

1 **Resolución electrónica de disputas ¿Un nuevo acceso a la**
2 **Justicia?**

3 Arce, José Francisco (*) - Di Pietro, María Cristina (**)

4 No cabe duda hoy que el comercio electrónico se ha constituido en
5 un factor de desarrollo para los países de economías emergentes de
6 América Latina; pero, al igual que en la economía tradicional, la
7 seguridad, la confianza y el acceso a ese mercado son temas de
8 constante preocupación. Según la Cámara Argentina de Comercio
9 Electrónico (CACE), este tipo de comercialización ha alcanzado en
10 2012 ventas por 16.700 millones de pesos, con un crecimiento del
11 44%, respecto al 2011, y esto sólo en nuestro país.

12 El usuario y/o consumidor final de Internet se ha visto, en los
13 últimos tiempos, más desprotegido por las grandes incertidumbres
14 y vacíos que ha generado el E-commerce en materia legal, como
15 por ejemplo el tema de la jurisdicción. Pero no hay que perder de
16 vista que como Internet trae aparejada estas situaciones, también
17 nos brinda la posibilidad de solucionarlas (Bill Gate dijo: “*Internet*
18 *vino a solucionar problemas que antes no existían*”). Es decir, en
19 este campo, la red está en mejores condiciones de dar soluciones
20 que el Derecho, ya que éste se ve impedido de evolucionar y
21 desarrollarse paralelamente, a la velocidad y con el avance
22 tecnológico.

23 Debido a estos inconvenientes, el explosivo crecimiento de esta
24 actividad y la necesidad de dar respuesta a los usuarios-
25 consumidores de Internet, es donde aparecen en escena los métodos
26 alternativos de resolución de disputas (MARD), como la

27 negociación, la mediación o el arbitraje, no ya en su medio original,
28 sino aplicados a través de Internet. Se los denomina Resolución
29 Electrónica de Disputas (RED), y son aplicados por las grandes
30 compañías públicas o privadas que se dedican a vender u ofrecer
31 servicios por Internet, para solucionar sus problemas y el de sus
32 clientes, y por organizaciones internacionales como la OMPI¹ o
33 ICANN². Las RED permiten un ahorro de tiempo, dinero y lo más
34 importante, generan en el usuario “**seguridad y confianza**” en las
35 transacciones, dando *consecuentemente*, la posibilidad de acceso
36 seguro a mayor cantidad de usuarios.

37 Es por esto que la RED se ha convertido en una herramienta
38 fundamental, no sólo para combatir la brecha digital, sino también
39 acompañar y dar certeza a las transacciones comerciales
40 electrónicas y no electrónicas. Teniendo mayor acceso a Internet,
41 gracias a la confianza que genera la aplicación de estos métodos, se
42 alienta el consumo y a la par se pierde el miedo al uso de las nuevas
43 tecnologías.

44 Resulta necesario que las RED no se conviertan en un negocio
45 privado de pocas empresas, sino que se utilicen masivamente como
46 una verdadera herramienta que permita brindar una vía más de
47 acceso a la justicia, reduciendo, a su vez, la brecha digital. A través
48 de una legislación seria, que evite monopolios y limite la actividad,
49 tanto como la aplicación de políticas públicas que regulen, no sólo
50 esta relación del comercio electrónico, B2C o B2B³, sino la referida

¹ Organización mundial de la propiedad intelectual.

² Corporación de Internet para la asignación de nombres y números.

³ Términos utilizados en el ámbito del comercio electrónico: B2C, abreviatura de la expresión Business-to-Consumer (del negocio al consumidor). B2B es de Business-to-Business (De Empresa a Empresa).

51 a la relación G2C⁴, se irá logrando que empiecen a ser aplicadas
52 desde el gobierno hacia los ciudadanos.

53 La tarea debe estar orientada a la construcción de políticas públicas
54 para el desarrollo de las RED, a efectos de aunar esfuerzos que
55 propicien combatir la brecha digital en América Latina, o que, con
56 la aplicación de políticas sencillas permita que, tanto aquél que más
57 tecnología y conocimiento sobre ellas tiene, como aquél que menos
58 la tiene, estén en pie de igualdad respecto a la misma posibilidad de
59 acceso a la Justicia. Justicia que es, en estos modelos de resolución,
60 la que se dan las propias partes.

61 Por acceso a la Justicia podemos entender *“un acceso de todos a*
62 *los beneficios de la Justicia y del asesoramiento legal y judicial, en*
63 *forma adecuada a la importancia de cada tema o asunto, sin costos*
64 *o con costos accesibles, por parte de todas las personas físicas y*
65 *jurídicas, sin discriminación alguna por sexo, raza, religión o*
66 *nacionalidad”*⁵. Formando parte de las *“formas adecuadas”*, las
67 RED por medio de las tecnologías de la información y
68 comunicación (Tics).

69 Para ir avanzando, dejamos estos planteos: En determinados casos,
70 ¿las RED: constituyen un nuevo acceso a la justicia, más equitativo
71 que el tradicional? ¿Pueden considerarse una especie de versión
72 electrónica del beneficio de litigar sin gastos?

⁴ G2C es un acrónimo de Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano). Término utilizado en el ámbito del comercio electrónico.

⁵ Horacio M. Lynch. En su trabajo “Acceso a la Justicia y profesión legal”, presentado ante la Conferencia Regional de la International Bar Association, el 13 de abril de 1997.

73 Lo cierto es que están contribuyendo, de a poco, a poner a
74 disposición del ciudadano un nuevo estilo de *hacer* justicia. Quizá
75 *esa*, esperada por todos; aquella que está al alcance de todos y que
76 es regulada por la autonomía de la voluntad.

77 (*)Abogado-Mediador. Post-gradados en Derecho y Tecnología, en
78 Comercio Exterior y en Mediación. Miembro de Ageia Densi.

79 (**)Abogada-Mediadora. Docente Teorías del Conflicto. Facultad
80 de Derecho. UNC. Directora de Capacitación Mediario, Asoc.
81 Civil. Socia fundadora Alfil, Centro. Privado de Mediación