

Resolució en línia de litigis a l'àmbit de l'eCommerce

Aura Esther Vilalta (avilalta@uoc.edu)
IN3 Researcher
Senior Lecturer UOC

Working Paper

Working Paper Series WP11-004

Grup de recerca: Global ODR Systems

Coordinadora del grup de recerca: Aura Esther Vilalta, investigadora de l'IN3, Senior Lecturer UOC

Data de recepció: Gener del 2012

Data d'acceptació: Març del 2012

Data de publicació: Març del 2012



Internet Interdisciplinary Institute (IN3)

<http://www.in3.uoc.edu>
Edifici MediaTIC
c/ Roc Boronat, 117
08018 Barcelona
Espanya
Tel. 93 4505200

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

<http://www.uoc.edu/>
Av. Tibidabo, 39-43
08035 Barcelona
Espanya
Tel. 93 253 23 00



The texts published in this publication are – unless indicated otherwise – covered by the Creative Commons Spain Attribution-Non commercial-No derivative works 3.0 licence. You may copy, distribute, transmit and broadcast provided that you attribute it (authorship, publication name, publisher) in the manner specified by the author(s) or licensor(s).

The full text of the licence can be consulted here:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.en>.

Índex

Resum.....	4
I. Introducció	5
1. Qüestions de dret substantiu i processal.....	6
1.1. Naturalesa de les parts. El contractant feble.....	6
1.2. Iter procedimental.....	8
1.3. Caràcter imperatiu de certes previsions normatives.....	10
1.4. La neutralitat en els processos multifase.....	11
1.5. Clàusules ex-ante obligatòries de submissió a mecanismes RLL de tipus adjudicatiu i facilitatiu.....	11
1.6. Fixació del lloc dels processos.....	14
2. Qüestions tècniques.....	15
2.1. Identificació i autenticació.....	15
2.2. Integritat de les comunicacions i documents.....	16
2.3. Determinació del moment i lloc d'enviament de les comunicacions electròniques.....	17
2.4. Costos del procés extrajudicial i la seva imputació.....	18
II. Conclusions.....	18
III. Bibliografia.....	20

Resolució en línia de litigis a l'àmbit de l'eCommerce

Aura Esther Vilalta (avilalta@uoc.edu)

IN3 Researcher

Senior Lecturer UOC

Recommended citation:

VILALTA, Aura Esther (2011). "Resolució en línia de litigis a l'àmbit de l'eCommerce" [online working paper]. (Working Paper Series; WP11-004). IN3 Working Paper Series. IN3 (UOC). [Accessed: dd/mm/yy].
< <http://in3wps.uoc.edu/ojs/index.php/in3-working-paper-series/article/view/n11-vilalta/n11-vilalta> >

Resum

En el present treball es porta a terme una breu exposició i anàlisi de les qüestions més rellevants que planteja la configuració d'un adequat marc normatiu internacional pels mecanismes de resolució en línia de controvèrsies comercials de caire transnacional. Es conclou amb unes indicacions propositives d'índole jurídica i tècnica, per a una adequada dinàmica i viabilitat.

Keywords

Comerç electrònic, conflicte, mecanismes de resolució alternativa de conflictes, mètodes de resolució en línia de litigis, ADR, ODR, RAL, RLL, mediació, arbitratge, consum, comerç transnacional.

Introducció

Està canviant Internet els nostres hàbits de compra? Provoca Internet una mutació del concepte tradicional de consumidor? Pot comportar Internet, per a aquests, una millora de les expectatives de satisfacció davant una reclamació? Quins són els reptes que planteja el disseny de mecanismes de resolució en línia dels litigis transnacionals? Les noves tecnologies estan modificant, progressivament, molts hàbits de les persones i el seu estudi ha contribuït a comprendre el desenvolupament de la societat de la informació i el coneixement o societat xarxa, entesa com “estructura social resultant de la interacció entre organització social, canvi social i el paradigma tecnològic” [1]. Pocs dubten avui del profund impacte d'aquests dos factors en la reestructuració de les empreses i en el desenvolupament del comerç transnacional i de l'economia, en els moviments socials, en la producció i coneixement, en l'obertura dels sistemes jurídics a fonts de dret d'origen transnacional i en la permeabilitat i flux de la informació a nivell global (comunicació) en els àmbits econòmic, social, polític i per tant també, jurídic. Aquesta nova realitat *www* estimula i fomenta el contacte directe i les relacions jurídiques entre subjectes de diversa condició: entre persones privades (C2C), entre productors o distribuïdors de béns o serveis i persones privades (B2C) o entre empreses (B2B). En aquest nou espai es manifesten també conflictes i els denominats mecanismes alternatius de resolució de disputes emergeixen com resposta espontània amb la finalitat de garantir l'efectivitat dels drets i de generar confiança entre els subjectes en el comerç electrònic.

Els mecanismes de resolució de litigis en línia (des d'ara, RLL), més coneguts en l'àmbit anglosaxó com a Online Dispute Resolution (ODR), són termes paraigua utilitzats comunament per a designar sistemes de gestió i de resolució de conflictes que operen en un entorn electrònic. Aquesta categoria, que en un inici parteix dels mecanismes de resolució alternativa de litigis (des d'ara, RAL; en anglès ADR, acrònim de Alternative Dispute Resolution), abasta avui tot tipus de processos electrònics que permeten a les parts evitar o, en el seu cas, resoldre les seves disputes.

En el comerç transnacional, confiar exclusivament en el poder judicial els conflictes i reclamacions de baixa quantia ha significat privar de fet als consumidors de l'efectivitat dels seus drets, en imposar un procés de costos excessius i negar la possibilitat de solucions ajustades a les seves necessitats i interessos [2]. Aquest fenomen es

particularment intens en el comerç electrònic. És per aquesta raó que l'organització de les Nacions Unides, mitjançant un grup d'experts (WG III, UNCITRAL) treballa a l'actualitat en la formació d'un adequat marc normatiu. Aquesta labor obliga a l'anàlisi de certes qüestions complexes de caire substantiu i processal [3].

1. Qüestions de dret substantiu i processal.

La configuració d'un marc jurídic internacional que ofereixi adequada cobertura legal i que provoqui la progressiva harmonització i interoperativitat de les molt diverses manifestacions de processos de resolució en línia constitueix avui una prioritat per a les Nacions Unides, tot constatat l'existència d'un risc real d'excessiva fragmentació i de la proliferació de molt diverses iniciatives nacionals i regionals -no sempre coherents ni compatibles entre si- en una esfera i un mercat cada vegada més globalitzat. Aquest objectiu exigeix reflexionar sobre qüestions substantives, processals i tècniques, algunes de les quals exposem succintament a continuació.

1.1. Natura de les parts. El contractant feble.

Des del punt de vista dels subjectes implicats, la normativa existent en matèria de tutela i protecció de la posició jurídica del consumidor en molts països exigeix apriorísticament identificar, en cada relació jurídica entaulada, si algun dels subjectes, part en una transacció, ostenta la condició de consumidor. En aquesta primera comesa, la principal dificultat radica en la pròpia noció de consumidor a prendre en compte. Il·lustrativa de la complexitat és l'observació de les molt diverses definicions o descripcions legals existents en la pròpia Unió Europea, que no conta amb una definició única del terme `consumidor`. Tot i així, les diferents descripcions adoptades per les normes comunitàries permeten constatar que gaudeix de la condició de consumidor, en general, la persona que actua al marge de la seva activitat professional. Així, per exemple, per al Conveni de Brussel·les sobre competència judicial i reconeixement i execució de resolucions judicials en matèria civil i Mercantil (1968; Brussel·les II, ara Reglament CE N. 44/2001), un consumidor és una persona que actua per a un propòsit que pot ser considerat com no professional [4]. La Convenció de Roma sobre la llei aplicable a les obligacions contractuals (1980; ara Reglament Roma I. N. 593/2008) segueix la mateixa línia de pensament i, en l'àmbit del Dret comunitari derivat, diverses directives han contribuït a reforçar aquesta descripció [5].

La legislació de la Unió Europea tendeix a limitar l'abast del concepte a les persones físiques, amb exclusió, per tant, de les empreses. El Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha reforçat el criteri restrictiu, en contrast amb algunes lleis nacionals i decisions judicials dels Estats membres i atribueix la qualitat de consumidor tan sols a les persones físiques que contracten serveis fora de la seva professió o ocupació per a satisfer les seves necessitats personals o familiars, tot subratllant el fet que les empreses no poden ser tractades com consumidors.

El concepte de consumidor està estretament entrellaçat amb l'evolució experimentada pel moviment de protecció dels consumidors en les últimes dècades. En termes generals, els consumidors han estat definits com una categoria general útil per a identificar als individus que adquireixen productes i serveis, enfront de productors o distribuïdors.

Històricament, i fins a bé entrat el segle XX, les negociacions establertes per a la compra de béns i serveis d'ús personal, familiar o domèstic es consideraven tenien lloc entre iguals. Després de la Segona Guerra Mundial aquesta noció muta a causa de l'asimetria estructural que es constata en el poder decisonal de les parts que entren en contacte. Aquesta preocupació pel desequilibri en la presa de decisions entre les parts en el comerç tradicional ha donat lloc a la conformació d'un cos vast de normes destinades a protegir els seus drets. En conseqüència, avui l'estat de benestar tracta de combinar l'imperi de la llei amb la justícia social en el context de la negociació i, com resultat, legisla introduint distincions legals segons la naturalesa de les parts implicades (B2B, B2C). El desafiament resulta ara, en aquest context, destriar que ha d'entendre's per 'consumidor'. I és aquí on l'objectiu d'uniformitat en aquesta dimensió esdevé un repte de difícil solució i la casuística revela que la distinció és, en ocasions, bastant artificiosa [6].

Si la ràtio de la normativa dirigida a la tutela del consumidor no és altra que reequilibrar una asimetria contractual de tipus estructural, aquesta mateixa raó ha conduït a alguns legisladors -i a certs tribunals- a adoptar mesures de protecció en favor de les petites empreses. Perquè la part més vulnerable en una contractació no sempre gaudeix de la condició de consumidor, tal i com la literatura jurídica dels últims temps ve a confirmar [7].

El clima intel·lectual a Europa és procliu a la unificació del dret contractual, com acrediten alguns esforços acadèmics [8]. En el mercat electrònic, per altra banda, actors nous com petites i mitjanes empreses pateixen una desigualtat de poder similar en la negociació amb grans empreses, o quan contracten esporàdicament (one shot players) amb unes altres que operen en massa (repeat players). Aquest desequilibri en el poder de negociació entre les parts esdevé en aquest nou entorn estructural atès l'ús sistemàtic de condicions generals de la contractació i de clàusules d'adhesió. Es

per això que en el present context, sembla ara arribat el moment d'estendre la tutela tradicionalment desplegada per als consumidors a la resta de col·lectius que pateixen els mateixos problemes d'asimetria. Avui, el concepte de consumidor no és suficient ja per a definir un àrea de protecció ja que l'empresari pot també ser considerat part vulnerable en les relacions amb altres empreses [9]. I si bé aquesta situació ha estat pal·liada en determinats sectors de producció mitjançant legislació emanada d'alguns sistemes nacionals, el cert és que el context actual descrit de contractació electrònica transnacional es veu necessitat d'una intervenció de caràcter més general. Això implica un pas evolutiu dins de l'entorn electrònic que, superant els rígids esquemes del règim tuitiu del consumidor, s'avanci en la protecció general del client adquirent de béns i serveis.

Sembla oportú suggerir la confecció d'un instrument opcional internacional al servei de la contractació electrònica, que integrés els tradicionals estàndards de tutela de la posició jurídica del consumidor reconeguts internacionalment –consentiment informat, dret de desistiment, etc.- i impliqués disposar d'un cos únic de normes amb un nivell elevat de protecció dels drets aplicable a tots els operadors. Amb aquest finalitat podria partir-se dels instruments existents en matèria de contractació internacional i els importants esforços legislatius de la comunitat internacional en la fixació d'estàndards de protecció en la contractació a distància, en la contractació directa o porta a porta i en la tutela dels consumidors en general. Això brindaria l'oportunitat d'estendre el nivell de protecció a totes les relacions, B2B, B2C, C2C, atès que la posició de força entre oferents i clients en aquest entorn és clarament asimètrica i provoca desequilibris en les posicions contractuals a l'instant d'impedir un adequat exercici de l'autonomia de la voluntat privada.

Aquest cos normatiu hauria de interpretar-se a la llum dels principis de proporcionalitat i de just equilibri dels interessos en joc, de manera que la seva aplicació permeti la satisfacció de l'interès dels clients sense comprometre l'activitat econòmica dels agents econòmics en el comerç electrònic.

1.2. Iter procedimental.

Un percentatge significatiu dels conflictes transnacionals es resolen en la fase inicial d'amigable composició (sistemes multinivell que s'inicien amb fases successives de negociació, mediació i conciliació). En aquests processos de diversos nivells, una preocupació fonamental i un requisit previ és obtenir l'acceptació de les parts en cadascuna de les fases. Aquest consentiment ha de ser informat. En aquesta dimensió, els sistemes RLL aprofiten les innovacions que aporten les TIC i es doten de suports que els situen en immillorables condicions d'oferir serveis més ràpids i de baix

cost, atès que el temps o la distància no suposen dificultat en el desenvolupament del procés.

Pot succeir que la fase d'amigable composició no resulti suficient per a tancar la controvèrsia i les parts es vegin necessitades d'acudir a la segona fase de tipus heterocompositiu. En raó del principi de llibertat contractual i d'autonomia les parts haurien de manifestar novament la seva conformitat. Aquesta pot ser expressada mitjançant acceptació d'una clàusula de submissió a arbitratge inserida en el contracte celebrat, o bé mitjançant un document separat previ o posterior al sorgiment del conflicte. Els mecanismes RLL han de procurar aquí solucions tecnològiques sofisticades atès que en els processos heterocompositius s'han d'evitar els "caucus" i la fase probatòria resulta determinant per al discerniment de la realitat. D'aquí la importància que aquests contin amb equivalents a la inspecció ocular i amb alternatives plausibles a les tradicionals pericials d'experts, el cost dels quals resulta en ocasions desproporcionat respecte del valor en discussió.

Pel que fa al flux del procés i els seus principis rectors, els RLL proporcionen processos senzills on les audiències estan sent substituïdes, a la pràctica, per successives comunicacions electròniques que transcorren en un breu espai temporal. Aquestes comunicacions assumeixen una funció equivalent a les tradicionals audiències, l'objecte de les quals és garantir que les parts siguin escoltades.

Una qüestió poc analitzada encara és la relativa a l'oportunitat de que els sistemes electrònics possibilitin l'acumulació de pretensions homogènies de diversos subjectes reclamants contra un mateix reclamat, el que permetria dirimir en un sol procés i davant un sol proveïdor RLL les diferents reclamacions. Aquesta possibilitat podria abaratir els costos dels processos i, al seu torn, simplificaria l'activitat processal del requerit, que podria excepcionar l'existència d'un procés RLL iniciat, sol·licitar l'acumulació de les reclamacions i unificar la seva defensa. Estretament vinculada a aquesta qüestió es trobaria també la possibilitat d'interposar accions col·lectives, de manera que associacions i entitats representatives d'un determinat sector poguessin presentar reclamacions en nom dels seus associats i defensar així els seus drets. Ara bé, com el fonament dels sistemes de resolució extrajudicial és el consens i el consentiment informat dels subjectes, el resultat d'aquests processos solament podria vincular als subjectes membres de l'organització reclamant que, convenientment informats, s'adherissin a la iniciativa empresa per aquesta organització.

1.3. Les normes jurídiques aplicables i el caràcter imperatiu de certes previsions normatives.

El factor transnacional obliga a l'interpret a considerar les possibles normes jurídiques aplicables en cada transacció comercial, una tasca complexa atesa l'existència de tot un corpus normatiu de disposicions legals específiques en matèria de tutela i protecció dels drets dels consumidors i usuaris en alguns països i regions [10].

A l'espai econòmic europeu, des de la promulgació del Reglament Roma I de 2008 els consumidors queden protegits per les normes tuitives del país de residència habitual, normativa que no pot ser exclosa mitjançant acord. Així mateix, la Directiva 1993/13/CEE del Consell, de 5 d'abril de 1993, sobre les clàusules abusives en els contractes celebrats amb consumidors, va establir certes limitacions a la llibertat contractual, disposant que les clàusules abusives es tindran per no posades, el que ve a significar que el consumidor té la possibilitat d'invocar el caràcter abusiu d'una clàusula i, des d'aquest mateix moment i sense necessitat de resolució judicial, podrà negar-se a complir les obligacions que es deriven de la mateixa. A més, els Estats membres estan obligats a adoptar les mesures necessàries perquè el consumidor no es vegi privat de la protecció de la Directiva pel fet d'haver triat el dret d'un Estat tercer com dret aplicable al contracte quan el contracte mantingui una estreta relació amb el territori d'un Estat membre de la Comunitat. La Unió Europea accepta el fet que els organismes encarregats de processos extrajudicials de resolució de disputes amb consumidors puguin adoptar decisions sobre la base d'equitat i de codis de conducta, ara be, les decisions han de garantir el suficient nivell de protecció dels consumidors establert per les disposicions legals vigents.

En la nostra opinió, la submissió de les parts a un instrument optatiu (des d'ara, OI) en conflictes transnacionals d'escassa entitat podrien dotar a aquestes transaccions internacionals i als seus eventuais conflictes d'un adequat marc normatiu amb un alt nivell de protecció equiparable als estàndards existents per a la tutela dels consumidors.

1.4. La neutralitat en els processos de diferents nivells.

La neutralitat afecta profundament al disseny de les plataformes que ofereixen processos RLL. L'activitat de mediadors, conciliadors i àrbitres resulta molt diferent perquè aquests últims porten a terme una activitat quasi jurisdiccional.

A les fases de mediació i conciliació els processos han de garantir la comunicació efectiva entre mediadors/conciliadors i parts, conjuntament i per separat (caucus). En seu d'arbitratge, pel contrari, aquestes plataformes han d'estar en condicions de garantir que l'arquitectura del programari no permeti les comunicacions entre una de les parts i l'àrbitre. Com es recordarà, l'arbitratge és un mètode de resolució subjecte al principi de contradictori que imposa el respecte de les regles de degut procés el que suposa el dret de les parts a conèixer els arguments i fets exposats per la contrapart.

Succeeix però que molts proveïdors de serveis RLL –v. gr. cambres de comerç– ofereixen serveis que integren ambdues fases i són conduïts per un sol professional –en general, àrbitre–. Aquesta estructura ha generat algunes preocupacions estretament vinculades amb els principis d'imparcialitat i de neutralitat. En general, s'admet que les parts, en exercici de la seva voluntat privada, puguin apoderar a un tercer per a intervenir i atribueixin a aquest poders més amplis, i fins i tot decisionals, exonerar-li de tota càrrega de respecte de les regles de degut procés. Aquesta acceptació a través del consentiment informat pot ser expressada ex post, això és, una vegada sorgit el conflicte. Més discutida resulta una submissió ex ante quan una de les parts gaudeix de la condició de consumidor i el procés condueix a una fase que impedeixi després l'accés a la jurisdicció, com es veurà a continuació.

1.5. Clàusules ex-ante de submissió a mecanismes RLL de tipus adjudicatiu i/o facilitatiu.

En el cas *Souvaniemi v. Finlàndia* [11] la Cort de Justícia Europea de Drets Humans va tenir l'oportunitat de pronunciar-se sobre la validesa en general d'aquestes clàusules tot declarant que no hi ha dubte que una renúncia voluntària a acudir a les instàncies judicials i en favor de l'arbitratge és, en principi, acceptable des del punt de vista jurídic a la llum de l'article 6 de la Convenció Europea de Drets Humans, si bé

amb algunes limitacions i no respecte de totes les matèries, com veurem més endavant.

La pràctica posa de manifest que una majoria significativa dels assumptes que se sotmeten a arbitratge deriven d'un acord previ de submissió a aquest mecanisme extrajudicial (ex ante clauses) i que en molt rares ocasions ambdues parts accepten sotmetre's a un arbitratge quan el conflicte ja ha esclatat [12].

En alguns països és una pràctica molt estesa la inclusió de clàusules ex ante de submissió obligatòria a arbitratge en matèria de consum i en matèria laboral. Imposades unilateralment per les empreses, generen nombrosos conflictes a causa del fet que propicien cert abús, en traduir-se en ocasions en limitacions o renúncies a drets consolidats, com per exemple, la sol·licitud de compensació econòmica per danys o bé l'exercici de les accions de classe. Per aquest motiu és objecte de debat la seva admissibilitat quan aquestes afectin a consumidors [13].

Les clàusules de submissió a arbitratge en els contractes amb consumidors –clàusules ex ante- han constituït una preocupació constant en la Unió Europea. Alguns països consideren que aquesta pràctica és il·legal, ja que podria privar als consumidors de l'accés a la jurisdicció dels tribunals. En el plànol doctrinal, veus autoritzades han expressat dubtes sobre la seva legitimitat quan condueixen a arbitratges vinculants, atès que les parts estan excloent a priori la possibilitat d'acudir a un procés judicial, afectant al seu entendre al dret fonamental a un procés degut. Des d'aquest punt de vista, ha de tenir-se present que la Unió Europea a través de la Directiva 93/13/CEE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 d'abril de 1993, sobre clàusules abusives en els contractes celebrats amb consumidors sanciona que els Estats membres han de vetllar per que existeixin mitjans adequats i eficaços perquè cessi l'ús de clàusules abusives en els contractes celebrats entre professionals i consumidors. Per a això, el seu article 3 disposa que les clàusules contractuals que no hagin estat negociades individualment es consideraran abusives si, malgrat les exigències de la bona fe, causen, en detriment del consumidor, un desequilibri important entre els drets i obligacions de les parts que es deriven del contracte. I afegeix seguidament que es considerarà que una clàusula no s'ha negociat individualment quan hagi estat redactada prèviament i el consumidor no hagi pogut influir sobre el seu contingut, en particular en el cas dels contractes d'adhesió. La Directiva tracta de reforçar la posició del consumidor invertint la càrrega probatòria a l'exigir que el professional que afirmi que una clàusula tipus s'ha negociat individualment assumirà plenament la càrrega de la prova. I finalment, assenyala que l'Annex conté una llista indicativa no exhaustiva de clàusules que poden ser declarades abusives, entre les quals es troba suprimir o obstaculitzar l'exercici d'accions judicials o de recursos per part del consumidor, en particular obligant-li a dirigir-se exclusivament a una jurisdicció d'arbitratge no coberta per les disposicions jurídiques, limitant-li indegudament els mitjans de prova a la seva

disposició o imposant-li una càrrega de la prova que, conforme a la legislació aplicable, hauria de correspondre a altra part contractant.

També, en la Unió Europea, la important Recomanació 98/257/CE indica en el seu apartat VI dedicat al principi de llibertat que "l'adhesió del consumidor al procediment extrajudicial no podrà ser resultat d'un compromís anterior al sorgiment d'un desacord quan aquest compromís tingui per efecte privar al consumidor del seu dret a recórrer als òrgans jurisdiccionals competents per a la solució judicial del litigi". I expressa així mateix en els seus considerants que els procediments extrajudicials no poden tenir per objecte substituir al sistema judicial i que "per tant, la utilització de la via extrajudicial solament pot privar al consumidor del seu dret d'accés als tribunals si aquest ho accepta expressament, amb ple coneixement de causa, i amb posterioritat al sorgiment del conflicte".

Alguns estats han dotat als seus sistemes jurídics de normes que impedeixen o restringeixen la possibilitat de fixar una submissió expressa als tribunals arbitral de manera anticipada, a fi de garantir que el consumidor conservi en tot moment la facultat d'avaluar adequadament l'abast de les seves decisions. Es considera de manera general que aquest moment és aquell en el qual sorgeix la controvèrsia i no abans. La normativa espanyola és un clar exemple i justifica tal decisió legislativa en el fet que solament en el moment de la controvèrsia el consumidor pot avaluar correctament l'abast de la seva decisió. Es pretén amb això elevar la protecció de l'usuari garantint així mateix la no renúncia prèvia als drets reconeguts legalment.

En la nostra opinió, tot i les dificultats, resulta convenient que els contractes de naturalesa transnacional i d'escassa quantia adoptin un contingut contractual que integri una clàusula de submissió del proveïdor de béns o serveis a un sistema electrònic i extrajudicial de resolució, de manera que, davant l'impossibilitat d'arribar a un acord, l'oferent es vegi obligat a participar-hi en el procés extrajudicial i, en el seu cas, a respectar a més la solució recaiguda. Tenint en compte la previsible renúncia d'aquests agents a assumir aquest compromís sense que el sistema els hi garanteixi evitar una duplictat de costos –el que podria succeir si el consumidor acudís també als tribunals–, des del nostre punt de vista aquesta obligació ha de recaure en ambdós i la garantia de no renúncia dels drets podria obtenir-se de manera anticipada tot garantint al consumidor que la submissió a procediments que incorporin fases heterocompositives -com l'arbitratge- on es respectaran en tot moment els drets irrenunciables i l'acquis internacional existent en matèria de tutela dels consumidors i usuaris. D'aquesta manera, articulant mecanismes que permetin el control i impugnació de les decisions que es dictin en contravenció dels mateixos, s'estaria oferint al consumidor una via efectiva que evitaria la diatriba entre fer front a procediments judicials i execucions de sentències a l'estranger o bé renunciar a l'exercici dels seus drets.

Una altra possibilitat a considerar seria l'adopció de clàusules ex-ante de submissió a un arbitratge condicionat [14] per a la resolució dels litigis: l'oferent, habitualment empresa, acceptaria a través d'aquesta clàusula inserida en el negoci jurídic, sotmetre qualsevol controvèrsia a arbitratge; compromís que resultaria vinculant per a l'oferent però no així per al client, fins a la seva acceptació. La decisió de l'àrbitre no vincularia a cap part fins que el client accepti formalment la decisió. Una vegada acceptada, aquesta esdevé final per a ambdues parts. Les més importants organitzacions internacionals que contenen processos RAL/RLL –v. gr., ABA, ICC o GBDe– aconsellen en les seves directrius que els processos RLL no siguin imposats als consumidors.

Una decisió recent del Tribunal Europeu sobre la interpretació del principi de tutela judicial efectiva -assumpte Telecom Itàlia SpA (C-317/08), de 18 de març de 2010– sosté que l'establiment de clàusules contractuals que instaurin l'intent obligatori de resoldre el conflicte a través d'un mecanisme extrajudicial electrònic, com a requisit de procedibilitat per a acudir a les instàncies judicials és lícit sempre que aquest procediment: (i) no generi una resolució vinculant per a les parts; (ii) no impliqui dilacions indegudes; (iii) no provoqui costos desproporcionats; (iv) no constitueixi l'única forma d'accedir a la conciliació i altres mitjans alternatius de resolució; (v) i no impedeixi l'accés a la jurisdicció [15].

El Tribunal va destacar que, segons reiterada jurisprudència, el sistema jurídic de cada Estat membre ha de determinar les normes de procediment per a les accions que garanteixin la protecció dels drets de les persones sota el Dret de l'Unió.

1. 6. Fixació del lloc dels processos RLL.

La Llei Model de la CNUDMI sobre Comerç Electrònic (1996) reflecteix el fet que la ubicació dels sistemes d'informació no és transcendent i proposa un criteri objectiu, a saber, el lloc on es desenvolupa l'activitat econòmica. Les referències a 'establiment', 'centre d'activitat principal' i 'lloc de residència habitual' van ser adoptades en aquest instrument internacional de conformitat amb l'article 10 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Contractes de Compravenda Internacional de Mercaderies. També l'article 6 de la Convenció de les Nacions Unides sobre la Utilització de les Comunicacions Electròniques en els Contractes Internacionals (2005) estableix una sèrie de presumpcions i de regles per a facilitar la determinació de la ubicació de les parts: (a) es presumeix que és aquella indicada per les parts, tret que es demostrï el contrari; (b) i disposa que resulta irrellevant a l'efecte del comerç electrònic la ubicació dels equips i de la tecnologia de suport a un sistema d'informació utilitzat, o el lloc on

el sistema d'informació resulta accessible, o el país al que es trobi vinculat el nom de domini o adreça de correu electrònic.

A Europa, la Directiva 2000/31/CE sobre Comerç Electrònic disposa que, en cas d'empreses que presten serveis a través de llocs web, es considera com a lloc, no aquell on es troba la tecnologia ni el lloc on el web de l'empresa resulta accessible, sinó el lloc on l'empresa exerceix efectivament la seva activitat econòmica, circumstància que a la pràctica resulta de difícil determinació en el cas del comerç electrònic.

La fixació del 'lloc' en els mecanismes extrajudicials és una qüestió merament formal a l'efecte de determinar la llei aplicable en cas de requerir l'auxili dels tribunals i aquesta és fruit d'una convenció, no de l'existència d'una seu real. La regla de principi en els arbitratges és que les parts acorden aquest concret aspecte. Només en cas de no acord el mateix tribunal el determina, tot tenint en compte les circumstàncies del cas. Aquesta fixació, naturalment, no condiciona l'activitat processal del tribunal, que pot ser desenvolupada en el lloc que consideri més adequat. En l'entorn electrònic, l'efectiu lloc en el qual un proveïdor de RLL pugui tenir la seva seu o desenvolupi la seva activitat resultarà, en conseqüència, irrellevant.

És per això que les Nacions Unides estan considerant en l'actualitat la possibilitat d'eliminar el concepte d'ubicació i qualsevol connexió a una llei nacional, perquè, en realitat, les plataformes RLL han de constituir processos senzills, ràpids, de baix cost i amb mecanismes interns d'execució. En els processos RLL transnacionals d'escassa quantia sembla oportú, a més, limitar l'abast de l'autonomia de la voluntat de les parts i establir un criteri objectiu que eviti la dilació premeditada dels processos mitjançant la provocació de discussions estèrils entorn aquests aspectes.

2. Qüestions tècniques.

Al marge de les assenyalades preocupacions teòriques en el disseny del marc normatiu, hi ha també certes qüestions de naturalesa més tècnica que requereixen ser treballades amb la finalitat exposada. Entre les més rellevants obren les següents:

2. 1. Identificació i autenticació.

Al principi de qualsevol procediment RLL les parts han d'identificar-se. El procés d'identificació es verifica generalment per mitjà de signatures electròniques o digitals

com ara nombres d'identificació personal (PIN), criptografia de clau pública (PKC), signatura digitalitzada, o bé un clic wrap agreement (OK-box).

La signatura electrònica proporciona la identificació de la persona per a l'accés al sistema, ofereix seguretat quant a la participació personal d'aquesta persona en l'acte de signatura i associa a aquesta persona amb el contingut dels documents i comunicacions, incloent l'acceptació d'iniciar el procés de solució amb sistemes RLL.

Pel que fa a l'autenticació en el món virtual, consisteix en la comprovació que la persona que apareix a la web i s'identifica és real i no merament una identitat `virtual` o `digital`. La solució tècnicament preferible és la utilització de certificats digitals emesos per tercers autoritzats reconeguts per les autoritats públiques, de forma similar al que succeeix en el context de la signatura electrònica. No obstant això, en la pràctica, aquesta qüestió ha passat a un segon pla perquè en el comerç electrònic resulta més rellevant la fiabilitat del subjecte que subministra béns i serveis que la seva autenticació.

2. 2. Integritat de les comunicacions i documents.

En els mètodes heterocompositius -com ara l'arbitratge electrònic-, la protecció dels documents, la seva integritat i la seva possible alteració són una preocupació constant, ja que aquests poden constituir elements probatoris de primer ordre. Per aquest motiu molts proveïdors de serveis RLL es preocupen per oferir un ambient virtual segur. És el cas de la Cambra de comerç Internacional (ICC) amb la seva NetCase o de la American Arbitration Association (*AAA), amb el WebFile al servei de l'arbitratge electrònic.

La protecció de les comunicacions electròniques i la confidencialitat de la informació que flueix és una altra preocupació. Aquests mecanismes requereixen comunicacions segures i confidencials ja que la confiança i la seguretat que informació no serà divulgada a tercers resulta un aspecte essencial en el comerç electrònic. Moltes empreses opten per confiar els seus conflictes a aquests mètodes extrajudicials precisament amb la finalitat d'impedir que la divulgació de determinats dades pugui afectar o danyar seriosament la seva reputació comercial. Els mecanismes més habituals empleats per són els criptogràfics.

Una altra preocupació vinculada a la seguretat de les comunicacions i documents és la relacionada amb l'emmagatzematge, conservació i destrucció. És una exigència que

ha de respectar els límits derivats de l'obligada conservació de determinades dades durant un temps prudencial, imposada legalment als proveïdors de serveis de la societat de la informació. La Unió Europea, la Directiva 2006/24/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de març de 2006, sobre la conservació de dades generades o tractats en relació amb la prestació de serveis de comunicacions electròniques d'accés públic o de xarxes públiques de comunicacions imposa als prestadors de serveis l'obligació de conservació de determinades dades per a la prevenció, investigació, detecció i enjudiciament de delictes greus. Són dades relatives al tràfic i localització de les persones físiques i jurídiques, dades per a rastrejar i identificar l'origen d'una comunicació, o els necessaris per a identificar la seva destinació, la data, hora, tipus, durada i equip de la comunicació, així com les dades per a identificar a l'abonat o a l'usuari registrat, quedant exclòs en qualsevol cas el contingut de les comunicacions electròniques. L'obligació de conservació es d'un mínim de sis mesos i un màxim de dos anys, a criteri dels Estats membres, a partir de la data de la comunicació .

2. 3. Determinació del moment i lloc d'enviament de les comunicacions electròniques.

Quan les parts han designat una adreça electrònica, el moment de recepció d'una comunicació es considera que és quan aquesta és susceptible de ser recuperada pel destinatari a l'adreça assenyalada. Aquest és el criteri més àmpliament acceptat a la comunitat internacional, de conformitat amb l'article 10 de la Convenció de les Nacions Unides de comunicacions electròniques. De la mateixa manera, la Unió Europea a través de la seva Directiva 2000/31/CE, sobre Comerç Electrònic estableix que els Estats membres s'asseguraran que quan el destinatari del servei -el consumidor- efectui la seva comanda per via electrònica, el proveïdor de serveis justifiqui recepció de la comanda sense demora indeguda i per via electrònica i el justificant de recepció es considerarà rebut quan la part a la qual està dirigit pugui tenir accés al mateix .

Pot succeir, no obstant això, que les parts per motius molt diversos no designin una adreça electrònica i, en aquest cas, és possible també que sigui efectuada finalment una comunicació a una adreça electrònica existent. En aquests casos, el moment de la recepció de la comunicació es considera que es produeix quan el destinatari té efectiu coneixement que s'ha enviat una comunicació a aquesta adreça.

2. 4. Costos del procés extrajudicial

Una qüestió poc abordada a la literatura existent consagrada als mecanismes de resolució extrajudicial és la relativa als costos dels processos i la seva imputació. Tenint en compte que la quantia dels conflictes de naturalesa transnacional per via electrònica és habitualment d'escassa quantia i que poden trobar-se involucrats consumidors, processos i mecanismes haurien de ser dissenyats tot tenint en compte l'interès real de les parts en termes econòmics i oferir-se a preus molt competitius, sense descartar-ne la gratuïtat en determinats supòsits. El cost dels processos en la seva integritat no hauria d'aproximar-se en cap cas a la quantia reclamada, de manera que un sistema de fixació plausible podria ser un percentatge moderat del valor en litigi, en just equilibri dels interessos públics i privats on el client obtingui satisfacció efectiva sense que l'oferent vegi compromesa la seva activitat econòmica.

II. Conclusions.

En la mesura que el comerç electrònic de naturalesa transnacional tendeix a créixer, els mecanismes de resolució en línia de litigis (RLL) constitueixen la via més apropiada per a resoldre les controvèrsies que se'n deriven. L'ús de mitjans extrajudicials de resolució, lluny d'implicar una reducció de la protecció jurídica o una limitació en l'accés a la justícia, proporcionen un canal que permet l'efectivitat dels drets. En cercles acadèmics es qüestiona encara la seva legitimitat, en considerar alguns experts que solament els tribunals poden proporcionar protecció jurídica als consumidors. El fet real és, tanmateix, que confiar exclusivament en el poder judicial els conflictes transnacionals d'escassa quantia és privar als consumidors de l'efectivitat dels seus drets, en imposar un procés de costos excessius i negar la possibilitat de solucions ajustades a les necessitats i interessos de les parts. És per aquesta raó que l'organització de les Nacions Unides treballa en la formació d'un adequat marc normatiu.

En la nostra opinió, aquest marc hagués de contemplar totes les relacions jurídiques de caràcter econòmic (B2B, B2C, C2C) i de caràcter transnacional, oferint un nivell de protecció elevat, tot prenent com a referència la normativa existent per a la protecció dels consumidors i usuaris. D'altra banda, considerant que les asimetries contractuals en les transaccions electròniques són freqüents entre els participants, també el principi d'equitat (fairness) juga un paper destacat, que preserva el necessari equilibri de l'interès privat i públic.

En un dels nostres primers estudis vam apuntar l'oportunitat d'adoptar com instrument internacional una llei model, perquè aquesta modalitat permet l'harmonització progressiva dels diferents sistemes jurídics i una adaptació flexible i respectuosa amb els valors culturals de cada entorn cultural [16]. Aquesta llei model podria venir acompanyada, al nostre entendre, d'un instrument optatiu (IO) que uniformitzés certs criteris i aglutinés regles, estàndards de bones pràctiques, principis i normes que gaudeixen de reconeixement internacional en matèria de comerç electrònic i tutela del contractant dèbil. D'aquesta manera, els subjectes que, una vegada informats optessin per aquest instrument, estarien atorgant el seu consentiment per a que la relació jurídica i les eventuais controvèrsies es regeixin per les seves previsions normatives.

Atès que un sistema eficient i rendible de resolució a nivell internacional requereix una arquitectura tecnològica complexa, els primers mecanismes haurien de limitar-se a transaccions de béns i serveis conclosos i abonats íntegrament per via electrònica, de manera que permetin la devolució dels imports abonats (chargeback) i les pretensions siguin exclusivament de reemborsament total o parcial de l'import abonat.

Tenint en compte que alguns sistemes jurídics posen obstacles a l'arbitrabilitat dels conflictes amb consumidors el disseny podria contemplar un sistema multiportes i multifase de manera que: (i) el consumidor conservi la facultat de suspendre o interrompre el procés i pugui dirigir-se a aquests quan ho consideri més avantatjós per als seus interessos; (ii) amb possibilitat d'optar entre l'arbitratge tradicional i altres mitjans de resolució de tipus decisoris com ara, per exemple, l'adjudicació o l'arbitratge condicionat, on el tercer expert, després d'una activitat avaluativa i de discerniment de la realitat, "elabora" una solució que només esdevé laude obligatori pel consumidor en el moment que és acceptat per aquest. D'aquesta manera es superen els obstacles derivats de l'inserció en el contracte de clàusules ex ante de submissió expressa a un mecanisme extrajudicial de tipus heterocompositiu.

El disseny proposat, en breu síntesi, podria concretar-se en l'admissió generalitzada de les clàusules generals de submissió expressa d'ambdues parts a mecanismes RLL i a un procés articulat en tres fases que haurien de transcórrer de manera ràpida, senzilla i econòmica: (i) Una primera fase consistent en una negociació automàtica i amb la possibilitat de desistiment i devolució del producte durant un determinat període de temps des de l'adquisició (*cooling off period*; 7-14 dies); (ii) Una segona fase, pel cas que la negociació automàtica no condueixi a un resultat positiu, que conferiria a l'usuari la possibilitat d'iniciar una mediació-conciliació electrònica, amb l'ajuda activa d'un expert habilitat per a proposar formalment solucions diverses, que les parts seran lliures d'acceptar; (iii) I una darrera fase, pel cas que la conciliació no arribés a bon port, que oferiria a l'usuari l'alternativa d'acudir a les instàncies judicials o bé – el que semblaria més plausible – seguir endavant amb el procés on el mateix expert emeti una decisió que, de ser acceptada per l'usuari, resulti vinculant i

adquireixi el valor de títol executiu per ambdues parts. Amb la finalitat de que la decisió emesa pugui gaudir dels beneficis que la Convenció de Nova York de 1958 atribueix als laudes, aquest procés hauria de resultar respectuós amb els requisits i exigències del assenyalat instrument Internacional i, paral·lelament, procedir l'organisme de les Nacions Unides a l' integració d'aquesta nova realitat –tal vegada suficient amb una recomanació relativa a l'interpretació que s'haurà d'atribuir a certs articles- a l'objecte de contemplar els laudes emesos en els arbitratges condicionals.

Finalment, la tecnologia aplicada hauria de respondre a certs estàndards que uniformitzin i garanteixin l'autenticació dels usuaris, la integritat de les comunicacions i documents, la seva confidencialitat, criteris homogenis en matèria de perfeccionament dels contractes i de recepció de les comunicacions, i uns costos dels processos assumibles i proporcionals als interessos en disputa, que permetin la satisfacció efectiva dels usuaris.

III. Bibliografia

- [1] V. Castells, M. (2001) La galaxia Internet, Areté, Plaza Janés, 2001, p. 93; V. Així mateix, Castells, M. (2006) La sociedad red: una visión global. Alianza Editorial, p. 21.
- [2] Les estadístiques i estudis que obren a nivell de la Unió Europea des de l'any 1985 son prou eloqüents en aquest sentit. A títol il·lustratiu: (i) Llibre verd sobre l'accés dels consumidors a la justícia i de la resolució de las disputes dels consumidors en el mercat únic europeu [http://europa.eu/legislation_summaries/other/l32023_en.htm; darrera consulta en data 30 gener 2012]. Més recentment també: (ii) l'informe de DG SANCO, de 16 d'octubre 2009, sobre l'ús dels mecanismes de resolució alternativa de disputes a la Unió Europea [http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf; darrera consulta en data 30 gener 2012] (i) l'Eurobaròmetre 342, d'abril 2011, d'Eurostat i DG SANCO sobre "Consumer empowerment" [http://ec.europa.eu/consumers/consumer_empowerment/docs/report_eurobarometer_342_en.pdf; darrera consulta en data 30 gener 2012]; (ii) els resultats de la consulta pública sobre utilització de la resolució alternativa de litigis (RAL) per resoldre litigis relacionats amb les transaccions i les pràctiques comercials en la UE [http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/adr_consultation_1801_2011_en.htm; darrera consulta en data 30 gener 2012]; (iii) o be, l'estudi sobre la reparació dels consumidors a la UE: experiències, percepcions i eleccions dels consumidors (Consumer redress in the Euroopan Union: consumer's experiences, perceptions and choices, 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf. Darrera consulta en data 30 gener 2012]. L' interès creixent per

l'implantació de mecanismes extrajudicials de resolució de les controvèrsies en l'àmbit de consum ha generat en aquest àmbit geogràfic importants Recomanacions i la creació d'una xarxa europea de centres de consumidors (ECC-Net).

[3] V. informes del WG III en el web oficial: http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Transport.html [darrera consulta en data 30 gener 2012].

[4] V. Reglament (CE) 44/2001 del Consell, de 22 de desembre del 2000, relatiu a la competència judicial, el reconeixement i l'execució de resolucions judicials en matèria civil i mercantil. 2001. O.J. (L.12/1). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2001:012:0001:0023:ES:PDF>

[5] V. Reglament (CE) 593/2008 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de juny de 2008, sobre la llei aplicable a les obligacions contractuals; Roma I) O.J. (L.177/6). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:177:0006:0006:ES:PDF>

[6] V. Assumpte C-464/01, Gruber v. BayWA AG. 20 de gener de 2005, 2005 O.J. (C 57) 1. Tribunal de Justícia de la Unió Europea. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:057:0001:0001:EN:PDF>

[7] V. Becher, S.I. (2008). "Asymmetric Information in consumer Contracts: The Challenge That is Yet to Be Met". American Business Law Journal, Vol. 45, No. 4, pp. 723-774; Roppo, V. (2009) "From Consumer Contracts to Asymmetric Contracts: a Trend in European Contract Law?" European Review of Contract Law, 3/2009.

[8] Riesenhuber, K. (2005) "System and Principles of EC Contract Law". European Review of Contract Law, 2/2005, p. 305; y Regin, V. (2011) "Por qué necesita Europa un derecho contractual europeo opcional". Indret, 2 Abril. Ariadna Aguilera Rull y Albert Azagra Malo, trans. http://www.indret.com/pdf/824_es.pdf.

[9] V. Assumpte Courage Lid v. Bernard Crehan, de 20 de setembre de 2010, C-453/99, Tribunal de Justícia de la Unió Europea. <http://curia.europa.eu/jurisp/cgi-bin/form.pl?lang=en&alljur=alljur&jurcdj=jurcdj&jurtpi=jurtpi&jurtfp=jurtfp&numaff=C-453/99&nomusuel=&docnodecision=docnodecision&allcommjo=allcommjo&affint=affint&affclose=affclose&alldocrec=alldocrec&docdecision=docdecision&docor=docor&docav=docav&docsom=docsom&docinf=docinf&alldocnrec=alldocnrec&docnoor=docnoor&docppoag=docppoag&radtypeord=on&newform=newform&docj=docj&docop=docop&docnoj=docnoj&typeord=ALL&domaine=&mots=&resmax=100&Submit=Rechercher>.

[10] V. a tall d'exemple, assumpte UEJF & Licra v. Yahoo! Inc and Yahoo France, de 2 de maig de 2000, Tribunal de Grande Instance de Paris [TGI] [corte ordinària], <http://www.juriscom.net/txt/jurisfr/cti/yauctions20000522.htm>.

[11] V. Assumpte Suovaniemi i altres v. Finlàndia, de 23 de febrer de 1999, No. 31.737/96: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/viewhbk.asp?sessionId=30548297&skin=hudoc->

en&action=html&table=F69A27FD8FB86142BF01C1166DEA398649&key=61462&highlight).

[12] Calliess, G.P. (2006). "Online Dispute Resolution: Consumer Redress in a Global Market Place". German Law Journal, Vol. 07, No. 08, p. 654.

[13] V. Assumpte Bockleye Check Cashing Corp. V. John Cardegna, 546, U.S. 449 = 126 S. Ct. 1204 2006.

[14] Arbittier, S.A. (2006). "Conditional arbitration: A New Approach to Resolving Construction Disputes". Dispute Resolution Journal, Vol. 61, No. 2. pp. 38 – 45.

[15] V. Assumpte Telecom Italia SpA, de 18 de març de 2010, C-317/08, 2010 O.J. (C 134) 3. Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:134:0003:0004:EN:PDF>.

[16] V. Vilalta, A.E. (2010) "Legal Framework and harmonization of ADR/ODR methods". Journal of Law and Conflict Resolution. Vol. 2 (4). Academic Journals. ISSN 2006-9804; I així mateix Vilalta, A.E. et alii (2010), Monografia: "Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones entorno a la necesidad de un marco normativo internacional", IDP. Revista de Internet, Derecho y Política. N.º 10. UOC. ISSN 1699-8154. <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/>

Resumen

En el presente trabajo se lleva a cabo una breve exposición y análisis de las cuestiones más relevantes que plantea la configuración de un adecuado marco normativo internacional dirigido a la ordenación de los mecanismos de resolución en línea de controversias comerciales de naturaleza transnacional. Se concluye con unas indicaciones de naturaleza propositiva y técnico-jurídica para su adecuada dinámica y su viabilidad.

Palabras clave

Comercio electrónico, conflicto, mecanismos de resolución alternativa, métodos de resolución en línea de litigios, ADR, ODR, RAL, RLL, mediación, arbitraje, consumo, comercio transnacional.

Abstract

This working paper reflects on some relevant issues and concerns that arise within the context of setting an appropriate regulatory framework for commercial online dispute resolution. It concludes with early legal and technical insights and some proposals in order to achieve some of these goals and challenges.

Keywords

Electronic commerce, ecommerce, conflict resolution, alternative dispute resolution mechanisms, online dispute resolution, ADR, ODR, RAL, RLL, negotiation, mediation, arbitration, consumers, cross border conflicts.

Aura Esther Vilalta

avilalta@uoc.edu

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

*Aura Esther Vilalta és Doctora en Dret, Professora Agregada de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Investigadora resident del Internet Interdisciplinary Institute (IN3)., professora associada a la Universitat Ramon Llull (ESADE) i a la Universitat de Lleida. Ha estat professora de dret civil a l'Escola de pràctica jurídica del Il·lustre Col·legi d'advocats de Barcelona, i anomenada Magistrada suplent a l'Audiència Provincial de Barcelona. És així mateix membre del grup d'experts de les Nacions Unides sobre ODRs (UNCITRAL, Working Group III) i ha estat membre del grup d'experts per al Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya, del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. És membre del National Center of Technology and Disputes Resolution (NCTDR, University of Massachusetts, Amherst, USA), de l'Association for Conflict Resolution (ACR, Chicago, USA), del ADRhub Werner Institute, i representant de l'Internet Bar Organization (IBO).
Més informació sobre l'autor a: <<http://migre.me/m3PV>>.*

