



## ORIGINAL

### Artículo de Investigación

# Mecanismos ODR: beneficios y desafíos procesales\*

ODR: procedural benefits and challenges

Recibido: Junio 25 de 2024 – Evaluado: Agosto 15 del 2024 - Aceptado: Septiembre 26 de 2024

Carlos Felipe Ballén Jaime\*\*

Luisa María Brito Nieto\*\*\*

Laura Estephania Huertas Montero\*\*\*\*

#### Para citar este artículo/ To cite this article

Ballén Jaime, C.F., Brito Nieto, L.M. & Huertas Montero, L. E. (2025). Mecanismos ODR: beneficios y desafíos procesales. *Revista Academia & Derecho*, 16 (30), 1-33.

## Resumen

En el presente artículo se precisarán las generalidades de los mecanismos ODR, posteriormente se analizarán los beneficios y los retos procesales que comporta su aplicación en la resolución de controversias, y, finalmente, se propondrán algunas soluciones a efectos de superar dichos retos procesales.

\* Artículo inédito. Artículo resultado de Investigación.

\*\* Abogado de la Universidad Externado de Colombia, candidato a magíster en Justicia y Tutela de los Derechos con énfasis en Derecho Procesal por la misma casa de estudios. Docente e investigador de la Universidad Externado de Colombia. Miembro del Instituto Colombiano de Derecho Procesal. Contacto: [carlos.ballen@uexternado.edu.co](mailto:carlos.ballen@uexternado.edu.co). ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4412-7703>

\*\*\* Abogada de la Universidad Externado de Colombia, magíster en Mediación, Arbitraje y Gestión de conflictos en Derecho Privado por la Universidad de Valencia, y candidata a doctora en derecho de la Universidad Externado de Colombia. Docente e investigadora del Departamento de Derecho Procesal de la Universidad Externado de Colombia. Miembro del Instituto Colombiano de Derecho Procesal. Contacto: [luisa.brito@uexternado.edu.co](mailto:luisa.brito@uexternado.edu.co). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4481-8811>

\*\*\*\* Abogada de la Universidad Externado de Colombia, magíster en Justicia y Tutela de los Derechos con énfasis en Derecho Procesal por la misma casa de estudios, y candidata a doctora en derecho de la Universidad de Salamanca. Docente e investigadora del Departamento de Derecho Procesal de la Universidad Externado de Colombia. Contacto: [laura.huertas@uexternado.edu.co](mailto:laura.huertas@uexternado.edu.co). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9766-4329>

En la actualidad, los mecanismos ODR han comenzado a tomar importancia dentro del tráfico comercial, a tal punto que en el año 2017 la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) profirió las Notas Técnicas a la Solución de Controversias en Línea con ocasión del aumento de las operaciones transfronterizas realizadas en línea, y la necesidad de establecer mecanismos para resolver las controversias que surgen en este tipo de operaciones.

Por lo anterior, el objetivo general de la presente investigación es identificar los retos jurídicos de la utilización de los mecanismos ODR en Colombia, en atención a su falta de regulación, y proponer soluciones de conformidad con la normatividad colombiana actualmente vigente.

**Palabras Clave:** Mecanismos ODR; Procedimiento; Beneficios; Retos; Resolución de controversias en línea; Obligatoriedad; Vinculatoriedad; Cosa juzgada; Debido proceso.

## Abstract

This article will specify the generalities of ODR mechanisms, then the benefits and procedural challenges involved in their application in the resolution of disputes will be analyzed, and finally, some solutions will be proposed to overcome these procedural challenges.

At this moment ODR mechanisms have begun to take on importance within commercial traffic, to such an extent that in 2017 the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) issued the Technical Notes on Online Dispute Resolution due the increase in cross-border online transactions, and the need to establish mechanisms to resolve disputes arising in this type of operation.

Therefore, the general objective of this investigation is to identify the legal challenges of the ODR mechanisms in Colombia, in view of their lack of regulation, and propose solutions in accordance with the current Colombian regulation.

**Keywords:** ODR Mechanisms; Procedural; Benefits; Challenges; Online Dispute Resolution; Mandatory Nature; Binding; Res Judicata; Due Process.

## Resumo

No presente artigo, serão especificadas as generalidades dos mecanismos ODR, posteriormente serão analisados os benefícios e os desafios processuais que envolvem sua aplicação na resolução de disputas e, finalmente, serão propostas algumas soluções para superar esses desafios processuais.

Atualmente, os mecanismos ODR começaram a ganhar importância no comércio, a tal ponto que, em 2017, a Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (CNUDMI) emitiu



as Notas Técnicas para a Solução de Disputas Online devido ao aumento das operações transfronteiriças realizadas online e à necessidade de estabelecer mecanismos para resolver as disputas que surgem nesse tipo de operação.

Por isso, o objetivo geral desta pesquisa é identificar os desafios jurídicos do uso dos mecanismos ODR na Colômbia, em razão da sua falta de regulamentação, e propor soluções de acordo com a legislação colombiana atualmente vigente.

**Palavras-chave:** Mecanismos ODR; Procedimento; Benefícios; Desafios; Resolução de disputas online; Obrigatoriedade; Vinculação; Coisa julgada; Devido processo.

## Résumé

Dans le présent article, les généralités des mécanismes ODR seront précisées, puis les bénéfices et les défis procéduraux liés à leur application dans la résolution des conflits seront analysés, et enfin, des solutions seront proposées pour surmonter ces défis procéduraux.

Actuellement, les mécanismes ODR ont commencé à prendre de l'importance dans les échanges commerciaux, au point qu'en 2017, la Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International (CNUDMI) a publié des Notes Techniques sur la Résolution de Conflits en Ligne en raison de l'augmentation des opérations transfrontalières réalisées en ligne et de la nécessité d'établir des mécanismes pour résoudre les conflits qui surgissent dans ce type d'opérations.

Ainsi, l'objectif général de cette recherche est d'identifier les défis juridiques liés à l'utilisation des mécanismes ODR en Colombie, en raison de leur manque de réglementation, et de proposer des solutions conformes à la législation colombienne en vigueur.

**Mots-clés:** Mécanismes ODR ; Procédure ; Bénéfices ; Défis ; Résolution de conflits en ligne ; Obligation ; Caractère contraignant ; Chose jugée ; Droit à un procès équitable.

SUMARIO: Introducción. - Problema de investigación. - Metodología. Esquema de resolución de problema- Plan de redacción. - 1. Generalidades de los ODR. 2. Beneficios que comportan los ODR. 3. Retos que comporta la utilización de los ODR, interrogantes que surgen en torno a su aplicación y posibles soluciones. 4. Resultados de la investigación: propuestas frente a los retos planteados en este escrito. - Conclusiones. Referencias.

## Introducción

El aumento de las operaciones transfronterizas a través de internet, y la consecuente necesidad de establecer mecanismos que permitan resolver las controversias propias de estas operaciones, han contribuido al desarrollo de la utilización de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en línea “*Online dispute Resolutions*”, conocidos por sus siglas en inglés como *ODR*.

Es indispensable precisar que para usar un mecanismo *ODR* debe mediar necesariamente la autonomía de la voluntad de las partes, se requiere de la existencia de un administrador del mecanismo, y se debe usar algún tipo de tecnología de la información. Así mismo, los mecanismos *ODR* deben ser simples, pueden involucrar el uso de distintos tipos de mecanismos alternativos de solución de conflictos, y no se encuentran atados a un sistema jurídico específico.

El auge de los mecanismos *ODR* para la resolución de conflictos derivados de operaciones de comercio electrónico conllevó a que en el año 2017 la CNUDMI expidiera las Notas Técnicas a la Solución de Controversias en Línea (Notas Técnicas para la Solución de Controversias en Línea, 2017), las cuales, pese a no ser vinculantes, son bastante útiles para regular en un futuro la materia.

En efecto, estas Notas Técnicas establecen las fases o etapas procesales de los *ODR*, a saber, la fase automatizada del mecanismo, la fase de arreglo facilitado con la intervención de un tercero, y la fase final, la cual puede implicar la terminación de las actuaciones o la decisión definitiva por parte de un tercero, lo cual dependerá del mecanismo *ODR* respectivo.

Por lo anterior, es claro que algunos de los beneficios que comporta el uso de los mecanismos *ODR* son el acceso a un mecanismo ágil, simple y económico de resolución de controversias, que permite a las partes participar de manera directa en la solución de sus diferencias, y evita la judicialización de los conflictos contribuyendo positivamente a la descongestión judicial.

En Colombia, a pesar de que existe un mecanismo de *ODR* administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio llamado SIC FACILITA, el tema no se encuentra regulado. En efecto, solo ha existido el proyecto de Ley 584 de 2021 radicado ante la Cámara de Representantes que en todo caso no regula de manera integral los retos sustanciales y procesales que se derivan del uso de estos mecanismos, y que fue archivado el 20 de junio de 2021 por tránsito de legislatura.

La falta de regulación implica la existencia de diversos riesgos y desafíos asociados al uso de los mecanismos *ODR* tales como si estos pueden llegar a ser obligatorios, si son vinculantes, si la solución a la que se llega mediante el uso de estos mecanismos goza del atributo de cosa juzgada, y cómo puede protegerse el derecho al debido proceso de las partes en el marco de estos mecanismos.

Por lo anterior, la presente investigación se centra en dar respuestas a los riesgos y desafíos que implican el uso de los mecanismos *ODR*, las cuales eventualmente pueden contribuir a la creación de una legislación integral que regule el uso de estos mecanismos.

## Problema de investigación

El problema de investigación que orientó esta investigación es ¿cuáles son los retos que comporta la utilización de los mecanismos *ODR* en la resolución de controversias, y de qué manera pueden superarse con base en el ordenamiento jurídico actualmente vigente en Colombia?



## Metodología

Para la presente investigación se utilizó un enfoque metodológico principalmente inductivo.

En el primer capítulo de este escrito, a partir de un análisis doctrinal y jurisprudencial, se definen los mecanismos *ODR*, se mencionan algunos ejemplos, y se precisan sus características generales y su estructura procesal.

En el segundo capítulo se analiza tanto doctrina como las Notas Técnicas de la CNUDMI a efectos de identificar los beneficios que comporta el uso de los mecanismos *ODR* en la resolución de controversias.

En el tercer capítulo se utiliza una metodología inductiva, y con base en la ley, la jurisprudencia, la doctrina, algunas leyes internacionales, se identificarán los retos que comporta la utilización de los mecanismos *ODR* en la resolución de controversias, y se propondrán algunas posibles soluciones.

## Esquema de resolución del problema de investigación

En el primer capítulo de este escrito se precisarán las características generales de los mecanismos *ODR*. Para ello, se precisará su definición, se darán algunos ejemplos de mecanismos *ODR*, se identificará su estructura procesal, y finalmente se determinarán sus características.

En el segundo capítulo se indicarán los beneficios que comporta el uso de los mecanismos *ODR* en la resolución de controversias, tales como su facilidad de acceso, su bajo costo, la participación directa de las partes, el fácil cumplimiento de las decisiones que se adoptan durante el marco de su utilización, su agilidad y rapidez, etc.

En el tercer capítulo se identificarán los retos que comporta la utilización de los mecanismos *ODR* en relación con su obligatoriedad, vinculatoriedad, si generan el efecto de cosa juzgada, la protección del derecho fundamental al debido proceso y su falta de regulación, y se propondrán algunas posibles soluciones.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presentarán los resultados de la investigación.

## Plan de redacción

### 1. Generalidades de los *ODR*

Como se mencionó en los acápite introductorios de este escrito, resulta necesario dedicar algunas líneas a los aspectos generales de los *ODR*, para posteriormente analizar sus beneficios y retos.



### 1.1. ¿Qué son los *ODR*?

Los *ODR* u “*Online Dispute Resolutions*”, por sus siglas en inglés, han sido definidos por la American Bar Association como mecanismos de resolución alternativa de conflictos en línea. Este mecanismo puede ser utilizado para la resolución de conflictos derivados de transacciones en línea, del comercio electrónico o de contiendas que no involucren internet, las cuales se han denominado por la doctrina como los “*off line disputes*” (Hernández, Laura, 2019)<sup>1</sup>.

Los *ODR* operan mediante la combinación de procesos tradicionales de resolución alternativa de controversias tales como la conciliación, la mediación o el arbitraje con la tecnología en línea, es decir, pueden ser tanto mecanismos autocompositivos como heterocompositivos. En este contexto, las partes en conflicto pueden presentar sus argumentos y sus pruebas en línea, sin tener que acudir a un juez o a un tribunal (Hernández, Laura, 2019). De esta manera, es posible afirmar que en el funcionamiento de las *ODR* no interviene la justicia tradicional como es conocida hoy en día.

Estos mecanismos de resolución de disputas en línea se diferencian de lo que la doctrina ha denominado la justicia virtual, *ciberjusticia* o *e-justicia*, que son hipótesis en las que se utilizan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) al servicio de la administración de justicia tradicional<sup>2</sup>. En el derecho colombiano puede hablarse actualmente de una justicia virtual con la expedición de la Ley 2213 de 2022, que permite que las audiencias en los procesos judiciales se lleven a cabo de forma virtual con ayuda de plataformas tecnológicas como *TEAMS* o *LIFESIZE*, que los memoriales, comunicaciones, oficios y despachos se envíen por correo electrónico sin necesidad de autenticaciones adicionales; que los poderes se otorguen por correo electrónico, que las notificaciones se realicen por correo electrónico, entre muchas facilidades.

### 1.2. Ejemplos de *ODR*

Actualmente existen algunos sistemas de *ODR* en el mundo que permiten resolver conflictos derivados de las controversias en línea o de los que surgen con ocasión de la celebración de los denominados *Smart Contracts*<sup>3</sup>; y en el derecho colombiano actualmente existe un mecanismo de *ODR* administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

<sup>1</sup> Un sector de la doctrina ha considerado que no deben distinguirse entre los litigios relacionados con contratos celebrados en línea y aquellos que no, debido a que actualmente cualquier tipo de contratación conlleva en alguna medida la intervención de la tecnología (De La Rosa, 2019)

<sup>2</sup> Cfr. (Arango); (Bueno de Mata, 2010).

<sup>3</sup> La doctrina ha definido los *Smart Contracts* como “cláusulas contractuales autoimplementadas en un código informático que autoejecuta su contenido (...) Estos pactos se incorporan en el hardware y el software para automatizar las prestaciones de las partes, o en su caso los remedios de adaptación o desvinculación” (Angelich, 2020, pág. 1).



### 1.2.1. *Kleros*<sup>4</sup>

Para efectos de que el conflicto se resuelva por medio de este sistema *ODR*, las partes así deben pactarlo en el *Smart contract*, tal como sucede, por ejemplo, cuando se pacta arbitraje. En dicha cláusula contractual las partes deben indicar el número de árbitros que van a resolver la eventual y futura controversia.

En caso de surgir el conflicto, el solicitante debe elegir la opción “*send to arbitration*” prevista en el *Smart contract*, especificar sus pretensiones, y efectuar un depósito equivalente a los honorarios de los árbitros, los cuales variarán según la dificultad de la controversia.

Tratándose de los árbitros que resolverán las controversias, estos también deberán depositar una cantidad de criptomonedas denominadas *pinakion*. Entre más *pinakia* pague un árbitro resulta más probable que sea elegido para resolver el conflicto. En ese orden de ideas, los árbitros participan en tal calidad mediante un sistema de incentivos económicos, ya que en caso de ser designados recibirán sus honorarios en *pinakia*.

Por otro lado, *Kleros* prevé las denominadas “cortes especializadas”, dependiendo de los conocimientos específicos que requieran tener los árbitros para resolver el conflicto en específico. Así las cosas, los árbitros al momento de pagar las *pinakia* para ser designados deben elegir la especialidad a la que optan dependiendo de sus conocimientos y experiencia.

Designados los árbitros, estos tienen acceso al caso, a la evidencia que se acompaña para resolverlo y se les otorga un término para dirimirlo. Los árbitros toman la decisión -que debe ser motivada mediante votación (mayoría simple), teniendo en cuenta eventualmente las alternativas de solución que ofrezca el *Smart contract*. Para efectos de garantizar la imparcialidad en la votación, ninguno de los árbitros: i) puede comunicarse con los demás; ni ii) tiene acceso al voto del resto de los árbitros.

En todo caso, los árbitros tienen el incentivo en *pinakia* de emitir la decisión más razonable y equitativa, dado que los árbitros que voten de forma distinta a la mayoría no recibirán sus honorarios y perderán *pinakia*. Si bien es cierto que no necesariamente la decisión razonable es la que haya sido escogida por mayoría, los creadores de *Kleros* parten de la base de que este es un incentivo válido que hace que el sistema funcione y genere estímulos económicos para participar.

Finalmente, las partes pueden apelar la decisión adoptada, la cual será resuelva por el doble de árbitros. En ese sentido, el apelante deberá pagar los honorarios de los árbitros que resolverán la apelación, los cuales se calculan dependiendo de las veces que esa misma parte apela, lo que desincentiva la apelación. Es decir, en el proceso pueden generarse varias apelaciones. Sin embargo, el incentivo que se viene mencionando también contribuye a que las decisiones adoptadas adquieran el carácter de definitivas.

---

<sup>4</sup> Cfr. (Yepes & Vela, 2020).



### 1.2.2. *CodeLegit*<sup>5</sup>

*CodeLegit* utiliza *Blockchain Arbitration Rules*, desarrolladas por Markus Kaulartz con sustento en el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El objetivo de las *Blockchain Arbitration Rules* consiste en amoldar el arbitraje a la tecnología *blockchain*.

Para efectos de acudir a *CodeLegit*, las partes deben pactarlo mediante un pacto arbitral. Los *Smart contracts* que se celebren a través de esta plataforma contendrán un *arbitration library*, es decir, un programa conectado al *Smart contract* que permitiría el desarrollo del arbitraje en caso de surgir algún conflicto.

Con el propósito de dar inicio al arbitraje, las partes tienen un término para presentar las objeciones que tengan respecto de la ejecución del contrato. Presentada la objeción el arbitraje inicia, y el *arbitration library* informa a la autoridad nominadora prevista en las *Blockchain Arbitration Rules* para que: i) remita a las partes una lista de árbitros para que aquellas lo designen de común acuerdo; o ii) ella misma lo designe, en caso de que las partes no alcancen un acuerdo al respecto. La mencionada lista de árbitros es conformada por expertos con conocimientos legales y técnicos en el funcionamiento de *Smart contracts*.

Designado el árbitro, se presenta la demanda, la cual debe ser remitida al árbitro y a la contraparte. Lo mismo deberá hacer el demandado con su contestación a la demanda. Ambos actos -demanda y contestación- pueden ser modificados por las partes.

El árbitro resuelve el conflicto con la información acerca del *Smart contract* que le remita el *arbitration library*, sin perjuicio de que el árbitro pueda requerir información adicional para dilucidar de mejor manera la controversia. En caso de que se considere necesario por el árbitro o las partes, puede realizarse una audiencia por videoconferencia, en la cual el árbitro propone fórmulas conciliatorias a las partes. En caso de no llegar a un acuerdo, el árbitro proferirá una decisión motivada relacionada, por ejemplo, con la continuación, modificación o terminación del *Smart contract*. La decisión adoptada por el árbitro es incorporada por el *arbitration library* en el *Smart contract*.

Como puede observarse, *CodeLegit*, a diferencia de *Kleros*, se desarrolla únicamente por medio de la tecnología *Blockchain*.

### 1.2.3. *ODR de EBay*

En el evento de un conflicto suscitado en torno a una compraventa de consumo, por ejemplo, si el producto no llegó, se retrasó, o se encuentra con defectos, el interesado puede presentar una

<sup>5</sup> Cfr. (Yepes & Vela, 2020).



reclamación mediante la misma plataforma *Ebay*. El sistema traslada la reclamación a la contraparte, luego de lo cual insta a las partes a lograr un acuerdo. En caso de no alcanzarse una solución amistosa, intervendrá un tercero neutral humano para efectos de lograr una mediación. En caso de no solucionarse el conflicto a través de la mediación, se tomará una decisión vinculante (*Ebay*, s.f.).

#### **1.2.4. Ejemplo de *ODR* en Colombia: El chat de SIC FACILITA administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio**

SIC FACILITA es un escenario de mediación gratuito, ofrecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, para resolver conflictos a nivel nacional entre aquellos sujetos que puedan ser considerados como consumidores y aquellos que puedan ser considerados productores y proveedores bajo los parámetros previstos en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

En caso de que un consumidor se vea envuelto en un conflicto con una empresa inscrita previamente en la plataforma, puede presentar su caso a SIC FACILITA, la cual convoca a las partes en conflicto a resolver sus diferencias con la ayuda de un chat virtual. Dicho chat es conducido por un funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio, en calidad de mediador, quien dirige el diálogo entre las partes y se convierte en un puente de acercamiento entre ellas para que lleguen a un eventual acuerdo. Si las partes llegan a un acuerdo, este se consigna en un contrato de transacción. En caso contrario, las partes tienen la posibilidad de iniciar los trámites previstos en la Ley 1480 de 2011 (Superintendencia de Industria y Comercio colombiana, s.f.).

Resulta preciso anotar que la plataforma SIC FACILITA no tiene la naturaleza de centro de conciliación, ni el acuerdo que se alcance se consigna en un acta de conciliación, así como tampoco se rige por la Ley 2220 de 2022, razón por la cual su trámite no agota el requisito de procedibilidad. SIC FACILITA es una plataforma que sirve de ayuda para alcanzar una transacción (Superintendencia de Industria y Comercio colombiana, s.f.).

Sobre este último punto, se hace importante resaltar que el Juzgado 56 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, a través de auto del 10 de marzo de 2022<sup>6</sup>, consideró que el mecanismo de mediación adelantado por la plataforma SIC FACILITA no tenía la virtualidad de agotar el requisito de procedibilidad para instaurar una demanda de protección al consumidor. En el asunto en comento, la parte demandada formuló recurso de reposición en contra del auto admisorio de la demanda, con sustento en la falta de agotamiento de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad, debido a que la parte activa solamente aportó con su demanda la constancia de no acuerdo proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio, con ocasión de haber intentado la mediación a través de SIC FACILITA.

Acerca del particular, el referido Juzgado 56 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá halló la razón a la parte recurrente y revocó el auto admisorio de la demanda, debido a

---

<sup>6</sup> Expediente con radicado No. 2020-00872, y con ponencia del doctor Aroldo Antonio Gómez Medina.

que encontró no agotada la conciliación como requisito de procedibilidad, así como tampoco consideró que el asunto se encontrara dentro de las excepciones previstas por los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001 -vigente para la época-. Así mismo, consideró el juzgador que la constancia de no acuerdo expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio con ocasión de la mediación adelantada a través de SIC FACILITA: i) no cumplía con los requisitos exigidos por la Ley 640 de 2001, y ii) no agotaba el mecanismo conciliatorio, debido a que la mentada Superintendencia tenía funciones de facilitar y mediar, y no se constató que el funcionario correspondiente estuviese certificado para efectos de realizar al menos una conciliación en equidad<sup>7</sup>.

La actual posición sobre los efectos de la *ODR* SIC FACILITA desincentiva en la práctica el uso de estos mecanismos como una alternativa adicional a la conciliación y a la reclamación previa ante el empresario, que le permitirían exponerle el conflicto y las inconformidades al productor o proveedor antes de promover la respectiva demanda de protección al consumidor.

### 1.3. Estructura procesal de los *ODR*

La CNUDMI constituyó en 2017 las Notas Técnicas a la Solución de Controversias en Línea, lineamientos que no son vinculantes, pero que pueden resultar de gran utilidad para el estudio de la figura de los *ODR* y para la construcción o modificación de las normas que regulen estos mecanismos. En estas disposiciones se establece que los *ODR* tienen la siguiente estructura procesal, la cual se adelanta de forma automática y sin requerirse de la intervención del ser humano (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017):

- a) Etapa automatizada: durante esta fase se presenta la reclamación, la cual es notificada a la contraparte. De igual modo, la parte reclamada puede presentar una respuesta o contestación frente a la reclamación instaurada en su contra.

Sucedido lo anterior, el sistema suministra fórmulas de arreglo, se reitera, de forma automatizada y sin la intervención de un humano. En caso de que alguna de las fórmulas sea aceptada por las partes, esta se consigna en un documento y se termina la controversia.

- b) Etapa de arreglo facilitado: se da lugar a esta etapa en caso de que las fórmulas de arreglo no sean aceptadas por las partes. La etapa de arreglo facilitado se caracteriza por la intervención de un ser humano neutral, que se encarga de mediar entre las partes con el fin de alcanzar a un acuerdo, el cual también se consigna en un documento que termina la controversia.

En caso de que las partes no alcancen un acuerdo, y dependiendo del *ODR* correspondiente, se da paso a dos alternativas: i) se termina el procedimiento, teniendo igualmente las partes

<sup>7</sup> Cfr. (Departamento de Derecho Procesal de la Universidad Externado de Colombia, 2022)



la posibilidad de acudir a las vías ordinarias para la defensa de sus derechos; o i) se da apertura a una “tercera fase”, en la que un tercero se adopta una decisión vinculante para las partes.

Esta estructura procesal resulta ser una guía muy importante para revisar el respeto de derecho como el debido proceso de las partes que emplean los *ODR*, y si realmente podemos hablar en estos casos de mecanismos jurisdiccionales de resolución de conflictos, que puedan llegar a ser vinculantes, aspectos que serán abordados en apartados posteriores de este escrito.

#### **1.4. Características de los *ODR***

Lo primero que acerca del particular debe indicarse es que no existe a la fecha normatividad o jurisprudencia que indique de forma clara y uniforme las características que debe tener un mecanismo de resolución de disputas en línea. Sin embargo, para efectos del presente estudio, y con el propósito de sentar las bases para el segundo capítulo de este, consistente en el análisis de los beneficios, retos y soluciones de los *ODR*, se identificaron a juicio de estos autores las siguientes características:

##### **1.4.1. Para que los *ODR* puedan ser activados, debe mediar la autonomía de la voluntad de las partes**

Al tratarse de plataformas o herramientas que promueven la utilización de mecanismos alternativos de solución de controversias en línea, requieren como presupuesto que las partes manifiesten su consentimiento para efectos de acudir a estos mecanismos (Ángel, Bustamante, Giraldo, & Marín, 2020).

##### **1.4.2. Para el funcionamiento de los *ODR*, se requiere de un operador o administrador que puede ser de carácter público o privado**

De acuerdo con el concepto de *ODR* anteriormente indicado, estos requieren de un ente que opere o administre la herramienta tecnológica, el cual deberá ser neutral, independiente e imparcial. Así mismo, por su misma naturaleza, los *ODR* pueden ser administrados tanto por entes públicos como privados, al tener como propósito la promoción de resolución de conflictos mediante mecanismos alternativos (Ángel, Bustamante, Giraldo, & Marín, 2020).

Un ejemplo de este tipo de herramientas es “CONCILIANET”, la cual es administrada por la Procuraduría Federal del Consumidor mexicana, a través de la cual incluso se lleva a cabo una audiencia de conciliación con ayuda de herramientas tecnológicas para resolver conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios (Procuraduría Federal del Consumidor mexicana, s.f.). Como puede observarse, la herramienta ante indicada es administrada por un ente público, con el propósito de promover la resolución de conflictos derivados específicamente de las relaciones de consumo.



#### 1.4.3. Los *ODR* implican necesariamente el uso del internet o cualquier tipo de tecnología de la información

Los llamados *ODR* tienen como eje o característica común la utilización del internet o cualquier otro tipo de tecnología de la información para facilitar y promover la resolución de conflictos (Navas, 2020). En ese orden de ideas, si se trata de un mecanismo que no utilice estas tecnologías, corresponderá a cualquier otro mecanismo alternativo para la solución de conflictos, pero no específicamente a un *ODR*, en los términos en los que nos referiremos en este escrito. De acuerdo con lo anterior, los *ODR* requieren necesariamente de una plataforma o intermediario tecnológico que facilite la resolución del conflicto, que es administrada por un tercero (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017).

Sin perjuicio de lo anterior, en las Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea se indica que los *ODR* pueden contemplar varias fases -como se analizó en acápite anterior-, dentro de las cuales puede haber etapas en línea así como aquellas sin utilización de internet o de las tecnologías (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017).

En todo caso, resulta preciso hacer la salvedad de que los *ODR* no corresponden a procesos de “digitalización de trámites”<sup>8</sup>, habida cuenta que el uso del internet o de cualquier tipo de tecnología de la información no es un elemento accesorio de los *ODR*, sino esencial de los mismos (Quiñones, 2021).

#### 1.4.4. Los *ODR* no solamente pueden ser utilizados para la resolución de conflictos relacionados con transacciones realizadas por internet

Si bien es cierto que la utilidad de los *ODR* se ve reflejada en mayor medida para los conflictos originados en operaciones de comercio electrónico, consideramos que nada impide su utilización para otro tipo de controversias que requieran ser dirimidas con rapidez y agilidad (Navas, 2020).

En ese sentido, tal como se indicó en el acápite anterior, los *ODR* se caracterizan por involucrar internet o tecnologías de la información para facilitar la solución de conflictos, lo que *per se* no exige que deba tratarse de controversias originadas en el comercio electrónico, así como tampoco que se excluya su uso para distintos tipos de disputas.

<sup>8</sup> Por ejemplo, como sucedió con la implementación del Decreto 806 de 2020, y la posterior Ley 2213 de 2022, que promovieron la utilización de las tecnologías de la información en la administración de justicia, principalmente en lo relativo a la Rama Judicial.



#### **1.4.5. Los *ODR* se caracterizan por su simplicidad**

Como se expondrá en el capítulo siguiente de este escrito, en el que se analizarán los beneficios de los *ODR*, estos son una alternativa simple y fácil para la resolución de controversias, de forma que pueda adaptarse a las necesidades de las partes y del conflicto en concreto (Navas, 2020).

Ejemplo de ello consiste en que en la mayoría de los casos los reclamantes no tienen que incurrir en gastos de asesoría o representación judicial, tal como sucedería en un proceso adelantado ante los jueces estatales (Martínez-Cárdenas, 2023).

#### **1.4.6. Los *ODR* pueden involucrar o promover distintos tipos de MASC**

Como se mencionó, los *ODR* no son en sí mismos un MASC, sino que corresponden a herramientas que promueven distintos medios alternativos de solución de controversias a través de la utilización de las tecnologías de la información. Así mismo, los *ODR* no se limitan a promover un solo tipo de MASC, o mejor, a resolver controversias a través de un solo tipo de MASC (Navas, 2020). Por el contrario, a través de los *ODR* puede adelantarse la solución de conflictos mediante la utilización de los distintos tipos de MASC, ya sean estos autocompositivos, con o sin intervención de un facilitador que promueva la solución del conflicto, o heterocompositivos.

Ahora bien, debe indicarse también que los *ODR* pueden involucrar la combinación de distintos tipos de MASC de forma escalonada. Esto quiere decir que los *ODR* pueden prever distintas fases o escalones en búsqueda de la resolución del conflicto, es decir, fracasada una fase o escalón se continuará con la siguiente. Acerca de este particular, también debe mencionarse que la última de las fases o escalones podrá conllevar o no a la solución definitiva del conflicto, lo cual dependerá si se contempla un mecanismo heterocompositivo como la última de las fases del *ODR*.

Como se indicó en antecedencia, las Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea establecen que los *ODR* pueden prever tres fases: i) la negociación; ii) el arreglo facilitado; y iii) la etapa final o tercera etapa. En cuanto a la última de las etapas (la denominada etapa final), debe indicarse que las Notas Técnicas dejan al arbitrio de cada proveedor de *ODR* determinar en qué consistirá, lo que de suyo genera inseguridad acerca de la forma en la que de forma definitiva se va a dirimir el conflicto, o peor aún, si este podrá ser zanjado mediante el *ODR*, en el caso de que la etapa final no contemple un mecanismo heterocompositivo (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017).

#### **1.4.7. La utilización de los *ODR* no está limitada para ciertos usuarios en específico, sin perjuicio de su mayor utilización en materia de consumo**

Acerca de este punto, debe indicarse que, si bien los *ODR* no necesariamente están destinados a ciertos usuarios en específico, uno de sus objetivos principales ha sido brindar mecanismos compatibles con los intereses de los consumidores, así como incentivar las operaciones en línea



por parte de pequeñas y medianas empresas (Navas, 2020), en virtud de los beneficios que estos conllevan y que se analizarán en el acápite siguiente de este escrito.

Acerca del particular, un ejemplo de la promoción de estos mecanismos en materia de consumo es la Ley 34/2002 (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico española) que prevé expresamente la posibilidad de resolver los conflictos en esta materia a través de *ODR*.

#### **1.4.8. Los *ODR* promueven la resolución de conflictos sin estar atados o referirse a un sistema jurídico en específico**

Habida cuenta que algunos de las plataformas de *ODR* operan de manera descentralizada, y en consecuencia, permiten la resolución de conflictos sin referirse a un territorio en específico, aquellas no necesariamente se refieren o aplican un sistema jurídico en concreto. Por el contrario, suelen aplicar estándares internacionales o *soft law* (Martínez-Cárdenas, 2023).

### **2. Beneficios que comportan los *ODR***

Tal y como se explicará seguidamente, a nuestro juicio los beneficios que comportan el uso de los mecanismos *ODR* son los siguientes: i) facilitan el acceso a un mecanismo para resolver controversias; ii) implican menores costos económicos para las partes; iii) permiten que las partes participen directamente en la resolución de su controversia; iv) eventualmente pueden facilitar el cumplimiento de la decisión que se adopte; v) permiten que las controversias se resuelvan de manera rápida y ágil; vi) evitan la judicialización de los conflictos; vii) pueden contribuir de manera positiva con la descongestión de la administración de justicia; viii) pueden adaptarse a las necesidades de las partes y del conflicto, y pueden generar soluciones especializadas para casos especializados; ix) permiten aprovechar las ventajas propias del uso de la tecnología; y x) facilitan el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo porque generan seguridad y confianza en sus actores.

#### **2.1. Los *ODR* facilitan el acceso a un mecanismo para resolver controversias**

Tal y como se indicó anteriormente, de acuerdo con las Notas Técnicas de la CNUDMI, los mecanismos *ODR* deben diseñarse exclusivamente para resolver controversias que tengan tres características: i) que surjan de transacciones de comercio electrónico; ii) que sean de baja cuantía; y iii) que tengan carácter transnacional, es decir, que las partes en disputa se encuentren en países diferentes (Navas, 2020).

Conforme a lo anterior, puede afirmarse que los mecanismos *ODR* facilitan a los consumidores que actúan en el comercio electrónico transnacional el acceso a un mecanismo de resolución de controversias para resolver disputas que se presentan con los demás actores del comercio



internacional, que usualmente están ubicados en distintos lugares del mundo y, en consecuencia, se encuentran sujetas a distintos ordenamientos jurídicos.

De esta forma, preliminarmente puede afirmarse que los mecanismos *ODR* buscan la protección de los consumidores que realizan transacciones transfronterizas en línea porque les otorga una herramienta para solucionar sus controversias (Navas, 2020). Así, estos mecanismos ayudan de cierta forma a concretar el derecho de acceso a la administración de justicia porque facilitan la resolución de este tipo específico de controversias.

Finalmente, es importante precisar que el hecho de que los mecanismos *ODR* promuevan la resolución de las controversias sin referirse a un sistema jurídico específico, tal como se mencionó en antecedencia, claramente representa una ventaja cuando las partes se encuentran ubicadas en distintos países, porque de esta manera se soluciona el problema de la aplicación de la ley en tanto ambas partes sabrán de antemano las normas que serán aplicadas para resolver su disputa.

Actualmente los mecanismos *ODR* son una opción efectiva para la protección de los derechos de los consumidores de forma rápida y económica (Kaufman-Kohler & Schult, 2004), y esa rapidez otorga una importante ventaja al consumidor que, como se sabe, tiene la posición menos favorable en las relaciones de consumo porque, por regla general, estas son asimétricas (Fernández, Giraldo, Alejandro, & Martínez-Cádenaz, 2021).

## **2.2. Los *ODR* implican menores costos económicos para las partes**

Los costos del procedimiento de los mecanismos *ODR* son mínimos<sup>9</sup>. En efecto, estos mecanismos son una opción “atractiva, rápida y económica” porque permiten solucionar los conflictos que se presentan entre personas que están ubicadas en cualquier parte del mundo, en cualquier momento, y sin necesidad de que las partes deban realizar algún tipo de desplazamiento (Navas, 2020, pág. 192).

Es importante precisar que esta disminución de costos se predica de ambas partes, pues las personas jurídicas también reducen considerablemente los costos legales en este tipo de mecanismos (Navas, 2020).

## **2.3. Los *ODR* permiten que las partes participen directamente en la resolución de su controversia**

Como se mencionó anteriormente, en los mecanismos *ODR* las partes pueden actuar directamente sin la intervención de un abogado, y es posible que puedan resolver el conflicto inclusive de común acuerdo. Este beneficio también tiene incidencia en la posibilidad de que se facilite el cumplimiento de la decisión que se adopte, como se analizará en el siguiente numeral.

<sup>9</sup> “Los ODR prometen una reducción de los costos, eficiencia en cuanto a la gestión del tiempo y ser una herramienta eficaz en la resolución de conflictos transfronterizos, ya que disminuyen los efectos negativos de las diferencias geográficas” (Gil, 2021, como se citó en Yupanqui, 2022, pág. 6).



#### **2.4. Los *ODR* eventualmente pueden facilitar el cumplimiento de la decisión que se adopte**

El uso de los mecanismos *ODR* puede asegurar fácilmente el cumplimiento de la decisión, en aquellos casos en los que la misma plataforma puede ejecutar la decisión que se adopta, tal y como ocurre en Estados Unidos con la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Número<sup>10</sup>, la cual fue autorizada para resolver controversias relacionadas con el uso y registro de nombres de dominio de internet, e inclusive está facultada para ejecutar las resoluciones que se profieren en el marco de la resolución de dichos conflictos, de manera que puede cancelar, transferir o modificar dichos registros (Navas, 2020).

Respecto de la vinculatoriedad de la decisión, en la medida en que ambas partes participan en la solución del conflicto, la solución, al emanar de ellas mismas, las vincula y las compromete a cumplir, tal y como ocurre con los métodos autocompositivos de solución de controversias.

#### **2.5. Los *ODR* permiten que las controversias se resuelvan de manera rápida y ágil**

El tiempo de resolución de la disputa es más corto en relación con la duración de un proceso judicial, de manera que el uso de los mecanismos *ODR* comparte rapidez y agilidad en la resolución de la controversia.

Recuérdese que de acuerdo con lo establecido en el artículo 121 del Código General del Proceso (en adelante CGP), actualmente en Colombia el término de duración de un proceso judicial en primera o única instancia es de un año prorrogable por seis meses, y en segunda instancia es de 6 meses prorrogable otros 6 meses.

En cambio, en los mecanismos *ODR* el término para que resuelva la controversia puede ser de días o incluso de horas.

#### **2.6. Los *ODR* evitan la judicialización de los conflictos**

El uso de los mecanismos *ODR* evita la judicialización del conflicto (Navas, 2020), es decir, evita que algunos conflictos sean ventilados ante las autoridades judiciales a través de procesos judiciales. Esto implica que las personas jurídicas no van a exponerse al riesgo reputacional propio de enfrentar un proceso judicial.

#### **2.7. Eventualmente los *ODR* pueden contribuir de manera positiva con la descongestión judicial**

El uso de mecanismos *ODR* puede colaborar con la descongestión judicial, y puede reducir la carga de procesos de los jueces (Navas, 2020). Ciertamente, en la medida en que los consumidores tengan

---

<sup>10</sup> ICANN por sus siglas en inglés.



a su alcance los mecanismos *ODR* para resolver sus controversias, dichas controversias, al menos en principio, no serán objeto de conocimiento de las autoridades jurisdiccionales.

## 2.8. Los *ODR* pueden adaptarse a las necesidades de las partes y del conflicto, y pueden generar soluciones especializadas para casos especializados

Los mecanismos *ODR* son una alternativa simple y fácil para resolver las controversias ya que puede adaptarse a las necesidades de las partes y del conflicto concreto que pretende resolverse. De hecho, estos mecanismos se caracterizan por ser flexibles y por permitir que el procedimiento se adapte a las circunstancias particulares de cada caso concreto, y a las necesidades de las partes<sup>11</sup>.

En efecto, estos mecanismos se caracterizan por exigir un menor formalismo del previsto en la ley para resolver un conflicto ante un juez. De esta manera, la petición para resolver un conflicto puede no estar atada al cumplimiento de estrictos requisitos formales, como sucede con la demanda que incluso puede llegar a ser inadmitida, y para realizar dicha petición inclusive se establecen formularios electrónicos que deben ser diligenciados por las partes con la información mínima necesaria a efectos de dar inicio al trámite del mecanismo *ODR*.

De otra parte, los mecanismos *ODR* permiten soluciones especializadas para casos especializados. Ciertamente, estos mecanismos usualmente se enfocan en las controversias que más se plantean en las plataformas, y se especializan en la manera de solucionar ese tipo de conflictos<sup>12</sup>.

Como se mencionó en antecedencia, las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea proferidas por la CNUDMI se establece que dichos mecanismos pueden contar con tres etapas claramente diferenciables (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017). Sin embargo, esas etapas no son camisas de fuerza y pueden concebirse plataformas o softwares que faciliten las alternativas de solución de conflictos mediante el uso de la inteligencia artificial (Dennis, 2019). Por ejemplo, *SmartSettle*<sup>13</sup> cuenta con una plataforma de solución de controversias en la cual aplica diferentes métodos de negociación<sup>14</sup> “que permiten administrar alternativas de solución a través de algoritmos que encajen dentro de las preferencias e intereses de partes a fin de generar esquemas *win to win*” (Yupanqui, 2022, pág. 5).

Finalmente, es importante precisar que, de conformidad con las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea proferidas por la CNUDMI, los sistemas *ODR* deben funcionar con sencillez, rapidez, flexibilidad y seguridad (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017)<sup>15</sup>.

<sup>11</sup> Cfr. (Navas, 2020).

<sup>12</sup> Se afirma que las compañías transnacionales promueven el uso de estos mecanismos porque facilitan la adopción de soluciones que se adaptan a los problemas que allí se ventilan (Navas, 2020).

<sup>13</sup> Disponible en: <https://www.smartsettle.com/>

<sup>14</sup> Blind bidding y reward early effort.

<sup>15</sup> Cfr. (Navas, 2020).



## 2.9. Los *ODR* permiten aprovechar las ventajas propias del uso de la tecnología en la resolución de las controversias

Como quiera que, por definición, un mecanismo *ODR* implica el uso de la tecnología para la solución de la disputa, puede afirmarse que las ventajas de dichos mecanismos son las mismas ventajas del uso de la tecnología. En efecto, el uso de la tecnología permite superar las barreras de la distancia, del lenguaje y del tiempo (Pedraza, 2021), tal y como ocurre con el uso de los mecanismos *ODR*.

## 2.10. Los *ODR* facilitan el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo porque generan seguridad y confianza en sus actores

El uso de los mecanismos *ODR* facilita el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo, porque dichos mecanismos generan seguridad y confianza en los actores de dicho comercio, en la medida en que pone a su alcance un mecanismo ágil y eficaz, y que goza de los beneficios previamente identificados, para resolver las eventuales disputas que surjan en el marco de las relaciones comerciales internacionales.

## 3. Retos que comporta la utilización de los *ODR*, interrogantes que surgen en torno a su aplicación y posibles soluciones

A pesar de las ventajas de los *ODR* reseñadas en el acápite anterior, estos mecanismos de resolución de disputas en línea implican varios retos, a los que nos dedicaremos a analizar en este epígrafe, con el propósito de finalizar con algunas propuestas y conclusiones.

### 3.1. ¿Los *ODR* pueden ser mecanismos obligatorios para la resolución de los conflictos?

Teniendo en cuenta que actualmente los *ODR* se encuentran vinculados a las diferentes plataformas web en las que interactúan las personas alrededor del mundo, la primera gran pregunta que surge es si cuando una persona ingresa a una plataforma web, un portal de comercio electrónico o una red social que maneja su propio *ODR*, por el solo ingreso debe entenderse que está aceptando la aplicación y activación del *ODR*. Esta pregunta se torna aún más relevante en tratándose de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, quienes entran a plataformas de comercio electrónico a adquirir bienes y servicios con fundamento en la información que les brindan los diferentes empresarios, siendo la parte débil al momento de realizar una reclamación o de verse envuelta en la gestión o resolución de un conflicto.

A pesar de que no existe actualmente legislación integral en Colombia sobre los *ODR*, la Corte Constitucional ha considerado que la autonomía de la voluntad tiene dos dimensiones: la autonomía material y la autonomía conflictual. Respecto de la segunda, que es la que más importancia representa para los efectos del presente trabajo, se ha afirmado por esta corporación que implica reconocer: “(...) el derecho de los contratantes a elegir los mecanismos jurisdiccionales o



alternativos para dirimir los conflictos que surgen dentro de la relación contractual” (Corte Constitucional, Sentencia C-602, 2019, pág. 28)<sup>16</sup>.

Esta corporación ha reconocido que, si bien es cierto que, bajo la Constitución Política de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a la administración de justicia para buscar una solución a sus situaciones problemáticas, no es menos cierto que la administración de justicia estatal actualmente tiene limitaciones de tiempo, modo, lugar y recursos, por lo que se hace necesario reconocer la importancia de mecanismos alternativos de resolución de controversias<sup>17</sup>.

De esta manera, es claro que, bajo la postura de la Corte Constitucional, los mecanismos alternativos de resolución de controversias -como los son los *ODR*- tienen una alta importancia para la gestión y resolución de los conflictos, pero siempre que se respete la autonomía de la voluntad, es decir, que los involucrados en dicho conflicto tengan la libertad de decidir si acuden o no a ese mecanismo. De esta manera, podemos concluir que los *ODR* podrían ser aceptados en el derecho colombiano siempre que sean una opción entre muchas para resolver el conflicto, pero no mecanismos obligatorios.

Esta premisa se hace mucho más relevante en tratándose de personas que, a la luz del numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto de Protección al Consumidor- sean considerados como consumidores o usuarios, pues se parte de la base de que estos sujetos ingresan a un mercado a satisfacer una necesidad personal o familiar y toman decisiones sobre adquirir un determinado producto o servicio a partir de la información que les brindan los productores. En este contexto, se ha considerado que el consumidor se encuentra en una posición de desventaja o asimetría frente al empresario, por lo que merece una protección especial.

En el marco de esta protección, se ha establecido el derecho a favor del consumidor, en el numeral 1.3 del artículo 3 del Estatuto de Protección al consumidor, a obtener información que se caracterice por ser completa, certera, transparente, legible, concreta, entre otras, acerca de los productos y servicios, así como también respecto de los riesgos que pueda comportar su uso, y los mecanismos de defensa de sus derechos.

En esta medida, si un consumidor accede a una plataforma que tiene previsto un mecanismo de *ODR*, adquiere un determinado producto y surge un conflicto con el empresario, se considera que el mismo no podría activarse de manera automática y obligatoria si el consumidor no tiene la voluntad de activarlo y si no le fue previamente informada su existencia, políticas de funcionamiento y trámite.

<sup>16</sup> Cfr. La Corte ha sostenido en este mismo sentido que: “(...) La autonomía conflictual comprende, entonces, el derecho que tienen las partes para elegir la forma de resolver sus diferencias, de una manera ágil” (Corte Constitucional, Sentencia C-601, 2019, pág. 1).

<sup>17</sup> Cfr. En el mismo sentido: (Corte Constitucional, Sentencia C-1195, 2001).

En el derecho español se destaca que el artículo 13 de la Ley 7/2017, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE<sup>18</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo, acerca de la resolución alternativa de controversias relacionadas con el consumo, señala que no resultan vinculantes para el consumidor los pactos relacionados con someter a mediación de consumo las controversias, en caso de que dichos pactos hubieren sido celebrados antes de surgir el conflicto. Sin embargo, dichos pactos sí resultan vinculantes para el empresario.

### 3.2. ¿Los *ODR* pueden ser mecanismos vinculantes?

Una segunda dificultad o reto que enfrentan los *ODR* en Colombia, derivados de la falta de regulación en esta materia, es si las soluciones que se generan en estos mecanismos de resolución de conflictos en línea resultan ser vinculantes, es decir, si la solución dispuesta a través del mecanismo podría o no ser discutida en un escenario judicial posterior.

Frente a esto se considera que el mecanismo podría ser vinculante siempre y cuando haya sido aceptado voluntariamente por las partes en conflicto, y, cuando se trate de un consumidor, siempre que el consumidor haya sido debidamente informado del alcance de dicho mecanismo y voluntariamente haya decidido activarlo, pues en estos casos podría considerarse que dicha circunstancia constituye una renuncia a acudir a la administración de justicia del Estado para procurar la solución del conflicto.

Esta discusión sobre la obligatoriedad de los mecanismos de *ODR* se ha dado en Europa con ocasión de la aplicación de estos métodos de resolución de controversias en línea en materia de consumo. Se ha concluido que se encuentra prohibida: i) la obligatoriedad de acudir al mecanismo *ODR* para el consumidor, pero no para la empresa; ii) la restricción a la impugnación de la decisión vía judicial. Sin perjuicio de lo anterior, si bien estas consideraciones han sido adoptadas en países como España, otros han sido reacios a ellas, tales como Alemania e Italia, en los que no se ha adoptado estas directrices (ad. ex. Bélgica, Portugal, Irlanda, Reino Unido) (De La Rosa, 2019).

Además, debe recordarse que en los elementos de la definición de los *ODR* consignados al inicio del presente escrito, se sostuvo que los mecanismos de resolución de conflictos en línea combinaban elementos propios de los mecanismos autocompositivos y heterocompositivos como la mediación, la conciliación o el arbitraje con la implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que las soluciones que resulten de estos mecanismos alternativos de resolución de controversias podrían tener una obligatoriedad reconocida en el derecho colombiano.

La Ley 2220 de 2022 reconoce la obligatoriedad y la importancia de la conciliación, cuya acta donde se consigna el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y puede exigirse por la vía ejecutiva en caso de que no sea cumplida por alguna de las partes de manera voluntaria; en cuanto a la

<sup>18</sup> De fecha 21 de mayo de 2013.



mediación, el legislador ha incorporado este mecanismo de resolución pacífica de conflictos en diferentes áreas, como por ejemplo la mediación escolar (Ley 1620, 2013) (Decreto reglamentario 1965, 2013), la mediación penal (Ley 906, 2004, arts. 523 y siguientes), la mediación policial (Ley 1801, 2016), la mediación en justicia penal para adolescentes (Ley 1098, 2006), la mediación en casos de acoso laboral (Ley 1010, 2006) y la mediación en la solución de controversias para convenir un acuerdo colectivo con las organizaciones de empleados públicos (Decreto 160, 2014, art. 11). Y, finalmente, en cuanto al arbitraje, este mecanismo de resolución alternativo de conflictos tiene un reconocimiento como una vía de administración de justicia alterna a la rama judicial del Estado en el artículo 116 de la Constitución Política, y el reconocimiento de su obligatoriedad se encuentra desarrollado en la Ley 1563 de 2012.

Una primera solución para superar la discusión de la vinculatoriedad de los *ODR* sería disponer que la solución al conflicto que se produzca por cuenta de dichos mecanismos pase por un proceso de validación o control judicial, ya sea a través de una suerte de mecanismo de consulta de dicha decisión ante el juez o previendo que la solución pueda serapelada por el interesado ante una autoridad judicial a quien se le asigne la competencia para estos efectos. Sin embargo, consideramos que esta salida implicaría restarle eficacia a los *ODR* como mecanismos alternativos de resolución de conflictos, pues la última instancia para solucionar de manera definitiva la reclamación o la situación problemática recaería nuevamente en la justicia del Estado, con los problemas de congestión que ella posee y que son de pleno conocimiento.

### 3.3. ¿Cómo opera la cosa juzgada en los mecanismos *ODR*?

En línea con lo que se viene diciendo, debe precisarse que, como el tema no se encuentra regulado en Colombia y tampoco fue objeto de mención en el proyecto de Ley 584 de 2021<sup>19</sup> -sobre el cual se ampliará más adelante-, para efectos de determinar cómo opera la cosa juzgada en los mecanismos *ODR* habrá que aplicar las normas que actualmente se encuentran vigentes que establecen las hipótesis de decisiones que gozan del atributo de cosa juzgada.

La cosa juzgada<sup>20</sup> es una institución procesal que garantiza que la solución de una controversia jurídica sea definitiva, inalterable, permanente en el tiempo y que goce de certeza<sup>21</sup>. Con ella se proporciona seguridad jurídica a quienes fueron parte en el correspondiente proceso, y se impide que una controversia jurídica que ya fue resuelta vuelva a ser sometida al conocimiento de la jurisdicción<sup>22</sup>. Dicho de otra manera, la cosa juzgada garantiza que no se corra el riesgo de que se profieran decisiones contradictorias frente a un mismo conflicto jurídico, y que las partes no puedan someter sus controversias al conocimiento de los jueces de forma indefinida.

<sup>19</sup> Relacionada con la adopción de plataformas tecnológicas para prevenir y resolver conflictos.

<sup>20</sup> La cosa juzgada se encuentra prevista en el artículo 303 del CGP, el cual señala que las sentencias ejecutoriadas adquieren el carácter de cosa juzgada, lo que implica que no podrá volver a someterse al aparato jurisdiccional el mismo conflicto, siempre que verse sobre el mismo objeto y causa, y exista identidad jurídica entre las partes.

<sup>21</sup> En efecto de conformidad con lo previsto en el numeral tercero del artículo 278 del CGP, cuando el juez encuentra acreditada la cosa juzgada debe proferir sentencia anticipada negando las pretensiones de la demanda.

<sup>22</sup> Cfr. (Sanabria, 2021).

Como se indicó previamente, los *ODR* no son en sí mismos un mecanismo alternativo de solución de conflictos sino herramientas que los promueven y que pueden operar mediante la combinación de dichos mecanismos, inclusive de forma escalonada, con la tecnología en línea. De igual forma, se precisó que en algunos *smart contracts* se puede pactar que el conflicto será resuelto por un tercero experto en la materia, y que la solución adoptada en algunos casos puede ejecutarse dentro de la misma plataforma en la cual se desarrolla el negocio jurídico correspondiente.

Así las cosas, puede afirmarse que en los mecanismos *ODR* la solución de las controversias puede resultar de la aplicación de métodos autocompositivos o heterocompositivos de solución de conflictos, y como se verá a continuación, el atributo de la cosa juzgada depende del método en el cual se emplea el mecanismo *ODR*.

De otra parte, también debe precisarse que cuando el mecanismo *ODR* tiene prevista una fase de mediación<sup>23</sup>, dicha fase no concluye necesariamente con un acuerdo. En este caso, cuando la fase de mediación no concluye con un acuerdo no habrá ninguna solución que haga tránsito a cosa juzgada; pero cuando dicha fase termina con un arreglo, dicho arreglo puede consignarse en una transacción y le será aplicable el análisis que se realiza a continuación respecto de los mecanismos autocompositivos.

Cuando la solución de la controversia a través del uso de mecanismos *ODR* se da en el marco de un método autocompositivo y se vierte en un acuerdo de transacción extrajudicial, puede afirmarse que la solución gozará del atributo de cosa juzgada conforme a lo establecido en el artículo 2483 del Código Civil. Sin embargo, es fundamental que en estos casos la plataforma *ODR* garantice que: i) el acuerdo ha sido celebrado por partes que tienen plena capacidad de goce y de ejercicio; ii) recae sobre derechos de libre disposición; y iii) en caso de que eventualmente una de las partes sea una entidad pública, el contrato cumpla con las solemnidades exigidas por la ley.

En este punto es importante precisar que, si el mecanismo *ODR* contempla una fase de conciliación, el acuerdo al que eventualmente lleguen las partes deberá verterse en un acta de conciliación y dicha acta debe cumplir con los requisitos previstos en el artículo 64 de la Ley 2220 de 2022 para que goce del atributo de la cosa juzgada. De igual forma, conforme a lo previsto en el estatuto de conciliación, en este caso es fundamental que el conciliador esté certificado y autorizado para actuar en tal calidad, y cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 28<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> De acuerdo con la Corte Constitucional la mediación es un mecanismo de resolución de conflictos, caracterizado por ser consensual y confidencial, por el cual las partes llegan a la solución de la disputa con la ayuda de un facilitador llamado mediador, quien permite que las partes involucradas puedan discutir sus posturas y encontrar una salida a la controversia (Corte Constitucional, Sentencia C-1195, 2001).

<sup>24</sup> De acuerdo con el artículo 28 de la Ley 2220 de 2022 el conciliador debe ser colombiano, tener capacidad plena, y no estar incurso en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad ni impedimento. Adicionalmente, si la conciliación se realizará en derecho, el conciliador debe ser abogado, tener certificado de conciliador, estar registrado en un centro de conciliación y encontrarse inscrito en el Sistema de Información del Ministerio de Justicia y del Derecho.



En este sentido es necesario precisar que en las Notas Técnicas a la Solución de Controversias en Línea de la CNUDMI se proponen fórmulas de arreglo que funcionan de manera automatizada y sin intervención humana, y se establece que si la fórmula es aceptada por las partes el arreglo se concreta y se documenta (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017), por lo que puede afirmarse que en estas notas se propende por el uso de mecanismos autocompositivos en los *ODR*.

De otra parte, cuando la solución es adoptada por un tercero, es decir, a través de un mecanismo heterocompositivo de resolución de controversias, el fundamento del atributo de la cosa juzgada dependerá de la condición en la cual actúa el tercero que está llamado a solucionar el conflicto.

En efecto, si las partes previamente suscribieron un pacto arbitral y el *ODR* está diseñado para culminar mediante arbitraje, la solución se adoptará en un laudo arbitral y gozará del atributo de cosa juzgada conforme a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1563 de 2012<sup>25</sup>. No obstante lo anterior, el tercero que actúa en calidad de árbitro deberá cumplir con las condiciones previstas en la ley para actuar en dicha calidad<sup>26</sup>.

De igual forma, es importante precisar que cuando el mecanismo *ODR* delega la resolución del conflicto a un tercero que no actúa como árbitro, eventualmente puede configurarse una hipótesis de amigable composición, figura que se encuentra regulada en los artículos 59 a 61 de la Ley 1563 de 2012. En este caso, cuando las partes convienen el uso del mecanismo *ODR* aceptan delegar en un tercero la facultad de definir la disputa con fuerza vinculante, y la decisión de ese tercero producirá los efectos propios de la transacción (Ley 1563, 2012, art. 60), es decir, prestará mérito ejecutivo y gozará del atributo de la cosa juzgada.

Consideramos que en la hipótesis de la amigable composición pueden clasificarse los *smart contracts* que incluyen una cláusula de resolución de conflictos a través de *ODR*, y en los cuales en la misma plataforma se puede ejecutar la decisión que se adopta.

De acuerdo con lo anterior puede concluirse que el atributo de cosa juzgada depende de la forma en que el *ODR* tenga prevista la resolución de la controversia y lo que establezca la ley al respecto: si la disputa termina a través de un mecanismo autocompositivo de resolución de controversias (conciliación o transacción), ese acuerdo gozará del atributo de la cosa juzgada; si se tiene prevista la culminación del trámite a través del arbitraje, el laudo que se profiera gozará del atributo de cosa juzgada; y si las partes defieren la solución de la controversia a un tercero, el mecanismo podría

<sup>25</sup> El artículo señalado preceptúa que el arbitraje es un mecanismo de solución de controversias a través del que los involucrados, de común acuerdo, defieren la solución de un conflicto a los árbitros. Los asuntos que pueden ser sometidos a arbitraje son aquellos de libre disposición, o los que la ley expresamente autorice.

<sup>26</sup> Para ser árbitro en procesos cuya cuantía no excede los 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes (smlmv) se requiere cumplir con los mismos requisitos exigidos para los magistrados de Tribunales Superior de Distrito Judicial, y para ser árbitro en procesos cuya cuantía excede los 400 smlmv se requiere cumplir con los mismos requisitos establecidos en la ley para ser magistrado de una alta corte.



enmarcarse dentro de las hipótesis de la amigable composición y lo que decide el tercero tendría los mismos efectos de una transacción.

En todo caso, a efectos de que la solución tenga eficacia jurídica, y a falta de regulación específica de la materia, es indispensable que el mecanismo *ODR* cumpla con los requisitos determinados por la ley en relación con la transacción, la conciliación, el arbitraje y la amigable composición, dependiendo de cuál de estos mecanismos sea el empleado durante el trámite *ODR*.

### 3.4. ¿Cómo se protegen las garantías del debido proceso en el marco de los *ODR*?

Otro de los retos identificado en relación con la implementación y aplicación de los *ODR* es aquel relativo a la verificación y protección de las garantías inherentes al derecho fundamental al debido proceso, consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política colombiana.

De acuerdo con la Corte Constitucional colombiana, el derecho al debido proceso se define de la siguiente manera<sup>27</sup>: “el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico (...) para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia” (Corte Constitucional, Sentencia C-341, 2014, pág. 1).

De conformidad con la alta corporación, hacen parte del derecho al debido proceso<sup>28</sup> las siguientes garantías o derechos (Corte Constitucional, Sentencia C-341, 2014):

- a) El “derecho a la jurisdicción”, o mejor el derecho de acción, que implica que todas las personas deben tener acceso igualitario a la administración de justicia, según el artículo 229 de la Constitución Política (Corte Constitucional, Sentencia T-799, 2011). El derecho de acceso a la administración de justicia también conlleva a que los ciudadanos tienen el derecho de obtener decisiones motivadas, a impugnarlas, y a solicitar su cumplimiento forzoso.
- b) El derecho al juez natural, esto es a conocer el funcionario investido de función jurisdiccional, dependiendo de la naturaleza de los hechos, de las personas involucradas en el conflicto, y en general, de la aplicación de los factores de atribución de la competencia desarrollados por el legislador.
- c) El derecho a la defensa, esto es el derecho a contar con los medios idóneos y oportunos para ejercer ser oído en el proceso. Esta derivación del derecho al debido proceso implica a su vez una serie de garantías, por ejemplo, contar con la defensa técnica de un apoderado que cuente con derecho de postulación.

<sup>27</sup> Acerca del desarrollo del derecho al debido proceso por parte de la Corte Constitucional, ver también: (Corte Constitucional, Sentencia T-442, 1992); (Corte Constitucional, Sentencia C-248, 2013).

<sup>28</sup> Acerca de las garantías procesales que implica el derecho al debido proceso, ver también: (Rojas, 2017).



- d) El derecho a la publicidad del proceso.
- e) El derecho a que el proceso se adelante en un término razonable, sin dilaciones injustificadas.
- f) El derecho a que el juez sea independiente, es decir, que los funcionarios que ejercen función jurisdiccional deben ejercer funciones distintas y separadas a las demás ramas del poder público (ejecutivo y legislativo).
- g) El derecho a que el juez sea imparcial, esto es que debe decidir con fundamento en el ordenamiento jurídico y en el acervo probatorio, sin influencias de ninguna índole.

Como puede observarse, el derecho al debido proceso implica la protección de una serie de garantías, con el propósito de que en el curso de cualquier actuación judicial, extrajudicial o administrativa se respeten los derechos de quienes participan en ellas y se apliquen correctamente los designios de la justicia.

De lo dicho hasta ahora, podrá desde luego anticipar el lector que los *ODR*, al ser mecanismos que promueven la resolución de conflictos utilizando el internet o cualquier otro tipo de tecnología de la información, deben también observar y dar aplicación a las garantías del debido proceso. Sin embargo, y como se menciona en otros acápite de este escrito, la falta de regulación en materia de *ODR*, así como la ausencia de claridad en sus reglas mínimas, implica al menos un inconveniente en la protección de las garantías inherentes al derecho al debido proceso.

Comoquiera que los *ODR* se caracterizan por su flexibilidad, esto es la posibilidad de que sus etapas y procedimiento se adapten a las necesidades específicas, se ha considerado que estos mecanismos no requieren de una regulación vinculante (Navas, 2020). Sin embargo, a nuestro juicio dicha consideración genera obstáculos al momento de verificar que dichos mecanismos ofrezcan unos mínimos en materia de garantías al derecho al debido proceso.

En la Sección II de las Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea se desarrollan una serie de principios fundantes de cualquier sistema *ODR*, a saber: i) la equidad, ii) la transparencia; iii) el respeto de las garantías procesales; y iv) la rendición de cuentas (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), 2017). No obstante, las Notas Técnicas no ofrecen mayor desarrollo de las garantías que implican cada uno de estos principios fundantes, aunado a la dificultad que por sí sola implica el hecho de que las Notas Técnicas no tienen un carácter vinculante, sino que constituyen un documento meramente descriptivo.

En ese orden de ideas, actualmente no existe certeza de que los *ODR* respondan a criterios y procedimientos previamente establecidos, que se prevean etapas y oportunidades para efectos de que todos los intervenientes puedan ejercer su derecho de defensa, que se establezcan mecanismos

tendientes a garantizar la contradicción de las pruebas, así como tampoco que el operador o el sujeto encargado de administrar la herramienta o aquel a cargo de proveer una solución al conflicto sean independientes e imparciales<sup>29</sup>.

Si bien doctrinalmente se ha afirmado que las garantías al debido proceso “constituyen en lineamientos obligatorios para la ejecución debida del procedimiento que conlleva a la solución del conflicto a través de las herramientas en línea”, lo cierto es que resultan casi nulos al interior del procedimiento de los *ODR* mecanismos que permitan realizar un control efectivo del cumplimiento de dichas garantías en el trámite de estos (Ángel, Bustamante, Giraldo, & Marín, 2020, pág. 92).

Preliminarmente podría pensarse que al ser los *ODR* herramientas que promueven la resolución de conflictos mediante la utilización del internet o de cualquier tecnología de la información, a través de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (conciliación, mediación, arbitraje, entre otros), resultaría aplicable la normatividad que acerca de dichos mecanismos prevé el ordenamiento jurídico colombiano, que consagran reglas específicas con el propósito de dar aplicación a las garantías inherentes al derecho al debido proceso, por ejemplo la Ley 2220 de 2022 (en materia de conciliación) o la Ley 1563 de 2012 (en materia de arbitraje). Sin embargo, no puede perderse de vista que la mencionada normatividad no obedece a las reglas rectoras de la resolución de controversias en línea, que por sus particulares circunstancias merece reglas concordantes a su naturaleza (piénsese, por ejemplo, en una controversia que implique una relación jurídica transnacional).

Por otro lado, en el evento de presentarse una vulneración a las garantías del derecho al debido proceso, podría pensarse en la procedencia de la acción de amparo (Constitución Política de Colombia [C.P.], 1991, art. 86), no obstante, a nuestro criterio deben existir reglas específicas que permitan aplicar el derecho al debido proceso durante el curso del *ODR*, debido a que, como es bien sabido, la acción de tutela es un mecanismo subsidiario<sup>30</sup>.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente dicho, a nuestro juicio una regulación en materia de *ODR* debería prever las siguientes directrices relacionadas con las garantías del derecho al debido proceso:

- a) En el evento en el que el *ODR* implique un mecanismo de resolución de conflictos heterocompositivo, la decisión que se tome debe estar debidamente motivada.
- b) La decisión que se adopte mediante el *ODR* debe prestar mérito ejecutivo, y en consecuencia, el interesado debe poder solicitar su cumplimiento forzoso ante el aparato jurisdiccional.

<sup>29</sup> Ver también: (Martínez-Cárdenas, 2023).

<sup>30</sup> Acerca de la subsidiariedad de la acción de tutela, en Sentencia T-375 de 2018 se afirmó que esta implica que la acción de amparo solo será procedente si el accionante no cuenta con ningún otro medio para la defensa de sus derechos, excepto cuando esta sea incoada con el propósito de evitar un perjuicio irremediable.



- c) El *ODR*, con independencia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que emplee, debe prever oportunidades en las que las partes involucradas puedan ejercer su derecho de defensa de forma idónea.
- d) Las decisiones, incluso aquellas de mero trámite, que se adopten durante el curso del *ODR* deben ser informadas a los involucrados a través de mecanismos idóneos y previamente informados, con el propósito de que las partes se enteren de manera oportuna y eficaz de ellas.
- e) El *ODR* deberá desarrollarse durante un término razonable, preferiblemente determinado y delimitado de forma previa en meses o días.
- f) Sin duda alguna, quienes operen o intervengan de algún modo en el curso del *ODR*, deberán gozar de independencia e imparcialidad.

La observancia e implementación de las anteriores reglas, que no tienen pretensión de exhaustividad, son de suma relevancia para efectos de que los *ODR* cumplan con su cometido de resolver eficazmente los conflictos con plena observancia de las garantías del derecho fundamental al debido proceso.

### **3.5. El reto de la falta de regulación clara de los *ODR***

A los retos descritos en los numerales anteriores, se suma la falta de regulación de los *ODR* en Colombia y en el mundo, ni en lo relacionado con sus implicaciones sustanciales ni con sus implicaciones procesales.

En la Unión Europea se han dado relevantes avances en relación con *ODR* en materia de consumo, a través de la incorporación de un marco normativo integral acerca de este particular. La normatividad en comento se encuentra compuesta por: i) la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relacionada con la Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo (en lo sucesivo Directiva RAL o 2013/11/UE); y ii) el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, acerca de Resolución de Litigios en Línea en materia de consumo (en adelante, Reglamento (UE) RAL o (UE) 524/2013), por medio del cual se crea una plataforma *ODR*.

Pasando al caso colombiano, el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 de forma tímida parece indicar que en nuestro país puede hacerse uso de *ODR* para la resolución de disputas en materia de consumo, habida cuenta que señala que las empresas ubicadas en el territorio nacional que ofrezcan bienes y servicios a consumidores por medio de la web deben proporcionar a los mencionados consumidores información en dichos sitios web acerca de la solución de conflictos. En consecuencia, se considera que la disposición normativa en comento permite que los operadores de comercio electrónico ofrezcan *ODR* para la resolución de disputas en materia de consumo.

Por otro lado, el artículo 6 de la Ley 2220 de 2022 -regulatoria de la conciliación- señala que pueden utilizarse las tecnologías en la conciliación, inclusive para efectos de automatizar parte del trámite. Esto se podría constituir en una base normativa para permitir que los centros de conciliación ofrezcan servicios *ODR*, estos sí con los efectos de la conciliación que fueron mencionados en el acápite anterior, pero operados cien por ciento en la web y sin ninguna intervención física.

Y, finalmente, se radicó el proyecto de Ley 584 de 2021 ante la Cámara de Representantes “por el cual se promueve la adopción de plataformas de resolución electrónica de controversias y se dictan otras disposiciones”, del cual solamente se pudo hacer rastreo hasta el texto aprobado en primer debate. En este proyecto se definió, en el literal d) del artículo segundo a las plataformas de Resolución Electrónica de Controversias (ERC) como: “Plataforma REC: Plataformas diseñadas y utilizadas para prestar servicios de prevención, gestión o resolución electrónica de controversias, también conocidas como Plataformas de Online Dispute Resolution (ODR)” (pág. 15).

A su vez, este mismo artículo en su literal f) define el servicio prestado a través de estos mecanismos de *ODR* como: “Servicio: Funcionalidades ofrecidas a los usuarios a través de las Plataformas REC, como la negociación, mediación, conciliación, arbitraje, la amigable composición, la adjudicación de controversias, entre otros” (pág. 16).

En el artículo 4 de este proyecto de Ley, en el que se propone regular la operación de estos mecanismos se hace énfasis a algunas consecuencias sustanciales que pueden derivar de su uso, como por ejemplo la protección de los datos personales de todas aquellas personas que hagan uso de estas plataformas de *ODR*, se dispone expresamente que la protección de datos personales se regirá de forma integral por lo previsto en la Ley 1581 de 2012<sup>31</sup>, sin embargo no establece una regulación integral a los diferentes retos sustanciales y procesales que se pueden producir por el uso de estos mecanismos, entre ellos los descritos a lo largo de este artículo.

#### 4. Resultados de la investigación: propuestas frente a los retos planteados en este escrito

Teniendo en cuenta lo abordado a lo largo de este artículo, con la finalidad de solventar los diversos retos que implican los *ODR*, se propone la creación de una legislación integral que regule, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Las plataformas de *ODR* deberán, antes de activar el mecanismo de resolución de controversias, obtener una aceptación expresa e informada del consumidor, donde se le explique el procedimiento, cómo podrá ejercer su derecho de defensa y el alcance general del mecanismo.

<sup>31</sup> Inciso cuarto.



- b) Para garantizar el debido proceso probatorio de aquellos usuarios de los *ODR*, deberán preverse por estas plataformas la posibilidad de solicitar y allegar todos los medios de prueba, los cuales deberán ser practicados de forma remota y con ayuda de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
- c) Brindar el carácter de cosa juzgada y definitivo a las soluciones que se provean en el marco del uso de los *ODR*, con el fin de incentivar el uso de estos mecanismos alternos de resolución de conflictos, y contribuir a la descongestión de la administración de justicia estatal.
- d) En caso de que se requiera ejecutar una solución dada por un *ODR* por un juez de la República, la norma procesal deberá repensar los criterios de asignación de competencia, para que cualquier juez sea competente por el factor territorial para dicha labor.

## Conclusiones

De acuerdo con lo abordado a lo largo de este texto, se puede concluir que los *ODR*, como mecanismos alternativos de resolución de conflictos a través de plataformas digitales son, hoy en día, una realidad, que aunque traen varias ventajas para todas aquellas personas que buscan una resolución pronta de sus conflictos fuera del aparato de justicia estatal, comportan también enormes retos en la protección de derechos sustanciales y del debido proceso de aquellas personas que intervienen en dichos mecanismos, aunado a la falta de norma en Colombia sobre estos métodos. Por esta razón, se hace necesario explorar y discutir una legislación que regule estos mecanismos de manera integral.

## Referencias

- Angelich, C. (2020). Smart contracts o code is law: soluciones legales para la robotización contractual. Revista Indret: revista para análisis del derecho, 2, 1-41. doi:10.31009/Indret.2020.i2.01
- Ángel, S., Bustamante, M., Giraldo, J., & Marín, J. (2020). Mecanismos alternativos de solución de conflictos (masc) e inteligencia artificial (IA) para la solución de controversias en línea (SCL): una apuesta por la descongestión de la administración de justicia. *The Law, State and Telecommunications Review*, 77-112. doi:<https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>
- Arango, J. (2016). Ciberjusticia, un acercamiento a su estudio como buena práctica en la labor judicial. Memoria del Primer Encuentro sobre buenas prácticas para la impartición de justicia (págs. 609-621). México. Obtenido de <https://www.ijf.cjf.gob.mx/publicaciones/>
- Auto. (10 de marzo de 2020). Juzgado 56 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá. P: Aroldo Antonio Gómez Medina. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente No. 2020-00872. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/>
- Bueno de Mata, F. (2010). E-justicia: hacia una nueva forma de entender la justicia. *Revista Internacional de Estudios en Derecho Procesal y Arbitraje*, 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3700453>.

- Constitución Política de Colombia. (20 de julio de 1991). Asamblea Nacional Constituyente. Bogotá D.C., Colombia: Gaceta Constitucional No. 116. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- De La Rosa, F. (2019). Tecnología de la Información y la comunicación y resolución de litigios: El modelo europeo de promoción del ODR en el ámbito de litigios de consumo. *Revista Iberoamericana de Derecho Internacional y de la Integración*, 10, 86-107. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/71704/separata%20del%20articulo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Departamento de Derecho Procesal de la Universidad Externado de Colombia. (2022). Boletín Virtual No. 148. Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://procesal.uexternado.edu.co/boletin-virtual-numero-148/>
- Dennis, M. (2019). APEC Online dispute resolution framework. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 6 (2), 138-143. Obtenido de <https://heinonline.org.basesbiblioteca.uexternado.edu.co/HOL/Page?handle=hein.journals/ijodr6&div=14>
- Decreto Reglamentario 160. (5 de febrero de 2014). Presidente de la República de Colombia. Por el cual se reglamenta la Ley 411 de 1997. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 49.055. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1036037>
- Decreto Reglamentario 1965. (11 de septiembre de 2013). Presidente de la República de Colombia. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.910. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1378136>
- Directiva 2013/11/UE. (21 de mayo de 2013). Parlamento Europeo y del Consejo. Resolución Alternativa de Litigios en materia de consumo. Estrasburgo, Francia: DOUE: 165. Obtenido de <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf>
- Ebay. (s.f.). Obtenido de <https://export.ebay.com/es/customer-service/case-resolution/item-not-received-cases/>
- Fernández, F., Giraldo, Alejandro, & Martínez-Cárdenaz, B. (31 de marzo de 2021). ¿Son los ODR una solución al acceso de la justicia?. Ámbito jurídico. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/ambito-del-lector/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/son-los-odr-una-solucion-al>.
- Hernández, Laura. (14 de 01 de 2019). Online Dispute Resolution - una revolución inminente. Blog de derecho de los negocios. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://dernegocios.uexternado.edu.co/integracion/online-dispute-resolution-una-revolucion-inminente/>.
- Kaufman-Kohler, G., & Schult, T. (2004). Online dispute resolution. Challenges for contemporary justice. *Information & Communications Technology Law*, 15 (1), 121-124. Obtenido de <https://heinonline.org.basesbiblioteca.uexternado.edu.co/HOL/Page?handle=hein.journals/infctel15&div=7>
- Ley 1010. (23 de enero de 2006). Congreso de la República de Colombia. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 46.160. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)
- Ley 1098. (8 de noviembre de 2006). Congreso de la República de Colombia. Código de la Infancia y de la Adolescencia. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 46.446. Obtenido de: [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1098\\_2006.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html)
- Ley 1480. (12 de octubre de 2011). Congreso de la República de Colombia. Estatuto del Consumidor. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.220. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html)



- Ley 1563. (12 de julio de 2012). Congreso de la República de Colombia. Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.489. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1563\\_2012.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html)
- Ley 1564. (12 de julio de 2012). Congreso de la República de Colombia. Código General del Proceso. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.489. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1564\\_2012.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html)
- Ley 1620. (15 de marzo de 2013). Congreso de la República de Colombia. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 48.733. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1620\\_2013.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1620_2013.html)
- Ley 1801. (29 de julio de 2016). Congreso de la República de Colombia. Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 49.949. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1801\\_2016.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016.html)
- Ley 2213. (12 de junio de 2022). Congreso de la República de Colombia. Por la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. DO: 52.064. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2213\\_2022.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2213_2022.html)
- Ley 2220. (20 de junio de 2022). Congreso de la República de Colombia. Estatuto de Conciliación. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 52.081. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2220\\_2022.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2220_2022.html)
- Ley 34. (12 de julio de 2002). Jefatura del Estado. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico española. Madrid, España: Boletín Oficial No. 166. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>
- Ley 57. (15 de abril de 1887). Congreso de la República de Colombia. Código Civil. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 7.019. Obtenido de <https://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1789030>
- Ley 7. (2 de noviembre de 2017). Jefatura del Estado. Por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo. Madrid, España: Boletín Oficial No. 268. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-12659-consolidado.pdf>
- Ley 906. (31 de agosto de 2004). Congreso de la República de Colombia. Código de Procedimiento Penal. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 45.658. Obtenido de [http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0906\\_2004.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0906_2004.html)
- Martínez-Cárdenas, B. (2023). La online dispute resolution, acceso a la justicia y protección de los derechos del consumidor en el comercio electrónico: el caso chileno. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 38, 1-13. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i38.409411>
- Navas, W. (2020). Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 13, 187-208. Obtenido de <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.7524>
- Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea. (mayo de 2017). Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). Nueva York, Estados Unidos de América. Obtenido de [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385\\_spanish\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf)
- Pedraza, C. (2021). Alternativa de resolución de controversias jurídicas, a través del Online Dispute Resolution (ODR) en Colombia. *Derecho global: estudios sobre derecho y justicia*, 6 (17), 15-43. Obtenido de <https://doi.org/10.32870/dgedj.v6i17.367>

- Procuraduría Federal del Consumidor mexicana. (s.f.). Obtenido de <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>
- Proyecto de Ley 584. (14 de abril de 2021). Congreso de la República de Colombia. Por el cual se promueve la adopción de plataformas de resolución electrónica de controversias y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://www.camara.gov.co/plataformas-detectnologias>
- Quiñones, J. (2021) (13 de abril de 2021). Online Dispute Resolution: Oportunidad para el acceso efectivo y eficiente a la administración de justicia. Blog de Derecho de las Tic de la Universidad Externado de Colombia. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://telecommunicaciones.uexternado.edu.co/online-dispute-resolution-oportunidad-para-el-acceso-efectivo-y-eficiente-a-la-administracion-de-justicia/>
- Reglamento No. 524/2013. (21 de mayo de 2013). Parlamento Europeo y del Consejo. Resolución de Litigios en Línea en materia de consumo. Estrasburgo, Francia: DOUE: 165. Obtenido de <https://www.boe.es/DOUE/2013/165/L00001-00012.pdf>
- Rojas, M. (2019). Lecciones de derecho procesal. Tomo I. Teoría del Proceso. Bogotá: Esaju.
- Sanabria, H. (2021). Derecho Procesal Civil General. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Sentencia C-1195. (15 de noviembre de 2001). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: Manuel Cepeda y Marco Gerardo Monroy. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente D-3519. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>
- Sentencia C-248. (24 de abril de 2013). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: Mauricio González. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente: D-9285. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/C-248-13.htm>
- Sentencia C-341. (4 de junio de 2014). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: Mauricio González. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente: D-9945. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-341-14.htm>
- Sentencia C-602. (11 de diciembre de 2019). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: Alberto Rojas. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente: D-11922. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-602-19.htm#:~:text=proh%C3%ADbe%20a%20los%20particulares%20estipular,partes%20y%20su%20libertad%20contractual>
- Sentencia T 375. (17 de septiembre de 2018). Corte Constitucional. Sala Sexta de Revisión. M.P.: Gloria Stella Ortiz. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente: T-6.750.628. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-375-18.htm>
- Sentencia T-442. (3 de julio de 1992). Corte Constitucional. Sala No. 6 de Revisión de tutelas. M.P.: Jaime Sanín y Ciro Angarita. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente 1076. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/t-442-92.htm>
- Sentencia T-799. (21 de octubre de 2011). Corte Constitucional. Sala Octava de Revisión. M.P.: Humberto Sierra. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente: T-3057830. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/T-799-11.htm>
- Superintendencia de Industria y Comercio colombiana. (s.f.). Obtenido de <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>
- Yepes, M. V., & Vela, M. P. (2020). Smart contracts y arbitraje: hacia un modelo de justicia deslocalizado. Revista USFQ Law Review, 7 (1), 1-28. Obtenido de <https://doi.org/10.18272/ulr.v7i1.1698>
- Yupanqui, L. (2022). Online Dispute Resolution (ODR): Acercamientos conceptuales del nuevo paradigma de resolución de conflictos. Ius 360. Obtenido de <https://ius360.com/online-dispute-resolution-odr->



acercamientos-conceptuales-del-nuevo-paradigma-de-la-resolucion-de-conflictos-luis-jefferson-yupanqui-dominguez/

### **Financiación.**

El presente artículo fue desarrollado en el marco del Proyecto de Investigación denominado “Aspectos procesales de los *ODR*” vinculado al Grupo de Investigación de Teoría General del Proceso y Derecho Procesal Civil General de la Universidad Externado de Colombia.

### **Conflicto de intereses.**

Los autores declaramos que no existe ningún conflicto de interés.

### **Contribución de autoría.**

Los autores declaramos que todos y cada uno de nosotros contribuyó en igual medida a la elaboración de este artículo.

### **Agradecimientos.**

*Agradecimientos de Laura Estephania Huertas Montero:*

Quisiera agradecer a mis papás, a Carlos Ballén, a Luisa Brito y dedicar este escrito a mi perrito brownie y a la memoria de mi hermano Rodrigo Esteban Huertas.

*Agradecimientos de Carlos Felipe Ballén Jaime:*

Quiero agradecer a Mafe mi esposa, a María mi madre, a mi tío Carlos, a mi primo-hermano Jorge Eduardo, a mis amigas coautoras de esta investigación, y dedicarla especialmente a la memoria de mi abuelito Herminio y de mi tía Helena.

*Agradecimientos de Luisa María Brito Nieto:*

A Carlos y a Laura, coautores de este escrito, por su amistad.  
A Camilo, por su apoyo incondicional.