garantizar el Estado de derecho y una mayor transparencia es una prioridad de desarrollo que goza de creciente aceptación”.

Pero el asunto no es solo falta de inversión y por ende estancamiento del desarrollo económico; sino las realidades sobre el manejo de los conflictos y la necesidad de tener respuestas oportunas para garantizar la tutela judicial efectiva de los derechos mediante

acceso real a la administración de justicia para apostarle a la cultura para la paz y la sana convivencia constructiva.

Esos fundamentos permiten hacer referencia al aporte que, desde varias décadas atrás, han realizado los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), sobre los cuales se destaca el papel que han fungido la mediación, la conciliación y el arbitraje; este último con especial atención para el comercio nacional e internacional. Por ende, como los MASC son también métodos que facilitan el acceso a la justicia y el medio electrónico también incidió en ellos, la situación de la pandemia también influyó en el desarrollo de la alternatividad a través de Internet, no para ciertos casos sino para todos los asuntos; eso sí siempre que los implicados en la controversia tengan los medios para conectarse.

Efectivamente, los MASC son un apoyo al sistema de justicia reconocidos en algunas constituciones políticas. Sin embargo, no siempre existe regulación frente a la validez y eficacia del uso de los *ODR*, toda vez que son procesos de resolución de controversias que incorporan el Internet o cualquier medio electrónico de información o comunicación (TIC) (Barral Viñals, 2010). En palabras de González Martín y Albornoz (2014) son: “El resultado de la combinación de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)” (p.14). Es decir, mediante su utilización se pasó a un ambiente virtual que no ha de confundirse con el mero hecho de las comunicaciones electrónicas, sino que se trata de una nueva modalidad que requiere reglamentación, toda vez que interviene otra parte: el administrador de la plataforma.

Sin lugar a duda, el hecho de que los MASC se apliquen en forma virtual ayudará al fortalecimiento del acceso a la justicia e instituciones sólidas que corresponde al ODS 16. De esta manera, al aplicar los *ODR* se evidencia cómo una herramienta de administración en el desarrollo del proceso judicial entra a funcionar como un sistema de solución de controversias en línea, alcanzando relación estrecha entre las TIC y la administración de justicia, para superar barreras de distancia, precios altos y aumentar la eficiencia, la identificación y comunicación plena de los sujetos procesales, reconocimiento de documentos electrónicos, mensajes de datos y seguridad sobre las actuaciones procesales (Londoño Sepúlveda, 2010).

Además de lo dicho en precedencia debe resaltarse lo enunciado por Martino (2019), para quien los *ODR*, se presentan como alternativa eficaz a la justicia por sus caracteres específicos de rapidez, la privacidad, la flexibilidad del sistema, la confianza y la gratuidad para los consumidores. No hay que dejar por fuera que para que se puedan desarrollar debe prevalecer la seguridad informática y genera la tranquilidad necesaria para obtener una resolución rápida fundada en la confidencialidad.

## CONCLUSIONES

Es probable que los ODR se conviertan en un mecanismo importante para resolver disputas porque su promesa incluye proporcionar resolución de disputas a bajo costo, lo que por lo tanto permite el acceso a la justicia para disputas de reclamos menores. Los ODR se efectúan independientemente del tiempo y el lugar, disminuyendo los efectos negativos de las diferencias geográficas y horarias. Para promover su crecimiento, es importante que se lleven a cabo investigaciones sobre los aspectos legales de la resolución de disputas en línea.

En materia de comercio electrónica han sido una herramienta fundamental para contribuir al acceso a la justicia utilizando los medios electrónicos. Por ello se han convertido en una pieza clave para aminorar los problemas que presenta la justicia tradicional. Los ODR contribuyen al cumplimiento del ODS No. 17 permitiendo la construcción de una justicia digital y brindar un acceso efectivo a las partes. No obstante, su regulación y reconocimiento en América Latina ha sido escasa. Los trabajos de la CNUDMI no han tenido mayor eco en la región, por tanto, su implementación viene dada por la autonomía de la voluntad de las partes, sin embargo, eso puede traer consigo problemas que dificulten la buena andanza de estos medios, verbigracia, la ejecución de laudos arbitrales. Por lo que se torna necesario exhortar a los legisladores nacionales incluir su reconocimiento mediante la adecuación de sus normas arbitrales que, en muchos casos, fueron inspiradas por la Ley modelo de Arbitraje Comercial de la CNUDMI.

## LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz, M. M. (2014). La tendencia a favorecer el desarrollo del arbitraje comercial internacional mediante el debilitamiento de las normas internacionalmente imperativas. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 139, 13–38.

Asamblea Nacional (2005). Ley No. 540, Ley de mediación y arbitraje. Publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 122 del 24 de junio del 2005. Managua, Nicaragua.

Asamblea Nacional (2014). Constitución Política de la República de Nicaragua. Publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 32 del 18 de febrero del 2014. Managua, Nicaragua.

Aspis, A. (2010). Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica. *Derecho & Sociedad*, (35), 327-340. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/13311>

Banco Mundial (2019). *Perspectivas de las autoridades. Informe mundial 2019*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report/leadership-perspectives>

Barral Viñals, I. (2010). La mediación y el arbitraje de consumo : explorando sistemas de ODR. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 11, 1–12. Recuperado de <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-barral/n11-barral-esp>

Cerrillo Martínez, Agustí (2007). Las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (4), 2-12.

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). (2017). *Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea*. Recuperado de [http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385\\_Spanish\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf)

Estevez, J.L. (S.F.) Sobre el concepto de naturaleza jurídica. Recuperado de: <file:///C:/Users/Tania%20Rod%C3%ADguez/Downloads/Dialnet-SobreElConceptoDeNaturalezaJuridica-2057273.pdf>

González Caballero, C. J., & Gimeno Ruiz, Á. (2018). La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia. *Revista Acta Judicial*, 1, 72–88.

González Martín, N. & Albornoz, M. M. (2014). Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y desarrollo. *Revista de derecho comunicaciones y nuevas tecnologías* (12). Recuperado de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15425/redecom.12.2014.12>

Hernández, R. J., & Lezcano, J. M. (2010). El camino hacia nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. *Revista CES*, 1 (1). Recuperado de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/1271/805>

Herrero, M. S. (2018). *ODS en Colombia: Los retos para 2030*. Recuperado de [https://www.undp.org/content/dam/colombia/docs/ODS/undp\\_co\\_PUBL\\_julio\\_ODS\\_en\\_Colombia\\_los\\_retos\\_para\\_2030\\_UNU.pdf](https://www.undp.org/content/dam/colombia/docs/ODS/undp_co_PUBL_julio_ODS_en_Colombia_los_retos_para_2030_UNU.pdf)

Meza, M. & Orué, J. (2017). *Mediación y Arbitraje en Nicaragua*. Managua, Nicaragua: Universidad Centroamericana.

León Hernández, A. (2019). *Online dispute resolution - una revolución inminente*. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://dernegocios.uexternado.edu.co/integración/online-dispute-resolution-una-revolucion-inminente/>

Londoño Sepúlveda, N.R. (2010). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40 (112), 123-142.

Martino, A. A. (Comp.). (2019). *III Congreso Interactivo de Justicia Electrónica*. Buenos Aires: Astrea.

Mera, A. (2016). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en América Latina. Diagnóstico y debate en un contexto de reformas*. Recuperado de <http://desa1.cejamericas.org:8080/handle/2015/4093>

Nava González, W. (2019). Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. *ACDI*, 13 (2020), 187–208.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico*. Recuperado de <http://www.oecd.org/digital/consumer/proteccion-al-consumidor-en-el-comercio-electronico.pdf>

Ortega Hernández, R. J. (2014). *El acceso a la justicia para consumidores en el comercio electrónico transfronterizo mediante los ODR, una realidad más cercana*. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/42108>

Rifkin, J. (2001). Online dispute resolution: Theory and practice of the fourth party. *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (1), 117-124.

Robleto Arana, C.A. (2020). *El proceso arbitral en Nicaragua. Doctrina, legislación, procedimientos, práctica y modelos*. Managua, Nicaragua: Senicsa.

Salcedo Flores, A. (2010) Entorno a la naturaleza jurídica del arbitraje. RAI. *Revista Análisis Internacional*.

Sequeira, B. (2016). *Naturaleza jurídica del arbitraje*. Recuperado de: <http://repositorio.upoli.edu.ni/192/1/495-1973-1-PB.pdf>

Valbuena González, F. (2015). La plataforma Europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de Consumo. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 52, 987–1016. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05>

Vásquez, A. (2014). *Realidad virtual y resolución de conflictos en línea*. Recuperado de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2014/12/realidad-virtual-y-resolucion-de-conflictos-en-linea.pdf>

Wang, F. (2017). Online dispute resolution: Best practices in comparative perspective. *Journal of Comparative Law*, 12 (2), 472-495.