

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y EN LA PROTECCIÓN DE DATOS

ROSA PÉREZ MARTELL^(*)

El motivo de desarrollar este tema se centra en el trabajo llevado a cabo hace muy poco tiempo en el anterior Experto Universitario en “Solución de conflictos: negociación, mediación y arbitraje. Tecnologías de la información y la comunicación aplicado a sectores económicos”, donde la autora ha desarrollado una parte de los materiales.

La idea que late es que en el desarrollo de internet y las nuevas tecnologías, estas inciden, día a día, en la economía mundial; y al mismo tiempo, el legislador realiza continuos esfuerzos de acondicionamiento para ajustarse y aportar soluciones a las cuestiones que surgen en este entorno.

Las normas que regulan el comercio electrónico tienen por objeto “*dotar de seguridad jurídica a los contratos y transacciones que se realizan de forma online y proteger los derechos de quienes la utilizan*”, especialmente los consumidores, con un estudio de la ley 34/2002, del 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, que tuvo como objeto principal la incorporación al ordenamiento jurídico español de la directiva 2000/31/CE. Es necesaria la mención de los ADR (*alternative dispute resolution*) en este ámbito porque disponer de unos medios alternativos de solución de controversias, de un buen listado de mediadores y árbitros preparados y especializados, que haya detrás una institución de mediación y/o arbitraje que dé seguridad, confianza, garantía, estabilidad al comercio que se lleva a cabo, de forma online, es muy importante, sin duda.

El desarrollo del comercio electrónico⁽¹⁾ evolucionó para agilizar las transacciones, inicialmente, en el mercado interior europeo⁽²⁾. En la Unión Europea se tiene la convicción

(*) Profesora en Derecho Procesal, Mediación, Arbitraje (ULPGC - Universidad de Las Palmas de Gran Canaria - España)

(1) El comercio electrónico se caracteriza porque los contratos (compraventa de bienes o prestación de servicios) se formalizan por vía telemática mediante el intercambio de datos a través de dispositivos conectados a una red de telecomunicaciones, principalmente internet

(2) EEJ-Net towards a European Extra-Judicial Network for resolving consumer disputes - Lisbon Conference - 5-6/5/2000

de que el reforzamiento de *“la confianza de los consumidores en las compras que realizan en otros países es tan importante para el mercado interior como facilitar a las empresas la venta de sus productos fuera de sus fronteras”*⁽³⁾ y se acaba constituyendo en un elemento en la estrategia comercial de las organizaciones, de las empresas, enfocada hacia la comercialización de productos y servicios.

En este entorno, tienen su razón de ser la denominada “protección de datos de carácter personal”. Cada vez, nos encontramos con más reclamaciones referentes al derecho a la protección de datos de carácter personal, debido a que hay quienes lesionan su privacidad.

Entre los derechos relacionados con la protección de datos más solicitados, su conocimiento, su desarrollo, su evolución, nos referiremos a: los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; el informar al pedir los datos y solicitar el consentimiento y establecer medidas de seguridad para protegerlos, no comunicarlos a terceros sin autorización.

Así, es importante hacer mención a los ADR en este entorno, concretamente, a la mediación, en materia de protección de datos: la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial junto con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) deciden desarrollar un nuevo servicio de mediación en protección de datos. Se dirige a resolver reclamaciones relativas a protección de datos, tales como *“la recepción de publicidad no deseada, la suplantación de identidad o el tratamiento de datos para la recepción de facturas después de haber solicitado la baja del servicio, entre otras, siempre que los hechos hayan ocurrido en los doce meses anteriores a la fecha de reclamación”*.

Además, se da impulso a los Códigos de Conducta y Certificación: hay una obligación de fomentar estos códigos por parte de las autoridades nacionales, pero también otras instituciones y organismos como, por ejemplo, la Comisión Europea y el Comité Europeo de Protección de Datos. Uno de los elementos imprescindibles objeto de desarrollo para los códigos de conducta es el de *“articular procedimientos extrajudiciales para resolver conflictos”*. Con este servicio se facilita la resolución de reclamaciones entre empresas que tratan datos personales y los interesados. Viene a ser un proceso independiente a las reclamaciones que tienen lugar ante la AEPD si creen que sus derechos han sido vulnerados. Pero ¿cómo tiene lugar la mediación en este caso? La mediación se realiza *online*, se trata de obtener un acuerdo que sea corto, breve, veloz entre el usuario y la operadora y, en este caso, Autocontrol actúa como tercero independiente facilitando la solución del problema. En este supuesto, como vemos, se da un plazo máximo de un mes.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) señala la obligación de que las autoridades *“promuevan la elaboración de códigos de conducta que aseguren la correcta aplicación de legislación sobre protección de datos personales”*. Entre los objetivos de los códigos de conducta se hace referencia, de forma manifiesta, a *“la posibilidad de articular procedimientos extrajudiciales y otros procesos de resolución de conflictos que permitirán la resolución de las reclamaciones que cualquier ciudadano puede plantear ante empresas u organismos que traten sus datos”*. Para solicitar esta mediación solo es necesario rellenar un formulario. Una vez iniciado el proceso, la mediación se llevará a cabo en un plazo máximo de un mes, que excepcionalmente podría prorrogarse hasta un máximo de tres meses en determinados supuestos.

(3) Informe de la Comisión relativo al plan de acción sobre política de los consumidores 1999-2001 y el marco general para las actividades comunitarias en favor de los consumidores 1999-2002 (LCEur 2001, 2906) - pág. 11