

IMPLEMENTACIÓN DEL ARBITRAJE VIRTUAL EN MÉXICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SURGIDOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

IMPLEMENTATION OF VIRTUAL ARBITRATION IN MEXICO FOR THE RESOLUTION OF CONFLICTS ARISING IN ELECTRONIC COMMERCE

¹Julie Mayte Toraya Vargas

¹Actualmente alumna de la Maestría en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, PNPC-CONACYT, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Licenciada en Derecho por la UJAT. ORCID ID: 0000-0002-8550-1335. Correo electrónico: maytetoraya@outlook.com.

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.431>

Recibido 18 de Noviembre 2021.

Aceptado 10 de enero 2022

Publicado 26 de enero 2022

Resumen

El presente artículo desarrolla y expone los beneficios del arbitraje virtual en el marco del comercio electrónico, proponiéndolo como el método útil y eficaz para obtener las soluciones a los problemas que surgen de las relaciones que se llevan a cabo en las compras vía on-line. Por ello, se analizó su rol y funcionamiento, a la vez que se hizo alusión a los retos que se presentan en la actualidad para su implementación en nuestro país.

Palabras clave: conflicto, arbitraje virtual, comercio electrónico.

Abstract

This article develops and exposes the benefits of virtual arbitration in the framework of electronic commerce, proposing it as the useful and effective method to obtain solutions to the problems that arise from the relationships that are carried out in online purchases. For this reason, its role and operation were analyzed, while allusion was made to the challenges that currently arise for its implementation in our country.

Keywords: conflict, virtual arbitration, electronic commerce.

Introducción

El desarrollo del presente tema toma como punto de partida la implementación del arbitraje virtual como el método por excelencia para resolver cualquier tipo de controversias que se susciten en las compras que se realizan por vía internet. Ya que, estando en un mundo de la era digital, las sociedades tienen que adaptarse al uso de las tecnologías de la información para crecer en todos los ámbitos, por eso, los comerciantes las ven como una oportunidad de crecimiento para sus negocios.

Las tecnologías han jugado un papel importante en materia comercial, toda vez que engloba un sinnúmero de conceptos entre los que encontramos al “comercio electrónico” el cual se desarrolla a través de internet, y es por medio de esta vía que las ventas a distancia han ido creciendo poco a poco, puesto que es común que las empresas ofrezcan sus productos y servicios utilizando el correo electrónico, o bien habilitando una página web.

Sin embargo, aun cuando los avances en este sentido han sido positivos, los mismos no han sido suficientes para poder alcanzar el máximo potencial del comercio electrónico en nuestro país, toda vez que en México por el estudio elaborado por la Asociación de Internet MX (2019) se detectó que en promedio el 43% de las compras vía internet son abandonadas y el 42% de estos abandonos son al momento de realizar el proceso de pago (Asociación de Internet, 2019), esto debido a la preocupación por parte del consumidor de la seguridad de la

transacción, es decir por la desconfianza que existe en las personas por adquirir sus bienes o servicios por este medio.

En este sentido, es como se determinó necesario el presente estudio, para romper esa barrera de desconfianza y fortalecer las ventas en línea, por eso el objetivo general que se persigue es el de promover los beneficios del arbitraje virtual para la resolución de conflictos surgidos en el comercio electrónico para su debida implementación en México y así generar certeza y seguridad jurídica en este tipo de compras.

En consecuencia, este artículo busca reflexionar sobre tres temas. En primer lugar, el comercio electrónico como promotor del desarrollo social, posteriormente se estudiará la resolución de conflictos electrónicos, así como el arbitraje online como herramienta para fortalecer la seguridad jurídica en el ambiente electrónico. Finalmente, y en función a lo anterior se atenderá la implementación del arbitraje virtual para la resolución de conflictos surgidos en el comercio electrónico con la finalidad de aumentar la confianza en los consumidores.

Marco Teórico

Antes de comenzar con el estudio de este trabajo primero es indispensable exponer el marco teórico y conceptual relacionado a las características propias del tema, con la finalidad de familiarizar al lector para una mejor comprensión de los conceptos más importantes en lo que a arbitraje y comercio electrónico se refiere.

Internet

Iniciamos con conceptualizar la parte que da origen al tema de estudio, pues, hoy en día, internet se ha convertido en la principal tecnología de la información y la comunicación (en adelante TIC) que se mantiene en uso en los países (Mejía & Gómez, 2017) para facilitar la comunicación o realizar diversas actividades, mediante el uso de un teléfono inteligente, computadora, tablet, entre otros. En ese sentido, el Diccionario Español incluyó el vocablo

Internet y lo define como la “red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación” (Real Academia Española, 2021).

Por su parte en la norma jurídica ha quedado definido como el “conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única” (Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 2021). Gracias a este concepto es que hoy en día se puede hacer referencia al término de comercio electrónico el cual se detalla en las siguientes líneas.

Comercio electrónico

La Organización Mundial del Comercio (2019) lo define al comercio electrónico como “La producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”, es decir, es una actividad económica que ha impactado significativamente en la mejora continua de las pequeñas y medianas empresas, dando como resultado un mejor desarrollo social y democrático (Oropeza , 2018).

Hoy en día el comercio electrónico se ha expuesto como una gran vía de negocio para aquellos comerciantes que sepan aprovechar las bondades de las tecnologías de la información, convirtiéndose en una herramienta exitosa en el mundo de los negocios gracias a la apertura y facilidad de acceso a Internet (Galindo, 2021).

Consumidor digital

La Real Academia Española define el concepto de consumidor como una “persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios” (Real Academia Española, 2021), pero con la era digital, este concepto ha evolucionado por lo que ha dado origen a un nuevo consumidor, con la diferencia que este realiza todo el proceso de compra vía internet,

este es un usuario más activo, informado, que tiene un amplio conocimiento del mercado y con una claridad mayor de lo que espera de su entorno (Pérez D. V., 2017). Este nuevo término que ha quedado definido es el del consumidor digital.

Estos consumidores tienen una serie de ventajas, como son: evitar costos de desplazamiento, una mayor oferta de productos y servicios, así como costos menores de ciertos productos en comparación con el mercado físico (Oropeza , 2018).

Fraudes virtuales

Son los fraudes derivados del comercio electrónico, los cuales hacen referencia a dos tipos de actividades: la primera está relacionada con la falsa compra de objetos, siempre pagados con antelación, que posteriormente o no llegarán al domicilio o llegarán cambiados por otro objeto; y la segunda está relacionada con el precio del objeto adquirido, que puede ser mucho mayor del prometido en la página donde se lleva a cabo la compra (Casado, 2017).

Arbitraje virtual

Arbitraje, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, es la acción o efecto de arbitrar; es el juicio arbitral; es el procedimiento extrajudicial para resolver conflictos de intereses mediante el sometimiento de las partes, por mutuo acuerdo, a la decisión de uno o varios árbitros (Real Academia Española, 2021). En el ámbito del comercio y los negocios, se define como la “operación de cambio de valores mercantiles, en la que se busca la ganancia aprovechando la diferencia de precios entre unas plazas y otras” (Real Academia Española, 2021). Entre tanto, en el ámbito económico el término alude a la “estrategia de inversión financiera beneficiosa y sin riesgo, que no necesita el empleo de fondos propios” (Real Academia Española, 2021).

Metodología

Al ser la presente investigación de tipo cualitativa se buscará establecer la relación entre entorno y el sujeto de estudio, a través de la descripción y análisis de manera holística de temas vinculados al comercio electrónico.

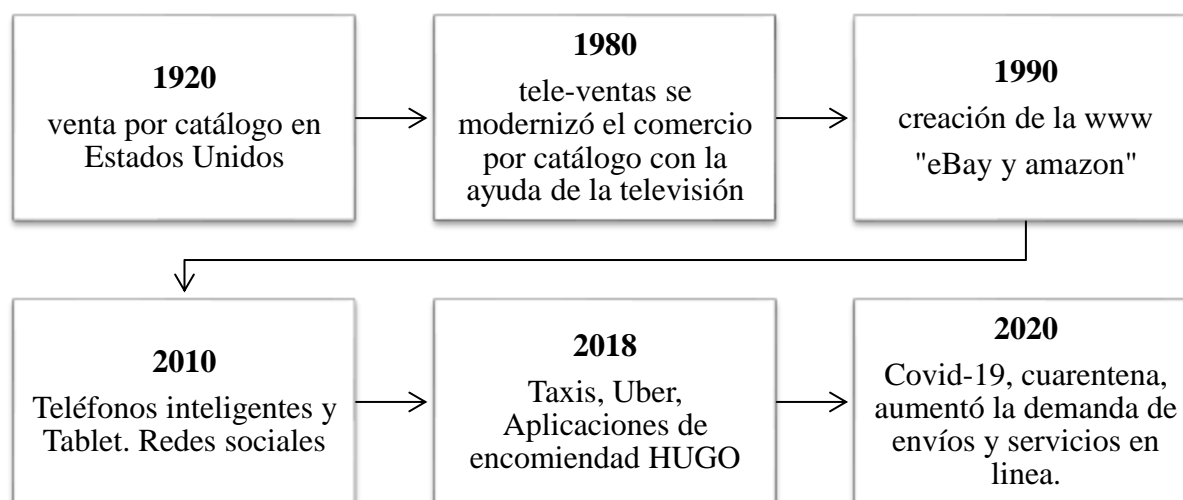
Los datos analizados se han obtenido a través del comparativo de los estudios realizados por la asociación de internet y por la asociación mexicana de venta online, en los años 2019 y 2020, respectivamente, los cuales, espacialmente se ubica en la República Mexicana y se centra en los consumidores digitales como sujetos de estudio.

La información ha sido obtenida a través de fuentes documentales y en su procesamiento se han empleado los métodos comparativo, descriptivo y deductivo, con la finalidad de obtener una investigación fundamentada en otros estudios, pero con presentación de ideas original.

El comercio electrónico como promotor del desarrollo social.

Hace algunos años, la Ley Modelo de Arbitraje Comercial Internacional UNCITRAL, en materia de contratación electrónica de las Naciones Unidas (en adelante, ONU), puso las bases para que la mayoría de los países regularan el comercio electrónico. En este sentido, la Unión Europea no se quedó atrás y también aprobó normas que regularan el fenómeno comentado, razón por la cual, se adoptaron la Directiva 2000/31/CE, de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico y la Directiva 1999/93/CE, de firma electrónica y, en la actualidad, el Reglamento 910/2014. Ambos instrumentos son del Parlamento Europeo, los cuales se han tomado de referencia porque tienen como objetivo elevar la protección del consumidor cuando éste realice compras a través de Internet. En este sentido, es pertinente ilustrar la evolución del comercio electrónico, mediante la siguiente figura:

Figura 1. Evolución del comercio electrónico



Fuente: Elaboración propia, con datos de Soto (2020).

Lo anterior es importante porque este apartado se centra en la función que el comercio electrónico puede causar en el desarrollo social, por ello, se destacó su regulación en el marco internacional, así como su evolución hasta nuestros días, para identificar qué pasa con este, logrando verificar así, que el comercio electrónico ha favorecido el crecimiento de la economía digital, pues, ha tenido un impacto altamente positivo en el desarrollo de los países latinoamericanos y tiene grandes posibilidades de expansión en todo el mundo, pero para que despliegue todo su potencial aún se requiere fortalecer la seguridad jurídica en el ambiente virtual.

Además, porque Cordero (2019) en su tesis denominada el comercio electrónico *e-commerce*, análisis actual desde la perspectiva del consumidos en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo confirma que “la evolución

acelerada del comercio electrónico ha permitido importantes oportunidades de desarrollo económico para el mercado internacional” (p. 34).

En ese sentido, el desarrollo del comercio electrónico en la sociedad de la información ofrece importantes oportunidades para el empleo en la comunidad, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, porque facilita el crecimiento de las empresas logrando ventajas en los mercados internacionales, así como las inversiones en innovación, y también puede incrementar la competitividad de la industria europea, siempre y cuando internet sea accesible para todos (Cordero, 2019).

Por otra parte, varios autores que han escrito sobre el tema que se ocupa hacen énfasis en que el comercio on-line es el nuevo marco de negocios en el que se desarrollan cada vez más fácil y rápido las operaciones comerciales, pues, como se ha venido desarrollando esta nueva forma de compra y venta convergen las TIC, las cuales, han venido a generar beneficios en la agilización de procesos dentro y fuera de las empresas (Vargas, 2018).

Hasta el momento se podría establecer como la mejor forma de adquirir bienes o servicios, pues son muchas las ventajas de comprar vía internet van desde la comodidad y el ahorro de tiempo tanto para las empresas como para los consumidores, hasta la obtención de mejores precios (Peña, 2019). Sin embargo, por el ambiente virtual en el cual se desenvuelve el comercio electrónico todavía existen dudas y desconfianza, especialmente en cabeza del consumidor digital para elegir sus compras por este medio.

Por ello, la importancia del estudio y análisis de los mecanismos de online Dispute Resolution como herramienta para fortalecer la seguridad jurídica de los consumidores para así poder explotar en su máxima potencia al comercio electrónico en México.

Resolución de conflictos electrónicos.

Los *Online Dispute Resolution*, (en adelante ODR) surgidos de la combinación del *Alternative Dispute Resolution* (en adelante ADR) y las modernas TIC, se han acreditado

como el mejor modo de resolver los litigios derivados del comercio electrónico globalizado. Pues desde los años setenta con la fundación de la *American Bar Association*, se admite utilizar procesos alternativos de solución de conflictos de manera *online* para resolver un reclamo o una disputa entre dos o más personas (León, 2019).

En la actualidad cabe distinguir distintas modalidades de mecanismos ODR, entre los más conocidos se destacan: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Sin embargo, estos procedimientos al incorporar las TIC han sufrido una transformación positiva en su estructura, ya que gracias a las bondades propias de la tecnología se han visto beneficiados y enriquecidos, dando lugar a procesos más flexibles, rápidos y económicos, ideales para la solución de controversias de comercio electrónico de gran volumen y escasa cuantía de índole transnacional (Nava, 2020).

De estas figuras de resolución extrajudicial de conflictos, el arbitraje constituye la institución más formal y el sistema que dota a su órgano de un mayor poder de decisión (Arias, 2016). Por esta razón, esta investigación concretamente se enfocará en el arbitraje, pues es el método que tanto en el comercio exterior como en el comercio interno ha tenido un campo de mayor crecimiento, y se ha logrado básicamente por las características del mismo arbitraje, que se basa en la participación de un interesado, que a diferencia del conciliador, mediador y negociador, el tercero ajeno a las partes (árbitro) designado normalmente por ellas, es quien resuelve las diferencias que pueden surgir o que ya han surgido, confiando a éste la decisión de una solución (Córdova, Ochoa, & Durán, 2019).

Por esta característica, es que muchas veces se identifica al árbitro como un juez, en cuanto a su conocimiento y decisión en un conflicto. Sin embargo, es pertinente aclarar que el árbitro no es un juzgador oficial sino particular, a quien se somete y confía un caso en concreto permitiendo esto calificar el arbitraje como el medio más idóneo, en aquellos conflictos que se generan entre las partes sin llegar a un acuerdo de voluntades, viéndose en la necesidad de la intervención de un tercero, pero por un medio más sencillo y expedito que la vía jurisdiccional (Pérez C. , 2016).

Es pertinente mencionar que los ODR no son la versión en línea de los *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos* (en adelante, MASC), sin embargo estos se han nutrido de la historia y experiencia de los MASC, tomándolos como base para desarrollarse. Pues, debido al uso de las TIC se han dotado de los beneficios de las tecnologías y revoluciona la forma de resolver las controversias, lo que ha como resultado que los ODR sean considerados como una herramienta eficiente para la solución de estos tipos de conflictos, ya que al combinar la eficiencia de los MASC con el poder de internet se han visto no solo beneficiados, sino enriquecimiento en virtud de que los ODR dan la posibilidad a las partes de solucionar sus conflictos desde cualquier parte del mundo, los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día, desde la comodidad de su hogar, trabajo, etcétera, convirtiendo a estos procesos en una opción atractiva, rápida y económica (Nava, 2020).

De esta forma puede afirmarse que es una herramienta usada en muchos lugares del mundo, sobre todo en la pequeñas y medianas empresas para generar mejores ingresos, abriendo las puertas al mundo laboral (Obi-Faringe, 2020). Por todo ello se procede al análisis y explicación de los beneficios que conlleva el arbitraje para la resolución de los conflictos surgidos por el comercio electrónico.

A. Arbitraje on-line

Arbitraje, como mecanismos protectores del consumidor en los últimos años ha cobrado mayor importancia. Prueba de ello, lo encontramos en la Directiva 2013/11/UE, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Reglamento 524/2013 (García, 2017), el cual fomenta la resolución extrajudicial de conflictos en materia de contratación electrónica cuando una parte sea considerada consumidor.

En México la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 117 establece el procedimiento arbitral como método de justicia alternativa. Sin embargo, en México a

diferencia de la Unión Europea, no se cuenta con mecanismos reales que brinden una protección jurídica al consumidor, esto muestra que existe una laguna legal.

Para el análisis del arbitraje on-line desde una perspectiva comparada, se estudió el referente en España, pues la Ley de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico, pone de manifiesto el uso del arbitraje electrónico o virtual, y lo constituye como el instrumento más adecuado para resolver los conflictos que surjan de las relaciones del comercio electrónico.

Como se puede apreciar la finalidad que persigue este mecanismo es proteger de manera adecuada los intereses de los consumidores y usuarios que adquieren sus productos y servicios de forma virtual (Rodríguez, 2018), pues debido a los avances de las tecnologías, cada día se provee el establecimiento de las bases de datos y plataformas de ventas por internet en las que cualquier vendedor puede subir y ofrecer sus productos (Calvillo, 2019), sin ninguna obligación o responsabilidad con los usuarios o clientes que contactan por esta vía, razón por la cual es pertinente que México de igual forma ponga en marcha este mecanismo por excelencia para resolver cualquier tipo de controversias que se suscite en las compras que se realizan por vía internet, de tal modo, que a los consumidores digitales les genere confianza y seguridad.

B. Características del Arbitraje on-line.

Como ha quedado plasmado en el apartado anterior en México todavía existen lagunas jurídicas que no han permitido regular el arbitraje on-line, por este motivo es que para realizar los respectivos análisis referentes al arbitraje virtual se han tomado como guía el Derecho Internacional, y en específico para las características se tomaron en consideración dos centros de arbitraje virtual los cuales son: Online Resolution y Cibertribunal Peruano La siguiente figura muestra las características que establecen estas plataformas virtuales para este mecanismo:

Figura 2. Características del arbitraje on-line

- C
a
r
a
c
t
e
r
í
s
t
i
c
a
s
- Se lleva a cabo cuando en las relaciones de comercio electrónico surjan conflictos o controversias entre personas físicas y/o jurídicas.
 - Se desarrolla a través de un procedimiento el cual puede tener su origen en un pacto previamente estipulado, y a falta de este igual se permite que cualquiera de las partes involucradas pueda solicitar la resolución del conflicto a través de este medio alternativo.
 - Es un proceso atractivo, rápido, flexible y económico.
 - Se realiza totalmente en la Red, no existiendo, por consiguiente, interacción física entre las partes involucradas ni con centro de arbitraje, es decir, es un proceso a distancia, todo mediante la plataforma virtual.
 - Se comienza con la introducción de una solicitud que puede ser descargada en el mismo sitio web, posteriormente se procederá al nombramiento de los árbitros, luego viene el período de pruebas, incluyendo obviamente, los testigos y peritos. Cabe destacar además que las audiencias se llevan a cabo en línea, bien sea median sesiones de chat, videos conferencia, entre otros, y finalmente se emite un laudo arbitral virtual.

Fuente: Elaboración propia con datos de Cibertribunal Peruano (2019) y Online Resolution (2018).

En este orden de ideas, existirá un proceso arbitral telemático cuando los árbitros y los sujetos procesales utilicen el computador y la tecnología de comunicaciones para realizar ciertas actuaciones a distancia, no en forma presencial.

Hoy en día muchas legislaciones están regulando esta aplicación, específicamente refiriéndonos al arbitraje, a través de lo que se conoce como *arbitraje virtual*, *Cberarbitraje* o *arbitraje digital* (Del Valle, 2008). Sin embargo en nuestra legislación aún falta camino por recorrer para su implementación, por eso, en el siguiente apartado se explicará como

este mecanismo ha surgido e implementado en el derecho internacional para la solución de los conflictos que se originan en el comercio electrónico, para así tener los fundamentos teóricos y normativos para comenzar su desarrollo y ejecución en México y así seguir creciendo a nivel internacional, y no quedarnos rezagados y limitados en materia de comercio electrónico.

Implementación del arbitraje virtual para la solución de conflictos surgidos en el comercio electrónico.

En la actualidad existen cibertribunales, los cuales se ha hecho referencia en el apartado anterior, ya que estos cuentan con centros de arbitrajes conformados por reconocidos profesionales internacionales especializados en arbitraje virtual, exponiéndolos como uno de los mecanismos ideales para la resolución de conflictos originados como consecuencia de la aplicación de la tecnología en el ámbito comercial.

La tendencia internacional es recoger en su normativa a los medios electrónicos seguros para permitir un desarrollo uniforme en los mercados. “De existir incompatibilidades tecnológicas los mercados no se podrían integrar, es por ello que se hace necesario establecer reglas claras que no se conviertan en un obstáculo para uso en contratación, así como medidas que procuren la efectividad, protección y seguridad del contrato electrónico” (Martinez, 2017).

Pues el objetivo primordial por el que se ha empezado a implementar el arbitraje virtual en otras países de la unión europea es para obtener esa protección y seguridad que demanda los consumidores hoy en día para realizar sus transacciones en línea, generándole la confianza y herramientas necesarias a fin de garantizarle una forma de resolver sus conflictos derivados del comercio electrónico, por lo que por sus características es una la forma más idónea de afrontarlos, ya que es un método formal, eficaz, rápido, sencillo, flexible y sobre todo económico (Nava, 2020).

Toda vez, que México no cuenta con algún documento vinculante que haga someter estos conflictos a soluciones mediante plataformas virtuales, los países de todo el mundo mediante la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (2017) aprobaron las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea, documento que fue el parte aguas para la implementación del arbitraje virtual.

Lo dicho hasta aquí, parece ser algo muy sencillo, sin embargo, para que en nuestro país pueda tener el éxito que ha tenido en otros países, es necesario primeramente además del cambio legislativo, tiene que tener un cambio de mentalidad, donde juega un papel importante la educación, porque es a través de esta manera que se puede dar a conocer a la ciudadanía los ODR, para familiarizar a los consumidores digitales a acudir a este método para resolver las controversias originadas por el comercio electrónico, así como, capacitar a los terceros neutrales para poder llevar con satisfacción este procedimiento en línea para que así tanto el proveedor como el consumidor digital quede satisfecho del laudo arbitral alcanzado.

Y finalmente cumplir con el objetivo de esta investigación de aumentar la confianza y seguridad de los usuarios y/o consumidores, para que así los mexicanos sin temor puedan disfrutar de los beneficios que conlleva las compras vía internet.

A. Ventajas y desventajas del Arbitraje on-line.

Dentro de las ventajas del uso de este arbitraje, se menciona la rapidez en la resolución de las controversias, la reducción de costos y la posibilidad de elección del derecho aplicable, así como por su característica on-line no requiere que las partes se trasladen alguna sede para llevar a cabo el arbitraje (Maninat, 2020). No obstante, estas ventajas, también puede advertirse la existencia de ciertas desventajas derivadas precisamente de la utilización del medio electrónico, por ejemplo, el examen de una prueba de naturaleza física ante la imposibilidad de transmitirla a través de la red, tal es el caso de productos falsificados o alterados. Sin embargo, estas circunstancias no deben obstaculizar el funcionamiento del

arbitraje ante la posibilidad de utilizar medios de transporte que permitan a los árbitros entrar en contacto directo con el bien objeto de la controversia.

Otra desventaja que se puede persuadir al realizar un arbitraje en línea es que, durante el proceso, como es bien sabido, las partes revelan mucha información, la cual por el principio de confidencialidad que rigen a estos mecanismos, no puede ser difundida en otros medios, y toda vez que es conocido que el ciberespacio, es propenso al *cibercrimen* y la piratería. Si no se asegura adecuadamente, la información confidencial se puede filtrar fácilmente, lo que tendría un efecto perjudicial para las partes interesadas. Sin embargo, esta desventaja se puede subsanar con un software adecuado de protección de la información (Maninat, 2020).

B. Beneficios del arbitraje on-line

Para el desarrollo de este apartado se tomó como ejemplo el arbitraje desarrollado por el Cibertribunal Peruano, donde enmarca que la celeridad está presente en dicho procedimiento como uno de los beneficios del arbitraje on-line. En este tenor nos permitimos mencionar en la siguiente figura, de forma enunciativa más no limitativa, otros de los beneficios que se tienen cuando se resuelven las controversias suscitadas en materia de comercios electrónicos mediante el arbitraje virtual:

Figura 3. Beneficios del arbitraje on-line

- B** El principio de la especialidad está presente en el arbitraje, puesto que los árbitros que se designan por lo general son expertos en los asuntos relacionados con las controversias relativas a internet.
-
- E** •Costos económicos, señalan que el valor de un arbitraje llevado a cabo en el ciberespacio es mucho menor al que puede tener un proceso de estos resuelto en los tribunales ordinarios, tomando en cuenta además los tiempos de respuestas, que en dichos centros son mucho más rápidos.
-
- F** •La disponibilidad, el cibertribunal peruano se encuentra a disposición del público los 365 días de año, las 24 horas del día. Esta particularidad permite a los usuarios desde cualquier parte de mundo acceder a este medio alternativo de resolución de conflictos sin restricción de horarios y de días, a diferencia de los tribunales ordinarios donde encontrar con molestas dificultades como por ejemplo: días y horas de despacho, días feriados, vacaciones.
-
- S** •Como ya se ha mencionado, el arbitraje virtual se lleva íntegramente a través de Internet, lo cual facilita el procedimiento, puesto que no es necesario que las partes intervinientes se trasladen hasta el centro de arbitraje.
-

Fuente: Elaboración propia con datos de Cibertribunal Peruano, (2019)

Resultados

La importancia de implementar en nuestro marco normativo el arbitraje virtual radica porque cada vez son más las personas que se ven en la necesidad de adquirir sus bienes o servicios de esta forma, pues se obtuvo por estudios realizados por la Asociación de Internet, en Diciembre de 2019 que el 71% de los usuarios de internet, compraron algún producto o servicio en línea en los últimos tres meses, 11% más que en 2018. A diferencia de los compradores anuales en México, que representan el 79% de los usuarios de internet mayores de 18 años en el país, 4% más que en 2018 (Asociación de Internet, 2019).

Ahora bien, en el año 2020, con el impacto que ha tenido en el mundo el COVID-19, las personas se han visto en la necesidad de adaptar la mayoría de sus actividades diarias a medios digitales, en virtud de las medidas de cuarentena y distanciamiento social adoptadas

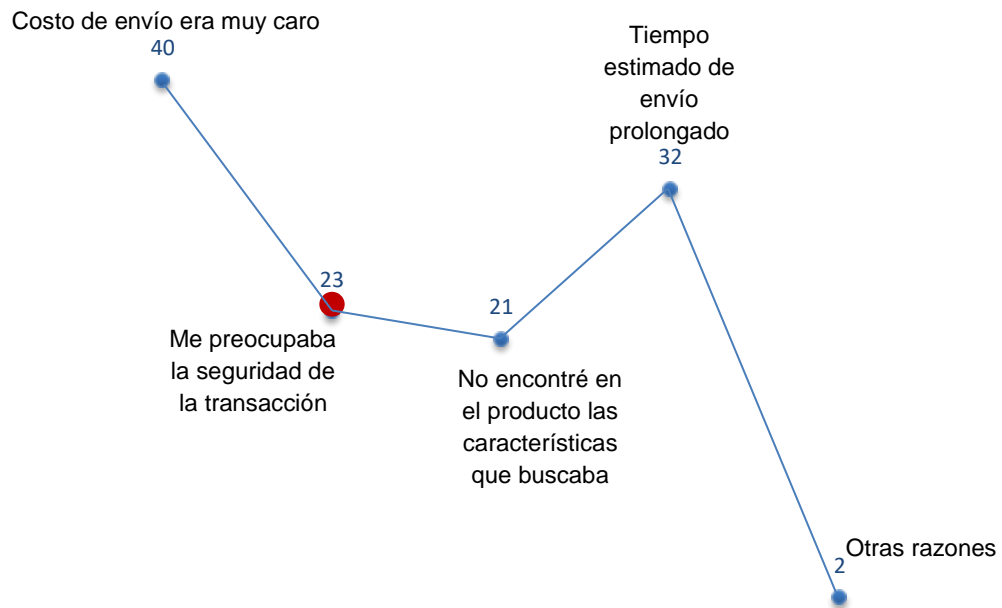
en diversos países por las autoridades competentes. El comercio electrónico generó un total de \$316 mil millones de pesos, llegando al 81% de crecimiento más que el 2019 (Asociación mexicana de venta online, 2021).

Renato Juárez, director de Investigación de la *Asociación de Internet MX*, acusó que esta disparidad entre el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) y el crecimiento del comercio electrónico en México se debe a que los mexicanos están haciendo frente a la situación económica por la que pasa el país al hacer eficiente su gasto mediante las compras digitales (Riquelme, 2020).

Sin embargo, a pesar de estos avances significativos que se han mostrado a lo largo del trabajo en materia de comercio electrónico, los mexicanos aun expresan su desconfianza para adquirir sus productos de forma digital, lo cual se refleja en el abandono o cancelación de los usuarios al momento de cargar los productos en el carrito para su posible compra en internet y entre las razones que establece se destacó en esta investigación la falta o preocupación por la seguridad de las transacciones.

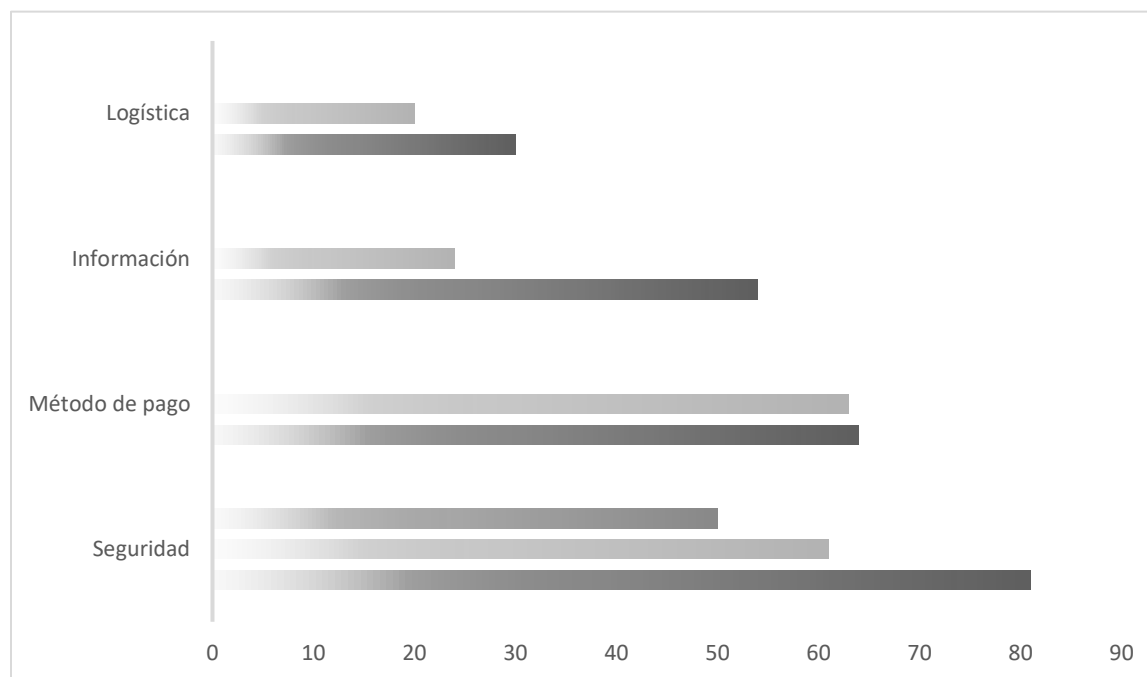
Por todo lo antes dicho se anexan las siguientes figuras como resultado de los estudios de los años 2019 y 2020, respectivamente:

Figura 4. Limitantes para comprar en línea en el 2019



Fuente: Elaboración propia con datos de Asociación de Internet (2019)

Figura 5. Limitante para comprar en líneas en el 2020



Fuente: Elaboración propia con datos de Asociación Mexicana de venta online (2021)

Por esta cuestión, es que se a bordo de manera amplia el estudio del arbitraje virtual para su implementación en nuestra legislación vigente, porque así, los consumidores tendrán esa seguridad y certeza jurídica al momento de pedir sus productos vía internet, ya que, tendrá la confianza que si su producto por “x” o “y” razón no llega a recibirlo o lo recibe en mal estado, mediante este método alternativo de solución de conflictos podrá llegar a un acuerdo (laudo arbitral) para solucionar los problemas que hayan surgido durante la transacción.

Conclusiones

Las conclusiones de la investigación arrojaron que, aunque el comercio electrónico ha obtenido respuesta positiva en la actualidad, aun con los avances tecnológicos presenta ciertas dificultades, pues el mismo debe preocuparse más en generar confianza y seguridad

jurídica a los consumidores, ya que esto ha impedido que en México las ventas en líneas sean explotadas en su máximo potencial, arriesgándose solo una parte de los mexicanos en adquirir sus bienes y servicios por estos medios.

Por eso a lo largo de este trabajo se trató de exponer los beneficios que conlleva someter las controversias a un ODR en específico el arbitraje porque mediante estas reflexiones se puede extender el conocimiento a la ciudadanía e impulsar en México el arbitraje virtual como el método por excelencia para combatir estas dispuestas, pues, constituye una de las mejores alternativas de aplicación de justicia y garantías para la seguridad jurídica, ya que, suministran soluciones rápidas, sencillas y más accesibles económicamente.

Aun cuando el arbitraje llevado a cabo a través de internet presenta ciertas dificultades en su aplicación, este medio alternativo de resolución de conflictos se concluye y recalca que es una de las vías o soluciones más convenientes para resolver los conflictos surgidos en el comercio electrónico, debido a que presenta características propias que lo constituyen una de las mejores opciones al momento de presentarse un conflicto durante las transacciones en línea. Pero para que esto sea posible se tiene que reforzar las normas mexicas para reconocer en ellas el arbitraje virtual.

Con lo anterior, no solo se logrará una integración jurídica sino también un crecimiento exponencial del comercio electrónico en consecuencia un mayor desarrollo económico para los países, mejorando las condiciones económicas y sociales de las personas.

Esta necesidad de regular la seguridad de los consumidores digitales se ha visto reflejado más el año pasado y parte de este, ya que por motivos de la contingencia por el virus SARS-Cov-2, el confinamiento incitó a todo el mundo a recurrir a esta forma de compra-venta para satisfacer sus necesidades básicas. Lo que ha significado en todo el mundo un impulso importante para el uso de los ODR, y a pesar de surgir esta adaptación en un momento de contingencia, podría significar un cambio permanente en el futuro del arbitraje online.

Recomendaciones

Hasta aquí se pueden presentar algunas recomendaciones respecto al tema que nos ocupa.

- **Primera:** Con esta era digital es indispensable aprovechar para el beneficio de todo individuo las tecnologías, tanto para expandir la economía en México, como para garantizar que tus compras por líneas sean seguras.
- **Segunda:** Cuando se trata de conflictos que surgen del comercio electrónico, el arbitraje online es el medio más apto para dirimirlos.
- **Tercera:** Para la implementación del arbitraje virtual tomar como base los órganos internacionales que ya lo contemplan como una vía de solución a sus conflictos, como son: Online Resolution y Cibertribunal Peruano.
- **Cuarta:** Regular en la Ley Federal de Protección al Consumidor el arbitraje virtual, teniendo en cuenta las características esenciales de flexibilidad y rapidez.
- **Quinta:** Generar la confianza y seguridad a los consumidores digitales, para impulsarlos a realizar sus comprar vía internet, especificando los beneficios que ello con lleva.

I. Referencias

Arias, M. (2016). Manual Práctico de comercio electrónico. En J. Pagador López, & J. Serrano Cañas, Arbitraje turístico comunitario los ODRS. Madrid: La Ley.

Asociación de Internet. (2019). Obtenido de Estudio sobre comercio electrónico en México 2019.

Asociación mexicana de venta online. (2021). Estudio de venta online 2021. México: Netrica.

Calvillo, E. (2019). Comercio electrónico. Deloitte.

Casado, I. (2017). Estafas cometidas a través de compras online. San Sebastian, España: Universidad del País Vasco.

Cibertribunal Peruano. (2019). Obtenido de <https://www.cibertribunalperuano.pe/>.

CNUDMI, (2017). Notas técnicas de la CNDMI sobre la solución de controversias en línea, Naciones Unidas. Nueva York.

Comercio, C. G. (2019). Organización Mundial del Comercio. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm.

Cordero, M. G. (19 de noviembre de 2019). El comercio electrónico e-commerce análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad Guayaquil provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo. Guayaquil.

Córdova, K. T., Ochoa, A. M., & Durán, A. R. (2019). Algunas consideraciones sobre la mediación y arbitraje. Revista Universidad y Sociedad.

Del Valle, S. (julio de 2008). Arbitraje virtual como mecanismo alternativo para la solución de conflictos derivados de la contratación electrónica, a través de la Ley de Arbitraje Comercial en Venezuela. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.

Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo. (13 de diciembre de 1999). Europa: Diario Oficial.

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. (8 de junio de 2008).

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. (21 de mayo de 2013).

Galindo, K. (12 de Marzo de 2021). Consultoria3. Obtenido de La importancia del Comercio Electrónico: <https://blog.consultoria3i.com/blog/2021/03/la-importancia-del-comercio-electronico>.

García, M. C. (2017). El arbitraje de consumo desde una perspectiva comparada: derecho español, portugués y argentino. Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia, 1-37.

León, L. (14 de enero de 2019). Blog de derecho de los negocios. Obtenido de Blog de derecho de los negocios: <https://dernegocios.uexternado.edu.co/integracion/online-dispute-resolution-una-revolucion-inminente/>.

Ley 34/2002. (Abril de 2009).

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. (16 de 04 de 2021). México: Diario Oficial de la Federación.

Ley Federal de Protección al consumidor. (09 de 04 de 2012). México: Diario Oficial de la Federación.

Maninat, M. (2020). El arbitraje online: ventajas y obstáculos para su implementación. Revista MARC.

Martínez, C. M. (2017). Regulación de la contratación electrónica y su eficacia a la luz del marco jurídico del derecho civil peruano, Lambayeque 2017.

Mejía, G., & Gómez, R. (2017). Internet como herramienta didáctica en la formación academia en alumnos de nivel medio superior. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.

Nava, W. (2020). Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. Anuario Colombiano de Derecho Internacional.

Obi-Faringe, M. (2020). ODR en África 2020. journal odr latino américa.

Online Resolution. United States of America. Disponible en: <http://www.onlineresolution.com/>.

Oropeza, D. (2018). La competencia económica en el comercio electrónico y su protección en el sistema jurídico mexicano. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Peña, Y. J. (noviembre de 2019). Comercio Electrónico ventajas y desventajas. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Pérez, C. (2016). Comentarios sobre el arbitraje en México. En C. Gómez Frode, & M. Briseño García Carillo, Nuevos Paradigmas del Derecho Procesal (págs. 887 - 892). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Pérez, D. V. (11 de mayo de 2017). Marketing Digital. Obtenido de Consumidor Digital: Estudiando su comportamiento: <https://comunidad.iebschool.com/dianavicperez/2017/05/11/consumidor-digital-estudiando-su-comportamiento/>.

Real Academia Española. (2021). Madrid: DEL.

Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo. (21 de mayo de 2013).

Reglamento (UE) n° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo. (23 de julio de 2014).

Riquelme, R. (11 de marzo de 2020). El Comercio electrónico en México creció 28.6% en 2019. El Economista, págs. <https://www.economista.com.mx/tecnologia/El-comercio-electronico-en-Mexico-crecio-28.6-en-2019-segun-la-Asociacion-de-Internet-MX-20200311-0106.html>.

Rodríguez, J. F. (2018). El arbitraje electrónico como medio de resolución de controversias turísticas. Revista Internacional de Derecho del Turismo. RIDETUR, 74 - 97.

Soto, A. (28 de noviembre de 2020). Evolución del comercio electrónico. Obtenido de ISSUU: https://issuu.com/angelasoto98/docs/comercio_electr_nico_evoluti_n

Vargas, C. M. (marzo de 2018). El comercio electrónico: estrategia para la incursión de las empresas colombianas en el mercado internacional. Nueva Granada.

CÓMO CITAR

Toraya Vargas, J. . (2022). Implementación del arbitraje virtual en México para la resolución de conflictos surgidos en el comercio electrónico. Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales, (37), 20. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.431>

Año 15 / Núm. 37 / Enero-junio 2022

Revista de Investigación Académica sin Frontera

ISSN 2007-8870



REVISTA DE
INVESTIGACIÓN ACADÉMICA SIN FRONTERA



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

