



## Apuntes sobre la regulación de los ODR en materia de consumo<sup>1</sup>

### NOTES ON THE REGULATION OF ODR IN CONSUMER AFFAIRS

**P. Ramón Suárez Xavier**

Universidad de Málaga

ramonsuarez@uma.es 0000-0002-6937-4209

Recibido: 07 de mayo de 2024 | Aceptado: 30 de mayo de 2024

#### RESUMEN

El presente artículo analiza críticamente el uso extendido de los denominados Online Dispute Resolution (ODR, por sus siglas en inglés) en el ámbito procesal, para la resolución de conflictos, especialmente en materia de consumo. Explora cómo estos métodos, si bien promocionados como eficientes y accesibles, pueden socavar principios fundamentales de que rigen el proceso, como la igualdad, la legalidad y el desinterés objetivo, así como otros principios típicos de los medios autocompositivos de resolución de conflictos, como la voluntariedad. Desde la perspectiva procesal y de los derechos humanos, se cuestiona el impacto de los ODR en la igualdad de acceso a la justicia y la protección de los derechos individuales. Además, se examinan los riesgos asociados con la privatización de la resolución de disputas y la falta de supervisión y regulación adecuadas en este ámbito. Este artículo busca generar reflexión sobre las implicaciones éticas y sociales de los ODR y promover un debate sobre el equilibrio entre la eficiencia y la equidad en la resolución de conflictos en la era digital.

#### ABSTRACT

This article critically analyzes the widespread use of so-called Online Dispute Resolution (ODR) in the procedural field for dispute resolution, especially in consumer matters. It explores how these methods, although promoted as efficient and accessible, may undermine fundamental principles governing the process, such as equality, legality and objective disinterestedness, as well as other principles typical of self-compositive means of dispute resolution,

#### PALABRAS CLAVE

Resolución de Conflictos  
en línea  
Garantías Procesales  
Igualdad  
Tecnologías Disruptivas  
Privatización de la Justicia

#### KEYWORDS

Online Dispute Resolution  
Procedural Guarantees  
Equality  
Disruptive Technologies  
Privatization of Justice

1. El presente trabajo se inserta en el ámbito del proyecto «Human ODR», proyecto de I+D+i / ayuda TED2021-131127B-I00, financiado por MCIN/ AEI/10.13039/501100011033/ y por la Unión Europea NextGenerationEU/ PRTR, del que el autor es miembro del equipo de investigación.

Asimismo, se adscribe al proyecto IBERPROCELAW«A integração no espaço ibérico das políticas europeias em contexto processual: perspectivas Nacionais, Ibéricas e Internacionais (Contrato Programa UIDB/04112/2020) del que el autor es miembro del equipo de investigación.

such as voluntariness. From a procedural and human rights perspective, the impact of ODR on equal access to justice and the protection of individual rights is questioned. In addition, it examines the risks associated with the privatization of dispute resolution and the lack of adequate oversight and regulation in this area. This article seeks to generate reflection on the ethical and social implications of ODR and to promote a debate on the balance between efficiency and fairness in dispute resolution in the digital age.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto legal contemporáneo, los Métodos de Resolución de Disputas en línea (ODR) se han convertido en una herramienta de creciente importancia para la resolución de conflictos tanto en el ámbito nacional como en los supuestos en los que hay un elemento de extranjería y, así, un conflicto internacional. Los ODR comprenden una variedad de enfoques y técnicas, desde la mediación y la conciliación hasta el arbitraje y la negociación asistida por tecnología. Su objetivo principal es facilitar la resolución eficiente y efectiva de disputas fuera de los tribunales tradicionales (Catalán Chamorro, 2019).

La multiplicidad de metodologías que pueden tener lugar con los ODR ha abierto espacio para una serie de cuestiones. En primer lugar, algunos autores han intentado hacer categorizaciones de los modelos de ODR existentes, desde diferentes perspectivas, como el función de la organización que los lleva a cabo o el ámbito nacional e internacional, así como en razón de su especialización (Bonachera Villegas, 14009/2023).

En segundo lugar, nos encontramos con autores que buscan catalogar las ODR según las técnicas empleadas y el papel que puede llegar a tener un tercero en el desarrollo del procedimiento y en el consecuente alcance de un acuerdo para las partes, sin atinar a la posibilidad de que estos métodos pueden, incluso, desarrollarse sin la participación de una persona (Ruggeri, 2010).

Buscar una clasificación para los ODR, con la debida venia, nos parece una tarea baladí, primero, porque cualquier categorización que se pueda hacer de los mismos, naturalmente, se alejará de la realidad impuesta por la falta de uniformidad que rige en su funcionamiento y en su propia regulación. En segundo lugar, no nos parece claro a qué atiende la clasificación de métodos que, claramente, obedecen a una lógica menos formal que la perspectiva clásica con la que la doctrina se ha referido a los métodos autocompositivos, como son la mediación, la conciliación y la negociación.

Si bien es verdad que no parece productivo establecer clasificaciones de los ODR, también es cierto que, en el ámbito de la Unión Europea, actualmente existe un marco jurídico aplicable a estos métodos, cuya configuración, además, no es sencilla, y que se vertebra, fundamentalmente, por medio del Reglamento (UE) 2013/524 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales, partiendo, pues, de la base establecida por la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, especialmente con referencia al concepto de consumidor y considerando sus particularidades en lo relativo al ámbito de aplicación, aspecto en el que no profundizaremos, visto que se trata de cuestiones ya abordadas en la doctrina y sin mayores dificultades en lo que afecta a la finalidad de este trabajo.

Si bien, no podemos dejar de aclarar que mientras el Reglamento (UE) 2013/524 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo tiene ámbito general, el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales establece únicamente un marco de resolución extrajudicial de litigios para los supuestos establecidos en el artículo 20, apartado 1 del Reglamento, en lo relativo a la recepción de notificaciones relativas a las decisiones de restrictivas al uso de los servicios digitales de una plataforma determinada debido a una utilización ilícita o que contradiga a las condiciones generales de uso de las plataformas.

Está claro, pues, que la UE ha articulado un doble sistema. Uno relativo a los litigios entre consumidores y usuarios, derivados de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que una de las partes sea un consumidor, que se regula por Reglamento (UE) 2013/524 y otro aplicable exclusivamente a los servicios digitales, entendidos como tales aquellos definidos en el artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535.

Dicha regulación, sin embargo, parece todavía insuficiente, ya que no terminan de regular la materia y su complejidad en la totalidad, como veremos más adelante, ya que las denominadas entidades de resolución extrajudicial de litigios, cuyo funcionamiento se relaciona con el fallido proyecto de la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea, cuya desaparición se encuentra en trámite en el procedimiento 2023/0375(COD), que actualmente se encuentra pendiente de votación final sobre el fondo en la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (que ya opinó favorablemente por su desaparición en el informe A90058/2024).

Por lo que quedaría cuestionar acerca de cuál es el marco aplicable a los ODR actualmente en España y en Europa, más allá de la normativa antes mencionada.

## **II. ADR, ODR Y NUEVOS PARADIGMAS DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE ACCESO A LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA**

Los ODR y las ADR no son y no pueden ser considerados excusas a la real incapacidad del Estado de solventar todos los conflictos que se establecen en el seno de la sociedad, pero también es cierto que estos problemas han surgido cuando la justicia pasó a ser el escenario de solución de todo y cualquier problema social.

Por ello, más que invertir en ampliar la planta funcionarial del Poder Judicial, que ya es bastante grande, hay que reflexionar sobre las formas de asegurar el mismo acceso a la tutela judicial efectiva o el derecho fundamental a la justicia, sin pensar que la única opción viable es el litigio, lo que no implica en limitar el acceso a los tribunales en el ejercicio del derecho de acción.

Ya nos hemos referido a necesidad de implantación de criterios de gobernanza y empleo de la información disponible en ficheros públicos para la consecución de la llamada administración transformada, en este caso Administración de Justicia Transformada y los elementos estadísticos para la evaluación de los escenarios de esta transformación residen en los referentes a los expedientes judiciales electrónicos y la documentación electrónica que los constituye (Suárez Xavier, 2020).

Tales elementos pueden y deben ser la materia prima que dará sostenimiento a la construcción y a la consolidación de este sistema de justicia multipuertas, *donde las múltiples opciones que la ciudadanía encuentra en la gestión, solución y resolución de conflictos. Es por ello por lo que aparecen plurales fórmulas que han venido a dar paso a una Justicia con múltiples puertas, lo que se denominó como las multi-door-Justice System* (Barona Vilar S. , 2018).

Dicho sistema se compone de los distintos métodos de resolución de disputa, que pueden ser considerados en comparación entre si como más o menos adecuados a la resolución del conflicto de intereses planteado entre dos o más sujetos, o incluso en escenarios de confusión de intereses en una misma personalidad jurídica.

Torres Osorio enumera los medios de solución de conflictos en autocompositivos y heterocompositivos, incluyendo en el primer grupo la mediación, la conciliación y la negociación, mientras que las heterocompositivas serían el proceso judicial y el arbitraje, métodos que están evolucionando para permitir la resolución de disputas en línea, por medio de los ODR (*online dispute resolution*) (Torres Osorio, 2013), que surgen para atender a la demanda por métodos más ágiles y accesibles, lo que ha impuesto un modelo de alteración en las, ya mencionadas, ADR para adaptarse al nuevo entorno digital.

Un buen ejemplo de ello es la Plataforma de Resolución de Litigios en línea, que permite en el ámbito europeo la interposición de una reclamación, que da inicio a una disputa, exclusivamente en materia de compras virtuales por consumidores, en cualquier país de la Unión Europea (UE) y en cualquier idioma, regulado por el Reglamento 524/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013<sup>2</sup>, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

Más recientemente, se han incorporado nuevas normas en la materia, con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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, con la finalidad de regular la labor de las entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo establecidas en España.

Hay que tener claro que nuestra propuesta no es el empleo de los datos generados por estos ODR por los conciliadores, árbitros y mediadores para imponer una solución del conflicto a las partes, sino más bien aprovecharla como forma previa y legítima para dar a las partes conocer sus expectativas y la carga de sus actuaciones, permitiendo una mayor información y una mejor elección en este sistema multipuertas.

Por otro lado, en relación con la Administración de Justicia deben gestionarse y aprovecharse de forma más contundente los datos generados en los expedientes judiciales electrónicos, sin que ello conlleve cualquier afronta a las normas relativas a la protección de datos de los justiciables y garantías procesales, a la vista de los aspectos que antes hemos trabajado de la obligación de exclusión de los datos personales de las partes para la reutilización de las sentencias<sup>3</sup>.

2. Sobre el tema, véase VARREGOSO MESQUITA, Lourdes. «E-Justice, Consumo e Litígios Transfronteiriços – Procedimentos Europeus de Segunda Geração». *Direito em dia*, 14/06/2019.

3. Nos referimos con ello a la necesidad de anonimización de los datos que figuren en las bases de datos judiciales, cuando estos se utilicen o reutilicen con finalidad diversa al ejercicio de la función jurisdiccional. Para más, véase SUÁREZ XAVIER, Paulo Ramón. *Justicia Predictiva: construyendo la justicia del Siglo XXI*. Aranzadi/Civitas, 2023.

También los abogados y profesionales del entorno judicial pueden y de hecho ya vienen disfrutando de servicios que se basan en el procesamiento y tratamiento de las informaciones proveniente de las sentencias judiciales reutilizadas conforme autorización del CENDOJ empleando medios tecnológicos para ello.

Dichas informaciones, evidencian dos conclusiones que son esenciales para comprender en sentido de nuestra investigación, la primera de ellas es que la digitalización es el primer paso para lograr una estructura administrativa y procesal eficiente en nuestro sistema de justicia y, la segunda es que es imprescindible dar el siguiente paso en el proceso de modernización de la justicia, dotando los procesos desarrollados en este ámbito de la inteligencia necesaria para dar respuesta a la demanda de eficiencia y velocidad a la justicia.

En este sentido, Cepeda Espinosa apunta la inteligencia artificial como un medio necesario para lograr la eficiencia pretendida por la justicia, con aplicación en cuatro ejes estratégicos, la automatización de tareas y procesos, la gestión del conocimiento jurídico, la gestión de la información para políticas públicas y la gestión procesal (Cepeda Espinosa, 2020).

Otros, como Blacio Aguirre, entienden que la aplicación de los mecanismos de inteligencia artificial en la gestión procesal no constituye por ahora una posibilidad concreta, sino que apuntan posibilidades futuras adoptando la idea de que los sistemas expertos eventualmente vengan a sustituir al experto humano (Blacio Aguirre, 2018).

Nosotros entendemos que reducir la inteligencia artificial sin comprender sus reales incidencias en la gestión procesal y en el proceso jurisdiccional u los ODR no resuelven la cuestión, ni tampoco permite llegar a las conclusiones necesarias para defender su aplicación en el ámbito judicial.

Dicho de otra forma, la utilización de la IA en el entorno de la Administración de Justicia, incluyendo los ODR, especialmente en la mediación, podría brindar un abanico de posibilidades a los profesionales que actúan en este ámbito en el sentido de (i) garantizar el acceso a la información de los justiciables sobre los medios de resolución alternativa de conflictos puestos a su disposición y (ii) permitir al mediador actuar con una idea más panorámica del conflicto y sobre las estadísticas en cuanto a sus posibles resultados en una disputa judicial, favoreciendo la adopción de estos mecanismos en detrimento a la que denominamos «cultura del conflicto», pero también ofrecer una serie de cuestiones de difícil solución, a comenzar por el establecimiento de su marco normativo.

En el caso de los ODR en materia de consumo, esto significa conciliar un marco normativo tuitivo para el consumidor con la flexibilidad, que es una de las principales características de estos Métodos de Resolución de Conflictos.

### III. MARCO LEGISLATIVO DE LOS ODR EN ESPAÑA

Al tratar del tema de los ODR, parece llamativo que gran parte de la doctrina procesal termina obviando la normativa procesal aplicable a la especie, si es que existe, como ya veremos y prefiere desplazarse a otros ámbitos antes de enfrentarse al problema principal sobre el que se vertebra la incidencia de los ODR: su regulación.

En este punto, sobre este particular, podríamos afirmar categóricamente que no existe actualmente en España una ley que regule los ODR y, en este sentido, su regulación es parcial y residual. Como bien destaca (Catalán Chamorro, 2019, pág. 268), esto a dado lugar a una complejidad a la hora de hacer una definición tasada y cerrada de

lo que son los ODR o, como los denomina la autora los CODR, incluyendo la «C» de *consumer*, consumidor en castellano.

Nos parece pues, que lo que debemos tener claro que es que en nuestro ordenamiento, el concepto de ODR todavía no se ha implementado, permaneciendo, residualmente, regulaciones sectoriales acerca del desarrollo en línea de los diferentes procedimientos de autocomposición y de heterocomposición extrajudicial, como es el arbitraje.

Así, los ODR estarían regulados en España, de acuerdo con la regulación sectorial de cada uno de los métodos autocompositivos que se puede emplear, es decir, si estamos ante una mediación electrónica, se aplicaría la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, cuyo artículo 5, apartado 2 autoriza la implementación de la mediación electrónica en el ámbito de la mediación institucional.

Por otro lado, el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles también autoriza la mediación simplificada, mediante medios electrónicos que, fundamentalmente, implica la utilización de formularios (art. 33) y la documentación electrónica del expediente (art. 34), sin traer mayores innovaciones.

Finalmente, en materia de consumidores, que es la que nos interesa, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, conforma la posibilidad de realización del arbitraje electrónico de consumo (art. 3), que luego se regula por los artículos del 51 al 55 del Real Decreto, sin mayor innovación que definir que dicho procedimiento se desarrollará, salvo que alguna actuación deba realizarse por los medios habituales (es decir presenciales), por medios electrónicos.

En síntesis, tal y como hemos afirmado con anterioridad, no hay una regulación uniforme sobre los ODR en España, sino que normativa exclusivamente residual en la que cada uno de los Métodos Adecuados de Solución de Controversias, estaría aunque parcialmente, regulado en su modalidad electrónica.

De esta forma, predicar que los ODR representan una categoría autónoma frente a los MASC, ADR y la panoplia de conceptos que emergen para hacer parecer que los ODR son algo diferente a las ADR, que a su vez serían algo diferente a los métodos extrajudiciales de solución de controversia, con la debida venia, parece, cuanto menos, complicar aquello que, en principio, no es complejo.

En efecto, si avanzamos en el tiempo, nos encontraremos con aquella que entendemos ser la norma más trascendente en esta materia, que es la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español 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.

Dicha norma, como no podría dejar de ser, no establece los procedimientos que deben adoptar las entidades de resolución alternativas, sean estas acreditadas o no, si bien prevé en diferentes disposiciones la posibilidad de actuaciones electrónicas relativas al inicio del procedimiento (art. 17) y la contradicción entre las partes (art. 19), con vistas a su inclusión entre las entidades acreditadas que pasarían a operar en la Plataforma de Resolución de Conflictos en Línea, cuyo cierre es inminente.

Nuestro pensamiento, con respecto a este tema, se enmarca, en primer lugar, en el carácter tuitivo que tiene la normativa de consumo, por lo que no nos queda tan clara la necesidad de extender los ODR en materia de consumo, visto que su empleo al

margen de la supuesta celeridad en la resolución del conflicto ofrece una serie de inconvenientes para los consumidores, conforme analizaremos en el apartado IV.

#### IV. MARCO EUROPEO DE LOS ODR

Si bien la clasificación de los ODR (Online Dispute Resolution) puede resultar compleja y poco productiva, como ya hemos mencionado, es importante reconocer que en la Unión Europea (UE) existe un marco jurídico específico que regula estos mecanismos. Este marco, cuya configuración no es sencilla, se fundamenta en tres pilares fundamentales:

1. Directiva 2013/11/UE: Establece la base conceptual del consumidor y sienta las bases para la aplicación de los ODR.
2. Reglamento (UE) 2013/524: Regula la resolución de litigios en línea en materia de consumo de forma general. Este reglamento define los requisitos que deben cumplir las plataformas ODR, establece el procedimiento para la presentación y resolución de reclamaciones, y designa a las entidades de resolución de litigios (ERL) competentes para resolver los conflictos.
3. Reglamento (UE) 2022/2065: Establece un marco específico para la resolución extrajudicial de litigios en el ámbito de los servicios digitales. Este reglamento complementa el Reglamento (UE) 2013/524 al establecer un sistema específico para los servicios digitales definidos en la Directiva (UE) 2015/1535.

En cuanto a su ámbito de aplicación, si nos fijamos en la normativa de la UE, nos percatamos que existen diferentes ámbitos de aplicación de los sistemas de resolución alternativa de controversias en materia de consumo, a saber:

- Reglamento (UE) 2013/524: Posee un ámbito de aplicación general, abarcando litigios entre consumidores y empresas derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea.
- Reglamento (UE) 2022/2065: Su alcance se limita a los servicios digitales definidos en la Directiva (UE) 2015/1535. Específicamente, regula la recepción de notificaciones sobre decisiones de restricción al uso de servicios digitales por parte de plataformas, cuando dicha restricción se base en una utilización ilícita o contraria a las condiciones generales de uso.

Visto por este prisma, podríamos concluir que en la Unión Europea nos encontramos con un doble Sistema de Resolución de Litigios:

1. Sistema General: Aplicable a litigios entre consumidores y empresas en el marco de contratos de compraventa o prestación de servicios, regulado por el Reglamento (UE) 2013/524.
2. Sistema Específico para Servicios Digitales: Regulado por el Reglamento (UE) 2022/2065, y aplicable únicamente a los servicios digitales definidos en la Directiva (UE) 2015/1535.

La lógica de este sistema ha encontrado una serie de retos y desafíos que la doctrina ha abordado (Page & Bonnyman, 2016), detectando entre otras cuestiones una falta de integridad en la regulación, ya que, según los autores, no aborda la totalidad de la materia, dejando aspectos sin regular, como la definición precisa de las ERL o la posibilidad de iniciar procedimientos ODR sin necesidad de intervención previa del consumidor.

Por otro lado, se señalan dificultades en la implementación de estos mecanismos, ya que la complejidad del marco jurídico dificulta su aplicación efectiva por parte de consumidores, empresas y entidades de resolución de litigios (Page & Bonnyman, 2016).

Finalmente, de nuestra parte, añadimos la desaparición de la Plataforma ODR; que se proyecto de la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea ha sido un fracaso y se encuentra en fase de eliminación. Esta plataforma tenía como objetivo facilitar el acceso de los consumidores a los mecanismos ODR, pero su funcionamiento no ha sido satisfactorio, por lo que, en principio, habría que esperar a la implementación de nuevas alternativas con vistas a verificar su eficacia.

No podemos, sin embargo, avanzar sin señalar que, quizás, el mayor problema de la Plataforma de Resolución Alternativa de Litigios pudo ser también su mayor virtud, señalada en su momento por parte de la doctrina (Valbuena González, 2015), referente a su carácter de ventanilla única, sin que ello hubiese sido reflejado en un conocimiento por parte de la población de la existencia misma de la plataforma.

## V. APUNTES SOBRE LA EXPANSIÓN DE LOS ODR

La expansión de los Métodos de Resolución de Disputas en Línea (ODR) en el ámbito procesal es un fenómeno de alcance global que ha transformado la forma en que se abordan los conflictos en diferentes materias. La adopción generalizada de plataformas en línea y herramientas digitales ha facilitado la comunicación y la negociación entre las partes en disputa, permitiendo la resolución de conflictos de manera más rápida y eficiente que nunca antes (Barona Vilar, 2021).

Uno de los ejemplos más destacados por la doctrina de esta expansión fue el uso creciente de plataformas de ODR en el ámbito del comercio electrónico. Empresas como eBay y PayPal o Airbnb, han implementado sistemas de resolución de disputas en línea para resolver conflictos entre sus usuarios de manera rápida y eficiente. Estos sistemas permiten a las partes presentar reclamos, proporcionar evidencia y llegar a acuerdos sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales, calificados como costosos y prolongados.

Además del comercio electrónico, los ODR también se han utilizado con éxito en una variedad de otros contextos, incluidos los conflictos laborales, los disputas entre consumidores y proveedores de servicios, y las disputas comerciales internacionales. Por ejemplo, la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (CCI) ha implementado un sistema de ODR para resolver disputas transfronterizas de manera rápida y eficiente, aprovechando la tecnología para superar las barreras geográficas y legales.

Sin embargo, a pesar de los beneficios evidentes de los ODR, su expansión también conlleva una serie de riesgos y desafíos que deben abordarse de manera proactiva. De forma que podríamos destacar que el uso de los ODR plantea una serie de desafíos y

preocupaciones en lo que respecta a la protección de los derechos de los consumidores, quienes suelen ser la parte más vulnerable en los conflictos de consumo, de ahí que antes mencionásemos el carácter tuitivo de la normativa de consumo.

En efecto, aunque los ODR ofrecen una vía alternativa para resolver disputas de manera rápida y eficiente en el entorno digital, existe el riesgo de que los consumidores se vean en desventaja en este proceso, considerando su posición de inferioridad en las relaciones de consumo. Los ODR, en este sentido, podrían acentuar esta posición desfavorable.

Así puestos los términos del debate, una de las preocupaciones principales es que el uso de los ODR pueda afectar la igualdad entre las partes involucradas en el conflicto (Sciallis, 2020). Ello porque los consumidores se encuentran en una posición de poder desfavorable en el establecimiento de los términos de la negociación en comparación con las empresas o proveedores de servicios, lo que puede llevar a un desequilibrio en la negociación y en la resolución de la disputa. Además, la falta de acceso a la información y a recursos legales adecuados puede hacer que los consumidores se sientan intimidados o coaccionados para aceptar acuerdos desfavorables.

Otro aspecto relevante es la posible falta de claridad y transparencia en los procedimientos de ODR. Los consumidores pueden enfrentarse a sistemas complejos y poco comprensibles, lo que dificultaría su participación efectiva en el proceso. La falta de transparencia puede generar desconfianza en los consumidores y socavar su confianza en los sistemas de resolución de disputas en línea (Elisavetsky & Marún, 2020).

Por otro lado, en cuanto al conocimiento de los efectos de sus decisiones en el proceso de negociación, se manifiesta el riesgo de que los consumidores no tengan acceso al asesoramiento legal adecuado durante el proceso de ODR. A diferencia de los tribunales tradicionales, donde las partes suelen estar representadas por abogados, los procedimientos de ODR pueden carecer de esta protección. Esto puede dejar a los consumidores sin el apoyo necesario para entender sus derechos y defender sus intereses de manera efectiva (Osna, 2019).

Otro aspecto preocupante es la posible falta de imparcialidad en los procesos de ODR. Aunque se supone que los mediadores o árbitros son neutrales e imparciales, existe el riesgo de que puedan estar sesgados a favor de una de las partes, especialmente si tienen vínculos con la industria o el proveedor de servicios en cuestión. Esto podría afectar negativamente la equidad y la objetividad del proceso de resolución de disputas.

En estos procedimientos, los consumidores pueden enfrentarse a barreras lingüísticas y culturales en los procedimientos de ODR. Si los procedimientos se llevan a cabo en un idioma que no es el nativo del consumidor o si no se tienen en cuenta las diferencias culturales, esto puede dificultar su participación efectiva y su comprensión del proceso, otro aspecto llamativo ya que, si consultamos el listado de entidades de resolución alternativa de controversias acreditadas en la Plataforma de Resolución Alternativa de Litigios, verificaremos que apenas hay entidades en España que realicen el procedimiento en otro idioma que no sea el castellano.

Otra cuestión relevante es que la automatización en los procedimientos de ODR plantea un cuestionamiento relevante. Por un lado, la tecnología puede aumentar la eficiencia de las resoluciones de disputas. Sin embargo, existe el riesgo de que esta misma automatización reduzca la empatía y la comprensión hacia las necesidades in-

dividuales de los consumidores. Esta falta de atención personalizada podría hacer que los consumidores se sientan descuidados o subestimados durante el proceso de ODR, menguando su confianza en estos sistemas.

Por otro lado, existe la preocupación de que los procedimientos de ODR no garanticen adecuadamente la ejecutividad de las decisiones adoptadas. Si las empresas no están obligadas a cumplir con las resoluciones de ODR, los consumidores podrían encontrarse en una situación de vulnerabilidad e, igualmente, verse obligados a acudir la vía judicial, por lo que la espera y el procedimiento para el consumidor terminarían representando un tiempo empleado en vano.

En este sentido, es fundamental adoptar un enfoque crítico y reflexivo hacia los ODR, reconociendo tanto sus beneficios potenciales como sus riesgos inherentes. Si bien los ODR tienen el potencial de mejorar la eficiencia y la accesibilidad en la resolución de disputas, es necesario establecer salvaguardias adecuadas para proteger la equidad, la transparencia y los derechos individuales de las partes involucradas.

## **VI. A MODO DE CONCLUSIÓN: ¿ES NECESARIO UN NUEVO MARCO PARA LA REGULACIÓN DE LOS ODR EN EUROPA?**

La creciente prevalencia de los ODR plantea interrogantes cruciales sobre la necesidad de un marco regulatorio más completo y actualizado en Europa. Si bien existen regulaciones vigentes, como el Reglamento (UE) 2013/524 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, y el Reglamento (UE) 2022/2065 relativo a un mercado único de servicios digitales, la rápida evolución de la tecnología y las prácticas comerciales en línea sugieren la conveniencia de revisar y fortalecer estas disposiciones.

La complejidad de los ODR, su impacto en los derechos de los consumidores y la necesidad de garantizar la equidad y la eficacia en los procesos de resolución de disputas son aspectos que requieren una atención cuidadosa por parte de legisladores nacionales y europeos que parecen no haber comprendido la problemática que conlleva el uso de los ODR para la tutela de los derechos de los justiciables en materia de consumo.

Ante este panorama en constante cambio, surge la pregunta sobre si es necesario un nuevo marco normativo que aborde de manera integral los desafíos y oportunidades que plantean los ODR en Europa.

En este contexto, se hace evidente la importancia de un debate informado y colaborativo que permita diseñar políticas y regulaciones efectivas que protejan los derechos de los consumidores, fomenten la confianza en el comercio electrónico y promuevan la justicia en línea en el mercado único europeo, pero de forma regulada y fiable, sin que los derechos de los consumidores puedan verse afectados.

Uno de los principales argumentos a favor de un nuevo marco regulatorio para los ODR es la necesidad de adaptarse a la rápida evolución tecnológica y las nuevas formas de comercio electrónico. Las regulaciones existentes pueden no ser lo suficientemente flexibles o actualizadas para abordar adecuadamente los desafíos emergentes en este campo.

Además, la creciente prevalencia de los ODR en una amplia gama de sectores y jurisdicciones sugiere la necesidad de una regulación coherente y armonizada a nivel europeo. Esto garantizaría una mayor claridad y previsibilidad para las empresas y los consumidores que participan en transacciones en línea en el mercado único europeo.

Otro aspecto a considerar es el impacto de los ODR en los derechos de los consumidores. Si bien estos sistemas pueden ofrecer una forma conveniente y eficiente de resolver disputas, también plantean preocupaciones sobre la equidad y la transparencia en el proceso. Es fundamental garantizar que los consumidores tengan acceso a procedimientos de resolución de disputas justos y efectivos que protejan sus derechos en el entorno digital.

Además, la falta de claridad y consistencia en las regulaciones actuales puede crear barreras para la adopción y el uso efectivo de los ODR. Las empresas y los consumidores pueden enfrentarse a un panorama regulatorio fragmentado y confuso que dificulta la implementación y el cumplimiento de las normativas.

Por otro lado, algunos argumentan que un exceso de regulación podría obstaculizar la innovación y la adopción de nuevas tecnologías en el ámbito de los ODR. Es importante encontrar un equilibrio entre la protección de los derechos de los consumidores y la promoción de la innovación y la eficiencia en la resolución de disputas en línea.

En conclusión, si bien las regulaciones existentes proporcionan un marco inicial para la resolución de disputas en línea en Europa, es evidente la necesidad de una revisión y actualización periódica para abordar los desafíos emergentes en este campo. Un nuevo marco regulatorio podría proporcionar claridad, coherencia y protección adicional para los consumidores y las empresas que participan en transacciones en línea en el mercado único europeo.

En nuestra visión, el problema de los ODR es mucho más complejo que la mera regulación, ya que, en efecto, es indispensable la adopción de medios que permitan al ciudadano conocer y deliberar sobre los métodos más adecuados para la solución de sus controversias, decisión que seguramente no será por la mediación si el sistema judicial sigue apostando en la cultura del conflicto y las promesas de justicia social del constitucionalismo (Suárez Xavier, 2020).

En este sentido, una regulación adecuada de los ODR es indispensable, ya que, en otras palabras, más que convencer a los justiciables de los beneficios de la adopción de los ODR, cabe al Estado la implementación de herramientas con capacidad de demostrar a las partes cuáles son realmente sus derechos y obligaciones y darles a conocer el contenido del derecho de los tribunales (la jurisprudencia) que es parte integrante del derecho de acceso a la información, para implantar primero una cultura de paz y la gestión no adversarial de los conflictos y, segundo establecer un sistema multipuertas que esté basado en esta información y cultura previos, de forma que permita al justiciable una elección del método de resolución que mejor se adapte a sus necesidades, sin que ello implique un menoscabo de sus garantías procesales.

Esta inversión en los ODR y su regulación, por otro lado no es y no puede ser considerada como excusa a la real incapacidad del Estado de solventar todos los conflictos que se establecen en el seno de la sociedad, pero también es cierto que estos problemas han surgido cuando la justicia pasó a ser el escenario de solución de todo y cualquier problema social.

En definitiva, parece que antes de hacer elucubraciones sobre un mediador robot, un árbitro robot, y sumergirnos en una panoplia conceptual inútil, de que la proliferación de terminologías en el ámbito de las ADR/ODR son prueba y testigo, nos parece indispensable contar con una legislación que contemple las garantías procesales de

los consumidores en los ODR; mas allá de la del establecimiento de simples principios y características de estos procedimientos que, por su propia naturaleza, se rigen por la flexibilidad.

Es verdad que cualquier regulación en este ámbito no puede perder de vista que su base siempre será el poder de disposición de las partes sobre el objeto del litigio, por lo que no cabe una rigidez excesiva de las normas que eventualmente se lleguen a elaborar. Sin embargo, esta disponibilidad del objeto, como ya hemos afirmado, no puede implicar una merma en las garantías procesales de la parte mas vulnerable en el conflicto de consumo: el consumidor.

## BIBLIOGRAFÍA

- BARONA VILAR, S. (2018). *Nociones y principios de las ADR*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BARONA VILAR, S. (2021). *Algoritmización del derecho y de la justicia : de la Inteligencia Artificial a la Smart Justice*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BLACIO AGUIRRE, G. S. (2018). «Administrar Justicia con Inteligencia Artificial». . *Revista Dilemas Contemporáneos*. , 1-22.
- BONACHERA VILLEGAS, R. (14009/2023). Pasado, presente y futuro de los modelos de ODR: un enfoque internacional y europeo. *La Ley Digital*, 1-22.
- CATALÁN CHAMORRO, M. (2019). *El acceso a la justicia de consumidores : los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- CEPEDA ESPINOSA, M. J. (2020). *Modernización de la administración de justicia a través de la inteligencia artificial*. . Bogotá: Fedesarrollo.
- ELISAVETSKY, A., & MARÚN, M. (2020). La tecnología aplicada a la resolución de conflictos. Su comprensión para la eficiencia de las ODR y para su proyección en Latinoamérica. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution–RBADR*, 51-69.
- OSNA, G. (2019). Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. *Derecho PUCP*, 9-27.
- PAGE, J., & BONNYMAN, L. (2016). ADR and ODR—achieving better dispute resolution for consumers in the EU. *ERA Forum*(17), pp. 145-160.
- RUGGERI, L. (10 de 2010). ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, págs. 32-41.
- SCIALLI, E. (2020). ODR and access to justice for vulnerable consumers: The case of the EU ODR Platform. (Routledge, Ed.) *Vulnerable Consumers and the Law*,, 177-192.
- SUÁREZ XAVIER, P. R. (2020). *Gobernanza, Inteligencia Artificial y Justicia Predictiva: Los retos de la Administración de Justicia ante la Sociedad en Red*. Málaga: RIUMA.
- SUÁREZ XAVIER, P. R. (2023). *Justicia Predictiva: construyendo la justicia del Siglo XXI*. Aranzadi/Civitas.
- TORRES OSORIO, E. (2013). *La mediación a la luz de la tutela judicial efectiva*. . Salamanca: Universidad de Salamanca.
- VALBUENA GONZÁLEZ, F. (2015). La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*(52), págs. 987-1016.
- VARREGOSO MESQUITA, L. (2019). «E-Justice, Consumo e Litígios Transfronteiriços – Procedimentos Europeus de Segunda Geração». *Direito em Dia*.