

UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
CHILE



“LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS POR VÍA INFORMÁTICA”

*Memoria de Prueba para optar al
Grado de Licenciado en Ciencias
Jurídicas y Sociales.*

PAMELA REBECA GÓMEZ LÓPEZ
PROFESOR RICARDO SANDOVAL LÓPEZ

2011

1- Introducción

En los últimos años la red Internet ha adquirido cada vez mayor importancia en la vida de miles de personas, hemos sido testigos de la masificación de su uso, calculándose en 1,97 Billones de usuarios en el mundo¹, convirtiéndose, no sólo en un punto de encuentro virtual entre individuos de distintas partes del globo, sino que además en un importante medio de tráfico comercial a nivel mundial, un lugar de contacto entre compradores y vendedores en donde las comunicaciones se producen instantáneamente. El aumento sostenido en el uso de esta red como plataforma comercial ha llevado a que organismos internacionales como la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional CNUDMI, más conocida por su sigla en idioma inglés, UNCITRAL, elabore y apruebe el 12 de junio de 1996 la “Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico”.²⁻³

Entre las ventajas que tiene el Comercio Electrónico, respecto de los medios presenciales o tradicionales de contratación, se encuentra la posibilidad que existe para los clientes de adquirir productos de vendedores ubicados en cualquier parte del mundo, la disponibilidad de cotizar y contratar en cualquier momento del día y todos los días del año y beneficiarse de la baja de los precios derivado de la disminución de los costos de producción que genera la contratación online, entre otras.

Pese a todas estas ventajas de adquirir productos o servicios online, esta nueva realidad, no está exenta de problemas, la seguridad de las operaciones realizadas a través de

¹ Fuente: <http://www.univision.com/content/content.jhtml?cid=2599778>. Visita, Dic 2010.

² “Aprobada por la CNUDMI el 12 de junio de 1996, esta Ley Modelo tiene por objeto facilitar el empleo de los modernos medios de comunicación y de archivo de la información. Se basa en el establecimiento de un equivalente funcional para la documentación sobre soporte electrónico de ciertos conceptos básicos que se acuñaron para la documentación consignada sobre papel, tales como las nociones de "escrito", "firma" y "original". Al definir ciertas normas que permiten determinar el valor jurídico de todo mensaje electrónico, esta Ley Modelo cumple un cometido importante al servicio del desarrollo de las comunicaciones sin soporte de papel. La Ley Modelo contiene también reglas para el comercio electrónico en determinados sectores de la vida comercial”.
Datos obtenidos de:
http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/electronic_commerce/1996Model.html.

³ Texto completo de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno disponible en http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/electcom/05-89453_S_Ebook.pdf. (sitio de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional) Visita, Enero 2011.

redes abiertas de comunicación y transferencia de datos, como es Internet está siempre en peligro, ya sea por el riesgo de interceptación de la información personal que circulan por la red como nombres de usuario y contraseñas, como por el riesgo de ser engañados por personas inescrupulosas que mienten respecto de su identidad y sólo buscan defraudar a inexpertos compradores o vendedores.

Otro gran problema es el que se presenta cuando una de las partes no está del todo conforme con la transacción, normalmente las partes se encuentran ubicadas en lugares distintos y por lo tanto sometidas a diferentes jurisdicciones, tratándose generalmente de transacciones de bajo monto, las soluciones tradicionales (como lo sería una demanda ante un tribunal ordinario, seguir la tramitación del juicio hasta obtener sentencia y luego su ejecución), disponibles offline, resultan demasiado onerosas, complejas, y de duración y resolución incierta. Por otra parte, por el gran número de operaciones de comercio electrónico que actualmente se realizan, se derivan también un gran número de reclamaciones lo que no permite que la forma tradicional de solucionar las controversias resulte viable. Algunos estudios realizados proyectan que el eCommerce mundial seguirá creciendo significativamente, hasta el punto de superar en 2011 los US 2 millones en ventas en línea por segundo.⁴

Frente a este escenario se hace imprescindible una forma alternativa de resolver las controversias por reclamaciones derivadas de operaciones de comercio electrónico, ya sean locales, nacionales o transfronterizas.

En el presente trabajo se analiza las formas de resolución de conflictos con las que actualmente se busca dar respuesta a la problemática expuesta y algunas iniciativas de diversos organismos internacionales que buscan uniformar los criterios aplicables a estos mecanismos de solución de controversias. Para su exposición sistemática, estructuramos el trabajo de la siguiente forma:

En el **Capítulo I** se analiza una de las realidades más problemáticas emanadas de la contratación electrónica; la incertidumbre producida ante el incumplimiento de las obligaciones de las partes contratantes y las consecuencias que de ello derivan. El obstáculo producido por este inconveniente al normal desarrollo del mercado electrónico, hace que la

⁴ Szlak, Gabriela "Global Online Dispute Resolution (ODR) para casos provenientes del eCommerce transfronterizo B2B y B2C", en revista "El Derecho Informático", N°5, Octubre de 2010, p. 5.