

México en el contexto internacional de solución de controversias en línea de comercio electrónico

Mexico in the International Context of Online Dispute Resolution of Electronic Commerce

Wendolyne Nava González*

Jorge Antonio Breceda Pérez**

SUMARIO: I. *Introducción*. II. *ODR aplicados a la solución de controversias derivadas del comercio electrónico B2C: su origen y evolución*. III. *Desarrollo en México de mecanismos electrónicos de resolución de controversias B2C derivadas del comercio electrónico*. IV. *Propuesta de marco normativo para los mecanismos ODR en México*. V. *Conclusiones*. VI. *Bibliografía*.

* Profesora-investigadora en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Chihuahua. Posgrado, Maestría y Doctorado por la Universidad de Barcelona. Correo electrónico: wendolyne.nava@uacj.mx.

** Profesor-investigador en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Licenciado en Derecho por la UACJ, actualmente doctorando de la Universidad de Barcelona. Correo electrónico: jorge.breceda@uacj.mx.

Artículo recibido el 10 de julio de 2014

Aprobado para publicación el 24 de septiembre de 2014

RESUMEN: Las empresas en línea mexicanas están empezando a incursionar en el mercado en línea global, por lo que es indispensable establecer las condiciones necesarias para generar confianza a los consumidores, tanto nacionales como internacionales. Los mecanismos electrónicos de resolución de conflictos (ODR) surgen como una opción clave para cumplir con este cometido. El presente artículo propone la creación de una marca de confianza expedida por una autoridad pública, que acredite tanto a empresas en línea mexicanas como a proveedores de servicios ODR dedicados exclusivamente a la resolución de conflictos de comercio electrónico B2C de índole transnacional.

Palabras clave: comercio electrónico, mecanismos electrónicos de resolución de conflictos, ODR, Concilianet, Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil.

ABSTRACT: Mexican on line enterprises are beginning to make an incursion on the global on line market, thereby it is essential to establish the necessary conditions to generate confidence on local and international consumers. The electronic mechanisms of resolutions of conflicts appear as an optional key to fulfill with this commitment. The present article suggests the creation of trustmark, issued by a public authority that can accredit both, on line enterprises and ODR providers that are exclusively dedicated to online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions.

Key words: electronic commerce, online dispute resolution, ODR, Concilianet, United Nations Commission on International Trade Law.

RÉSUMÉ: Les entreprises en ligne mexicains commencent à s'aventurer dans le marché mondial, il est donc essentiel d'établir les conditions nécessaires pour générer la confiance des consommateurs nationaux et internationaux. Les mécanismes électroniques de résolution de conflits (ODR) surgissent comme une option clé pour s'acquitter de cette tâche. Ce document propose la création d'une label de confiance émis par une autorité publique, attestant les deux entreprises mexicaines en ligne et les fournisseurs ODR exclusivement dédié à la résolution des conflits B2C de faible valeur, et un grand volume de caractère transnational.

Mots-clés: e-commerce, mécanismes électroniques de résolution des conflits, ODR, Concilianet, Commission des Nations Unies pour le droit commercial international.

I. INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico en México ha presentado un auge inusitado en los últimos años. Esto ha requerido un esfuerzo conjunto tanto de la iniciativa pública como privada habida cuenta las dificultades que ha debido arrastrar tales como falta de infraestructura y desarrollo tecnológico, la legislación incipiente, la brecha digital, entre otros.

México logró establecer de manera formal el primer enlace con Internet a través del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)¹ en el año 1989, siendo así el primer país latinoamericano en conectarse a la red.² Es importante destacar que la actividad comercial a través de Internet fue prohibida por la Fundación Nacional de Ciencias de los Estados Unidos, restricción que duró dos décadas, siendo hasta 1992 que las transacciones en línea fueron permitidas,³ sin embargo en México no fue hasta 1994 que se establecieran los primeros proveedores comerciales digitales. Es de destacar que en 1996 se incrementó significativamente el registro de nombres de dominio en México, predominando principalmente aquellos dedicados al comercio,⁴ lo que trajo como resultado que en 1997 el número de transacciones en línea aumentara significativamente.⁵

La Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI),⁶ organización que integra a las empresas con influencia en el desarrollo de la industria en México, asume la tarea de elaborar estudios anuales sobre el uso de Internet en el país. Los datos que publica muestran el panorama del mercado en línea

¹ ITESM. Véase http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=.

² Network Information Center Mexico, "Historia de NIC México", 2010, en <http://www.nic.mx/es/NicMexico.Historia> (consultada en enero de 2014).

³ Smith, C., "La era de los negocios en la red", *Internet Worl*, año 6, núm. 2, 1999, p. 24.

⁴ A finales de 1996 de los 2828 registrados bajo el dominio ".mx" el 80% eran comerciales. Para finales de 1998 ya existían más de 10 000 nombres de dominio registrados, en tanto que para el año 2000 la cifra ya ascendía a más de 30 000. En 2001 se llegó a 60 000 nombres de dominio registrados, para 2002 el número incrementó a 75 000 de los cuales el 93% correspondía al ".com.mx". Véase <http://www.nic.mx/es/Estadisticas.Dominio?type=1>.

⁵ Robles, O., *Evolución de Internet en México y en América Latina*, en *Internet: el medio inteligente*, México, Editorial Compañía Editorial Continental, 2000, p. 5

⁶ Asociación Mexicana de Internet. Véase <http://www.amipci.org.mx/somos>.

desde 2005. El estudio AMIPCI de comercio electrónico⁷ correspondiente a 2013⁸ señala que el importe de ventas entre empresas y consumidores (B2C)⁹ en ese año alcanzó la cifra de 121 millones de pesos, lo que constituye un crecimiento anual del 42% en relación con 2012.¹⁰

Definitivamente Internet y el comercio electrónico son un fenómeno con alcance jurídico que pone en crisis el tradicional sistema de justicia estatal, provocando una apertura a estructuras descentralizadas con alto grado de automatismo, de alcance mundial y de uso general.¹¹ En consecuencia los conflictos que se derivan del comercio electrónico —y en particular las de índole transnacional de escasa cuantía B2C— presentan algunas dificultades: de una parte, su ámbito espacial de validez dado que el aspecto geográfico delimita su aplicación; de otro, su ámbito temporal de validez, es decir, el tiempo en que se determina la aplicación de una norma.¹² El problema más importante que presenta este tipo de conflictos es que una de las partes es un consumidor, que ante un conflicto de esta naturaleza — complejo, incierto y oneroso—, se encuentra bastante vulnerable. Generar confianza en este tipo de transacciones es uno de los retos más importantes del comercio electrónico en la actualidad.

A fin de garantizar la protección de los consumidores al tiempo de impulsar la economía, diversos países y regiones en el mundo, han apostado por los mecanismos electrónicos de resolución de controversias, también conocidos por la expresión anglosajona *Online Dispute Resolution* (ODR).¹³ En México, se empiezan a utilizar sistemas digitales de solución de disputas, sin embargo, aún son muy poco conocidos y no se utilizan exclusivamente para la solución de conflictos de comercio electrónico, por lo que existe un largo camino por recorrer.

⁷ Es de destacar que el estudio se realizó con base en las respuestas proporcionadas por 143 empresas en línea mexicanas.

⁸ AMIPCI, “Estudio de comercio electrónico 2013”, 2013, en <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=434&Type=1> (consultado en junio de 2014), p. 9.

⁹ B2C corresponde a las siglas en inglés Business to Consumer.

¹⁰ En el 2012 las ventas alcanzaron 85.7 millones de pesos.

¹¹ Villanueva, E., *¿Regular o autorregular Internet?*, en *Internet*, México, ITESM-CECS, 2000, pp. 220 y 221.

¹² Meraz, A., *Aspectos jurídicos del Comercio electrónico como comercio transnacional*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Tesis doctoral inédita, 2006, p. 60.

¹³ Wahab, M. et al., *Online Dispute Resolution: Theory and Practice. A treatise on technology and dispute resolution*, Netherlands, Eleven International Publishing, 2012, p. 32.

Con base en lo anteriormente expuesto, este artículo describe los ODR aplicados a la solución de controversias derivadas del comercio electrónico B2C, su origen, evolución y principales características en términos generales, para después analizar su desarrollo en México a fin de tener un panorama amplio y claro sobre estos sistemas electrónicos de solución de conflictos y conocer los retos a los que se enfrentan. Sin embargo, la parte medular de este artículo se centra en una propuesta para impulsar la creación e implementación de los ODR en México con el objetivo de contribuir al impulso del mercado digital interno.

II. ODR APLICADOS A LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DERIVADAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO B2C: SU ORIGEN Y EVOLUCIÓN

Los ODR se pueden describir de la siguiente manera: son procesos de resolución de controversias que se desarrollan en el ámbito extrajudicial y/o parajudicial y que incorporan el uso de Internet o cualquier otro tipo de tecnología de la información y/o comunicación (TIC) similar, para la prevención o resolución de controversias, las cuales pueden haberse generado *on-line* u *off-line*. La comunicación entre las partes puede ser parcial o completamente en línea.

En la actualidad cabe distinguir distintas modalidades de mecanismos ODR, que abarcan, en principio, la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje. Sin embargo sobra decir que estos procedimientos al incorporar las TIC han padecido una mutación positiva en su estructura, ya que gracias a las ventajas propias de la tecnología se han visto beneficiados y enriquecidos, dando lugar a procesos más flexibles, rápidos y económicos, ideales para la solución de controversias de comercio electrónico de gran volumen y escasa cuantía de índole transnacional.

Es de destacar que la tendencia de muchos proveedores de servicios ODR, que actualmente existen en la red contemplan fórmulas escalonadas o multifase¹⁴ que integran diversas modalidades extrajudiciales y, sin alterar su naturaleza, brindan a los usuarios diversas alternativas que les permite

¹⁴ Cortés, P., “Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea”, en “Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal” [monográfico en línea], *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 10,

adecuar el proceso a sus necesidades. Asimismo existen mecanismos híbridos, donde el tercero experto asume facultades que corresponden a diversos modelos de gestión o resolución de conflictos adaptando el proceso a las circunstancias particulares de cada caso.

El origen de los ODR lo encontramos en los Estados Unidos y se sitúa en la década de los noventa. En este periodo, específicamente en 1993, se destaca una sesión del Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Conflictos sobre la Tecnología (NCTDR),¹⁵ en la cual Ernie Thiessen, fundador de *SmartSettle*,¹⁶ utilizando varios algoritmos matemáticos, desarrolló un programa para ordenador cuya finalidad era la solución de controversias. En esos primeros años se buscaba combinar la tecnología disponible con los mecanismos alternativos de resolución de controversias,¹⁷ sin embargo aún Internet no estaba todavía contemplado dentro de esta integración.¹⁸

Por otro lado, en las instituciones académicas el uso de Internet se limitaba prácticamente al envío de correos y al intercambio de archivos en línea a través de *listserv* o listas de distribución de correo electrónico.¹⁹ A medida que más universitarios tenían acceso a Internet, se fueron generando conflictos derivados de este uso. Insultos (*flaming*) y violaciones a *netiquette*²⁰ eran los problemas más habituales entre estudiantes. Se utilizaron

2010, en [file:///C:/Users/UACJ/Downloads/815-945-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/UACJ/Downloads/815-945-1-PB%20(1).pdf) (consultado en septiembre de 2014), p. 7.

¹⁵ Siglas en inglés: National Center for Technology and Dispute Resolution.

¹⁶ Importante proveedor de ODR. Véase <http://www.smartsettle.com/component/content/article/20-process/14-process>.

¹⁷ Entre los mecanismos alternativos de resolución de controversias encontramos: negociación, mediación, arbitraje.

¹⁸ Rule, C., *Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*, Estados Unidos, Jossey-Bass, 2002, pp. 23 y 24.

¹⁹ Listserv es un software que distribuye mensajes a todos los miembros de un grupo y archiva automáticamente los mensajes que se intercambian en la misma incluso con ficheros adjuntos incluidos, además permite a los usuarios realizar determinadas operaciones como suscribirse, búsquedas, cambio de e-mail, cancelación de la suscripción, etc. Este software fue inventado en 1986 por un estudiante de universidad, Eric Thomas, y lo hizo pensando, sobre todo, en el gran volumen de gestiones en papel y telefónicas que por aquel entonces tenían que realizar las universidades. LISTSERV se convirtió así en el primer programa informático que gestionaba listas de correo electrónico. Marcó un hito en la historia de Internet y lanzó la industria de la comunicación profesional por email. Véase: <http://www.lsoft.se/default.asp>.

²⁰ Protocolo para usuarios de Internet.

rudimentarios mecanismos de resolución de controversias en línea para resolver estos conflictos, aunque a decir verdad, el término ni siquiera se había inventado.²¹ Lo cierto es que estos incidentes despertaron el interés de algunos curiosos, los cuales empezaron a trabajar y hacer investigaciones de cómo integrar tecnología a los sistemas de resolución de controversias existentes, más como *hobby* que como una investigación seria.²²

Poco tiempo después de que se eliminara la prohibición sobre actividad comercial en Internet el comercio electrónico empezó a cobrar fuerza apareciendo grandes compañías como *Amazon*, *eBay*, *Alta Vista* y el explorador de Internet *Netscape*, de *Microsoft*, entre otras.²³ Los proveedores de Internet empezaron a multiplicarse. Como consecuencia, las controversias derivadas de transacciones comerciales en línea y nombres de dominio aumentaron.

En mayo de 1996 se llevó a cabo una conferencia sobre ODR, en Washington DC, convocada por el NCAIR,²⁴ importante centro de investigación, donde coincidieron más de 50 expertos en derecho, tecnología y servicios de información, para discutir, evaluar y diseñar sistemas de resolución de controversia en línea. Esta conferencia es considerada como el inicio oficial del movimiento ODR²⁵ que trajo como resultado diversos proyectos experimentales en la materia, entre los cuales destacamos: (i) Magistrado Virtual²⁶ para disputas con proveedores de servicios de Internet (ISP),²⁷

²¹ Es de destacar que en 1994 aparece una Guía para la conducta y el uso de internet, la cual era una serie de normas y protocolos con el objeto de evitar malentendidos y disputas entre usuarios. Cerf, V., "Guidelines for Conduct and use of Internet", 1994, en www.masspoli.org/pdf/katsh-workingpaper.pdf (consultado en febrero 2007).

²² Katsh, E. y Rifkin, J., *Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace*, Estados Unidos, Jossey-Bass, 2001, p. 49.

²³ *Idem*.

²⁴ Siglas en inglés para "National Center for Automated Information Research".

²⁵ Katsh, E., "Online Dispute Resolution: Some Implication for the Emergence of Law in Cyberspace", *Lex Electronica*, vol. 10, núm. 3, 2006, en http://www.lex-electronica.org/docs/articles_65.pdf (consultada en septiembre de 2014), p. 2.

²⁶ Este programa ofrece el servicio de arbitraje en línea dirigido a usuarios de internet, a fin de resolver asuntos originados en la red tales como el envío ilícito de mensajes, correos electrónicos, archivos, etcétera. Gellaman, R., "A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months", *On-line Dispute Resolution Conference*, Washington, 22 de mayo de 1996, en <http://www.umass.edu/dispute/ncair/gellman.htm> (consultada en septiembre de 2014).

²⁷ Siglas en inglés para: *Internet Service Provider*.

proyecto concebido y patrocinado por *NCAIR* y *CLI*;²⁸ (ii) Servicio de Mediación en línea de la Universidad de Maryland²⁹ para controversias familiares; (iii) Oficina del Ombudsman en línea (OOO);³⁰ (iv) CyberTribunal, proyecto experimental desarrollado por CRDP³¹ en Montreal, Canadá.³²

Estos proyectos no tuvieron mucho éxito en relación con el número de casos resueltos, pero lograron demostrar el potencial de estos mecanismos. Asimismo dejaron claro algunas importantes cuestiones que establecerían las bases para futuras investigaciones y proyectos, entre las cuales se destacan:³³ (i) el potencial de Internet para generar un sinnúmero de conflictos que quedarían al margen de los tribunales nacionales; (ii) que ninguna autoridad goza del monopolio sobre las leyes que regulan el entorno electrónico, por lo que las partes en un conflicto acuden a las normas que más les benefician; (iii) la mediación y el arbitraje, así como otros sistemas de resolución de conflictos, tienen capacidad para establecer procesos y reglas que funcionen adecuadamente en el ciberespacio.

Durante 1997 y 1998, se inició una etapa experimental, en la cual instituciones académicas, fundaciones y organismos internacionales, tanto de la iniciativa pública como privada, establecieron organizaciones sin fines de lucro para investigar y dirigir otros programas piloto con el objeto de estudiar más a fondo los ODR.³⁴ Asimismo en 1998, el gobierno de los Estados

²⁸ CLI: siglas en inglés para Cyberspace Law Institute.

²⁹ El proyecto fue desarrollado por los estudiantes de dicha facultad para resolver controversias relacionadas con el derecho de familia y asistencia sanitaria.

³⁰ Proyecto dirigido por la Universidad de Massachussets, para resolver cualquier tipo de controversia generada en línea. Katsh, E., "The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution to Cyberspace", 1996, en <http://www.umass.edu/dispute/ncair/katsh.htm> (consultada en febrero de 2014).

³¹ Siglas en francés para: Centre de recherche en droit public.

³² Ofrecía servicios tanto de mediación como de arbitraje. Su especialidad eran conflictos derivados del comercio electrónico, copyright, marcas registradas, etc. Cerró sus puertas en el 1999, por falta de recursos económicos.

³³ Benyekhlef, K. y Gelinas, F., "Online Dispute Resolution", *Lex Electronica*, vol. 10, núm. 2, 2005, en http://lex-electronica.org/articles/v10-2/Benyekhlef_Gelinas.pdf (consultada en febrero de 2014), p. 3.

³⁴ Se destacan los siguientes: *ResolutionForum.org*, proveedor ADR sin fines de lucro; *Resolveitnow.com*, proporcionando negociación automática y mediación online; *InternetNeutral.com*; la financiación proporcionada por *Hewlett Foundation* para la creación de un Centro de Tecnología de la Información y Resolución de Disputas en la Universidad de Massachussets (NCTDR).

Unidos autoriza que ICANN³⁵ gestione el sistema de nombres de dominio y sus conflictos.

Al final de la década de los noventa los ODR logran convencer y ser aceptados en la comunidad internacional, pasan de ser un proyecto piloto a un verdadero mecanismo de resolución de controversias en línea. Así por ejemplo, en 1999 el *eBay*³⁶ solicitó a la Universidad de Massachusetts a través de NCTDR³⁷ que dirigiera un proyecto piloto, a fin de determinar si la mediación en línea podía ayudar a resolver los conflictos entre comprador y vendedor que se originaban con motivo del uso del servicio de subasta proporcionado por ellos. El resultado fue asombroso, durante las primeras dos semanas el proyecto procesó 200 conflictos.³⁸ Inmediatamente *eBay* pidió a *SquareTrade*,³⁹ proveedor de servicios ODR, que se encargara de resolver los conflictos derivados del uso del sitio en Internet. Hasta 2005, *SquareTrade* había resuelto más de un millón de disputas derivadas de *eBay*.⁴⁰ Actualmente *eBay* tiene su propio sistema de resolución de conflictos en línea bastante exitoso, y en 2010 informó que había tramitado más de 60 millones de controversias.⁴¹

Por otro lado, en el año 2000 ICANN a través de *eResolution*⁴² resolvió por primera vez una disputa legal internacional en relación con nombres de dominio, completamente en línea.⁴³ Este fue el comienzo de una historia exitosísima en materia de ODR.

En los siguientes años se observa cómo gobiernos, organismos internacionales, cámaras de comercio, prestigiosas instituciones académicas, etcétera, llevan a cabo notables contribuciones para fortalecer el fenómeno

³⁵ *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*.

³⁶ eBay es un centro mundial de compras en línea. Para más información ver: <http://global.ebay.com>.

³⁷ Siglas en inglés para “National Center for Information Technology and Dispute Resolution”.

³⁸ Katsh, *op. cit.*

³⁹ SquareTrade inicia como proveedor ODR de eBay en 1999. Sin embargo desde el año 2008 deja definitivamente de dedicarse a la resolución de controversia. Véase <http://www.squaretrade.com>.

⁴⁰ Benyekhlef, K. y Gelinas, F., *op. cit.*, p. 1.

⁴¹ Véase <http://pages.ebay.com/help/buy/resolving-problems.html>.

⁴² Tercer proveedor acreditado por la ICANN para la solución de conflictos en materia de nombres de dominio.

⁴³ Véase <http://www.icann.org/en/udrp/udrp-schedule.htm>.

ODR. Podemos destacar entre estos esfuerzos, los realizados por la Unión Europea que en 2001, tras diversas investigaciones a través de la Universidad de Bélgica, financió ECODIR, una plataforma creada para resolver los problemas derivados de conflictos en línea entre empresas y consumidores (B2C) completamente gratuita;⁴⁴ Asimismo *Better Business Bureau* sella una alianza con *Eurochambres*⁴⁵ y FEDMA,⁴⁶ para el diseño de un mecanismo trasatlántico de resolución electrónica de controversias entre empresas y consumidores. También el Comité ADR del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN)⁴⁷ decide implementar un programa piloto aplicando mecanismos electrónicos para resolver litigios transfronterizos entre empresas de México, Estados Unidos y Canadá.⁴⁸

Destaca asimismo una serie de Foros Internacionales ODR llevados a cabo partir de 2002⁴⁹ por el *National Center for Technology and Dispute Resolution* (NCTDR),⁵⁰ en los cuales se reúnen expertos de todo el mundo para discutir temas referentes a estos mecanismos electrónicos de resolución de controversias.

Los mayores proveedores de servicios ODR se hallan establecidos principalmente en Norteamérica, sin embargo existen servicios de resolución de controversias en línea, patrocinados tanto por la iniciativa privada como por los gobiernos, en Europa, Asia, África, Australia, India y Latinoamérica.

⁴⁴ Actualmente ECODIR no se encuentra en funcionamiento.

⁴⁵ Red de Cámaras Europeas de Comercio. Véase: <http://www.eurochambres.eu/Content/Default.asp>.

⁴⁶ *European Direct Marketing Association*.

⁴⁷ Véase: <http://www.nafta-sec-alena.org/sp/view.aspx?x=275>.

⁴⁸ Vilalta, A. E., “Contratación transnacional y acceso a la justicia: mecanismos de resolución electrónica de disputas”, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, año n. 88, núm. 732, 2012, p. 8.

⁴⁹ Los primeros dos Foros se llevaron a cabo en Génova (2002, 2003), Australia (2004), Cairo (2006), Hong Kong (2007), Liverpool, Victoria (2008), Haifa, Israel (2009), Buenos Aires (2010), Chennai, India (2011), Praga (2012).

⁵⁰ Este Centro fue fundado por Ethan Katsh y Janet Rifkin en 1998, el cual está enfocado al estudio e investigación resolución de conflictos generados en Internet. Véase <http://odr.info/about>.

III. DESARROLLO EN MÉXICO DE MECANISMOS ELECTRÓNICOS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS B2C DERIVADAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

En México, como resultado del éxito del procedimiento de conciliación⁵¹ de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), a través de ésta, se creó un servicio electrónico de resolución de conflictos, Concilianet, que por medio de su portal web y de las tecnologías de la información y de la comunicación facilita el acceso y acerca el procedimiento conciliatorio al consumidor. Concilianet es un portal de Profeco que permite la resolución en línea de conflictos entre consumidores y proveedores nacionales de bienes y servicios. La idea original de Profeco fue trasladar el proceso conciliatorio al entorno en línea, de modo que Concilianet es concebido para la solución en línea todo tipo de conflictos⁵² —y no únicamente los derivados de transacciones en línea—. ⁵³ Este procedimiento abarca desde la presentación de la queja hasta el fin del procedimiento conciliatorio. ⁵⁴ Las empresas o proveedores que deseen tramitar y sustanciar un procedimiento conciliatorio mediante Concilianet deben suscribir previamente un Convenio de Colaboración⁵⁵ con la Procuraduría. El convenio de colaboración es un acuerdo elaborado por Profeco en el cual se establecen las políticas a las

⁵¹ Según el Informe Anual de la Profeco, en 2011 se solucionaron 81% de las quejas y se recuperaron 941 millones de pesos en favor de los consumidores, 85% del monto reclamado.

⁵² Aun cuando el objetivo de Concilianet no está enfocado únicamente a la solución de conflictos derivados del comercio electrónico, no quiere decir que en un futuro cercano proveedores digitales busquen resolver sus conflictos a través de la plataforma. Actualmente sólo Mercado Libre y deRemate.com han suscrito convenio de colaboración con la Procuraduría. Sin embargo ellos son intermediarios y no proveedores por lo que muchas de las quejas interpuestas por consumidores que adquirieron productos a través de estos mercados virtuales son declaradas improcedentes.

⁵³ Solo dos proveedores digitales han suscrito convenio de colaboración. Sin embargo, Concilianet puede ser un instrumento eficaz para potenciar el desarrollo del comercio electrónico México, solucionando conflictos derivados de transacciones en línea entre proveedores y consumidores. Octubre de 2011.

⁵⁴ El procedimiento sólo incluye la conciliación y deja de lado el arbitraje.

⁵⁵ El convenio de colaboración es un acuerdo elaborado por Profeco en el cual se establecen las políticas a las que los proveedores se sujetan, aceptando que el procedimiento conciliatorio, que derive de una queja, se tramite por medio de Concilianet. Si un proveedor no ha suscrito un convenio de colaboración para poder resolver quejas mediante internet,

que los proveedores se sujetan, aceptando que el procedimiento conciliatorio, que derive de una queja, se tramite por medio de Concilianet. Si un proveedor no ha suscrito un convenio de colaboración para poder resolver quejas mediante Internet, entonces el consumidor tendrá que presentar la reclamación de manera personal en alguna de las Delegaciones de Profeco y seguir un procedimiento de conciliación tradicional presencial. La ventaja de este convenio radica en el compromiso previo que realizan las empresas de resolver todas las quejas que se presenten a través de este servicio electrónico de resolución de controversias.

En 2004 la Ley Federal de Protección al Consumidor se reformó de manera integral a fin adecuarla al contexto del comercio electrónico y el uso de nuevas tecnologías en la resolución de conflictos de tal manera que el consumidor pudiera interponer su queja a través de Internet, entre otras cuestiones. En septiembre de 2006 se crea la Subdirección de Concilianet, sin embargo no es sino hasta el 3 de junio de 2008 que inicia su actividad en prueba piloto. La implementación del sistema se desarrolló en tres etapas. A pesar de que el número de procedimientos a través de Internet es bajo en comparación con los procesos de conciliación tradicional, por diversas razones como el desconocimiento de la existencia de Concilianet o la brecha digital, las estadísticas son elocuentes.⁵⁶ Concilianet ha logrado desplegar un sistema rápido y eficiente, y ha logrado aumentar el porcentaje de conciliación y disminuir considerablemente la duración del proceso.⁵⁷

Sin embargo debe llamarse la atención al hecho de que casi ningún proveedor digital ha suscrito a la fecha convenio de colaboración con excepción de *gaudena.com* y *vivaerobus.com*, además de *Mercado Libre* y de *Remate.com*, estos dos últimos, intermediarios entre consumidores, no proveedo-

entonces el consumidor tendrá que presentar la reclamación de manera personal en alguna de las Delegaciones de Profeco.

⁵⁶ Los principales logros de Concilianet son: (i) aumento en el porcentaje de conciliación del 77% en el procedimiento tradicional al 96% en Concilianet ; (ii) aumento en el monto recuperado, del 73% en la conciliación tradicional al 96% en el proceso en línea. (iii) Disminución en la duración del procedimiento conciliatorio, de 73 días a 34 días en la versión online. Profeco, "Concilianet", 2010, en <http://www.slideshare.net/tisistem/concilianet> (consultada en junio de 2014), p. 8.

⁵⁷ Según el informe anual 2011 de la Profeco, en el 2011, de las 1,503 quejas que se recibieron, se concilió el 96% y se recuperaron el 4.3 millones de pesos en favor de los consumidores, disminuyendo el procedimiento de 36 a 21 días. Profeco, "Informe Anual de Actividades", 2012, en http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/inf_des/inf_anual11.pdf (consultada en septiembre de 2014), p. 10.

res. Esta cifra es dramática. Resulta imperante que las empresas de comercio electrónico mexicanas conozcan la importancia de contar con un sistema de resolución de conflictos que permita solucionar problemas derivados de sus operaciones, a fin de que sus clientes sientan confianza a la hora de realizar operaciones en línea, especialmente si sus consumidores se encuentran en otras partes del mundo.

Lo cierto es que actualmente no existen en México proveedores de servicios ODR dedicados en exclusiva a la resolución de conflictos B2C de comercio electrónico de gran volumen, escasa cuantía y de índole transnacional. Cabría pensar que lo lógico es que las empresas en línea tuvieran interés en sellar convenios de colaboración con Profeco, a fin de canalizar sus controversias a través del portal de Concilianet, atendidas las ventajas que un sistema en línea ofrece, sin embargo no es así. Surgen entonces dos preguntas. En primer lugar, ¿por qué las empresas en línea mexicanas no hacen uso de Concilianet para solucionar sus conflictos?, y segundo ¿por qué no existen proveedores ODR en México exclusivamente dedicados a resolver conflictos derivados del comercio electrónico B2C de gran volumen y escasa cuantía? No forma parte de este artículo dar una respuesta fundada a estas preguntas, sin embargo no cabe duda acerca de la oportunidad para las empresas en línea mexicanas de vincular sus operaciones a mecanismo ODR a fin de garantizar a sus clientes seguridad en las operaciones en línea y crear de este modo un ambiente de confianza que les permita desarrollar todo su potencial y obtener los beneficios del comercio electrónico. Un sistema de estas características requiere la implicación de iniciativa pública y privada, a fin de obtener los beneficios que cada sector ofrece. La flexibilidad, rapidez y juego de la autonomía de la voluntad privada, así como la certeza y seguridad jurídicas favorecen al comercio electrónico.

Es de destacar que a nivel internacional se están llevando a cabo importantes esfuerzos —tanto desde el sector público como el privado— para en un futuro no muy lejano crear e implementar un sistema global en línea de resolución de conflictos entre empresas (B2B) y entre empresas y consumidores (B2C) de gran volumen y escasa cuantía, a fin de que el comercio electrónico pueda desarrollar todo su potencial.

El más importante, es el que actualmente realiza la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional a través del Grupo de Trabajo III creado en 2010,⁵⁸ cuyo mandato fue específicamente el de

⁵⁸ CNUDMI, Informe sobre el 43 periodo de sesiones de la Comisión de las Naciones Uni-

“ocuparse de la solución de controversias por vía informática surgidas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico, particularmente de operaciones entre empresas o entre empresas y consumidores”.⁵⁹

Se espera que la tarea que asuma dicho Grupo culmine con la aprobación de un instrumento internacional modelo⁶⁰ que permita la creación de un marco normativo que favorezca la operatividad de mecanismos ODR armónicos a nivel internacional para la solución rápida y eficaz de un gran número de controversias relativas a operaciones de escaso valor entre empresas, o entre empresas y consumidores.⁶¹ El Grupo de Trabajo subrayó no obstante la necesidad de proceder primero a resolver las cuestiones de fondo relativas a la solución de controversias para finalmente determinar la forma que revestirá el documento, ya sea ley modelo, reglamento, directrices o instrumento legal más apropiado.⁶²

IV. PROPUESTA DE MARCO NORMATIVO PARA LOS MECANISMOS ODR EN MÉXICO

Transcurrida más de una década desde la aparición de los ODR en el ámbito internacional, éstos han pasado por diversas etapas: experimentación,

das para el Derecho Mercantil Internacional, Nueva York, 21 de junio de 2010, documento A/65/17.

⁵⁹ *Ibidem*, párrafo 257.

⁶⁰ CNUDMI. A/65/17, *op. cit.*, párrafo 254.

⁶¹ *Idem*.

⁶² En 2010 se llevaron a cabo dos eventos cuyo objetivo se centró en la creación de un Sistema Global ODR. El primero de ellos en el marco del Foro Mundial ODR 2010, fue “El Coloquio Internacional: Diseñando un Sistema Global de Resolución Electrónica de Disputas Transfronterizas provenientes de los Negocios y el Trabajo por Internet”, que se realizó en Buenos Aires, Argentina, en junio de 2010, con la participación de más de 100 expertos internacionales. Y el segundo fue la Conferencia Internacional: “ODR and Consumers” en la ciudad de Vancouver Canadá, los días 2 y 3 de noviembre. En este segundo encuentro participaron expertos ODR en diversas áreas de todo el mundo, los cuales reflexionaron sobre cómo establecer un sistema global de resolución de controversias en línea para dar trámite en forma eficiente a millones de casos de escasa cuantía derivados del comercio electrónico. Las reflexiones del encuentro Vancouver fueron llevadas a la primera reunión del Grupo de Trabajo ODR de la CNUDMI que se llevó a cabo en Viena del 13 al 17 de diciembre de 2010. CNUDMI, “Informe del Grupo de trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática)

implementación y expansión. Sin embargo aún no han logrado consolidarse de manera generalizada por diversas razones, entre las que destaca la falta de interoperabilidad técnica y jurídica, la incertidumbre acerca de su efectiva independencia y en relación con los resultados de estos mecanismos y, lo que es más importante, la proliferación de textos normativos no vinculantes, heterogéneos y, en algunas ocasiones, hasta contradictorios,⁶³ entre otros.

Existe en la actualidad consenso internacional en la idea de la oportunidad de proceder al diseño de un marco normativo internacional capaz de armonizar y facilitar el desarrollo de estos mecanismos dirigidos a tramitar un gran volumen de controversias de escasa cuantía derivados del comercio electrónico de índole transnacional B2B y B2C. Se espera que la labor del Grupo de Trabajo III de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil contribuya a dicho cometido a través de un instrumento legal —posiblemente Ley Modelo— que favorezca una progresiva armonización de las prácticas y legislaciones permitiendo a los Estados adaptar su normativa y requerimientos propios de sus sistemas jurídicos⁶⁴ al contenido de dicho instrumento.

En México, en virtud del crecimiento del comercio electrónico año con año, la creación de ODR a nivel institucional⁶⁵ y el conjunto de normas sólidas para la protección de consumidores que realizan compras por Internet,⁶⁶ es posible aventurar que en un futuro próximo el sector privado empezará a desarrollar en el país sistemas ODR.⁶⁷ En consecuencia, parece oportuno que el gobierno mexicano establezca las bases legales necesarias para lograr la armonización de esos mecanismos privados a nivel nacional

sobre la labor realizada en su 22 periodo de sesiones”, Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010. A/CN.9/716, párrafos 13-20.

⁶³ Vilalta, A. E., “Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional”, *Revista de Internet, derecho y política. Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal*, núm. 10, 2010, pp. 16 y 17.

⁶⁴ *Idem*.

⁶⁵ Concilianet de Profeco.

⁶⁶ Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* de 24 de diciembre de 1992, artículo 76 bis.

⁶⁷ Cole, S., “Fifteen Years of ODR experience: The BBB online Reliability trust mark program”, *Uniform Commercial Cod Law Journal*, Thomson Reuters/West Publicación, vol. 43, núm. 1, octubre de 2010.

e internacional. Se sugiere asimismo la creación de una marca de confianza —expedida por una autoridad nacional de ser posible— que acredite tanto a empresas en línea mexicanas⁶⁸ como a proveedores mexicanos de servicios ODR dedicados exclusivamente a la resolución de conflictos derivados del comercio electrónico B2C de escasa cuantía y gran volumen de índole transnacional. El sello de confianza conferiría garantías a todos los consumidores de legitimidad de las empresas constituidas, que cumplen con las previsiones normativas de tutela de los consumidores y que están comprometidas en resolver conflictos que se presenten a través de mecanismos ODR acreditados por esa misma institución nacional.⁶⁹ Compromete a la empresa asimismo a cumplir de forma voluntaria con los acuerdos y decisiones derivados del procedimiento en línea, y a aceptar la aplicación del conjunto de sanciones en caso de contravención. De este modo la autoridad está facultada para remover el sello de confianza, incluir a la empresa en un Buró Comercial y/o penalizarla por cada día que incumpla las obligaciones contraídas con el consumidor. Se pretende que estas medidas de apremio internas motiven el autocumplimiento de acuerdos y decisiones derivados del procedimiento en línea. Caso contrario, el consumidor podrá acudir a los tribunales para hacer efectivos sus derechos. Para lograr dichos objetivos es necesaria una interoperabilidad plena entre la autoridad nacional y los proveedores ODR.

El señalado sello de confianza para proveedores ODR garantiza a los consumidores que el procedimiento electrónico proporcionado protege sus derechos y es respetuoso con el marco normativo internacional e interno. En caso de que se demuestre que el proveedor ha violado algún derecho fundamental del consumidor, la autoridad podrá remover el sello de confianza, lo que impedirá al proveedor seguir prestando sus servicios como proveedor acreditado.

Se sugiere por otro lado que se estimule la iniciativa de los proveedores y plataformas ODR privados, a fin de que se implementen sistemas de resolución de conflictos en línea eficientes, rápidos y económicos que

⁶⁸ Esta marca de confianza únicamente sería para empresas mexicanas, es decir aquellas que se constituyen según las leyes mexicanas y que tengan su domicilio en el país, no así a empresas con establecimiento en el extranjero.

⁶⁹ Szlak, G. y Arley, A., “Resolución Electrónica de Disputas: Novedades Internacionales, Oportunidades y Desafíos”, *Revue Droit International, Commerce, Innovations & Développement*, Credimi- Université De Bourgogne-Credespo, año 1, núm. 1, abril de 2012, p. 36.

apliquen en cada momento las innovaciones que la tecnología ofrece. En consecuencia, parece oportuno procurar una interoperabilidad plena entre los proveedores ODR y las autoridades nacionales.

A fin de lograr una auténtica armonización interna y externa o en otras palabras, los criterios de conexión para que tanto una controversia internacional como nacional sea resuelta mediante un proveedor mexicano ODR acreditado ante autoridad mexicana, pareciera aconsejable que se tomaran en cuenta los resultados de la labor del Grupo de Trabajo III de la CNUDMI sobre solución por vía informática de controversias en el seno de las Naciones Unidas. En particular, respecto de (i) la concepción e *iter* del procedimiento ODR, (ii) el papel, función, selección, acreditación y financiación de los proveedores de servicios ODR y su vinculación con las plataformas, (iii) la selección, acreditación y facultades de los terceros neutrales que intervengan en el procedimiento ODR⁷⁰ y (iv) los efectos atribuidos a los resultados obtenidos.

Subyace la idea, a nivel nacional, de que cuando se genera algún conflicto con una empresa en línea mexicana con una marca de confianza expedida por la autoridad —nacional en este caso— el consumidor tiene la posibilidad de acudir al sello de confianza y proceder en línea. El acceso a la web le permitirá, en primer lugar, recibir información sobre la forma en que puede ser resuelto el conflicto, aclarando que no es obligatorio que resuelva la controversia necesariamente a través de dicho proveedor acreditado y que puede hacer valer sus derechos en la vía y forma que mejor le convenga, es decir a través de procedimiento judicial o administrativo, según sea el caso.

El *iter* que se propone es el siguiente: si el consumidor opta por un servicio ODR en línea, podrá acceder a un formulario de queja, que se enviará a la autoridad. Ésta reenviará el asunto a un proveedor ODR acreditado. El proveedor se encargará del procedimiento electrónico entre las partes hasta su finalización. Solo si la empresa en línea incumple con el resultado del proceso el proveedor de servicio ODR notificará a la autoridad nacional, a fin de que aplique las medidas de apremio internas.⁷¹

La propuesta a nivel nacional, sintéticamente, se puede resumir en:

⁷⁰ CNUDMI, “La solución por vía informática de controversias surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: cuestiones que deberán examinarse para elaborar un marco global que rijan la solución de controversias por vía informática (ODR)”, 28 de septiembre de 2011, Nota de la Secretaría, A/CN.9/WG.III/WP, párrafos 4 al 19.

⁷¹ Multas, buró comercial o listas negras de comerciantes, reembolso, etcétera.

- La creación de un sello de confianza expedido por una autoridad nacional que acredite a empresas en línea mexicanas y proveedores ODR nacionales.
- Facultad de la autoridad nacional para sancionar tanto a las empresas en línea mexicanas como a proveedores que incumplan con las obligaciones derivadas de la acreditación otorgada, a través de medidas de apremio.
- Desarrollo e implementación por parte del sector privado de sistemas de resolución de controversias en línea.
- La interoperabilidad entre los proveedores ODR y la autoridad nacional.

Esta propuesta presenta ciertas ventajas que pueden ayudar a las pequeñas y medianas empresas a incursionar en el comercio electrónico internacional exitosamente y permanecer allí de forma competitiva. Además fomenta la creación de sistemas ODR por el sector privado que cuenten con el respaldo económico y coercitivo de instituciones de gobierno. Se persigue que esta propuesta esté en armonía con las directrices de la futura Ley Modelo del Grupo de trabajo III de la CNUDMI a fin de que pueda formar parte de un sistema mundial ODR en caso de materializarse. La idea es que esta propuesta goce de los beneficios el sector privado y público.

Seguramente esta propuesta se enfrentará a las dificultades que han enfrentado sistemas regionales ODR alrededor del mundo⁷² y especialmente en regiones subdesarrolladas,⁷³ tales como: i) la falta de infraestructura; ii) la interoperabilidad; iii) la financiación; iv) la ausencia de inversión tecnológica; v) la brecha digital; vi) los problemas jurisdiccionales; vii) las diferencias culturales y lingüísticas; viii) la ausencia de un marco legal uniforme, y ix) los problemas para garantizar el cumplimiento y ejecución de acuerdos, entre otros. Los cuales se tendrán que ir resolviendo poco a poco conforme se vayan presentando y tomando como referencia lo hecho en otros países o regiones en el mundo.

⁷² Tales como ICA-NET en Asia; Programa Regional de Resolución de Disputas RED/ODR para la economía digital en Latinoamérica; ECC-NET en la Unión Europea.

⁷³ Albornoz, M. y Gonzalez, N., "Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries", *University of Miami inter-American Law Review*, vol. 44, núm. 2, 2012, pp. 25 y 26.

V. CONCLUSIONES

Ante la necesidad de desarrollo de mecanismos electrónicos de resolución de conflictos en México que ayuden a las pequeñas y medianas empresas a incursionar en un mercado global ofreciendo a sus clientes la certeza de que en caso de conflicto tienen a su alcance alternativas eficaces, económicas y rápidas de solución, este artículo propone la creación de un sello de confianza.

Se pretende que el sello de confianza sea creado por una institución nacional del gobierno a fin de que cuente con el respaldo y reconocimiento necesario para ser efectivo. Se persigue que el consumidor tenga conocimiento de las empresas en línea mexicanas que cuenten con dicha marca, se hallen vinculadas a un procedimiento electrónico de resolución de disputas electrónico y hayan adquirido un compromiso efectivo de cumplir los acuerdos o decisiones derivados de un proceso ODR. Obviamente para la consolidación del sello de confianza será necesario que el gobierno mexicano dé publicidad y explique los beneficios del mismo tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo se persigue atribuir convencionalmente facultades al proveedor ODR para imponer sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas, brindando a los consumidores seguridad y confianza, indispensables en el ámbito del comercio electrónico.

Se busca que las empresas en línea que cuenten con la marca de confianza, no solo estén respaldadas por el gobierno mexicano, sino que también habrán manifestado un compromiso de resolver las controversias que se presenten mediante proveedores ODR acreditados y, lo que es más importante, a cumplir con las obligaciones derivadas de estos procedimientos electrónicos. Este compromiso contribuirá, no solo a incentivar a las empresas en línea a resolver las controversias que se presenten derivados de las transacciones que realicen, sino a cumplir con los resultados de estos procedimientos.

Además los proveedores ODR acreditados deberán cumplir con los requisitos legales impuestos y diseñar e implementar un procedimiento rápido, flexible y económico. Al propio tiempo, deberán gozar del respaldo del gobierno nacional en materia de financiación para el caso de servicios gratuitos o de tarifas reducidas y tasadas.

Así mismo esta propuesta tiene como objetivo que los consumidores tengan la opción de acudir a estos sistemas u optar por el procedimiento ante las instancias judiciales. Esta opción deberá ser explicada de forma clara, a fin de que pueda tomar una decisión informada al respecto.

Por último, las empresas en línea mexicanas tendrán la posibilidad de resolver los conflictos que se presenten a raíz de sus operaciones internacionales a través de proveedores ODR mexicanos, y evitar así enfrentar controversias en todo el mundo con los desafíos legales y económicos que estos implican.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- ALBORNOZ, M. y GONZÁLEZ, N., “Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries”, *University of Miami inter-American Law Review*, vol. 44, núm. 2, 2012.
- AMIPCI, “Estudio de comercio electrónico 2013”, 2013, en <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=434&Type=1> (consultado en junio de 2014).
- BENYEKHLF, K. y GELINAS, F., “Online Dispute Resolution”, *Lex Electronica*, vol.10, núm. 2, 2005, en http://lex-electronica.org/articles/v10-2/Benyekhlf_Gelinas.pdf (consultada en febrero de 2014).
- CNUDMI, Informe sobre el 43 período de sesiones de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Nueva York, 21 de junio de 2010, documento A/65/17.
- , Informe del Grupo de trabajo III (Solución de Controversias por Vía Informática) sobre la labor realizada en su 22 periodo de sesiones, Viena, 13 a 17 de diciembre de 2010, A/CN.9/716.
- , “La solución por vía informática de controversias surgidas a raíz de operaciones transfronterizas de comercio electrónico: cuestiones que deberán examinarse para elaborar un marco global que rijan la solución de controversias por vía informática (ODR)”, 28 de septiembre 2011, Nota de la Secretaría, A/CN.9/WG.III/WP.
- COLE, S., “Fifteen Years of ODR experience: The BBB online Reliability trust mark program”, *Uniform Commercial Cod Law Journal*, Thomson Reuters/West Publicación, vol. 43, núm. 1, octubre de 2010.

- COLEY, M., “115 and Counting: The State of ODR 2004”, en *Third Annual Forum on Online Dispute Resolution*, Melbourne, Australia, 5-6 de julio de 2004, en www.odr.info/unforum2004/ConleyTyler.htm (consultada en marzo de 2014).
- CORTÉS, Pablo, “Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea”, en “Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal” [monográfico en línea] *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 10, 2010, en <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-cortes/n10-cortes> (consultado en enero de 2014).
- GELLAMAN, R., “A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months”, *On-line Dispute Resolution Conference*, Washington, 22 de mayo de 1996, en <http://www.umass.edu/dispute/ncair/gellman.htm> (consultado en septiembre de 2014).
- KATSH, E., “The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution to Cyberspace”, 1996, en <http://www.umass.edu/dispute/ncair/katsh.htm> (consultado en febrero de 2013).
- , “Online Dispute Resolution: Some Implication for the Emergence of Law in Cyberspace”, *Lex Electronica*, vol. 10, núm. 3, 2006, en http://www.lex-electronica.org/docs/articles_65.pdf (consultada en febrero de 2014).
- y RIFKIN, J., *Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace*, Estados Unidos, Jossey-Bass, 2001.
- NETWORK INFORMATION CENTER MEXICO, “Historia de NIC México”, 2010, en <http://www.nic.mx/es/NicMexico.Historia> (consultada en enero de 2014).
- MERAZ, A., *Aspectos jurídicos del comercio electrónico como comercio transnacional*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Tesis doctoral inédita, 2006.
- PROFECO, “Concilianet”, 2010, en <http://www.slideshare.net/tisisem/concilianet> (consultada en junio de 2014).
- , “Informe Anual de Actividades”, 2012, en http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/inf_des/inf_anual11.pdf (consultada en septiembre de 2014).
- ROBLES, O., *Evolución de Internet en México y en América Latina*, en *Internet: el medio inteligente*, México, Editorial Compañía Editorial Continental, 2000.

- RULE, C., *Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*, Estados Unidos, Jossey-Bass, 2002.
- SMITH, C., “La era de los negocios en la red”, *Internet World*, año 6, núm. 2, 1999.
- SZLAK, G. y Arley, A., “Resolución Electrónica de Disputas: Novedades Internacionales, Oportunidades y Desafíos”, *Revue Droit International, Commerce, Innovations & Développement*. Credimi-Universite de Bourgogne-Credespo, año 1, núm. 1, 2012.
- VILALTA, A. E., “Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional”, *Revista de Internet, Derecho y Política. Justicia Relacional y Métodos Electrónicos de Resolución (ODR): Hacia una Armonización Técnica y Legal*, núm. 10, 2010.
- , “Contratación transnacional y acceso a la justicia: mecanismos de resolución electrónica de disputas”, *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, núm. 88, n. 732, 2012.
- , *Mediación y arbitraje electrónicos*, España, Editorial Thomson Reuters Aranzadi, 2013.
- VILLANUEVA, E., *¿Regular o autorregular Internet?*, en *Internet*, México, Editorial ITESM-CECS, 2000.
- WAHAB, M. et al., *Online Dispute Resolution: Theory and Practice. A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, Netherlands, Eleven International Publishing, 2012.