

# EL ECOSISTEMA DE PLATAFORMAS INTERMEDIARIAS Y LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA (RLL/ODR): ¿HACIA DÓNDE VAMOS TRAS LA COVID-19? <sup>1</sup>

ROSALÍA ESTUPIÑÁN CÁCERES

*Profesora de Derecho Mercantil  
Departamento de Ciencias Jurídicas Básicas  
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*

## RESUMEN

En el presente trabajo abordamos el creciente protagonismo que tienen las plataformas digitales intermediarias, como nueva forma de comercialización de productos y servicios a nivel global, así como la imparable digitalización, más aún tras la pandemia y globalización del comercio, junto a su inevitable conexión con el avance ODR. Asimismo, damos cuenta de tres movimientos en diversos entornos en materia de ODR, como son en la CNUDMI, en la UE y en la APEC, que nos llevan a reflexionar sobre cuál deba ser, en la actual realidad post covid-19, la senda por la que se ha de transitar para su éxito y para un acceso real a la justicia universal. Y es que la pandemia con sus lecciones, no solo sanitarias, sino económicas y jurídicas, unidas al avance de tecnologías tales como, la inteligencia artificial, *machine learning* y *blockchain*, imponen, para que se mantenga la necesaria confianza que precisan todos los participantes en el mercado, un ODR a nivel global, pues ya no caben soluciones nacionales a problemas globales. Y para el éxito de este, dadas las reticencias que todavía existen por parte de los oferentes de bienes y servicios, como muestra el último Informe de la UE sobre su plataforma ODR, cabe obligar a las plataformas digitales a exigir a tales oferentes su adhesión al mismo como requisito para ofrecer bienes y servicios a través de ellas.

**Palabras clave:** plataformas digitales, ODR, ADR, RLL, RAL, COVID-19.

---

<sup>1</sup> El presente trabajo se ha realizado en el marco de las actividades programadas del Proyecto DER2017-85616-R, bajo el título: *Desmontando la economía colaborativa: Hacia una nueva forma de comercialización de productos y servicios*.

## THE INTERMEDIARY PLATFORM ECOSYSTEM AND ONLINE LITIGATION RESOLUTION (RLL / ODR): WHERE ARE WE GOING AFTER COVID-19?

ROSALÍA ESTUPIÑÁN CÁCERES

*Professor of Commercial Law*  
*Department of Basic Legal Sciences*  
*University of Las Palmas, Gran Canaria*

### ABSTRACT

In this paper we address the growing role that intermediary digital platforms have, as a new form of commercialization of products and services globally, as well as the unstoppable digitization, especially after the pandemic and globalization of trade, together with its inevitable connection with the ODR advance. Likewise, we account for three movements in various environments in terms of ODR, such as in UNCITRAL, in the EU and in APEC, which lead us to reflect on what should be, in the current post-covid-19 reality, the path through which it must be passed for its success and for real access to universal justice. And it is that the pandemic with its lessons, not only health but also economic and legal, together with the advancement of technologies such as artificial intelligence, machine learning and blockchain, impose, so that the necessary confidence that all market participants need is maintained, an ODR at a global level, since there are no longer national solutions to global problems. And for the success of this, given the reluctance that still exists on the part of the suppliers of goods and services, as the latest EU Report on its ODR platform shows, digital platforms should be forced to require such suppliers to adhere to the same as a requirement to offer goods and services through them.

**Keywords:** digital platforms *ODR*, *ADR*, RLL, RAL, COVID-19.

**SUMARIO:** I. CONSIDERACIONES PREVIAS.—II. EL ECOSISTEMA DE PLATAFORMAS DIGITALES: LA CONSOLIDACIÓN DE UNA NUEVA FORMA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. —III. LA RLL-ODR: CNUDMI, UE Y APEC.—IV. ENSEÑANZAS DEL USO DE LA PLATAFORMA *ODR* EN EL ÁMBITO DE LA UNIÓN EUROPEA. —V. LA NUEVA REALIDAD POST COVID-19: LA SENDA A SEGUIR EN ODR.—VI. BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.

## I. CONSIDERACIONES PREVIAS

El presente se está desarrollando *online*, ya que gran parte de las transacciones económicas se han digitalizado, además de globalizado, pues el surgimiento de la *world wide web*, junto con el imparable avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), no han hecho más que acelerar este proceso en estas dos primeras décadas del siglo XXI.

Desde luego, dudamos que aun pueda haber quien cuestione que nos encontremos inmersos en el contexto de «la cuarta revolución industrial<sup>2</sup>», que está reinventando la manera de ver y entender el mundo, cambiando la forma de interacción social, la moral, la ética... todo<sup>3</sup>. Estamos en una era fuerte e imparablemente digitalizada e hiperconectada que muta de forma exponencial, y en la que internet, los *smartphones*, las apps, las redes sociales, el *cloud computing*, la inteligencia artificial (IA), el *big data*, las plataformas digitales..., han transformado la manera en la que los seres humanos buscamos satisfacer nuestras necesidades o caprichos, y también la forma en la que funciona nuestro mundo y en la que funcionamos los seres humanos<sup>4</sup>. Y ahora, a todo ello, es preciso añadir que la pandemia que asola el planeta este extraño año 2020, con periodos de con-

---

<sup>2</sup> SCHWAB, K.; *La cuarta revolución industrial*, 4.<sup>a</sup> reimpresión, Debate, Barcelona, 2019, pp. 14-15, quien sostiene que esta cuarta revolución se produce al converger múltiples tecnologías, por su velocidad, magnitud y alcance, y que están ocasionando unas transformaciones tan profundas e históricas, «que no sólo está cambiando el «qué» y el «cómo» hacer las cosas, sino el «quiénes» somos».

<sup>3</sup> BUSTAMANTE ALONSO, N.B./GUILLÉN ALONSO, S.T.; «Un acercamiento al Big Data y su utilización en comunicación», *Mediciones Sociales*, 2017, n.º 16, p. 131; Comisión Europea: «Dando forma al futuro digital de Europa», Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, 2020 [COM (2020) 67 final].

<sup>4</sup> Así lo afirmamos en un trabajo anterior, véase ESTUPIÑÁN CÁCERES, R./FONTICELLA HERNÁNDEZ, B.; «La información precontractual a través del Documento de Datos Fundamentales (KID) ¿Se acomoda a nuestra Era Digital?», *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, 2019, n.º 25, p. 2.

finamiento, no ha hecho más que precipitar e incrementar tales cambios, ante la necesidad del uso masivo de medios tecnológicos en todos los ámbitos, lo que ha conllevado un crecimiento aun mayor del comercio electrónico<sup>5</sup>.

Y en lo que ahora nos interesa, esta economía digital se ha transformado en la actualidad, dentro de la denominada o mal denominada economía colaborativa, en una economía de plataformas<sup>6</sup>. En efecto, las plataformas representan hoy el modelo organizativo dominante<sup>7</sup>, aunque se trata de un fenómeno que se extiende más allá de los sectores económicos<sup>8</sup>.

Esta economía de plataformas constituye una realidad tan insoslayable como que el conflicto es inherente a la naturaleza humana, por lo que, aun no siendo el entorno digital idéntico al entorno no digital, plantea conflictos entre las partes

<sup>5</sup> Aún no disponemos de los datos globales del crecimiento del comercio electrónico en este año 2020, aunque por efecto de la pandemia se estiman muy superiores a los del año 2019. Sirva de muestra este dato: «el mes de abril en España, el canal en línea de gran consumo ha conseguido de promedio un 40% más de compradores que en 2019» tal como se recoge en BIGAS FORMATJE, N.; «¿Cómo será el consumidor pospandemia?», *Actualidad UOC* [en línea], 21 de mayo de 2020, [fecha de consulta: 17 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2020/243-consumidor-pospandemia-covid19.html>. Los datos globales de comercio electrónico que están disponibles, en este momento, son los del año 2019, en los que se confirma la tendencia de crecimiento, tanto en Europa como a nivel mundial. Véase ECOMMERCE FOUNDATION; *European Ecommerce Report* [en línea], 2019, [fecha de consulta: 14 de agosto de 2020]. Disponible en: [https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European\\_Ecommerce\\_report\\_2019\\_freeFinal-version.pdf](https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European_Ecommerce_report_2019_freeFinal-version.pdf). Por su parte, STATISTA; *Ecommerce Report. 2020* [en línea], 2020, [fecha de consulta: 14 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.statista.com/study/42335/ecommerce-report/>, asegura que en 2020 el comercio electrónico mundial cruzará los 2 billones de dólares estadounidenses. Dando en extracto los siguientes datos y previsiones: «Comparing the three major eCommerce markets — the U.S., China and Europe — China was the biggest market in 2019 and will stay in the lead through 2024. The Chinese market is worth US\$862.2 billion in 2019, with Fashion being the biggest segment. Revenues are expected to grow at a CAGR1 of 11.6% up to 2024, resulting in revenues of US\$1,474.2 billion. In other words, the Chinese market is expected to show the largest growth rates of the three major regions. In the U.S. market, revenues of US\$356.4 billion were generated in 2019. Judging from the high CAGR of 12.4%, the market is expected to exceed revenues of US\$490.9 billion by 2024. The third biggest ecommerce market in 2019 is Europe with revenues of 355.26 billion. An annual growth of 8.8% will lead to revenues of US\$516.2 billion by 2024». Con todo, la recesión económica que se avecina, y la que algunos países, como España, ya estamos sufriendo, como consecuencia de la COVID-19, y sus rebotes, nos parece que, tal vez, las previsiones lanzadas deban ser recalculadas.

<sup>6</sup> Denominación utilizada también por RESEARCH GROUP ON THE LAW OF DIGITAL SERVICES: «Discussion Draft of a Directive on Online Intermediary Platforms». *Journal of European Consumer and Market Law (euCML)*, 2016, n.º 4; en CUENA CASAS, M.; *Las fintech de préstamos o crowdlending: la contratación a través de plataformas intermediarias en línea*, Reus, Madrid, 2019, pp. 37-38, prefiere denominarlas «plataformas intermediarias en línea», por ser la expresión que mejor refleja su naturaleza, en tanto que el denominador común a todas estas es permitir la interacción online entre usuarios mediante internet, ofertándose todo tipo de bienes y servicios.

<sup>7</sup> RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T.; «Una regulación europea para las plataformas electrónicas. Propuestas en curso y alternativas», en MADRID, A. (dir.), BLANCO, M.J. (coord.); *Derecho Mercantil y Tecnología (AAVV)*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2018, pp. 428-429.

<sup>8</sup> BOTELLO HERMOSA, J.M.; «La contratación electrónica y la mal denominada «economía colaborativa»», en: MADRID, A. (dir.), BLANCO, M.J. (coord.); *Derecho Mercantil y Tecnología (AAVV)*, Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2018, pp. 544-545.

contratantes que, igualmente, precisan soluciones incluso más rápidas —el medio las posibilita—, sencillas y flexibles, evitando de ser posible la confrontación. Asimismo, gracias al análisis de datos y a la inteligencia artificial se posibilitan soluciones automatizadas, llegando incluso a utilizarse para prevenir el conflicto.

Hace ya décadas que se viene apreciando a nivel nacional, regional e internacional una tendencia a promover el uso de métodos de resolución alternativa de litigios, los conocidos como *Alternative Dispute Resolution (ADR*, en lengua inglesa; RAL en nuestro idioma), frente al sistema judicial, dados los males que aquejan a este último, mucho más acentuados en la esfera transfronteriza y, como se habrá de ver, no solo en las relaciones *Business to Consumer (B2C)*, sino también en las relaciones *Business to Business (B2B)*. Y es que el sistema judicial tradicional no solo es lento y costoso, sino que, además, suele reforzar las modalidades antagónicas (ganar-perder), con lo que permite alcanzar quizás una solución formal, mas no real y social, del conflicto. Cuando para la solución del conflicto entra en juego un medio de comunicación a distancia y la controversia puede resolverse en línea, se habla de *On Line Dispute Resolution (ODR* en lengua inglesa y RLL en nuestro idioma, los emplearemos indistintamente)<sup>9</sup>. Con todo, hoy este *ODR* no es sólo resolución en línea, sino que avanza hacia el uso de la tecnología para la resolución de eventuales controversias producidas también fuera de línea, adelantándose incluso al conflicto y evitándolo, merced al análisis de datos y la IA.

La ola de la digitalización y globalización, con transacciones comerciales transfronterizas cada vez más frecuentes, gracias a la mayor seguridad creada en el ciberespacio y a la incentivación de formas eficaces y eficientes de resolución de litigios, está evidenciando la manifiesta incoherencia y dificultad que implica el que tengamos Estados, con fronteras territoriales con derechos y tribunales territoriales, cuando la realidad, al menos en el escenario económico-comercial, demanda a gritos normativas y soluciones globales, sin fronteras.... Se trata de un escenario en el que la confianza, la celeridad y la eficiencia son muy apreciadas, de ahí que su refuerzo continuo sea vital.

<sup>9</sup> RUGGERI, L.; «ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres», *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, 2010, n.º 10, p. 34 y p. 36; PEREA GONZÁLEZ, A.; «Conflicto, discurso y lenguaje: la mediación como alternativa a la dialéctica judicial», *Diario La Ley*, 2020, n.º 9.683, pp. 1-6. Es también la denominación «resolución de litigios en línea», la que utiliza la normativa europea, véase la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo, y el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre Resolución de Litigios en Línea en materia de Consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Si bien otros autores prefieren hablar de resolución de disputas en línea (RDL), como ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R./VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; *Resolución de disputas en línea (RDL) Las claves de la mediación electrónica*, Reus, Madrid, 2013, pp. 15-16, 86-87 y nota pie n.º 147 en p. 203.

El modelo de negocios mediante plataformas refuerza sin duda, como habremos de ver, la confianza de todos sus participantes<sup>10</sup>, pero podría reforzar aún más tal confianza, entre otras vías, mediante la resolución de los conflictos de forma rápida, sencilla, económica, flexible y, en la medida de lo posible, sin confrontación, procurando mantener las relaciones que, dentro de este ecosistema, se produzcan entre la plataforma con sus usuarios<sup>11</sup>, o entre éstos entre sí. De ahí que la resolución a través de medios alternativos o complementarios, por sus indudables ventajas frente al sistema judicial, tanto en relaciones *B2C* como *B2B*, nos parece la mejor opción. Así lo han puesto de manifiesto entre otras, instituciones globales como la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI o *UNCITRAL* en lengua inglesa)<sup>12</sup>, o regionales como la Unión Europea (UE)<sup>13</sup> o la *Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)*<sup>14</sup>.

Hace algunos años hubo quienes en la doctrina vaticinaban que, precisamente por el crecimiento exponencial de internet y la integración de las TIC en todas las actividades, tanto lúdicas como comerciales y profesionales, la RLL, con independencia de donde tuvieran la residencia reclamantes y reclamados, serían los procedimientos por el que una gran cantidad de personas en todo el mundo resolverían sus disputas<sup>15</sup>. Y el vaticinio se ha cumplido, pero aún queda camino por andar a fin de que sea una vía accesible para todos, esto es, que sea una vía mayoritaria, y la clave para ello puede estar, a nuestro juicio, en las plataformas colaborativas.

La COVID-19 que ha llegado como un tsunami, nos está arrebatando vidas y relaciones, aunque en paralelo nos está proporcionando buenas lecciones, y no sólo en el ámbito sanitario. Entre tales lecciones, figuran el cuidar nuestro medio ambiente de manera eficiente con una gobernanza global, pues no caben soluciones nacionales a problemas globales y, precisamente por ello, aprovechar para relanzar una auténtica cooperación y unidad mundial en la regulación y empleo de ODR, pues siendo el comercio global, todos salimos ganando si los conflictos se

<sup>10</sup> Véase *infra* epígrafe siguiente.

<sup>11</sup> Empleamos el término «usuarios» no en sentido técnico jurídico, sino en sentido amplio y coloquial, Véase *infra* epígrafe siguiente. Sobre el empleo de esta expresión en este contexto, véase también ALFONSO SÁNCHEZ, R.; «Aproximación jurídica a la economía colaborativa: Diferentes realidades», *Cuadernos de Derecho y Comercio*, 2016, n.º 66, p. 44.

<sup>12</sup> Véase CNUDMI; «Notas técnicas sobre la Solución de controversias en línea», Uncitral.org [en línea], 2017 [fecha de consulta: 10 de julio de 2020 ], disponible en [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)

<sup>13</sup> Véase el Reglamento (UE) n.º 524/2013 (cit.).

<sup>14</sup> Véase APEC; «*Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border Business-to-Business Disputes — Endorsed*» [2019/SOM3/EC/022]. 2019. [Fecha de consulta: 19 de agosto de 2020]. Disponible en [http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19\\_ec2\\_022.pdf](http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19_ec2_022.pdf).

<sup>15</sup> Véase, entre otros, GÓMEZ CASTALLO, J.D.; «Sistemas alternativos de resolución de conflictos. La autorregulación e Internet», en GÓMEZ SEGADÉ, J.A. (dir.), FENÁNDEZ-ALBOR, B./TATO PLAZA, A. (coord.); *Comercio electrónico en Internet (AAVV)*, Marcial Pons, Madrid, 2001, p. 460; ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R./VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; *Resolución de disputas en línea...* (cit.), p. 63, p. 96 y p. 214.

resuelven por medios no contaminantes, y a través de órganos globales de ODR regidos por principios o normas globales que superen la fragmentación actual proveniente de normas nacionales o regionales. Ha llegado ya el momento, en beneficio de la humanidad y del planeta, de romper fronteras por ineficientes, por discriminatorias, por no aprovechar los avances tecnológicos.

En las líneas siguientes nos proponemos ver cómo está el panorama y cuál debe ser la senda a seguir en el ámbito objeto de nuestro estudio, por lo que, para ello, comenzaremos destacando la importancia y consolidación de la comercialización de bienes y servicios a través de plataformas digitales intermediarias, los tipos de relaciones que existen y, ya no la oportunidad, sino la necesidad de contar con formas alternativas de resolución de litigios en todas estas relaciones, pues no todas están cubiertas. Seguidamente, nos adentraremos en la RLL al objeto de exponer los últimos pasos que se han dado y sus ventajas, así como de mostrar las enseñanzas que nos deja el uso de la plataforma *ODR* en el ámbito de la UE. Y finalizaremos, con el epígrafe «La nueva realidad post COVID: la senda a seguir en *ODR*», en el que —con base en los anteriores—, exponemos diversas reflexiones sobre cuál debe ser, a nuestro juicio, en este nuevo escenario, la evolución de la RLL de la mano del ecosistema de plataformas intermediarias en línea, para impulsar y mejorar el comercio y el acceso a una justicia global en el siglo XXI haciendo uso de tecnologías como la IA.

## II. EL ECOSISTEMA DE PLATAFORMAS DIGITALES: LA CONSOLIDACIÓN DE UNA NUEVA FORMA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Son diversos los estudios sobre la consolidación de esta nueva forma de comercialización de productos y servicios, dentro de la llamada economía de plataformas, así como el creciente protagonismo que, tales plataformas, tienen en la actualidad<sup>16</sup>. Protagonismo que, como resumida y certeramente destaca RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, es debido a que ofrecen una solución muy efectiva a los problemas inherentes al entorno digital, esto es, al «alto nivel de incertidumbre, relaciones con baja confianza, asimetrías informativas, sustanciales costes de transacción (búsqueda, negociación, supervisión del cumplimiento) y problemas de identificación de las partes». O dicho de otra manera, este protagonismo se fundamenta, por tanto, «en su capacidad de reducir la incertidumbre e

<sup>16</sup> Véase, entre otros, RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T.; «Una regulación europea para las plataformas electrónicas... (cit.)», pp. 428-432; DIEZ ESTELLA, F.; «La regulación de los mercados en la era digital: ¿Quo vadis, Europa?», *Revista CEF Legal*, 2020, n.º 229, p. 7 manifiesta que «A día de hoy, y como no podía ser menos en un mercado en el que los modelos de negocio son innovativos y dinámicos, «disruptivos», hay una serie de rasgos añadidos que inciden fuertemente en el mercado y han reconfigurado el panorama: el hecho de que operan sobre plataformas (*multi-sided markets*); la popularidad y extensión de las redes sociales; el fenómeno *big data*, y el rol que los datos juegan en el proceso competitivo; y, finalmente, que ahora internet no se usa desde un PC, sino a través de aplicaciones desde dispositivos móviles (tabletas, smartphones, etc), dando lugar a lo que se conoce como *app-based economy*».

incrementar la seguridad en el tráfico, generar confianza y crear valor mediante una efectiva combinación de una solución estructural y tecnológica —como entornos electrónicos cerrados— y una compleja estrategia jurídica y organizativa —como arquitecturas contractuales<sup>17</sup>—. La especificidad de la llamada economía de plataformas, englobada dentro de la llamada economía colaborativa, está básicamente en el papel que juega la plataforma digital conectando proveedores con clientes, al margen de cuál sea la naturaleza del servicio<sup>18</sup>.

Al protagonismo de este modelo de negocios, a la expansión y al creciente poder de mercado de las plataformas digitales, no ha sido ajeno el mundo académico<sup>19</sup> ni el de las instituciones<sup>20</sup> y, entre ellas, específicamente la UE, como así lo evidencian distintas actuaciones y actos jurídicos de esta en materia de economía colaborativa<sup>21</sup>, del mercado único digital para Europa<sup>22</sup>, o del poder de las plata-

<sup>17</sup> RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T.; «Una regulación europea para las plataformas electrónicas... (cit.)», p. 429.

<sup>18</sup> En este mismo sentido se pronuncia CUENA CASAS, M.; *Las fintech de préstamos o crowdfunding...* (cit.), pp. 36-37.

<sup>19</sup> En efecto, existe ya una abundante bibliografía en distintas lenguas sobre este modelo de negocios dentro de la llamada economía colaborativa tratando de acercarnos a su concepto, a sus características, los modelos que comprende, la necesidad o no de una regulación, desde diferentes ópticas... a la que me remito. Solo como simple muestra en España véase ALFONSO SÁNCHEZ, R.; «Aproximación jurídica a la economía colaborativa... (cit.)», pp. 13-73; BULCHAND GIDUNAL, J./MELIÁN GONZÁLEZ, S.; *Una Guía para entender la economía colaborativa: de clientes-consumidores a individuos-proveedores*, Amazon Kindle Direct Publishing y CreateSpace, 2016; ALFONSO SÁNCHEZ, R./VALERO TORRIJOS, J. (dir.); *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el contexto digital*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2017; MONTERO PASCUAL, J.J. (dir.); *La regulación de la Economía colaborativa*, Valencia, Tirant Lo Blanc, 2017; RODRÍGUEZ MARÍN, S./MUÑOZ GARCÍA, A. (coord.); *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales*, Wolters Kluwer, Madrid, 2018; BOTELLO HERMOSA, J.M.; «La contratación electrónica y la mal denominada... (cit.)», pp. 545-553; VILALTA NICUESA, A. E.; «La regulación europea de las plataformas de intermediarias digitales en la era de la economía colaborativa», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, 2018, n.º 765, pp. 275-330, disponible en <https://ssrn.com/abstract=3291616>; ESTUPIÑÁN CÁCERES, R.; «Reflexiones sobre la defensa de la competencia y las plataformas de economía colaborativa», *La Ley Mercantil*, 2018, n.º 48, pp. 1-22; ORTÍ VALLEJO, A./RUBIO GIMENO, G. (dir.); *Propuestas de regulación de las plataformas de economía colaborativa: perspectivas general y sectoriales*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2019; JARNE MUÑOZ, P.; *Economía colaborativa y plataformas digitales*, Reus, Madrid, 2019; GONZÁLEZ CASTILLA, F.; *La economía colaborativa ante el Derecho de la competencia*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2019; FERNÁNDEZ PÉREZ, N.; «La controvertida naturaleza jurídica de las plataformas de alojamiento», *Revista General de Derecho del Turismo*, 2020, n.º 1, pp. 1-37; GONZÁLEZ CABRERA, I.; «La economía colaborativa: del intercambio entre pares a una nueva economía de mercado», *Revista de Derecho Mercantil*, 2018, n.º 309, ed. electrónica; *Bajo el paraguas de la economía colaborativa. El transporte a escena*, Dykinson, Madrid, 2020, pp. 27 y ss.

<sup>20</sup> Entre otras, véase Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) y Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

<sup>21</sup> COMISIÓN EUROPEA; «Una Agenda Europea para la Economía Colaborativa», Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, 2016 [COM (2016) 356 final]; PARLAMENTO EUROPEO; «Una Agenda Europea para la Economía Colaborativa», Resolución del Parlamento Europeo 2017 [2017/2003 (INI)]

<sup>22</sup> COMISIÓN EUROPEA; «Dando forma al futuro digital de Europa», Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al

formas<sup>23</sup>. Es más, la Comisión Europea, en su Comunicación de 19 de febrero de 2020 «*Shapping Europe's digital future*», propone un nuevo marco jurídico digital para Europa en lo atinente a plataformas digitales, actualizando la Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio, sobre comercio electrónico<sup>24</sup>.

Sentado lo anterior, en este contexto, las plataformas pueden operar en el comercio minorista o mayorista, por lo que las relaciones triangulares que se dan son: (i) entre plataforma y demandantes de bienes y servicios, quienes podrán ser empresas o consumidores, en consecuencia, *B2B* y *B2C*; (ii) entre la plataforma y los oferentes de bienes y servicios, que podrán ser empresas o no, por tanto, *B2B* y *B2C*; y (iii) entre oferentes y demandantes de bienes y servicios, pudiendo ser unos y otros empresarios o no, por ende, *B2B* y *B2C* o *per to per* (*P2P*).

En el ámbito regional de la UE disponemos de una regulación más tuitiva de los consumidores/usuarios que, por imperativo legal, se aplica solo a las relaciones de consumo, esto es, a las relaciones *B2C*<sup>25</sup>. Si bien en el marco de estas plataformas con relaciones multilaterales, como sostiene la Comisión Europea en

---

Comité de las Regiones, 2020 [COM (2020) 67 final]; Véase un breve comentario actual en BARRIO ANDRÉS, M.; «La nueva Estrategia digital de la Comisión Europea: primeras impresiones», *Diario La Ley*, 2020, n.º 37, pp. 1-6; COMISIÓN EUROPEA; «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa», Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, 2015 [COM (2015) 0192 final]; COMISIÓN EUROPEA; «Las plataformas en línea y el mercado único digital —Retos y oportunidades para Europa—», Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, 2016, [COM (2016) 0288 final].

<sup>23</sup> Muestra de este poder es el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea. Diversas Decisiones de la Comisión Europea y TJUE en diversos casos contra Google, Amazon, Facebook, Apple (GAFA) y Microsoft; también en EE. UU., véase EDITORIAL; «Ni las 'big four' de internet están por encima de la libre competencia» [en línea], *Cinco Días*, 30 de julio de 2020, [fecha de consulta: 3 de agosto de 2020]. Disponible en [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/29/opinion/1596050173\\_649750.html#?sma=newsletter\\_cincodias\\_diaria\\_tarde20200730m](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/29/opinion/1596050173_649750.html#?sma=newsletter_cincodias_diaria_tarde20200730m).

Asimismo, se insta a prestar especial atención al poder de mercado de las plataformas digitales COMISIÓN EUROPEA; «Sobre política de competencia 2018», Informe anual de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, 2019 [COM (2019) 339 final]; Puede verse una crítica sobre este informe en Díez ESTELLA, F.; «La regulación de los mercados...» (cit.), pp. 6 y ss, al entender que parte de unas premisas incorrectas «desconfianza hacia las empresas digitales, una suerte de presunción de culpabilidad en cuanto a su comportamiento en el mercado, y la opción regulatoria/intervencionista frente a la libertad de mercado». PARLAMENTO EUROPEO; «Sobre política de competencia: Informe anual 2019», Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo, [2019/2131 (INI)].

<sup>24</sup> Véase [COM (2020) 67 final] (cit.), en efecto, entre las acciones clave, prevé: «Normas nuevas y revisadas para profundizar el mercado interior de servicios digitales, aumentando y armonizando las responsabilidades de las plataformas en línea y los proveedores de servicios de información, y reforzando la supervisión de las políticas de contenidos de las plataformas en la UE (cuarto trimestre de 2020, como parte del paquete de la Ley de servicios digitales)».

<sup>25</sup> Aunque no falta quien aboga por extenderla a la relación *P2P*, en este sentido véase MARTÍN MORAL, M.F.; «Economía colaborativa y protección del consumidor», *Revista de Estudios Europeos*, 2017, n.º 70, pp. 179-196.

su Agenda para la Economía colaborativa, no siempre será fácil distinguir quien sea la parte débil, pues se desdibuja en ciertos casos la frontera entre consumidor y empresa<sup>26</sup>.

Es sabido que la Directiva de Comercio Electrónico<sup>27</sup>, transpuesta al Ordenamiento español a través de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico<sup>28</sup>, en lo que ahora interesa, utiliza las expresiones de «prestador de servicios», «destinatarios de servicios» y «consumidor<sup>29</sup>», que casan mal con la nueva realidad y que se debe a que, en el momento de la redacción de la Directiva, aún no habían emergido las plataformas en línea. En cualquier caso, está claro que la plataforma es una empresa que actúa dentro del ámbito de sus actividades, permitiendo y facilitando las transacciones entre oferentes y demandantes, siendo considerada «prestadora de servicio». Y los oferentes y demandantes, en sentido amplio y coloquial, serían usuarios o mejor, en denominación de la Directiva aludida, «destinatarios de servicios», aunque en sentido estricto jurídico podrán ser consumidores o no.

El potencial de estas plataformas no está, a nuestro juicio, del todo aprovechado, pues siendo uno de los factores clave en cualquier mercado, más aún en el transfronterizo y digital, la confianza de todos sus participantes se reforzaría incrementando la seguridad jurídica, si se contara con *ODR*, no sólo a escala regional, como acontece en la UE, sino a nivel global, y en las que cualquier posible disputa en cualquiera de las relaciones, no solo las *B2C*, pudiera resolverse a través de una única plataforma, donde los sistemas *ODR* estuvieran sometidos a los mismos principios y con los avances en *AI*, utilización de *big data*, con formularios disponibles en todos los idiomas. Como sabemos en la UE, la necesaria y alta protección de los consumidores obliga a disponer de mecanismos de este tipo, pero solo en las relaciones *B2C*.

Con todo, lo cierto es que una cosa es contar con entidades *ODR*, y otra, que los participantes las usen. Y es que, en determinados sectores, las empresas no son proclives a someterse a tales *ODR*, por lo que, conociendo las plataformas para que el negocio prospere y no decaiga, para que su valor se incremente, proteger la confianza es indispensable, la vía de implementar tal uso y reforzar la confianza podría consistir en imponer a todo oferente de bienes y servicios, como requisito para poder operar en la plataforma, estar adherido a un *ODR*. Es, precisamente, lo que han hecho grandes plataformas como eBay y Amazon<sup>30</sup>. A continuación,

---

<sup>26</sup> Véase [COM (2016) 356 final] (cit.), p. 9; ALFONSO SÁNCHEZ, R.; «Aproximación jurídica... (cit)», pp. 44-45.

<sup>27</sup> Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior.

<sup>28</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

<sup>29</sup> Véase su artículo 2.

<sup>30</sup> CORTÉS, P./ESTEBAN DE LA ROSA, F.; *La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España: una oportunidad para mejorarlos derechos de los con-*

nos ocupamos de la RLL con más detalle, poniendo el foco en tres documentos surgidos en ámbitos territoriales distintos y en sus ventajas.

### III. LA RLL-ODR: CNUDMI, UE Y APEC

Los orígenes y fundamentos de la ODR están, sin duda, en la ADR. Con todo, cómo se ha dicho en la doctrina, los mecanismos ADR han existido desde que los clientes descontentos pensaron en cincelar sus quejas en tabletas de arcilla, desde disputas de consumidores sobre lingotes de cobre en la antigua Mesopotamia hasta acuerdos de arbitraje en la Edad Media de Inglaterra. Mucho más recientemente, la ADR fue utilizada en los Estados Unidos a lo largo del siglo xx básicamente, a través del uso de mediación y arbitraje para resolver conflictos laborales, aunque también en la negociación colectiva. Sin embargo, fue en la década de 1970 en la que comenzó a tomar forma como sector específico en sí mismo bajo el paraguas de programas diversos. Entre tales programas destacó el Programa de Negociación de la Facultad de Derecho de Harvard que, en ese momento, era el hogar de SANDER, a quien se considera uno de los padres del movimiento ADR<sup>31</sup>. Y desde entonces los procesos ADR han sido impulsados en todo el planeta. En concreto, y por lo que atañe a la UE, tal impulso fue notorio a partir de la década de los años 1990.

Sentado lo anterior, resulta evidente que el origen e impulso de los mecanismos ODR o «tecnología ADR plus», como lo denomina RULE<sup>32</sup>, considerado alrededor de hace veinte años, con el comienzo del comercio electrónico. No es nuestro propósito detenernos ni en sus orígenes ni en sus características<sup>33</sup>. Por ahora basta tomar en consideración que la necesidad de afrontar el conflicto desde otra perspectiva a la judicial, de poder solucionarlo de forma sencilla, rápida, flexible y económica, evitando la confrontación entre las partes, contribuyó al surgimien-

---

*sumidores aprovechando las experiencias positivas en el derecho comparado*, ADICAE, Madrid, 2016, p. 82.

<sup>31</sup> Véase con más detalle, THE PRACTICE; «Separando a la gente del problema. Colin Rule y el surgimiento de la resolución de disputas en línea» [en línea], *Tribunales remotos*, 2020, vol 6, n. 5. [fecha de consulta: 20 de agosto de 2020]. Disponible en: [https://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=Colin\\_Rule\\_Rise\\_of\\_ODR.cfm](https://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=Colin_Rule_Rise_of_ODR.cfm).

<sup>32</sup> Véase THE PRACTICE; «Separando... (cit).

<sup>33</sup> Sobre el origen de ODR y los distintos periodos véase, entre otros, ORTEGA HERNÁNDEZ, R.J.; *Mecanismos Alternativos de Resolución de Litigios Electrónicos*. Barcelona: José María Bosch, 2019, pp. 54 y ss.; KATSH, E./RAVINOVICH-EINY, O.; «Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa», en: ESTEBAN DE LA ROSA, F. (dir.), OLARIO, O. (coord.); *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)*, Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2018, pp. 359-367.

Sobre distintos conceptos y características de los sistemas de solución de conflictos en línea, véase RÚA, M.M.B./MUÑOZ, S.A./ARISTIZÁBAL, J.A.G./TAPIERO, J.I.M.; «Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia», *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, 2020, vol. 12, n.º 1, pp. 5 y ss.

to y a la paulatina consolidación de sistemas alternativos o complementarios al judicial<sup>34</sup>. Asimismo, tengamos en cuenta que, en una economía global, transfronteriza y digitalizada, la necesidad e importancia de contar con tales sistemas ha ido intensificándose y mutando, requiriendo ahora utilizar eficientemente los datos para ser proactivos, anticipándose al conflicto y de esta manera evitándolo. Y es que se comprenderá que el crecimiento del comercio electrónico transfronterizo va unido, ineludiblemente, a la posibilidad de resolver las eventuales controversias también en línea de forma rápida, sencilla, flexible y económica, pues la frecuente internacionalidad de estas controversias —normalmente de escasa cuantía— surgidas de contratos celebrados en el entorno digital, aunque a nuestro juicio no debería importar el entorno<sup>35</sup>, determinan que el ámbito jurisdiccional —en palabras de CORTÉS y ESTEBAN DE LA ROSA— «suele resultar casi siempre inadecuado (en términos de costes, complejidad y lentitud) para determinar la compensación debida en los casos de incumplimiento contractual»<sup>36</sup>.

En el contexto mundial, la CNUDMI, haciendo gala de su cometido, en su 43.º período de sesiones en 2010, observando el rápido aumento de las operaciones transfronterizas que se realizaban en línea y, paralelamente, la necesidad de contar con mecanismos encaminados a resolver las controversias que traen aparejadas tales operaciones, decidió emprender, a través del Grupo de Trabajo III, un estudio en la esfera de la solución de controversias en línea. El propósito inicial fue ambicioso, en el sentido de poder concluir con un texto jurídico vinculante, pero hubo ciertos impedimentos impuestos por determinadas legislaciones que determinaron que, finalmente, se optara por abordar un instrumento descriptivo y no vinculante, en el que se recogieran los elementos del sistema de solución de controversias en línea. Así, en efecto, la CNUDMI, en su 49.º período de sesiones, celebrado en 2016, aprobó la Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea<sup>37</sup>. La finalidad de estas Notas, tal como establece el apartado 3 de su Sección I «es promover el desarrollo de la ODR y prestar asistencia a los administradores ODR, las plataformas ODR, los terceros neutrales y las partes

<sup>34</sup> HATTOTUWA, S.; «Transforming Landscapes: Forging New ODR Systems with a Human Face», *Conflict Resolution Quarterly*, 2006, vol. 23, n. 3, p. 10, sostiene que los ODR tienen sus raíces en una insatisfacción general con los sistemas de justicia tradicionales basados en los tribunales; VILALTA NICUESA, A.E.; «La paradoja de la medicación en línea. Recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI», *Revista General de Derecho Europeo*, 2006, n. 33, quien pone de manifiesto que la realidad «pone en evidencia la dificultad de coordinar esfuerzos en la armonización de la normativa, en el acceso a la justicia a partir de los sistemas jurisdiccionales existentes y en confeccionar un procedimiento judicial estándar, uniforme y efectivo a nivel transnacional, que ofrezca respuesta a las necesidades crecientes del mercado y del tráfico económico actual» de ahí que, como se ha constatado en la UE «el sistema judicial es un serio obstáculo al crecimiento del comercio transnacional y que la rapidez y calidad de la justicia es muy dispar entre países. Asimismo, se percata que las modalidades alternativas y los sistemas electrónicos resultan los más adecuados en este contexto para evitar retrasos innecesarios y limitar los costes de los procesos a ciudadanos y empresas»; GÓMEZ CASTALLO, J.D.; «Sistemas alternativos... (cit.)», pp. 449-475.

<sup>35</sup> En el mismo sentido entre otros, véase KATSH, E./RAVINOVICH-EINY, O.; «Promesas y desafíos para la resolución en línea... (cit.)», pp. 359 y ss.

<sup>36</sup> CORTÉS, P./ESTEBAN DE LA ROSA, F.; *La normativa europea de resolución de conflictos...* (cit.), p. 7.

<sup>37</sup> «Notas técnicas...» (cit.).

en un proceso ODR». Es preciso destacar que la noción de ODR contenida en estas Notas<sup>38</sup> es bastante amplia —al estar caracterizada por el hecho de que las partes no tiene necesidad de estar presentes físicamente en una reunión o audiencia— abarcando una variedad de métodos, entre otros, el mecanismo del *ombudsman*, las juntas de reclamaciones, la negociación, la conciliación, la mediación, el arreglo facilitado, el arbitraje, incluidos los procesos híbridos que puedan llegar a existir, con elementos tanto en línea como fuera de línea. En ese sentido, la ODR ofrece a los compradores y vendedores, que realizan operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, una oportunidad importante de acceder a un procedimiento de solución de controversias. Es de advertir, que estas reglas técnicas no quedan constreñidas a ODR para resolver controversias B2C, sino a cualesquiera controversias.

En el seno de la UE se han dado pasos importantes en cuanto a ODR en materia de consumo. Esta, partiendo de que una de las prioridades de la estrategia del mercado único digital está en facilitar el comercio electrónico transfronterizo y reforzar la confianza de los consumidores, adoptó a escala de la UE un marco normativo integral. Este marco está compuesto, por un lado, por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo (en lo sucesivo Directiva RAL o 2013/11/UE); por otro lado, el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre Resolución de Litigios en Línea en materia de consumo [en adelante, Reglamento (UE) RAL o (UE) 524/2013]. que crea una plataforma ODR. Ambos instrumentos están interconectados y son complementarios. Este marco ha sido aplaudido por diversos autores, como ESTEBAN DE LA ROSA, quien sostiene que supone «una respuesta del siglo XXI a la problemática especial del comercio electrónico, para el que las soluciones tradicionales de competencia judicial y de ley aplicable típicas del Derecho Internacional privado han dejado de resultar adecuadas»<sup>39</sup>. Esta plataforma en línea permite el acceso de los consumidores a un panorama global de organismos de ODR de calidad, concretamente aquellos que han sido notificados a la Comisión por las autoridades nacionales tras una evaluación positiva de su conformidad con los requisitos de calidad establecidos en el marco jurídico mencionado, de manera que la plataforma lo que hace es canalizar las reclamaciones a los organismos ODR<sup>40</sup>. El ámbito de aplicación de

<sup>38</sup> Véase apartado 2 de la Sección I de las «Notas Técnicas... (cit.).

<sup>39</sup> ESTEBAN DE LA ROSA, F.; «Impulso de la Unión Europea a la resolución alternativa de litigios de consumo: un primer apunte a la propuesta legislativa», en VÁZQUEZ GÓMEZ, E.M./ADAM MUÑOZ, M.D./CORNAGO PRIETO, N. (coord.); *El arreglo pacífico de controversias internacionales*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2006, p. 743.1.

<sup>40</sup> Véase COMISIÓN EUROPEA; «Sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo», Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, 2017. [COM (2017) 744 final]. En el ámbito académico hay diversos comentarios entre otros véase, DÍAZ ALABART, S. (dir.), FUNTESECA DEGENEFEE, C. (coord.); *Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N.º 524/2013)*, Reus, Madrid, 2017; NAVA GONZÁLEZ, W./ORTEGA ESTRADA, G.; «Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea», *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2019, n.º 29,

este marco normativo queda circunscrito a los conflictos en línea<sup>41</sup> que se den en las relaciones *B2C*, eso sí, tanto nacionales como transfronterizas, siempre que el consumidor<sup>42</sup> tenga su residencia en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein, y el empresario esté establecido en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein, quedando fuera de su ámbito los contratos de compraventa celebrados fuera de línea y los celebrados entre empresarios.

En el entorno de la *APEC*, de la que forman parte veintinueve países, entre ellos las economías más potentes, como son Estados Unidos, China y Japón, también se ha dado un paso importante adoptando un marco colaborativo *ODR* para las relaciones *B2B*<sup>43</sup> siguiendo las Normas Técnicas *ODR* de la CNUDMI. Ello merece, sin duda, un justo reconocimiento, pues por fin se proporciona a las empresas, fundamentalmente las pequeñas y medianas, una solución viable para sus disputas, de la que hasta ahora carecían, pues como acertadamente se ha dicho, el arbitraje internacional presencial puede ser una opción viable para las grandes empresas —por sus indudables atractivos frente los órganos jurisdiccionales—, pero no para las PYMES, ya que éstas no tendrían ni para un café en las cortes de arbitraje<sup>44</sup>.

Las ventajas que encierra la *ODR* son francamente innegables e importantes, tales como abaratamiento de costes, celeridad y flexibilidad, permitiendo romper las barreras de tiempo, de lugar y lingüísticas, algunas aun no suficiente exploradas, como es el uso de la AI, esto es, la conocida como «cuarta parte».

Si a cualquier participante en el mercado, sea empresario o consumidor, le preguntáramos si desea: a) tener un fácil acceso a la justicia; b) resolución de sus

pp. 1-15; CORTÉS, P./ESTEBAN DE LA ROSA, F.; *La normativa europea de resolución...* (cit.); VALBUENA GONZÁLEZ, F.; «La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo», *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, n.º 52, 2015, pp. 987-1.016: Asimismo lo esencial sobre lo qué es y cómo funciona esta plataforma puede encontrarse en [https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/litigios\\_linea.htm#:~:text=La%20Plataforma%20ODR%20\(Online%20Dispute,productos%20y%20servicios%20contratados%20online](https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/litigios_linea.htm#:~:text=La%20Plataforma%20ODR%20(Online%20Dispute,productos%20y%20servicios%20contratados%20online).

<sup>41</sup> Hay quien critica que se excluyan los conflictos *offline*, como VILALTA NICUESA, A.E.; «La paradoja...» (cit.), p. 32; otros, aun reconociendo el papel líder que ha tenido la UE en ODR, critican las limitaciones de la regulación europea, como son el cambio del tercero neutral a la denominada cuarta parte, la creciente confianza en los algoritmos, y en el manejo del *big data* para un cambio de enfoque desde la resolución de litigios a las actividades de prevención, en este sentido véase KATSH, E./RAVINOVICH-EINY, O.; «Promesas y desafíos...» (cit.), pp. 359-367.

<sup>42</sup> Téngase en cuenta que el gasto de los consumidores en la UE representa más del 50% del PIB, véase EUROSTAT; *Expenditure components of GDP at current market prices* [en línea], EU-28, 2018, [fecha de consulta: 31 de julio de 2020]. Disponible en <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/27156.pdf>, pp. 14 y 15.

<sup>43</sup> Véase APEC; «*Collaborative Framework for Online Dispute Resolution...*» (cit.).

<sup>44</sup> Véase el excelente artículo de DENNIS, M.J.; «APEC's New Online Dispute Resolution Framework Could Be A Game Changer For Small Businesses» [en línea], [linkedin.com](https://www.linkedin.com/pulse/how-apec-odr-framework-revolutionize-global-dispute-small-dennis/?published=t_), 2014, [fecha de consulta: 19 de agosto de 2020]. Disponible en: [https://www.linkedin.com/pulse/how-apec-odr-framework-revolutionize-global-dispute-small-dennis/?published=t\\_](https://www.linkedin.com/pulse/how-apec-odr-framework-revolutionize-global-dispute-small-dennis/?published=t_), quien cita la frase de Mark Walter, experto en arbitraje al observar «micro businesses couldn't afford the coffee at most arbitration centers».

conflictos de forma rápida, sencilla y, a ser posible, consensuada, y de no serlo por terceros neutrales, d) resolución automatizada, evitando sesgos, basada en datos suficientes proporcionados por el *big data*, esto es, proporcionada por la «cuarta parte»; e) resolución en su propio idioma; f) resolución gratuita o con un coste no excesivo; g) resolución que permita a las partes y a los organismos de resolución no estar presentes físicamente, esto es, que las reuniones puedan realizarse a través de cualquier dispositivo y en cualquier momento; h) resolución que fuera posible para cualquier controversia surgida entre las partes, no solo las que se produzcan en línea, sino también las que acontezcan fuera de línea; i) resolución que se aplicara a las controversias que se den en todas las relaciones, por tanto, *B2C*, *B2B* y *P2P*; j) resolución que considere indiferente el lugar en el que se encuentren las partes en conflicto; y k) resolución que, además dado el medio utilizado, sea respetuosa con el medio ambiente<sup>45</sup>. ¿Cuál sería la respuesta?

A nuestro juicio la respuesta sería, sin duda, afirmativa, en la medida en que es todo lo que necesitan empresas y consumidores para tener confianza y seguridad en sus transacciones. Pues bien, buena parte de estas ventajas<sup>46</sup> ya se dan en *ODR* existentes. *RULE* se mostraba tan emocionado con el impulso que tiene por fin el *ODR* en todo el mundo que, en una entrevista realizada por *AST*<sup>47</sup> expresaba que, aunque aún son muchos los desafíos, estamos ante «la mayor oportunidad que hemos tenido para expandir globalmente el acceso a la justicia en los últimos 100 años». Suscribimos sus palabras y su entusiasmo.

Veamos ahora qué enseñanzas nos deja el uso de la plataforma de *RLL* en la UE.

#### IV. ENSEÑANZAS DEL USO DE LA PLATAFORMA EN EL ÁMBITO DE LA UNIÓN EUROPEA

La Comisión Europea desde el año 2017 realiza un Informe anual sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013. El último Informe<sup>48</sup>, el tercero desde la puesta en marcha de la Plataforma *ODR* de la

<sup>45</sup> Las ventajas medioambientales son innegables, véase EBNER, N./GETZ, C.; «ODR: The Next Green Giant», *Conflict Resolution Quarterly*, 2014, vol. 29, n.º 3, pp. 383-307.

<sup>46</sup> Sobre ventajas de los *ODR*, véase entre otros, ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R./VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; *Resolución de disputas en línea...* (cit.), en especial véase pp. 69-75; SANZ PARRILLA, M./ARNOLD COPER, D.; «El uso de medios electrónicos en la mediación», en: SOLETO MUÑOZ, H. (Dir.); *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, Tecnos, Madrid, 2011, pp. 440-443, así como la diversa bibliografía sobre *ODR* ya mencionada a lo largo de este trabajo.

<sup>47</sup> *AST*, F.; «Colin Rule y el futuro del *Online Dispute Resolution*» [en línea], *Astec* [fecha de la consulta: 19 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://medium.com/astec/colin-rule-y-el-futuro-del-online-dispute-resolution-b7dae3190e1e>.

<sup>48</sup> COMISIÓN EUROPEA; «Sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo», Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, 2019, [COM (2019) 425 final].

UE, cuyos datos van referidos al uso de esta plataforma en el año inmediatamente anterior, esto es, 2018, reconoce que «el establecimiento de sistemas integrales de RAL en materia de consumo en toda la Unión no se logró hasta finales de 2018 y, por lo tanto, eran escasos los datos sobre la utilización de la RAL<sup>49</sup>».

Carecemos pues de datos actuales, por lo que partiendo de los existentes entonces se constató la necesidad de mejorar la percepción que los usuarios tenían de la plataforma y reducir las entidades de RAL. En efecto, según se contiene en el Informe, desde su puesta en marcha:

«Se han producido más 8,5 millones de visitas en la plataforma y se han registrado 120.000 litigios de consumidores con empresas. Un 56% de los litigios son nacionales y el 44% restante, transfronterizos<sup>50</sup>. Solo en un porcentaje insignificante de los casos (0,1%), se utilizó la plataforma para litigios de empresas con consumidores.

En aproximadamente el 80% de las reclamaciones presentadas en la plataforma de RLL, el asunto se archivó automáticamente al cabo de 30 días porque el comerciante no había respondido en la plataforma a la notificación del litigio y la invitación a proponer una entidad de RAL al consumidor. Solo en aproximadamente el 2% de los casos, las partes escogieron una entidad de RAL y, por lo tanto, la plataforma pudo transmitir el litigio a una entidad de RAL. Sin embargo, en hasta un 42% de los litigios presentados en la plataforma, las partes lo resolvieron bilateralmente.

El número elevado de visitas y de reclamaciones presentadas en la plataforma demuestran una aceptación muy buena por parte de los consumidores. La cantidad de resoluciones directas que ha propiciado la plataforma muestra el valor añadido de esta para facilitar soluciones acordadas bilateralmente, también en los litigios transfronterizos, dado que la oferta multilingüe y las funciones de traducción de la plataforma permiten la comunicación entre las partes. Sin embargo, son escasos los litigios que, finalmente, pueden transmitirse a una entidad de RAL, lo que indica que el flujo de trabajo de la plataforma de RLL, establecido por ley, presenta dos deficiencias: i) la obligación de las partes de escoger de común acuerdo una entidad de RAL antes de que la plataforma transmita el litigio a dicha entidad de RAL supone, en la práctica, una traba; y ii) al tener solo un procedimiento dirigido a canalizar los litigios a las entidades de RAL competentes, la plataforma atiende solo parcialmente a las necesidades de sus usuarios, que han confirmado el considerable valor añadido de la plataforma para facilitar la comunicación y las resoluciones directas entre las partes.

---

<sup>49</sup> Véase Introducción *in fine* [COM (2019) 425 final] (cit.).

<sup>50</sup> La mayoría de los litigios se producen en el sector de las compañías aéreas (13,2%), seguido por los sectores de la ropa y del calzado (10,9%), por el de las TIC (6,8%). Y las razones de reclamación de los consumidores son, sobre todo, por: la entrega del producto o la prestación del servicio (23%), la falta de conformidad con el pedido (15%) y el hecho de que el producto era defectuoso u ocasionó un perjuicio (12%).

Para subsanar las deficiencias detectadas, la Comisión llevó a cabo un análisis en profundidad de los flujos de trabajo y los datos de los usuarios de la plataforma. La página de inicio y la mensajería de la plataforma fueron renovadas y se añadieron nuevas páginas de información y un sistema de comentarios y sugerencias. La Comisión también llevó a cabo una campaña específica de comunicación sobre RAL y RLL para aumentar la sensibilización y el compromiso de los comerciantes en relación con la plataforma de RLL. Como consecuencia de ello, el número de comerciantes registrados en la plataforma aumentó en un 54% en 2018 y en un 24% en los cinco primeros meses de 2019. El 80% de los usuarios de la plataforma están ahora satisfechos con las funciones de esta. Sin embargo, la intervención de los comerciantes en la parte del procedimiento, que discurre en la propia plataforma, sigue siendo muy reducida. Por este motivo, la Comisión está ejecutando un plan de acción para conseguir que la plataforma responda mejor a las necesidades de sus usuarios, lo que conlleva que la plataforma proporcione información más específica sobre los derechos y las vías de recurso de los consumidores, guíe mejor a sus usuarios hacia los instrumentos de reparación más adecuados y facilite más las resoluciones directas».

Con estos datos, la Comisión Europea llegó a la conclusión siguiente:

«La plataforma europea de RLL ofrece un punto centralizado y multilingüe de resolución en línea de litigios, que propicia la resolución directa en hasta un 42% de los asuntos. Sin embargo, aproximadamente un año después de lograrse una cobertura total en materia de RAL y tres años y medio después de la puesta en marcha de la plataforma de RLL, el régimen de RAL y RLL sigue infrutilizado y aún tiene que desarrollar todo su potencial. Entre las dificultades que deben superarse están la sensibilización y la percepción en relación con la RAL, la elección en los sistemas nacionales de RAL y el uso de la RAL por parte de los comerciantes; por otra parte, el flujo de trabajo de la plataforma de RLL solo refleja en parte las necesidades manifiestas de los usuarios».

Ante ello, la Comisión se comprometió a mejorar la plataforma de RLL, haciendo que responda mejor a las necesidades de sus usuarios, facilitando a tales fines información más específica sobre los derechos y las vías de recurso de los consumidores, guiando mejor a los usuarios hacia los instrumentos de reparación más adecuados y facilitando más las resoluciones directas.

También proporciona el Informe otro dato interesante, y es que solo el 28% de los minoristas en línea facilitó el enlace a la plataforma de RLL, obligación impuesta por el Reglamento (UE) n.º 524/2013. Con todo, en un estudio realizado en 2017 por GFK, se constató que los *marketplace* o plataformas, que reúnen a varios minoristas, cumplían en mayor proporción la obligación de poner un *link* a la plataforma *ODR* de la UE<sup>51</sup>.

<sup>51</sup> GROWTH FROM KNOWLEDGE — GFK; *Online dispute resolution: web-scraping of eu traders' websites* Just/2016/cons/fw/co03/0104, Final Report. European Commission, Bruselas, 2017, pp. 24-28. El estudio recoge varios datos interesantes. Así, la base de datos de comerciantes

A la vista de lo expuesto, nos parece que, aunque es muy posible que con las acciones realizadas por la Comisión Europea para reforzar el uso eficiente de esta plataforma ODR, se haya mejorado, la clave para el éxito está en la voluntad o reticencia de las empresas a someterse a ODR y, pese al incremento del tráfico en línea sobre todo en este año 2020, mucho nos tememos que las reticencias en un alto porcentaje continúen. Por ello entendemos que, sin perjuicio de que la Comisión siga propiciando e incentivando un mejor uso de la plataforma ODR, sería además muy recomendable, frente a las reticencias mencionadas, que en el ecosistema de plataformas intermediarias en línea, dado su indudable protagonismo en la economía mundial, se les premiara, motivara o, en su caso, se les obligara a que impusieran a los oferentes, como requisito para poder ofrecer bienes o servicios en las mismas, estar adheridos a un ODR para la solución de los eventuales litigios que puedan producirse con las diversas partes. Sin duda, esta medida, junto a su adecuada visibilidad, impulsaría verdaderamente el empleo de ODR. Podría ser, por tanto, una medida crucial para su auténtico éxito, dado que las plataformas pueden ser, dado su protagonismo, un magnífico catalizador para ello.

## V. LA NUEVA REALIDAD POST COVID-19: LA SENDA A SEGUIR EN ODR

En el título de este trabajo nos preguntamos hacia dónde vamos tras la COVID-19. Esto es, dado el uso masivo de la tecnología por parte de empresas y consumidores —acelerado por el efecto de las medidas anti-COVID—, la escalada consiguiente de las plataformas intermediarias digitales, la innegable existencia de conflictos en las relaciones triangulares que en ellas se producen, los pasos dados a nivel regional y mundial en el impulso de la RLL dadas sus innegables ventajas, ¿cuáles son o deben ser las perspectivas futuras, cuál es la senda por la que se debe transitar a partir de ahora? Y es que, aunque el uso de ODR iba en aumento, incluso antes de que la COVID-19 se convirtiera en una palabra cotidiana, la realidad tras esta pandemia nos deja, además de una profunda crisis sanitaria, una profunda crisis económica y de gobernanza a nivel planetario, por lo que nos cuestionamos si no será ya este el momento de pensar a nivel global

---

en línea de la UE que se investigó en el estudio constó de 19.580 comerciantes en línea. La base de datos incluyó sitios web de todos los países de la EU28. Esta base de datos, por primera vez, también incluye mercados que ofrecen una plataforma de venta para varios comerciantes. Sin embargo, solo 284 de las tiendas web de la base de datos eran mercados. El web-scraping se llevó a cabo entre el 1 de junio y el 15 de julio de 2017 y los resultados representan el estado de cumplimiento del Reglamento de la UE en este momento. Los hallazgos muestran que, en general, sólo el 28% de los comerciantes investigados han incluido el enlace a la plataforma ODR en su sitio web. El cumplimiento de los comerciantes en línea con el Reglamento ODR dependía del tamaño del comerciante. Casi la mitad de los grandes comerciantes (42%) incluyeron el enlace ODR en su sitio web. Por el contrario, los comerciantes medianos (26%) y los pequeños comerciantes (14%) tenían menos probabilidades de incluir el enlace ODR. Del mismo modo, los mercados también tenían más probabilidades de proporcionar a los consumidores un enlace a la plataforma ODR (48%), en comparación con otros comerciantes (28%). Sin embargo, este hallazgo podría explicarse por el hecho de que el 75% de los mercados en la base de datos están clasificados como grandes comerciantes.

en el tema objeto de nuestro estudio. A continuación, nos proponemos poner el foco en estas cuestiones y poder contribuir a suscitar un debate sereno que pueda culminar con acciones que mejore la RLL a nivel mundial dentro del ecosistema de plataformas digitales.

El Comité de Emergencias de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la COVID-19, en su cuarta reunión, celebrada el 31 de julio de 2020, acordó por unanimidad que este brote constituye una emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPII), y el Dr. Tedros, director general de la OMS, en la alocución inaugural de esta reunión, dijo al mencionado Comité que «la pandemia es una crisis sanitaria que ocurre una vez cada cien años y cuyos efectos se dejarán sentir durante decenios»<sup>52</sup>. Estas declaraciones nos ponen por delante un panorama que nos lleva a la reflexión sobre la forma de relacionarnos y sobre cómo debemos actuar para que tal impacto sea menor. Lo que se traduce, ya lo estamos viviendo, en profundos cambios, y la normativa debe adaptarse a todos estos cambios que aceleran aún más un entorno tecnológico a distancia, sin contacto físico, en el que mayormente se actuará en el sector del comercio electrónico. La seguridad jurídica, la confianza, el impulso del comercio para beneficio de todos los participantes en el mercado y de su acceso viable a una justicia universal, exige dar un paso a nivel mundial, con una RLL más ambiciosa, y aunque el paso tenga ciertos desafíos, tal paso crucial puede venir de la mano de las diversas plataformas intermediarias en línea.

En el seno de la UE, la Directiva de Comercio electrónico<sup>53</sup>, en su considerando 61, ya en el año 2000 manifestaba que «para el correcto funcionamiento del mercado por vía electrónica en un contexto mundializado, es precisa una concertación entre la Unión Europea y los grandes espacios no europeos con el fin de compatibilizar las legislaciones y los procedimientos»<sup>54</sup>. En la doctrina, hace

<sup>52</sup> Véanse ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD [OMS]; «El Comité de Emergencias sobre la COVID-19 subraya la necesidad de mantener la respuesta a largo plazo» [en línea], comunicado de prensa de 1 de agosto de 2020 [fecha de la consulta: 11 de agosto de 2020]. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/detail/01-08-2020-covid-19-emergency-committee-highlights-need-for-response-efforts-over-long-term>; y ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD [OMS]; «Alocución de apertura del Director General de la OMS en la conferencia de prensa sobre la COVID-19» [en línea], celebrada el 6 de agosto de 2020 [fecha de consulta: 11 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---6-august-2020>.

<sup>53</sup> Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior.

<sup>54</sup> Disponiendo su artículo 17, bajo el rótulo solución extrajudicial de litigios: «1. Los Estados miembros velarán por que, en caso de desacuerdo entre un prestador de servicios de la sociedad de la información y el destinatario del servicio, su legislación no obstaculice la utilización de los mecanismos de solución extrajudicial, existentes con arreglo a la legislación nacional para la solución de litigios, incluso utilizando vías electrónicas adecuadas.

2. Los Estados miembros alentarán a los órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios, en particular de litigios en materia de productos de consumo, a que actúen de modo tal que proporcionen garantías de procedimiento adecuadas a las partes afectadas.

3. Los Estados miembros incitarán a los órganos responsables de la solución extrajudicial de

ya casi 20 años, hubo quien aventuró que el futuro vendría determinado por la integración de RLL, primero a escala regional y luego a escala global, así como que las organizaciones supranacionales existentes favorecerán el desarrollo de esa integración<sup>55</sup>. A nuestro juicio, tal futuro es nuestro presente, y estamos en el momento propicio para ello.

Así, una universalización de la justicia a través de *ODR*, reclamada desde hace años, presenta ahora más fuerza y vigencia que nunca, pues la pandemia que vivimos a nivel mundial nos ha obligado a todos los segmentos de la población, incluido mayores, a aprender a lidiar con las TIC. Las ventajas del ciberespacio en el contexto que estamos analizando son enormes, permitiendo la universalización del acceso a la justicia salvando las barreras de tiempo, distancia e idiomas, que hasta no hace mucho constituían obstáculos insalvables en el contexto de las disputas transnacionales<sup>56</sup>. Si a esto añadimos la propuesta que hacemos de imponer a las plataformas intermediarias en línea —dado su gran protagonismo en el mercado—, la exigencia de establecer, como requisito previo para operar y mantenerse en las mismas, estar adherido a un mecanismo de ODR, a nuestro juicio, estamos ante la mejor oportunidad para conseguir su implantación mundial.

Desde luego coincidimos con quienes sostienen que la nueva realidad económica está en línea y, por tanto, se precisa una nueva infraestructura institucional global para asegurar las transacciones y proporcionar servicios de resolución de disputas en los que confíen los nuevos actores económicos para tomar decisiones neutrales, de manera rápida y económica, mediante el uso de tecnologías como la AI, y dentro de ella el *machine learning*, la criptografía y los registros descentralizados tipo *blockchain*<sup>57</sup>. De esta forma determinados conflictos pueden ser resueltos de manera automatizada, quizás los más simples; en otros, con mayores complejidades, aunque se requiera a una persona para su resolución, la tecnología puede coadyuvar aportando posibles soluciones que luego el humano habrá de

---

*litigios a que informen a la Comisión de las decisiones relevantes que tomen en relación con los servicios de la sociedad de la información, y a que le transmitan todos los demás datos sobre prácticas, usos o costumbres relacionados con el comercio electrónico.»*

<sup>55</sup> GÓMEZ CASTALLO, J.D.; «Los sistemas alternativos... (cit.), pp. 474-475.

<sup>56</sup> Véase en este sentido VILALTA NICUESA, A.E.; «Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional», *Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal* [monográfico en línea], *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2010, n.º 10, p. 16, [fecha de la consulta: 2 de agosto de 2020]. Disponible en: <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-vilalta>.

<sup>57</sup> AST, F./NAPPER, S.; «El futuro de la resolución de disputas en la era posterior a COVID» [en línea], [blog.kleros.io](https://blog.kleros.io), 2020 [fecha de consulta: 20 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://blog.kleros.io/future-of-dispute-resolution-in-the-post-covid-age/>; RÚA, M.M.B./MUÑOZ, S.A./ARISTIZÁBAL, J.A.G./TAPIERO, J.I.M.; «Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia», *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, 2020, v. 12, n.º 1, pp. 77-112. Asimismo, véase un estudio crítico sobre el empleo de blockchain en RABINOVICH-EINY, O./KATSCH, E.; «Blockchain and the Inevitability of Disputes: The Role for Online Dispute Resolution» [en línea], *Journal of Dispute Resolution*, 2019, n.º 2, pp. 47-75 [fecha de consulta: \*]. Disponible en: [https://law.haifa.ac.il/images/Blockchain\\_and\\_the\\_Inevitability\\_of\\_Disputes\\_The\\_Role\\_for\\_Online.pdf](https://law.haifa.ac.il/images/Blockchain_and_the_Inevitability_of_Disputes_The_Role_for_Online.pdf).

ponderar y adaptar al caso concreto. En definitiva y, en cualquier caso, la senda por la que ahora debemos comenzar a transitar a nivel global, en la era del *big data*, será el poder evitar el conflicto, anticiparse a él impidiendo que surja. Las tecnologías deben usarse para el beneficio de toda la humanidad, y en el tema que nos ocupa el beneficio resulta incuestionable. Así pues, parafraseando a GHANDI, la paz es el camino.

#### IV. BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN UTILIZADA

AAVV; *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el contexto digital*, ALFONSO SÁNCHEZ, R. y VALERO TORRIJOS, J. (dir.), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2017.

AAVV; *La regulación de la Economía colaborativa*, MONTERO PASCUAL, J.J. (dir.), Tirant Lo Blanc, Valencia, 2017.

AAVV; *Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) N.º 524/2013*, DÍAZ ALABART, S. (dir.), FUNTESECA DEGENEFTE, C. (coord.), Reus, Madrid, 2017.

AAVV; *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales*, RODRÍGUEZ MARÍN, S./MUÑOZ GARCÍA, A. (coord.), Wolters Kluwer, Madrid, 2018.

AAVV; *Propuestas de regulación de las plataformas de economía colaborativa: perspectivas general y sectoriales*, ORTÍ VALLEJO, A./RUBIO GIMENO, G. (dirs.), Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2019.

ALFONSO SÁNCHEZ, R.; «Aproximación jurídica a la economía colaborativa: Diferentes realidades», *Cuadernos de Derecho y Comercio*, 2016, n.º 66, pp. 13-73.

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R./VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; *Resolución de disputas en línea (RDL) Las claves de la mediación electrónica*, Reus, Madrid, 2016.

ASIA-PACIFIC ECONOMIC COOPERATION [APEC]; «*Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border Business-to-Business Disputes — Endorsed*» [2019/SOM3/EC/022], 2019. Disponible en: [http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19\\_ec2\\_022.pdf](http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19_ec2_022.pdf)

AST, F.; «Colin Rule y el futuro del Online Dispute Resolution», 2020. Disponible en: <https://medium.com/astec/colin-rule-y-el-futuro-del-online-dispute-resolution-b7dae3190e1e>

- AST, F./NAPPER, S.; «El futuro de la resolución de disputas en la era posterior a COVID», 2020. Disponible en <https://blog.kleros.io/future-of-dispute-resolution-in-the-post-covid-age/>.
- BARRIO ANDRÉS, M.; «La nueva Estrategia digital de la Comisión Europea: primeras impresiones», *Diario La Ley*, 2020, n.º 37, pp. 1-6.
- BIGAS FORMATJÉ, N.; «¿Cómo será el consumidor pospandemia?», *Actualidad UOC*, de 21/5/2020. Disponible en: <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2020/243-consumidor-pospandemia-covid19.html>.
- BOTELLO HERMOSA, J.M.; «La contratación electrónica y la mal denominada “economía colaborativa”», en MADRID, A. (dir.), BLANCO, M.J. (coord.); *Derecho Mercantil y Tecnología*, Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra. 2020, pp. 543-572.
- BULCHAND GIDUNAL, J./MELIÁN GONZÁLEZ, S.; *Una Guía para entender la economía colaborativa: de clientes-consumidores a individuos-proveedores*, Amazon Kindle Direct Publishing y CreateSpace, 2016.
- BUSTAMANTE ALONSO, N.B./GUILLÉN ALONSO, S.T.; «Un acercamiento al Big Data y su utilización en comunicación», *Mediciones Sociales*, 2017, n.º 16, pp. 115-164.
- COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL [CNUDMI]; «Notas técnicas sobre la Solución de controversias en línea», NACIONES UNIDAS, 2017. Disponible en: [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).
- COMISIÓN EUROPEA; «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa», *Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*, 2015, [COM (2015) 0192 final].
- COMISIÓN EUROPEA; «Una Agenda Europea para la Economía Colaborativa», *Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*, 2016, [COM (2016) 356 final].
- COMISIÓN EUROPEA; «Las plataformas en línea y el mercado único digital —Retos y oportunidades para Europa—», *Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*, 2016, [COM (2016) 0288/2].
- COMISIÓN EUROPEA; «Sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios

en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo», *Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo*, 2016 [COM (2017) 744 final].

COMISIÓN EUROPEA; «Sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo», *Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo*, 2019 [COM (2019) 425 final].

COMISIÓN EUROPEA; «Dando forma al futuro digital de Europa», *Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*, 2020 [COM (2020) 67 final].

CORTÉS, P./ESTEBAN DE LA ROSA, F.; *La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España: una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el derecho comparado*, Adicae, Zaragoza, 2016.

CUENA CASAS, M.; *Las fintech de préstamos o crowdlending: la contratación a través de plataformas intermediarias en línea* [en línea], Reus, Madrid, 2019. Disponible en: <https://elibro-net.bibproxy.ulpgc.es/es/lc/ulpgc/titulos/127669>.

DENNIS, M.J.; «APEC's New Online Dispute Resolution Framework Could Be A Game Changer For Small Businesses», 2019. Disponible en: <https://www.linkedin.com/pulse/how-apec-odr-framework-revolutionize-global-dispute-small-dennis/?published=t>.

DÍEZ ESTELLA, F.; «La regulación de los mercados en la era digital: ¿Quo vadis, Europa?», *Revista CEF Legal*, 2020, n.º 229, pp. 1-36.

Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior.

Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo.

EBNER, N./GETZ, C.; «ODR: The Next Green Giant», *Conflict Resolution Quarterly*, 2012, vol. 29, n.º 3, pp. 283-307.

- ECOMMERCE FOUNDATION: *European Ecommerce Report* [en línea], 2019. Disponible en: [https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European\\_Ecommerce\\_report\\_2019\\_freeFinal-version.pdf](https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European_Ecommerce_report_2019_freeFinal-version.pdf).
- EDITORIAL; «Ni las “big four” de internet están por encima de la libre competencia» [en línea], *Cinco Días*, 30 de julio de 2020. Disponible en: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/29/opinion/1596050173\\_649750.html#?sma=newsletter\\_cincodias\\_diaria\\_tarde20200730m](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/07/29/opinion/1596050173_649750.html#?sma=newsletter_cincodias_diaria_tarde20200730m).
- ESTEBAN DE LA ROSA, E.; «Impulso de la Unión Europea a la resolución alternativa de litigios de consumo: un primer apunte a la propuesta legislativa», en: VÁZQUEZ GÓMEZ, E./ADAM MUÑOZ, M.D./CORNAGO PRIETO, N. (Coord.); *El arreglo pacífico de controversias internacionales* (AAVV), Tirant Lo Blanch, Valencia, 2013, pp. 735-744.
- ESTUPIÑÁN CÁCERES, R.; «Reflexiones sobre defensa de la competencia y las plataformas de economía colaborativa», *La Ley Mercantil*, 2018, n.º 48, pp. 1-21.
- ESTUPIÑÁN CÁCERES, R./FONTICELLA HERNÁNDEZ, B.; «La información precontractual a través del Documento de Datos Fundamentales (KID) ¿Se acomoda a nuestra Era Digital?», *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, 2019, n.º 25, pp.1-16.
- EUROSTAT; *Expenditure components of GDP at current market prices, EU-28, 2018* [en línea]. Disponible en: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/27156.pdf>, pp. 14 y 15.
- FERNÁNDEZ PÉREZ, N.; «La controvertida naturaleza jurídica de las plataformas de alojamiento», *Revista General de Derecho del Turismo*, 2020, n.º 1, pp. 1-37.
- GÓMEZ CASTALLO, J.D.; «Sistemas alternativos de resolución de conflictos. La autorregulación e Internet», en GÓMEZ SEGADE, J.A. (dir.), FERNÁNDEZ-ALBOR, B./TATO PLAZA, A. (coord.); *Comercio electrónico en Internet* (AAVV), Marcial Pons, Madrid, 2001, pp. 449-475.
- GONZÁLEZ CASTILLA, F.; *La economía colaborativa ante el Derecho de la competencia*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2019.
- GONZÁLEZ CABRERA, I.;
- «La economía colaborativa: del intercambio entre pares a una nueva economía de mercado», *Revista de Derecho Mercantil*, 2018, n.º 309, ed. electrónica;
  - *Bajo el paraguas de la economía colaborativa. El transporte a escena*, Dykinson, Madrid, 2020.

GRANDE SANZ, M.; «La utilización de cláusulas de resolución de conflictos en la economía colaborativa» en MADRID, A. (dir.); BLANCO, M.J. (coord.); *Derecho Mercantil y Tecnología* (AAVV), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2018, pp. 1191-1220.

GROWTH FROM KNOWLEDGE — GFK; *Online dispute resolution: web-scraping of eu traders' websites* Just/2016/cons/fw/co03/0104, Final Report. European Comisión, Bruselas, 2017.

HATTOTUWA, S.; «Transforming Landscapes: Forging New ODR Systems with a Human Face», *Conflict Resolution Quarterly*, 2006, vol. 23, n.º 3, pp. 1-13.

KATSH, E./RAVINOVICH-EINY, O.; «Promesas y desafíos para la resolución en línea en Europa» en ESTEBAN DE LA ROSA, F.(dir.)/OLARIO, O. (coord.); *La resolución de conflictos de consumo. La adaptación del Derecho español al marco europeo de resolución alternativa (ADR) y en línea (ODR)* (AAVV), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2018, pp. 359-367.

MARTÍN MORAL, M.F.; «Economía colaborativa y protección del consumidor», *Revista de Estudios Europeos*, 2017, n.º 70, pp. 179-196.

NAVA GONZÁLEZ, W./ORTEGA ESTRADA, G.; «Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea», *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2019, n.º 29, pp. 1-15.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS):

— «El Comité de Emergencias sobre la COVID-19 subraya la necesidad de mantener la respuesta a largo plazo», Comunicado de prensa de 1 de agosto de 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/01-08-2020-covid-19-emergency-committee-highlights-need-for-response-efforts-over-long-term>.

— «Alocución de apertura del Director General de la OMS en la conferencia de prensa sobre la COVID-19» celebrada el 6 de agosto de 2020. Disponible en <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---6-august-2020>.

OSTEEA SCHOOL OF TOURISM & HOSPITALITY; «Plataformas de Economía Colaborativa: Una Mirada Global», 2018. Disponible en: [http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea\\_informe\\_economia\\_colaborativa.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea_informe_economia_colaborativa.pdf)

PARLAMENTO EUROPEO; «Una Agenda Europea para la Economía Colaborativa», Resolución del Parlamento Europeo [2017/2003 (INI)].

ROSALÍA ESTUPIÑÁN CÁCERES

- PARLAMENTO EUROPEO; «Sobre política de competencia: Informe anual 2019», Propuesta de Resolución del Parlamento Europeo, [2019/2131 (INI)].
- PEREA GONZÁLEZ, A.; «Conflicto, discurso y lenguaje: la mediación como alternativa a la dialéctica judicial». En: *Diario La Ley*, 2020, n.º 9.683, pp. 1-6.
- RABINOVICH-EINY, O./KATSCH, E.; «Blockchain and the Inevitability of Disputes: The Role for Online Dispute Resolution», *Journal of Dispute Resolution*, 2019, n.º 2, pp. 47-75. Disponible en: [https://law.haifa.ac.il/images/Blockchain\\_and\\_the\\_Inevitability\\_of\\_Disputes\\_The\\_Role\\_for\\_Online.pdf](https://law.haifa.ac.il/images/Blockchain_and_the_Inevitability_of_Disputes_The_Role_for_Online.pdf).
- Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre Resolución de Litigios en Línea en materia de Consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea.
- RESEARCH GROUP ON THE LAW OF DIGITAL SERVICES; «Discussion Draft of a Directive on Online Intermediary Platforms», *Journal of European Consumer and Market Law (euCML)*, 2016, n.º 4/2016.
- RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T.; «Una regulación europea para las plataformas electrónicas. Propuestas en curso y alternativas», en MADRID, A. (dir.)/BLANCO, M.J. (coord.); *Derecho Mercantil y Tecnología* (AAVV), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2018, pp. 427-452.
- RÚA, M. M. B./MUÑOZ, S. A./ARISTIZÁBAL, J. A. G./TAPIERO, J. I. M.; «Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia» en *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, 2020, v. 12, n.º 1, pp. 77-112.
- RUGGERI, L.; «ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres», IDP, *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, 2010, n.º 10, pp. 32-41.
- SANZ PARRILLA, M./ARNOLD COPER, D.; «El uso de medios electrónicos en la mediación», en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.); *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (AAVV), Tecnos, Madrid, 2011, pp. 437-451.
- SCHWAB, K.; *La cuarta revolución industrial*, 4.ª reimpresión, Debate, Barcelona, 2019.

STATISTA; *Ecommerce Report 2020* [en línea], 2020. Disponible en: <https://www.statista.com/study/42335/e-commerce-report/>.

THE PRACTICE; «Separando a la gente del problema. Colin Rule y el surgimiento de la resolución de disputas en línea», *Tribunales remotos*, 2020, vol. 6, n.º 5. Disponible en: [https://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=Colin\\_Rule\\_Rise\\_of\\_ODR.cfm\\_](https://www.onlinedisputeresolution.com/article.cfm?zfn=Colin_Rule_Rise_of_ODR.cfm_)

VALBUENA GONZÁLEZ, F.; «La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo», *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 2015, n. 52, pp. 987-1.016.

VILALTA NICUESA, A.E.;

— «Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional», 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*, 2010, n.º 10, pp. 15-23. Disponible en: <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-vilalta/>.

— «La paradoja de la mediación en línea. Recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI», *Revista General de Derecho Europeo*, 2014, n.º 33, pp. 1-35.

— «Análisis crítico del procedimiento simplificado de mediación en línea para reclamaciones de cantidad de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil», *Revista de Internet, Derecho y Política*, 2017, n.º 25, pp. 69-82.

— «La regulación europea de las plataformas de intermediarios digitales en la era de la economía colaborativa», *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, 2018, n.º 765, pp. 275-330. Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=3291616>.

(Trabajo recibido el 14/09/2020  
y aceptado para su publicación el 15/10/2020)

