

---

# Reflexiones sobre la solución de conflictos online y la protección del consumidor electrónico.

Autoras: **Sara Feldstein de Cárdenas\***, **Mónica Rodríguez\*\***  
y **Flavia Medina\*\*\***

---

## SUMARIO

I. Introducción. II. La contratación electrónica y el derecho del consumidor. III. La solución de conflictos Online: Las ODR o SSCL. IV. Colofón.

## RESUMEN

Constituye una realidad innegable la utilización masiva de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) para situaciones habituales de la vida cotidiana. Su rapidez y sencillez han impuesto esta nueva forma de contratar. No obstante, no debe pensarse que el consumidor cibernético pierde su condición de “débil jurídico” por ser una persona habituada al empleo de elementos o herramientas electrónicas. Por el contrario, se trata de un consumidor hipervulnerable ante la imposibilidad de negociación de algunas estipulaciones del contrato, la posible incursión inadvertida en un negocio internacional y las dificultades que pueden presentarse a la hora de demandar por algún incumplimiento.

Al respecto, las soluciones de conflictos online pueden facilitar el acceso a tales reclamos, acelerando tiempos y reduciendo gastos, pero requieren una debida regulación en pos de la tutela de la parte débil de contrato y el resguardo de la garantía del acceso a la justicia.

---

*\*Sara Feldstein Doctora en Derecho Internacional por la Universidad de Buenos Aires. Profesora consulta de la Universidad de Buenos Aires. Profesora de Doctorado, Maestrías y diferentes cursos de Posgrado. Autora y coautora de Libros y artículos de la especialidad. Directora del Instituto de Derecho Internacional Privado del CASI.*

*\*\*Mónica Rodríguez Doctora en Derecho Internacional por la Universidad de Buenos Aires. Profesora Regular de Derecho Internacional Privado (UBA). Profesora de Doctorado, Maestrías y diferentes cursos de Posgrado. Autora y coautora de libros y artículos de la especialidad. Subdirectora del Instituto de Derecho Internacional Privado CASI.*

*\*\*\*Flavia Medina. Abogada. Profesora Regular de Derecho Internacional Privado (UBA). Profesora de Maestrías y diferentes cursos de Posgrado. Autora y coautora de libros y artículos de la especialidad. Miembro del Área Académica del CASI. Secretaria del Instituto de Derecho Internacional Privado del CASI.*

## PALABRAS CLAVE

Comercio electrónico. Solución de controversias. Contrato de Consumo. Derecho Internacional Privado.

## I. INTRODUCCIÓN

La irrupción de Internet no sólo ha generado cambios en el terreno de las comunicaciones, sino que también ha propiciado un amplio desarrollo de la denominada “economía digital”. En un contexto globalizado e informatizado, los consumidores pueden realizar contrataciones internacionales sin necesidad de trasladarse y, a veces, casi sin darse cuenta o sin tomar acabada conciencia de lo que ello implica con relación al derecho aplicable a la relación jurídica y la jurisdicción competente en el ámbito internacional.

El *e-commerce* se emplea por las ventajas comparativas que ofrece frente a las formas tradicionales de celebrar contratos internacionales (ej. celeridad, economía, sencillez, informalidad, etc.). Cuando uno de los sujetos del contrato es un consumidor o usuario no tiene la posibilidad de decidir libremente la modalidad de la contratación, discutir algunas condiciones de la prestación o estipulaciones del contrato, el precio o la forma de pago, etc., por ello, el consumidor es considerado “un débil jurídico”, que merece un amparo especial. Dicha protección necesariamente debe incluir el respeto y aplicación de normas de tutela inderogables, como también, facilitarle la posibilidad de efectuar reclamos frente a los incumplimientos del proveedor con el respaldo del debido ejercicio del derecho de acceso a la justicia y la defensa en juicio.

En este trabajo nos concentraremos en este aspecto de la contratación electrónica: el acceso de los consumidores, como parte débil de la contratación, a la jurisdicción y a los distintos mecanismos alternativos de resolución de conflictos existentes y, en especial, las posibilidades que se le presentan para reclamar cuando los medios o canales para hacerlo también son electrónicos (conocidos en su sigla en inglés, ODR - *Online Dispute Resolution*).

## II. LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y EL DERECHO DEL CONSUMIDOR

En el marco del comercio electrónico pueden desarrollarse diferente tipo de relaciones. Pueden ser entre empresas -comercio *Business-to-business* o B2B-; entre empresas y Administración -relaciones *Business to Administrations* o B2A-, y por último, entre empresas y consumidores donde la apertura al uso comercial de Internet y en particular el desarrollo de la *World Wide Web*, ha sido el elemento clave que ha hecho posible que el comercio electrónico llegue al consumidor final y ha permitido el amplio desarrollo de las relaciones *Business to Consumers* o B2C. Inclusive, últimamente, la economía colaborativa ha dado lugar a otro tipo de relación novedoso: *Consumers to Consumers* o C2C, es decir contratos donde ambos sujetos podrían ser, eventualmente, considerados consumidores, por ejemplo, cuando se produce un intercambio de prestaciones entre personas que no hacen de ello su actividad comercial, como ser alquiler temporal de una vivienda a través de una plataforma.

Este tipo de contratos electrónicos pueden ser internos o internacionales, según donde se encuentren domiciliadas las partes o el lugar de cumplimiento de las obligaciones. Podemos definir al contrato internacional de consumo como aquel caracterizado, además de por los elementos de internacionalidad objetivamente relevantes y por la presencia de una parte llamada consumidor o usuario. También las relaciones jurídicas pueden desarrollarse en forma mixta, híbrida, donde alguna parte del contrato tiene un punto de contacto con un espacio físico (comercio electrónico indirecto) o desarrollarse íntegramente por medios digitales (oferta, aceptación, pago, entrega del producto o uso del servicio) conocido como comercio electrónico directo o propiamente dicho y donde se dificulta la determinación de los referidos criterios de determinación de la jurisdicción internacionalmente competente.

El contrato electrónico celebrado por consumidores aporta nuevos matices a la forma tradicional de contratación, tales como la instantaneidad, la interactividad, la virtualidad y la ampliación de las fronteras, factores que merecen especial atención por parte del legislador nacional, ya que generalmente el consumidor

es la parte más débil o vulnerable de la relación jurídica de consumo y, por lo tanto, necesita mayor protección, aún más, cuando se maneja en el ámbito del consumo internacional.

Por ello, la adopción respecto de los contratos por Internet de un nivel de protección de los consumidores equivalente al que opera en las transacciones tradicionales resulta indispensable para generar la confianza de los consumidores en el nuevo medio.

De allí la necesidad de precisar la noción sobre esta figura a quien el derecho pretende tutelar, a fin de evitar disparidades nocivas que suelen operar en contra de sus intereses.

El derecho argentino califica consumidor como la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, siempre que no tenga vínculo con su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional. También quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, siempre que no tenga vínculo con su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional (artículo 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación).

En otras palabras, se pone el énfasis en el destino final del servicio o producto adquirido.

### III. LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE: LAS ODR O SSCL.

En la década del 90 del siglo XX, nacen estos nuevos métodos de solución de controversias, también conocidos como Sistemas de Solución de Controversias en Línea (SSCL), donde se aplican las nuevas tecnologías de información y comunicación a los medios alternativos tradicionales de solución de conflictos (en adelante, TICs).

Así, Internet, se ha constituido en un espacio que ofrece a los usuarios que por ella se comunican y navegan diversos mecanismos para dirimir cualquier disputa vinculada con la contratación electrónica, dentro de su ámbito y con sus propias herramientas. En otras palabras, brinda a los usuarios que utilizan las TICs para contratar, emplear las TICs para resolver los problemas generados a partir de esa contratación. De esta forma, la red digital resulta adecuada para desarrollar cualquier método alternativo de solución de controversias, sean de autocomposición (negociación, mediación, conciliación, facilitación) como de heterocomposición: el arbitraje.<sup>1</sup>

Considerando que esta forma de solucionar los conflictos afianza los negocios de la economía digital, los gobiernos de los diferentes Estados han difundido, apoyado y promovido las ODR como método de impulsar el desarrollo del sector, buscando incrementar el número de operaciones por la confianza así generada a partir de garantizar una rápida solución frente a los inconvenientes que puedan presentarse.

Las ODR presentan innegables ventajas para el usuario: aumentan la velocidad y la eficacia con la que se resuelven los conflictos y reducen los correspondientes costos, evitando gastos causídicos y el traslado hacia la jurisdicción estatal normalmente competente.

En la actualidad existen en el mundo más de una centena de sitios web que ofrecen sus servicios de resolución de conflictos en línea, para distintas necesidades y requerimientos del mercado comercial o individual, con fuerte presencia en Europa y Estados Unidos y poca actividad en América Latina, aunque con un crecimiento significativo en los últimos años. Además de los sitios web comerciales, existen páginas web de los gobiernos y municipios, que permiten a los contribuyentes presentar reclamos y resolver los conflictos con el Estado vía Internet.

---

<sup>1</sup> En la búsqueda de brindar una mejor tutela al consumidor, el artículo 2654 in fine del Código Civil y Comercial prevé una pluralidad de foros a los que puede acudir como actor, pero limita la intervención de una sola jurisdicción cuando resulta demandado. Además, prohíbe la prórroga de jurisdicción en materia de contratación de consumo internacional, al decir que: "En esta materia no se admite el acuerdo de elección de foro".

Por ejemplo, en Argentina se viene desarrollando, en el ámbito turístico, una amplia gama de medios alternativos de solución de conflictos adecuados a esta problemática como parte de una política pública. Desde hace años, el Ministerio de Turismo –al igual que su antecesor, la Secretaría de Turismo- ha venido trabajando en la regulación integral de la contratación en internet y la forma de resolver disputas con el empleo de las nuevas tecnologías.

Por otra parte, en el año 2021 se suscribió el Acuerdo sobre Comercio Electrónico del MERCOSUR, con el objetivo de brindar un marco jurídico armonizado para favorecer el desarrollo del comercio electrónico en el bloque y de esta forma, consolidar los negocios transfronterizos en el espacio integrado.<sup>2</sup> Dicho convenio, formula especial mención a los derechos de los usuarios, pero no alude a los medios de solución de controversias. Veamos:

En el artículo 5, los Estados Parte reconocen la importancia de proteger a los consumidores de prácticas fraudulentas y engañosas cuando participen en el comercio electrónico, estableciendo la obligación de todos los Estados miembros de adaptar su normativa en la materia a lo establecido por el Acuerdo MERCOSUR, pero aún continúan siendo dispares las legislaciones internas y la protección que reciben los consumidores en cada uno de los países y la resolución de conflictos online resulta todavía rezagada en alguno de ellos.

Nos parece importante destacar que en el artículo 12 se habla de “cooperación” entre los Estados, en el entendimiento del comercio electrónico como fenómeno global (aspecto relevante a lo largo de todo el convenio). En este sentido, los países del bloque se comprometen a sentar bases para negociar el desarrollo de la normativa en la materia, contemplando entre otras cuestiones a intercambiar información y compartir puntos de vista sobre el acceso del consumidor a productos y servicios que se ofrecen en línea entre las partes e incentiven el desarrollo del sector privado de los métodos de autorregulación que fomenten el comercio electrónico, incluyendo códigos de conducta, contratos modelo, directrices y mecanismos de cumplimiento. En este sentido, consideramos que dentro de dicha regulación debería contemplarse las ODR.

#### IV. COLOFÓN:

Debemos tomar en consideración que existen un sinnúmero de situaciones a través de las cuales necesitamos evolucionar como sociedad, para poder utilizar eficientemente las TICs, como herramienta que nos ayude a resolver conflictos sociales, personales, comerciales y organizacionales. Ello junto con la creación de un sistema técnico que permita que los procesos se realicen en línea, resultando imprescindible establecer el marco jurídico necesario.

Entre las cuestiones que deben abordarse cabe destacar los derechos de acceso de las partes a los documentos, los procedimientos aplicables en caso de problemas de autenticidad, los datos de contacto a efectos de notificación, el cálculo de los plazos (habida cuenta de las posibles diferencias de huso horario entre los lugares desde los que las partes realizan las operaciones) y los requisitos para la escritura y firma de las cláusulas de solución de controversias, las notificaciones a las partes y las sentencias. Además, se pueden establecer plazos más cortos para cumplimentar los diversos trámites lo que se traducirá en un desarrollo más rápido y económico de los procedimientos.

Necesitamos efectuar algunas modificaciones en nuestro ordenamiento jurídico para permitir un normal desarrollo de estas ODR. Por ejemplo, garantizando la ejecución de los laudos de los arbitrajes virtuales que se ve comprometida al encontrarse prohibida en nuestra regulación la prórroga de jurisdicción. De lo contrario, su efectividad se ve seriamente afectada.

---

<sup>2</sup> Así, el artículo 9 los Estados Miembros reconoce los beneficios de la capacidad de los consumidores y las consumidoras de acceder y usar los servicios y aplicaciones de su elección disponibles en Internet, conectar los dispositivos de usuario final de su elección a internet y acceder a la información sobre las prácticas de red del proveedor del servicio de acceso a internet que puedan influir en las decisiones del consumidor.

Parte de la doctrina ha visto tradicionalmente con bastante desconfianza la prórroga de jurisdicción, especialmente en los contratos de consumo, lo que llevó a la citada prohibición. No obstante, atento el volumen que ha adquirido la contratación electrónica durante la pandemia y el crecimiento de los medios disponibles para resolver conflictos online a partir de ese desarrollo, consideramos que una adecuada regulación de los métodos alternativos de solución de conflictos en línea puede redundar en beneficio del consumidor por las ventajas que presenta a quien eligió esta forma para contratar debido a su economicidad, facilidad de acceso, etc., todas características que se mantienen en las ODR.

Ello así dado que, al implementar las nuevas tecnologías a los métodos alternativos de resolución de disputas, entendemos que facilita el acceso a los ciberconsumidores a efectuar un posible reclamo frente a un incumplimiento del proveedor de un producto o servicio, en situaciones que, de otra forma, quedarían sin respuesta ya que el consumidor no tendría la posibilidad de recurrir a la justicia estatal o en contratos de poca cuantía.

Al respecto destacamos que, en nuestro país, como en muchos otros Estados, los reclamos de consumidores se pueden presentar y llevar adelante (al menos en una primera etapa) completamente en línea. En este orden de ideas, nos parece adecuado su instrumentación para los reclamos transfronterizos.

Lo expuesto no implica denegar el acceso a los tribunales estatales. Más bien todo lo contrario, estamos convencidas que la apertura de nuevos caminos al consumidor brindándole alternativas para poder demandar un resarcimiento o el cumplimiento de un contrato electrónico asegura al mismo tiempo el éxito de la contratación electrónica internacional y garantiza el acceso a la justicia de las partes involucradas. Ello al brindar no solo celeridad a las transacciones, sino la tan anhelada seguridad jurídica combinando la agilidad y reducción de costos con una adecuada protección de los intereses de los usuarios.

Claro está, que permitir la solución de conflictos a través de las ODR que se pactan entre las partes, muchas veces, al aceptar, mediante un simple clic en la casilla indicada, los términos y usos vigentes entre las partes, requiere un minucioso análisis y aprobación -por parte de las autoridades de contralor- de tales reglas para evitar al consumidor o usuario la aceptación de condiciones que vayan en contra de sus intereses y que, hasta podrían vulnerar disposiciones locales.

Pero la importancia del tratamiento de este último punto excede el enfoque de este trabajo, por lo cual nos comprometemos a retomarlo en otra oportunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Feldstein De Cárdenas, Sara (Dir). *Derechos del consumidor y comercio electrónico en el ámbito internacional*, e-book, elDial.com. Ed. albremática

De Miguel Asensio, Pedro Alberto, *Derecho Privado de Internet*, segunda edición actualizada, Ed. Civitas, Madrid, 2001.

Feldstein Sara: Internet. *¿Un Golem de la Postmodernidad? Ponencia publicada en el Suplemento de Derecho Internacional Privado y de la Integración*. elDial. Editorial Albremática. 2006

Medina, Flavia y Laje, Rodrigo. *Contratos internacionales: Aspectos jurídicos del comercio electrónico en turismo*. Editorial: Fundación ProTurismo. Buenos Aires. 2013; I.S.B.N: 978-987287792-7.

Rodríguez, Mónica Sofía: Algunas consideraciones respecto a la solución de conflictos y el empleo de medios electrónicos en los ámbitos internacional y doméstico. Trabajo elaborado como difusión del Proyecto: Bases de armonización legislativa en materia de Jurisdicción Internacional y los nuevos mecanismos de solución de conflictos por medios electrónicos, bajo la dirección de la autora, en el marco del Programa de Investigación en Maestría (PIM) Programación 2017-2019. Pub. *Suplemento de Derecho Internacional Privado y de la Integración*. Ed. elDial.com. diciembre 2022

Rodríguez, Mónica S: La Utilización de los Avances Tecnológicos para la Solución de Conflictos: Algunas novedades respecto a la digitalización del procedimiento judicial y la implementación del expediente

electrónico”. Revista Electrónica del Instituto de Investigaciones “Ambrosio L. Gioja” - Año VII, Número 11, 2014. Pag. 147 a 182 - ISSN 1851-3069.

Rodríguez, Mónica Sofía; El principio de la autonomía de la voluntad y el Derecho Internacional Privado: asimetrías en su reconocimiento y necesidad de armonización legislativa en el Mercosur, Autora. Revista Científica de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Vol. 15 n° 1- otoño 2011.

Rodríguez, Mónica Sofía, “Mecanismos alternativos de solución de conflictos en línea”, Trabajo elaborado en el marco del proyecto de investigación sobre Resolución electrónica de conflictos en el ámbito nacional e internacional: Avances hacia la implementación del expediente electrónico, aprobado y desarrollado en la Universidad de –Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), período 2010-2011”.