

J HIGUERA “Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacífico: un desafío de existencia y compatibilidad sustancial”, Maestría en Análisis de Problemas Políticos, Económicos e Internacionales Contemporáneos, – IAED, 2021.

Instituto de Altos Estudios para el Desarrollo – IAED

**Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacífico:
un desafío de existencia y compatibilidad sustancial**

Juan David Higuera González

Director: Iván Darío Taborda León

Tesis de Maestría

Enero de 2021

Tabla de Contenido

<i>Introducción</i>	3
Los Consumidores en la AP	4
Subgrupo de Protección al Consumidor.....	5
Falta de avances	7
Problema Congénito de la AP	8
Una Eventual Salida – Razón de Ser del Escrito	11
<i>MASC, Derecho del Consumidor Y Plataformas ODR</i>	13
Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos -MASC	13
Antecedentes	13
Algunos principios de los MASC	18
Algunas características de los MASC.....	19
Clases	20
Derecho del Consumidor	23
Antecedentes	24
El derecho del consumidor y su autonomía	28
Principales objetivos del derecho del consumidor	29
Algunos principios del derecho de consumo	30
Actores en el derecho del consumidor	32
Solución de Disputas en Línea u <i>Online Dispute Resolution</i> – ORD	35
Definición y antecedentes	35
Objetivo de los ODR y su diferencia respecto de los MASC	36
Características de los ODR	37
ODR en la Unión Europea	38
Procedimiento de la plataforma europea.....	40
Algunos resultados de la plataforma europea	41

<i>Ejercicio de Derecho Comparado</i>	43
Origen – Familia Común del Derecho	43
España como paso previo a América latina	44
Independencia y codificación	45
Conclusión previa sobre una familia común del derecho	46
Mecanismos Alternos de Solución de Controversias -MASC	48
Análisis	49
La mediación.....	50
Estudio Constitucional	54
Análisis	58
Normas Especiales sobre Protección al Consumidor	59
Normas.....	59
Carácter de las normas – Orden Público.....	60
Objeto y ámbito de aplicación	62
Principios y derechos	64
Conceptos y definiciones	67
Procedimientos judiciales de protección al consumidor.....	73
<i>Conclusiones y Comentarios Finales</i>	77
¿Qué se hizo?	78
¿Qué se encontró y qué se concluyó?	78
<i>Referencias</i>	82

Introducción

El 6 de julio de 2012, los Estados de Chile, Colombia, los Estados Unidos Mexicanos – en adelante México- y Perú suscribieron el Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, un nuevo mecanismo de integración regional en Latinoamérica. Para claridad del concepto, autores como Osvaldo Rosales (2014) definen el concepto de integración regional como «un proceso multidimensional cuyas expresiones incluyen iniciativas de coordinación, cooperación, convergencia e integración profunda, y cuyo alcance abarca no solo las temáticas económicas y comerciales, sino también las políticas sociales, culturales y ambientales» (p.9).

En palabras de la misma Alianza del Pacífico -en adelante AP- los Estados firmantes perseguían la construcción de un ambicioso mecanismo que posibilitara la creación de «mercados atractivos entre países miembros para lograr una mayor competitividad a nivel internacional» (Alianza del Pacífico, 2011, p.2). Las cifras eran contundentes y respaldaban el interés: para el 2015, los 4 países reunían el 38% del PIB de América Latina y el Caribe, sumaban alrededor del 50% del comercio exterior en la región y representaban el 38% de la inversión extranjera directa en Latinoamérica (Cigüenza, 2016).

Con estos datos a su favor, las metas que trazaron los países miembros para la AP fueron, entre otras:

- Construir, de manera participativa y consensuada, un área de integración profunda para avanzar hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas.
- Impulsar un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad en las economías de los Estados parte, con miras a lograr un mayor bienestar, superación de la desigualdad socioeconómica y la inclusión social de sus habitantes.
- Convertirse en una plataforma de articulación política, de integración económica y comercial, con especial énfasis en el Asia Pacífico.

Para cumplir con estas metas, señala la AP (2011), se trazaron ejes transversales como la eliminación de obstáculos al comercio, la solución de conflictos y la celeridad de las operaciones de importación y exportación,. De ahí la necesidad de que la AP dividiera los temas de abordaje en 16 –que tiempo después pasaron a denominarse como Grupos de Trabajo-, entre los que se encuentran, a manera ilustrativa:

Asuntos Institucionales	Innovación
Comercio e Integración	Propiedad Intelectual
Compras Públicas	PYMES
Cooperación	Servicios y Capitales
Educación	Turismo

Fuente: elaboración propia

Como quiera que la libre circulación de productos en el mercado y la solución de controversias son asuntos de central importancia para la AP, esta destinó un grupo de trabajo específico para su estudio y desarrollo denominado Servicios y Capitales. Dentro de las líneas de abordaje de este grupo técnico, los consumidores, además de los importadores y exportadores, tendrían un papel protagónico.

Los Consumidores en la AP

La AP reconoce la importancia de la participación de los consumidores en el mercado al señalar que:

la confianza de los consumidores en los mercados es imprescindible para impulsar la eficiencia, la innovación y la competitividad. Empoderar a los consumidores, por la vía de la protección de sus derechos y el fomento de la transparencia de los mercados, es indispensable para construir la confianza del consumidor. (Alianza

del Pacífico, 2015, p.7)

De acuerdo con lo anterior, la promoción de los derechos de los consumidores se convirtió en un objetivo de la AP para la consecución de la primera meta, es decir, la de construir un área de integración profunda para avanzar hacia la libre circulación de bienes, servicios, personas y capitales. La búsqueda del acceso a mercados de bienes y servicios destinados a la satisfacción de la necesidad de consumo, la educación de los consumidores, el acceso a la garantía de calidad sobre los productos adquiridos y la disposición de mecanismos efectivos de solución de controversias serían algunos de los componentes para su cosecha.

Subgrupo de Protección al Consumidor

En octubre de 2014 y en virtud de la especialidad de la temática, el grupo técnico de Servicios y Capitales, por iniciativa de México, decidió aprobar la creación del Subgrupo de Protección al Consumidor, con el fin de conformar un equipo especializado que trabajara en la investigación y promoción de iniciativas a favor de dicha población en los países miembros.

El subgrupo estaría integrado por las entidades de protección del consumidor de cada uno de los 4 países: el Servicio Nacional del Consumidor –en adelante SERNAC- de Chile; la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia –en adelante SIC-; el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial de Perú –en adelante INDECOPI- y la Procuraduría Federal del Consumidor de México –en adelante PROFECO-.

Algunas tareas asignadas al subgrupo son las siguientes:

- Promover un marco mínimo de protección de los derechos de los consumidores e impulsar el compromiso de las instituciones gubernamentales encargadas de su protección.
- Promover la modificación de las legislaciones nacionales a fin de homologar los principios y ofrecer un mismo nivel de protección a todos los consumidores, sin importar el país donde

se encuentren, así como fomentar la cooperación regional para la protección de los consumidores en los países miembros de la AP.

- Buscar el equilibrio en las relaciones de consumo dentro de principios aceptados en la región.

Trabajo realizado por el subgrupo. Algunos avances se pueden resaltar: el primero se concretó con la elaboración del documento «*Cartilla de Promoción de los Derechos del Consumidor – Alianza del Pacífico*» en el año 2015; esta cuadernillo contiene información general sobre la AP, la justificación de por qué el consumidor es una figura importante dentro del mecanismo, quiénes son las entidades encargadas de velar por sus derechos dentro de los 4 países y cuáles son sus mecanismos de defensa.

Más tarde ese año y mediante la Declaración de Paracas del 20 de julio de 2015, los países miembros acordaron el mandato presidencial sobre la conclusión de la negociación del Memorando de Entendimiento entre las Agencias de Protección al Consumidor de la Alianza del Pacífico; el documento tiene como objetivo «establecer un esquema de cooperación, asistencia mutua e intercambio de información, a fin de fortalecer y mejorar la orientación, protección y defensa de los consumidores en la región» (Alianza del Pacífico, 2015, p.4).

Memorándum de entendimiento. Dos años después, el 25 de octubre de 2017, el Subgrupo realizaría su último avance mediante el la suscripción del «*Memorándum de Entendimiento para el Establecimiento de las Bases de una Plataforma Virtual de Gestión de Controversias en Materia de Protección al Consumidor, entre el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, la Superintendencia de Industria y de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial del Perú*».

Como su nombre lo anuncia, con el documento se buscaba la fijación ciertas bases al interior de la AP que permitan la creación de una plataforma virtual de solución de controversias transfronterizas

de consumo -en adelante *ODR* por su nombre en inglés «*Online Dispute Resolutions*»- mediante el uso de tecnologías de la información (Alianza del Pacífico, 2017).

Señala el memorando que los países y sus entidades deberán implementar un módulo virtual de gestión de controversias en línea para tramitar conflictos transfronterizos derivados de la adquisición de bienes o la contratación de servicios, mediante un procedimiento célere, gratuito, en línea y de fácil acceso.

Para la realización de este trabajo los países miembros identificaron posibles actividades de cooperación, entre las que sobresalen:

- Desarrollar un módulo virtual de gestión de controversias de consumo mediante el uso de las tecnologías de la información.
- Coordinación de estrategias y equipos humanos y técnicos necesarios.
- Intercambio de información legal y técnica pertinente sobre solución de controversias en línea.

Falta de avances

A pesar de los trabajos reseñados, con la suscripción del memorando de entendimiento de octubre de 2017 se registró el último avance sobre esta materia, particularmente sobre procedimientos y plataformas de solución de controversias de consumo, sin que se tenga registro de cualquier trabajo posterior. Tampoco se han producido nuevos documentos de fomento de derechos y mucho menos se han modificado las legislaciones nacionales con el fin de nivelar el escenario de su protección.

La ausencia de progresos en la instauración de la plataforma puede obedecer a múltiples factores: falta de coordinación de agendas de trabajo; voluntad política; asuntos presupuestales; cambios de gobiernos en los países miembros; la situación de salud pública mundial ocasionada por la pandemia de la Covid 19, entre otros.

No obstante, además de las mencionadas, una de las posibles causas de fondo para el estancamiento en los avances puede relacionarse con un problema congénito de la misma AP: su falta de capacidad crear normas comunitarias. Como se verá en detalle a continuación, dicha incapacidad hace que la misión de establecer la plataforma *ODR* común de solución de controversias de consumo sea un desafío.

Problema Congénito de la AP

El Acto constitutivo de la AP manifiesta que aquella será un área de integración profunda para la libre circulación de bienes, servicios, personas y capitales, y en la práctica constituye una zona de libre comercio, sin crear una estructura externa conjunta; en otras palabras, la AP no ha dispuesto la creación de un nuevo sujeto de derecho internacional con entidad y personalidad jurídica propia que tenga reconocimiento internacional (Gallegos, 2019). En palabras de Díaz-Cediel (2016), no se ha conformado una organización internacional o interestatal que permita diferenciar la voluntad de los Estados parte de aquella que representa la entidad en su conjunto.

Es preciso aclarar ahora que este trabajo no va a discutir la naturaleza o el nivel de integración de la Alianza del Pacífico; lo que sí se analizará en este punto son las consecuencias de no contar con la competencia de producir derecho comunitario frente a la tarea de establecer una plataforma de solución de controversias de consumo. Se entiende por derecho comunitario el conjunto de decisiones obligatorias de entidades supranacionales dirigidas a los Estados miembros y a sus nacionales, con efecto directo o aplicación directa en los ordenamientos jurídicos internos (Consejo de Estado de Colombia, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 2293, 2016).

Para el tema de este escrito, la ausencia de un derecho comunitario implica que la creación de una plataforma común de solución de controversias *ODR* no pueda darse por creación normativa de la misma AP de manera inmediata y autónoma; esta deberá llevarse, en principio, a espacios de cooperación intergubernamental y/o de procesos de incorporación interna mediante la modificación de cada legislación nacional.

Caso contrario sucede, a manera ilustrativa, con la Unión Europea o la Comunidad Andina de Naciones -en adelante CAN-; en aquellas sí hay campo para la creación de derecho comunitario autónomo dado que estas cuentan con personalidad jurídica independiente de los Estados parte que la conforman, gracias a un acto de sesión de soberanía (De Quadros, 1984).

El asunto es de suma relevancia puesto que el derecho comunitario se caracteriza por que: (i) puede ser invocado por cualquiera de los Estados miembro y sus ciudadanos ante tribunales y otras autoridades; (ii) tiene primacía normativa, es decir, su aplicación prevalece sobre las leyes nacionales; (iii) su aplicación es inmediata, entonces no se requiere de un proceso de validación interna en la legislación de los Estados miembros. Escrito en otros términos, el derecho comunitario alcanza un lugar en las fuentes del derecho de los Estados que puede condicionar y transformar su derecho interno.

Por traer un ejemplo de la contundencia de la facultad de producir derecho comunitario, la Decisión 486 de la CAN establece el régimen de propiedad industrial para todos sus países miembros imponiéndose sobre sus legislaciones internas.

Volviendo a la AP, esta posee instancias de decisión política y técnica -como las cumbres, el Consejo de Ministros, comisiones, grupos técnicos y grupos de alto nivel-, de las que emanan declaraciones que no son vinculantes; pero, al no poder producir derecho comunitario, no cuenta con órganos especializados que emitan pronunciamientos obligatorios ni que interpreten uniformemente una normativa (Gallegos, 2019).

La misma lectura hizo la Corte Constitucional de Colombia en la Sentencia C-163 de 2015, en el estudio de constitucionalidad de la ley que incorpora el Acuerdo Marco de la AP a su ordenamiento jurídico; se preguntó el máximo tribunal constitucional si la AP había creado una persona jurídica distinta a la de los Estados parte, que es necesaria para poder atribuirle competencias normativas; sin embargo, concluyó la Corte que la AP no lo había indicado ni explícitamente -de la lectura del acuerdo de constitución- ni implícitamente del análisis de sus propias funciones.

Respecto al tema de los efectos de las decisiones de las instancias de la AP, la Corte hizo el estudio sobre si se estaba frente a un escenario de supranacionalidad, caso en el cual los principios de supremacía, prevalencia y efecto directo de las decisiones tomadas por los órganos de la AP se aplican sobre los ordenamientos jurídicos internos. Destacó la Corte primero que, en el Acuerdo marco, no se identifica una sesión de soberanía de los Estados parte que permita concluir que la AP se constituya en un órgano supranacional; y segundo, que las decisiones adoptadas en su seno tendrán aplicación entre los Estados, pero no ingresarán directamente en los ordenamientos jurídicos nacionales; para ello, al contrario, deberán ser incorporadas en ellos mediante los procedimientos internos que cada legislación contemple.

Para Palacio (2018), esta estructura orgánica no es la adecuada para la consecución de los fines y objetivos de la AP, porque no es aconsejable sujetar la validez de los actos de la AP a la revalidación interna de cada Estado parte; aunque, se reitera, este trabajo no cuestionará el nivel de integración o capacidad de la AP pues no es su objetivo.

Ahora bien, todo este análisis es trascendental para el presente trabajo ya que, dada la ausencia de una entidad supranacional y de un derecho comunitario en la AP, esta no podría crear una plataforma de solución de controversias *ODR* de manera automática y directa. Dicha situación, en principio, llevaría al escenario de un proceso de adaptación y validación interna mediante la modificación de cada legislación nacional.

Para infortunio de la AP, este escenario es complejo toda vez que la posibilidad de que los 4 Estados miembros modifiquen y unifiquen su legislación interna resulta lejana cuando, con esfuerzo, en 8 años apenas si se ha logrado la suscripción de un memorándum de entendimiento sobre la materia.

Como lo explica Molano (2019), un asunto y/o problema internacional es un hecho originado de la interacción entre actores del sistema internacional, que tiene una trascendencia en el marco de un conflicto, de una acción de cooperación o de ambas. Sin duda, todo este entramado configura un problema internacional puesto que, en su interacción, los actores internacionales, es decir los

países miembros de la AP, no pueden conquistar una meta y un objetivo propuesto para la AP a causa de un defecto congénito del mismo mecanismo.

Una Eventual Salida – Razón de Ser del Escrito

Identificada la incapacidad de crear e incorporar normas del mecanismo latinoamericano, este trabajo abordará la pregunta sobre si existe en el ordenamiento jurídico de todos los Estados miembros de la AP un medio alternativo de solución de controversias -en adelante MASC- común y compatible, que sirva como base para establecer una plataforma *ODR* de solución de controversias de consumo en el plano extrajudicial. De existir, este sería uno de los pocos caminos posibles en los que se evitaría la situación de refrendación nacional dado que su implementación no requerirá de la modificación de las leyes internas de los 4 países.

Este trabajo tiene como objetivo principal determinar, primero, la existencia de algún MASC común a los 4 países miembros, que sirva como base para la implementación de una plataforma *ODR* para la recepción de reclamaciones de los consumidores transfronterizos al interior de la AP; y, segundo, establecer la compatibilidad sustancial del contenido del derecho del consumidor en los 4 ordenamientos jurídicos internos. Este escrito será un intento por proponer una solución jurídica a un problema internacional.

Para ello, el presente documento se elaboró mediante una investigación cualitativa y abordará en su primera parte un estudio conceptual sobre los MASC, el derecho del consumidor y las plataformas *ODR*. En la segunda parte, se hará un estudio inicial de los MASC en las 4 legislaciones para determinar la existencia de alguno que sea de uso común en controversias de consumo. A continuación se hará un estudio comparativo del contenido sustancial y normativo - leyes, principios, derechos, definiciones, procedimientos y categorías conceptuales propias- de los asuntos de protección al consumidor con el fin de comprobar si dicho contenido, que será el que conozca la eventual plataforma *ODR*, es compatible en los 4 países miembros.

Para la realización de este trabajo se aplicó el método de Derecho Comparado, entendido este como el estudio comparativo de uno o varios objetos frente a distintos sistemas jurídicos de países

o regiones sobre fuentes primarias -como leyes y sentencias- y secundarias -como doctrina en artículos y monografías- (Ferrante, 2016).

MASC, Derecho del Consumidor Y Plataformas ODR

Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos -MASC-

El conflicto siempre ha estado presente en todos los estadios de la sociedad; basta con la presencia de dos personas en un mismo escenario, independiente del grado de desarrollo del medio donde interactúan, para la generación de un conflicto -entendido este como una cuestión de discusión entre dos o más personas (Real Academia Española, 2020)-.

Los MASC pueden concebirse como aquellas opciones que tienen las personas -físicas o jurídicas- para solucionar una disputa o conflicto sin someterlo a la intervención de un juez en un proceso judicial (Cabana, 2017). Se caracterizan por ser procesos más ágiles, expeditos, amistosos, económicos y prácticos para las partes; dicho de otra manera, son una alternativa legítima a la justicia formal (Universidad Cooperativa de Colombia, 2014).

Para Vado (2002), y bajo la concepción de los MASC, se entiende que son las partes las titulares del conflicto, lo que las faculta para resolverlo dentro de una carta de posibilidades más allá del proceso judicial formal solamente.

Antecedentes

Registros antiguos. Como se apuntó, las percepciones de la realidad sobre determinada cuestión siempre pueden ser distintas entre dos o más individuos y es allí donde el conflicto puede surgir (Díaz, 2014). Pero cuando las controversias dejan de solucionarse mediante el uso y predominio de la fuerza y se usan criterios pacíficos con la participación de personas con autoridad moral o intelectual -como los padres de familia, los ancianos o las juntas de vecinos- los MASC nacen como una herramienta para la consecución de dichos fines (Lema, 2015).

Los MASC son tan antiguos como el conflicto; los primeros registros de estos mecanismos se pueden encontrar en la Antigua China a través de la mediación.

Sobre el 500 a.C., Confucio, siendo el Gran *Sikou* -o Ministro de Justicia- de la Provincia de Lu, fomentó la cultura del acercamiento, la cesión mutua, el entendimiento y la mediación como herramienta de solución de controversias (Li, 2017). Para el pensador, militar y dirigente chino, los conflictos debían solucionarse mediante la persuasión moral (Osorio, 2002) y la celebración de acuerdos (Guzmán, 1998), más no sobre coacciones.

Más adelante, con la unificación de China en la dinastía Qin sobre el 202 a.C., la mediación basada en la moral se convirtió en un principio que los funcionarios de la administración de justicia debían respetar en la resolución de conflictos. Los asuntos que se trataban bajo estos procedimientos de mediación podían versar sobre propiedad, matrimonio, vivienda y conflictos vecinales.

La influencia mediadora de oriente se expandió a Japón (Valarezo, s.f.) y a las tribus autóctonas africanas (Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sinaloa, s.f.), allí un líder o una junta de vecinos respectivamente revestían la figura de personas respetadas con potestad de resolver amistosamente los litigios de los miembros de la comunidad.

En la Grecia antigua también se encuentran antecedentes de los MASC: sobre el 648 a.C. se hallan registros de la figura de los *Themostetes*, quienes tenían a su cargo las funciones de organizar tribunales y administrar justicia. Estos funcionarios exponían los hechos materia del conflicto y luego de ello buscaban persuadir a las partes para que celebraran un acuerdo por la vía de la transacción, previo a seguir con el trámite de un proceso judicial (Calderón, 2000).

En la Roma monárquica los *pater familias* o jefes del grupo familiar fueron los primeros investidos con potestad moral de intervenir en los conflictos familiares o vecinales (Villalba & Moscoso, 2008). Cuando la comunidad se fue expandiendo, esta potestad o *auctoritas* comenzó a recaer en cabeza de un tercero denominado «árbitro», en sesiones de excesivo ritualismo y formalismo; de hecho, los primeros registros de arbitraje legal pertenecen a asuntos de familia como las sucesiones y herencias. La Ley de las XII Tablas también hizo una mención indirecta a los MASC respecto al arreglo directo entre las partes (Osorio, 2002).

Asimismo, el cristianismo y la Biblia hicieron alusión a los MASC: en el capítulo V del Evangelio de San Mateo se puede leer lo siguiente: «Transige con tu adversario mientras estás con él en el camino, no sea que te entregue al juez» (Mt 5:25 La Nueva Biblia).

En la Edad Media, el arbitraje fue uno de los mecanismos más usuales de resolver los conflictos de las personas: debido al desarrollo del comercio y al auge de las asociaciones de comerciantes y burgueses, estos encontraron en el arbitraje una vía rápida y eficaz en la resolución de sus problemas, en lugar de acudir a la compleja y lenta justicia del rey (Villalba & Moscoso, 2008).

Siglo XIX. Sobre 1812, la Constitución Política de Cádiz introdujo la conciliación como mecanismo previo a la ejecución de cualquier juicio civil (Calderón, 2000) y le dio rango constitucional al arbitraje como potestad de elección de las partes (Villalba & Moscoso, 2008). Estados Unidos lo haría a nivel estatal sobre 1920 con el *New York Arbitration Act*, y a nivel nacional con el *Federal Arbitration Act* de 1925.

1930 sería un periodo relevante para el desarrollo de MASC en distintas ramas de la vida social, familiar y laboral: a causa de los efectos de lo que se conoció como la Gran Depresión y con miles de compañías y fábricas cerradas por la crisis económica, millones de trabajadores desprotegidos perdieron sus empleos en EE.UU y Europa.

Esta situación generó fuertes tensiones que se trasladaron a las calles con enormes y violentas huelgas (Macho, 2014). Tanta fue la repercusión social de las protestas que el presidente estadounidense Franklin Denalo Roosevelt instituyó la mediación laboral en las política del *New Deal* mediante la *Labor Relations Act* de 1935; también se reconoció a los trabajadores el derecho de unión sindical y el de negociación colectiva -donde tenían especial protagonismo los funcionarios mediadores-.

Luego, entre 1939 y 1942, se crearían centros estatales de conciliación y mediación como la *Family Conciliation Court* de California y la *National Defense Mediation Board* para asuntos de familia y laborales respectivamente.

Los 70 y el nuevo desarrollo. El sistema legal de los EE.UU sufrió una gran crisis en la década de los 70 ocasionada, entre otras, por múltiples causas: la sobrecarga y desborde de trabajo en los tribunales de administración de justicia; un aumento significativo de demandas; trámites poco ágiles y engorrosos y la exteriorización de la insatisfacción de los usuarios de los mecanismos ordinarios de solución de controversias. Esta situación provocó una agitación de reforma de importante repercusión para los MASC (Li, 2017).

En este movimiento de insatisfacción general -conocido como la Conferencia de Pound- participaron usuarios del sistema judicial, abogados, jueces, fiscales, operarios judiciales, quienes exigieron el desarrollo de nuevos mecanismos de resolver controversias (Illera, 2017).

Estos actores buscaron soluciones prácticas para la ineficiencia del sistema judicial mediante el establecimiento de alternativas respecto del litigio (Palandri, 2015), y la desjudicialización de algunos asuntos que antes conocía de manera exclusiva la justicia ordinaria tradicional (Nieva-Fenoll, 2017). También se propusieron alternativas de clasificación de los asuntos litigiosos de acuerdo con su naturaleza, costo y rapidez con el fin de determinar si estos debían mantenerse en el conocimiento exclusivo de los tribunales de justicia ordinarios o si podían pasar a ser objeto de resolución por otros mecanismos como los MASC (Macho, 2014).

Como lo resalta Li (2017), el objetivo de la conferencia y del movimiento mismo no era meramente limitar el acceso a los tribunales, sino identificar el mecanismo pertinente, rápido, idóneo y económico para que un ciudadano pudiese exigir sus derechos y necesidades en la resolución de sus disputas.

Esta corriente a favor de los MASC tuvo gran repercusión más allá de EE.UU, pues sus efectos se trasladaron a Canadá, Japón y Europa para asuntos civiles, comerciales y de familia en los años siguientes (Macho, 2014); en la década de los años 80, en Inglaterra, surgieron instituciones como la *Alternative Dispute Resolution Group* para atender asuntos de mediación en materia comercial. Siguiendo esta corriente, la Unión Europea recomendaría la utilización de MASC con el fin de garantizar el acceso a la justicia por partes de sus habitantes mediante la Recomendación 7° de 1981 del Comité de Ministros a los Estados miembros.

En la década siguiente se institucionalizaron todos los MASC en EE.UU cuando su congreso federal impuso a las cortes la promoción y el uso obligatorio de esta clase de mecanismos (Landeró, 2014) con la expedición de la *Administrative Dispute Resolution Act*, la *Civil Justice Reform Act* de 1990 y la *Alternative Dispute Resolution Act* de 1998 en la que se le obligaba a las partes en disputa a considerar el uso de otros mecanismos de resolución de controversias.

En 1999, el Consejo de Europa aprobó la Recomendación N° 19 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación en material penal; lo mismo haría para asuntos civiles con la aprobación de la Recomendación 10ª de 2002 (Illera, 2017) y con la expedición del Libro Verde sobre las Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el Ámbito del Derecho Civil y Mercantil, presentado por la Comisión de las Comunidades Europeas el 19 de abril de 2002 en Bruselas.

MASC en el derecho del consumidor. Europa se destaca como uno de los pioneros en aplicación de MASC en materia de derecho del consumidor: ya en 1998 la Comisión Europea aprobaba la Recomendación 98/577 en la que se fijaban los principios rectores que deberían tener los futuros procedimientos extrajudiciales para la solución de conflictos de consumo (Macho, 2014).

En 2002, el Consejo Europeo llamó la atención sobre el diseño de herramientas de solución de controversias que incrementaran la confianza de los consumidores en las operaciones de comercio transfronterizas. Es, precisamente, el reseñado Libro Verde sobre las Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el Ámbito del Derecho Civil y Mercantil el resultado de ese llamado de atención, ya que, de manera expresa, se incluye la mención de los asuntos relacionados con el consumidor y los MASC en el contenido del documento (Comisión Europea, 2002).

Materias como la confianza de los consumidores, el comercio electrónico transfronterizo, los contratos a distancia, las cláusulas abusivas, el derecho a la información, el acceso a la justicia y el desarrollo de sistemas extrajudiciales de solución de controversias, entre otros, fueron incluidos en el contenido del Libro Verde; finalmente, el documento también hizo un llamado a los Estados

miembros para que se abriera un debate sobre cuál debería ser la reglamentación de estos sistemas MASC en el territorio de la Unión Europea.

El desarrollo del derecho del consumidor y de los mecanismos alternativos de solución de conflictos -incluso virtuales- se volverían una constante en Europa y en la Unión Europea hasta la fecha: la materialización de la Directiva 2013/11 del Parlamento Europeo y del Consejo -que regula los asuntos entre consumidores y comerciantes transfronterizos- y el Reglamento 524 de 2013 del Parlamento Europeo y del Consejo -en que se proporciona una plataforma europea en línea para la solución de controversias de consumo- son evidencias de un avance importante que se detallará posteriormente.

Algunos principios de los MASC

Guzmán Barrón (1998) esboza algunos principios que todo MASC debe comprender:

Equidad. Como la entiende R. Dworkin (1977), la equidad se concibe en términos de igualdad de trato y consideración en el diseño de instituciones políticas; en ese sentido y como instituciones de un sistema jurídico y social, los MASC deben prestar máximo cuidado a la hora de la implementación y funcionamiento de los diferentes mecanismos respecto del trato y participación de los usuarios de este sistema.

Confidencialidad. Es el deber de los participantes -las partes, árbitros, conciliadores, mediadores y cualquier involucrado en el proceso extrajudicial- de guardar total reserva de toda la información suministrada y ventilada dentro del proceso. Esta reserva se puede extender, incluso, para el futuro proceso judicial en caso de no resolver el problema dentro de aquel MASC (Osorio, 2002).

Buena fe. Tanto las partes como los terceros facilitadores -si los hay- deben actuar siempre dentro de los parámetros de honestidad, lealtad y probidad dentro del trámite de cualquier MASC.

Imparcialidad. Los terceros facilitadores -sean árbitros, mediadores o conciliadores- deben actuar siempre con independencia y no favorabilidad respecto de cualquiera de las partes. Esto implica que los operadores, por un lado, tienen el deber de declararse impedidos para conocer de ciertos asuntos cuando guardan alguna relación con las partes, y, por otro, que puedan ser recusados por aquellas cuando este no se declare impedido (López, 2017).

Legalidad. Es una institución jurídica de los Estados de derecho; en materia de MASC, todos, independiente de su modalidad, deben operar respetando el contenido normativo de los ordenamientos jurídicos internos.

Celeridad. Uno de los principios específicos de los MASC es que estos deben adoptar procedimientos ágiles y rápidos que garanticen, por una parte, el pronto acceso a la justicia de los usuarios, y por la otra, una solución pronta a sus requerimientos.

Algunas características de los MASC

Los MASC gozan de rasgos distintivos propios como los que se mencionan a continuación:

Existencia de un conflicto. Su razón de ser es el conflicto, pero enfocado en su solución; para ello, los operadores y funcionarios que participan en los MASC como mediadores, conciliadores o árbitros deben tener una formación previa en el manejo, conducción y resolución de problemas.

Participación de un tercero. A excepción de la negociación directa, los MASC son liderados y/o asistidos por un tercero capacitado en la solución de conflictos, que interviene ya sea para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo o para imponer una decisión que ponga fin a la controversia.

Aceptación. Las partes involucradas acuden voluntariamente a los MASC en la mayoría de las ocasiones; es un ejercicio de la autonomía de la voluntad que los ordenamientos jurídicos

contemplan y respetan. Aun así, en algunas ocasiones, el ejercicio de la conciliación resulta obligatorio antes de acudir a los jueces o tribunales ordinarios de justicia.

Celeridad. Es al mismo tiempo un principio y una característica de los MASC. Todos los mecanismos -mediación, conciliación, arbitraje y demás- se caracterizan por desarrollar procedimientos más rápidos y sencillos -incluso económicos- que los ofrecidos por los medios tradicionales que contempla la justicia ordinaria.

Economía. En la mayoría de los MASC, los procedimientos involucran costos que pueden llegar a ser inferiores a los que exigen los procesos en los juzgados o tribunales ordinarios, lo que representa una clara ventaja para las partes. En contraste, para asuntos sometidos al arbitraje, por ejemplo, estos costos sí pueden ser mucho más onerosos -incluso más que los sometidos a la justicia ordinaria- por la cuantía del litigio, los gastos administrativos, secretariales y de honorarios de los árbitros.

Clases

Los MASC se dividen en dos clases: autocompositivos y heterocompositivos. La diferencia radica en la presencia, nivel de participación y de decisión del tercero que interviene en la resolución de la controversia.

Autocompositivos. Son aquellos mecanismos por medio de los cuales las mismas partes que se encuentran en disputa solucionan su diferencia con o sin la intervención de un tercero que les oriente a la consecución de esa meta (Cabana, 2017). Esos terceros únicamente actúan como facilitadores en la comunicación para llegar a un acuerdo (Álvarez, Gregorio & Highton, 2003).

Los principales mecanismos autocompositivos son la negociación directa, la mediación y la conciliación.

Negociación directa. Ante la presencia de un conflicto, las partes deciden por ellas mismas reunirse a solas -o con la asistencia de sus abogados- pero sin la presencia de un tercero neutral

para resolver su diferencia (Guzmán, 1998). Las herramientas que utilizan las partes en este mecanismo pueden ser, además del diálogo, la negociación, la persuasión y la cesión mutua.

El arreglo en la negociación directa, generalmente, queda consignado en una transacción, entendida como un contrato bilateral y consensual por medio del cual las partes, directamente, ponen fin a un conflicto o previenen uno futuro a través de concesiones recíprocas. Algunos autores como Cabana (2017) categorizan la transacción como otro MASC; al contrario, otros entienden esta figura como una herramienta al servicio de algunos MASC para darle formalidad y seguridad jurídica a la solución acordada entre las partes. Lo anterior porque el contrato de transacción presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, es decir, que se puede exigir su cumplimiento por vía judicial y que no se puede iniciar una acción futura por los mismos hechos.

Mediación. Es un proceso en el cual las partes acuden voluntariamente a la ayuda de un tercero neutral que propicia la comunicación y el diálogo con el fin de llegar a un acuerdo que finalice el conflicto que los enfrenta (Palandri, 2015). Jay Folberg y Alison Taylor (1996) definen la mediación como un proceso por el cual las partes, asistidos por un tercero, aíslan los problemas, consideran alternativas, fomentan un espacio para la toma de decisiones y llegan a acuerdos mutuos en virtud de sus necesidades.

No obstante, este tercero no tiene poder de decisión, no puede proponer formulas de arreglo y su participación va dirigida a prestar sus buenos oficios (Osorio, 2002) para propiciar la comunicación entre las partes (Cabana, 2017). Son ellas las que deberán llegar a un acuerdo y cerrar el conflicto, generalmente, mediante la suscripción de un contrato de transacción.

Como lo señala Edith Palandri (2015), el propósito de la mediación no es darle la razón a una parte sino ir a la fuente del conflicto para así solucionar el problema; para ello, es fundamental la participación facilitadora del mediador, pues, en la mayoría de las ocasiones, la solución requiere de concesiones recíprocas.

Según Cornelio Landero (2014), la mediación tiene especial importancia en la sociedad porque apela al buen juicio y a la confianza de la ciudadanía, lo que impacta en la mejora de las relaciones

de una sociedad. La mediación se posiciona cada vez como uno de los MASC más importantes en los sistemas jurídicos de los Estados y de los mecanismos de integración en todo el mundo, toda vez que este es capaz de conocer asuntos de familia, vecinales, escolares y de consumidores (Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, 2001).

Conciliación. Osorio Villegas (2002) define la conciliación como un trámite mediante el cual las partes en conflicto solucionan sus diferencias con la guía de un tercero denominado conciliador, que busca y propone, en derecho o en equidad, formulas de arreglo para el conflicto.

La participación de este tercero neutral se caracteriza por ser activa, pues además de fomentar la comunicación y a diferencia de la mediación, puede proponer y sugerir formulas o alternativas de arreglo que le den fin al conflicto (Guzmán, 1998). Si las partes llegan a un acuerdo, este queda consignado en lo que se denomina como acta de conciliación, que presta mérito ejecutivo en la mayoría de legislaciones (Cabana, 2017).

La conciliación se puede clasificar en intraprocesal y extraprocesal: la primera es aquella que se da dentro de procesos judiciales como etapa previa y necesaria para su desarrollo; la segunda se da cuando la conciliación, por voluntad propia de las partes, se surte previa y por fuera de un proceso judicial.

Con frecuencia y de acuerdo con las legislaciones de cada país, la conciliación intraprocesal puede ser obligatoria (Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, 2001) y se hace como requisito previo o de procedibilidad para la continuación del trámite judicial, dado que el juez realiza un primer intento por cerrar la controversia sin provocar el desgaste de todo el proceso.

A diferencia de la mediación y como se señaló arriba, por un lado, el tercero tiene la capacidad de formular alternativas de arreglo para la consideración de las partes, y por otro lado, si hay arreglo este queda consignado en un acta de conciliación, por lo que no es necesario un contrato de transacción.

Heterocompositivos. Son aquellos mecanismos en donde la solución o la decisión final es impuesta desde afuera por un tercero imparcial, de acuerdo con un proceso previamente aprobado por las partes (Cabana, 2017). El MASC heterocompositivo por excelencia es el arbitraje.

Arbitraje. Se puede definir como el mecanismo por medio del cual las partes someten su controversia presente -o incluso una futura- al concommitamiento de un árbitro o colegio de árbitros generalmente designado por las mismas partes (Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, 2001).

Cuando las partes, previa existencia del conflicto, deciden que en caso de que este surja en el futuro se acudirá al arbitramento, se hace una estipulación en el mismo contrato denominada cláusula compromisoria; si por el contrario, una vez materializado el conflicto no se cuenta con dicha cláusula y las partes deciden utilizar el arbitramento, estas celebran un compromiso o pacto arbitral (Vidal, 2003).

El pronunciamiento del árbitro o colegio arbitral se llama laudo arbitral y equivale a la sentencia de una juez, es decir, es de obligatorio cumplimiento por las partes (Universidad Externado de Colombia, 2001).

Los procedimientos arbitrales son expeditos y simplificados y son generalmente aplicados en asuntos privados y comerciales -incluidos los de consumo- (Consejo Permanente de la OEA), aunque puede conocer de otros asuntos como los laborales (Guzmán, 1998).

Aunque el arbitraje generalmente es asociado con la resolución de conflictos de grandes cuantías, incluso es considerado elitista y de acceso restringido por algunos autores como Nieva-Fenoll (2017), en materia de consumo tiene otra acepción distinta, porque ha demostrado ser funcional para la solución de conflictos derivados de contratos entre consumidores y proveedores en legislaciones como la española (Barral, 2010), la argentina (Laquidara, 2015), la peruana (Gálvez, 2018) y la mexicana (Steele, 2013).

Derecho del Consumidor

Antecedentes

Según Villalba Cuellar (2009), el derecho del consumidor nace de la necesidad de regular las relaciones jurídicas para una población específica -los consumidores- que actúa en unas condiciones particulares y eventualmente desventajosas frente a los productores en el mercado.

Desde la teoría del hecho social de Émile Durkheim (1895) -entendido este como un hecho exterior, coercitivo y colectivo-, la asimetría de la información sobre los bienes y servicios a favor del productor (Muñoz, 2012) y el riesgo a la salud, vida y seguridad del consumidor en su adquisición (Espinoza, 2015) han sido dos de los hechos sociales que han llevado a las sociedades a preocuparse por la regulación de los derechos de los consumidores.

Registros remotos de disposiciones a favor de este actor económico débil se pueden hallar desde las leyes mosaicas y egipcias sobre el manejo y venta de la carne; las leyes griegas y romanas sobre la prohibición de la adulteración del vino con agua y las leyes contra la adulteración de granos y aceite para la venta en la antigua India (Durand, 2012).

Revolución Industrial. La Revolución Industrial fue determinante para los consumidores puesto que con ella se dio, por un lado, la producción en masa de bienes y servicios (Durand, 2008), y por otro, el aumento de su demanda; de ahí el cambio en el funcionamiento del mercado y la necesidad de proteger a los adquirentes.

La producción en masa también dio paso a contratación en masa; como consecuencia, grandes productores comenzaron a imponer las condiciones de contratación -a veces abusivas- sin que los consumidores pudieran tener poder de negociación; su única decisión recaía en la potestad de aceptar el contrato -con todo el clausulado impuesto por el productor- o desistir del negocio (Díaz-Alabart *et al.*, 2016).

La consolidación de potencias industriales como Reino Unido y los Estados Unidos de América, además de generar una mayor capacidad económica en muchos de sus ciudadanos, generó también una toma de conciencia colectiva mediante los primeros movimientos de promoción de los derechos del consumidor (Furtado, 1967). Es así como, en 1906, Theodore Roosevelt expide la *Pure Food and Drugs Act*, donde se reguló la adulteración de alimentos y medicamentos para la venta al público, se exigió su etiquetado y se identificaron ingredientes peligrosos como el alcohol o la morfina, entre otros (Johnson, 1982).

En temas de salud y seguridad, en entre 1930 y 1950, la sociedad estadounidense comenzó a detectar significativas fallas en los procesos de ensamble en las fábricas automotrices luego de múltiples accidentes con patrones repetitivos; también se presentaron accidentes faciales generados por anilina colorante en productos cosméticos (Villalba, 2009).

En 1959, en Inglaterra, se crea una comisión especial para asuntos del consumidor, que produjo en dicho año el famoso «*Molony Report*», donde categoriza al consumidor como cualquier persona todo el tiempo (Botana, 1990).

Movimiento «consumerista» – J.F. Kennedy. Estos antecedentes fueron la antesala de un nuevo movimiento pro-consumidor en la década de 1960, que iniciaría con el discurso del presidente John F. Kennedy ante el Congreso de los Estados Unidos el 15 de marzo de 1962. Por la pertinencia del asunto, vale la pena rescatar varios apartados de esta alocución de la Librería y Museo Presidencial que lleva el mismo nombre del ex jefe de Estado (1962):

Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no está organizado eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.

El Gobierno Federal –por su condición el principal portavoz en nombre de todos– tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses.

Si los consumidores reciben productos inferiores, si los precios son exorbitantes, si los medicamentos son inseguros o ineficaces, si el consumidor no es capaz de decidir partiendo de la información, entonces estamos tirando su dinero, y su salud y seguridad pueden estar amenazadas, y el interés nacional sufre. Por otra parte, el creciente esfuerzo para hacer el mejor uso posible de sus ingresos puede contribuir mejor al bienestar de la mayoría de las familias que el esfuerzo equivalente de incrementar los mismos.

La comercialización es cada vez más impersonal. La decisión del consumidor se ve influenciada por la publicidad masiva que utiliza mecanismos de persuasión altamente desarrollados. Normalmente el consumidor no puede saber si la elaboración de las medicinas reúne los estándares mínimos de seguridad, calidad y eficacia. Normalmente tampoco sabe cuánto paga por los préstamos al consumo; si una comida preparada tiene mayor poder nutritivo que otra; si el resultado de un producto satisfará sus necesidades (párrafos 1,2,3 y 4).

Este hecho es reseñado como un hito dentro del derecho del consumidor por múltiples razones: es a partir de aquí se le da a los asuntos del consumidor la categoría de «interés general»; también porque es el presidente norteamericano quien identifica de forma explícita cuatro derechos fundamentales de todo consumidor: (i) el derecho a la seguridad y a la protección contra productos peligrosos para su salud; (ii) el derecho a la información y a la protección contra información o publicidad engañosa; (iii) el derecho a la libre elección fundamentada de bienes y servicios, y (iv) el derecho a ser escuchado y a ser tenido en cuenta por las autoridades estatales.

Es tan importante el discurso que el día 15 de marzo de cada año es considerado el día mundial del consumidor; de hecho, este ha servido como sustento e influencia para el posterior desarrollo de normas de protección al consumidor en todo el mundo (Durand, 2008).

Europa, la Organización de Naciones Unidas -ONU y los mercados comunes. En 1973 inició el movimiento pro-consumidor a nivel comunitario en Europa: la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa, al hilo de los Estados Unidos, presentó la «*Carta de Protección del Consumidor*» del 17 de mayo, donde definió la categoría de consumidor como la persona física o jurídica que adquiere bienes y servicios para su uso privado (Penco, 2000). También se reconocieron 5 derechos para todo consumidor europeo en el Programa Preliminar la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información de los Consumidores (Villalba, 2009): (i) Protección a la salud e integridad; (ii) protección a intereses económicos; (iii) información; (iv) reparación de daños y (v) educación.

Lo mismo hizo la Organización de las Naciones Unidas -ONU- en 1985 cuando su Asamblea General reconoció los derechos a (i) la información clara y oportuna, (ii) a la libre elección, (iii) a la no discriminación, (iv) a recibir bienes y servicios de calidad, (v) a la libre asociación, (vi) a la educación y (vii) a la compensación.

Luego de la firma del Tratado de Maastricht en 1992, la Unión Europea adoptó una postura clara de protección a los derechos del consumidor (Escajedo, 2007) y algunos de los Estados miembros, como España, iniciaron un proceso de armonización de sus legislaciones internas a los lineamientos pro-consumidor comunitarios.

Más adelante, todo el movimiento pro-consumidor sería confirmado a nivel misional y directivo con la expedición de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea del 7 de diciembre de 2000; este instrumento internacional dedicó un apartado específico para los consumidores - artículo 38- y estipuló que las políticas de la Unión deberán garantizarles siempre un profundo nivel de protección (Unión Europea, 2000).

América Latina. Latinoamérica también recibió esta influencia pro-consumidor y prueba de ello es que los Estados comenzaron a incorporar normas y principios a su favor en sus legislaciones internas: Brasil lideraría el proceso desde lo regional con el Consejo de Defensa del Consumidor de Rio de Janeiro y la Asociación de Protección del Consumidor en Porto Alegre en

1974 y 1976 respectivamente, hasta lo nacional con la creación del Sistema Estadual de Protección del Consumidor -PROCONS- el mismo año.

Respecto a legislaciones específicas, también Brasil capitaneó el proceso de incorporación de principios y derechos del consumidor a los ordenamientos jurídicos internos mediante la expedición del Código de Defensa del Consumidor de Brasil -Ley 98078 del 11 de septiembre de 1990-. Posteriormente harían lo mismo México con la Ley Federal de Protección al Consumidor del 24 de diciembre de 1992 y Chile con la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores -Ley 19.496 del 7 de marzo de 1997-.

A nivel de mecanismos de integración, fue el Mercosur, mediante el Protocolo de Ouro, quien incluyó la protección al consumidor de manera expresa como una política de aquel mercado común (Rojo, 2013).

El derecho del consumidor tomaría más fuerza aún en América Latina con el proceso de incorporación de sus principios en las constituciones políticas -y reformas posteriores- de sus Estados: así lo hicieron México (1975), El Salvador (1983), Brasil (1988), Colombia (1991), Paraguay (1992), Perú (1993), Guatemala (1993), Argentina (1994) y Costa Rica (1996).

El derecho del consumidor y su autonomía

Las normas civiles y comerciales contenidas en códigos no eran suficientes -e incluso resultaban desventajosas para el consumidor- a la hora de su interacción con los productores y proveedores de bienes y servicios (Díaz-Alabart *et al.*, 2016). Con las particularidades de las operaciones de consumo, era claro que los consumidores necesitaban de una disciplina jurídica independiente y autónoma -que tiempo después tomaría el nombre del derecho del consumidor-.

Durand (2008) la define como un «contenido normativo de leyes, reglamentos y costumbres obligatorias establecidas por el Estado respecto a una materia específica como el consumo» (p. 27). El derecho de consumo, entonces, regula los intereses de los consumidores en dichas relaciones de consumo (Villalba, 2009).

Esta disciplina tiene sus propios principios, objetivos, categorías conceptuales, actores y reglas de interpretación; es un cuerpo coherente y homogéneo (Durand, 2008). No se puede adjudicar como parte del derecho privado o público de manera exclusiva, toda vez que sus normas pueden reglar tanto operaciones comerciales entre particulares -derecho privado-, y al mismo tiempo pueden regular materias de orden público y de interés general -derecho público-.

Tampoco se puede categorizar como una sub-rama del derecho civil o del derecho comercial, ya que este es un derecho transversal a casi todas las ramas del derecho: sus preceptos pueden determinar contenidos de carácter constitucional -como principios de Estado-; normas de carácter administrativo -como las relativas a los procesos de investigación, supervisión y sanción a comerciantes-, incluso otras de contenido penal -como normas referentes a las sanciones por atentar contra la salud o economía del consumidor como por ejemplo el acaparamiento, la especulación o el ofrecimiento engañoso de productos y servicios-.

Principales objetivos del derecho del consumidor

El derecho de consumo persigue varios objetivos, sin embargo, se pueden identificar dos protagónicos:

Protección de los derechos del consumidor en todas las fases de adquisición de bienes y servicios. El principal y general, sin duda, es la protección a los derechos de los consumidores en las operaciones, transacciones o contratos que realicen para la adquisición de bienes y servicios. Este amparo se traslada a toda la operación de consumo así:

- Desde la fase previa, entendida como el momento en el cual un posible consumidor tiene un acercamiento anterior al producto o servicio que pretende contratar -como cuando se acerca a un mostrador o cuando consulta el producto en una página web-. Aquí se le puede proteger, por ejemplo, de cualquier publicidad engañosa que nuble o vicie su decisión de adquirir.

- Luego, cuando contrata, se le ampara en el mismo acto del negocio; en esta fase se puede proteger al consumidor, por ejemplo, de las cláusulas abusivas que un proveedor quiera imponerle o ya le haya impuesto.
- Finalmente, se les resguarda aún después de haber adquirido un bien o servicio; por ejemplo, en la exigencia a los proveedores de garantías respecto de sus productos y en el establecimiento de mecanismos judiciales y extrajudiciales para que los consumidores exijan sus derechos.

Desigualdad y asimetría de la información. Es claro que es el productor o proveedor quien conoce y maneja toda la información sobre sus productos y servicios: sabe cuáles son sus costos de producción, el material de sus productos, su proveniencia, el proceso de fabricación, su cantidad en stock, cuándo hará promociones, entre otras. Muchos de estos datos no son de conocimiento del consumidor en el momento previo de contratar y por ello este puede tomar decisiones sin conocer el mínimo de información necesaria para adquirir.

Como quiera que hay una asimetría en la información que poseen los proveedores y productores frente a los consumidores respecto de los productos que ofertan en el mercado, el derecho de consumo busca corregir esta desigualdad mediante el establecimiento de principios y derechos que le garanticen a las personas el acceso a información oportuna, veraz y completa al momento de la contratación. De aquí se desprenden obligaciones y prohibiciones para los proveedores como las relativas a la transparencia en la contratación, a la no discriminación y a la sanción de la publicidad falsa o engañosa (Villalba, 2009).

Algunos principios del derecho de consumo

Acogiendo la definición de Robert Alexy (1993), los principios se entienden como mandatos de optimización, es decir, preceptos que prescriben que una situación se dé o que una conducta se cumpla en su mayor grado.

El derecho del consumidor también tiene sus propios principios que deben ser observados de manera concatenada e interdependiente. Es válido aclarar que algunos pueden ser tipificados también como derechos por algunas legislaciones.

Libertad del consumidor. Cuando actúan en el mercado, los consumidores deben tener la libertad de elegir, decidir y contratar con los oferentes -productores y proveedores- los bienes y servicios que a bien tengan adquirir. Esta libertad, para que sea un principio pleno, debe ir acompañada de otros elementos como el acceso a información oportuna y completa que le permita fundamentar al consumidor su libre elección y decisión.

Dignidad e igualdad del consumidor. Los consumidores son actores claves de la economías y en la política de los Estados. Todas las decisiones de los actores del mercado distintos a los consumidores -como los proveedores, los productores, las sociedades comerciales, las compañías de publicidad y los distintos órganos y autoridades estatales- deben guardar el máximo respeto por la dignidad del los consumidores. Cualquier decisión o medida que apunte al irrespeto, a la humillación, a la discriminación, a su perjuicio y a la inobservancia de sus derechos debe ser proscrita o sancionada -en caso de haberse materializado-.

Protección a la vida, salud y seguridad de los consumidores. Los productos y servicios puestos en el mercado no deberán atentar contra la vida, salud o seguridad de los consumidores. Es por ello que las legislaciones han incorporado regímenes de responsabilidad preventiva e indemnizadora por daños en la relación de consumo cuando estos se concretan (Taborda, 2016). De igual forma, cuando por la naturaleza del bien o del servicio el riesgo de afectación es significativo, los productores y proveedores tienen la obligación de suministrar al consumidor tanto la información necesaria para el uso adecuado del producto o servicio, como del riesgo que existe en su disfrute -como cuando una persona contrata con una compañía especializada un salto en un paracaídas, por ejemplo-.

Información y educación. El consumidor debe recibir por parte de los demás actores del mercado información clara -que no lleve a la confusión o al error-, veraz -que sea comprobable-, completa -que no oculte datos esenciales-, oportuna -previa a la adquisición de un bien o servicio-

, entendible -en un lenguaje de comprensión general- que lo lleve a tomar una decisión fundamentada al momento de adquirir un producto o contratar un servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares. Las autoridades estatales también deben implementar políticas públicas para la educación de la ciudadanía respecto de sus derechos como consumidores.

Ejercicio de sus derechos. Los consumidores como actores relevantes del mercado deben contar con mecanismos céleres, eficaces y accesibles para el ejercicio, la demanda, la restauración de sus derechos ante las autoridades que los Estados determinen. Es por esto que muchas legislaciones han incorporado, por ejemplo, normas y procedimientos especializados en la solución de controversias de consumo, y han dispuesto la creación de autoridades especializadas en temas de promoción, vigilancia y supervisión en asuntos de protección al consumidor, como la SERNAC, la SIC, la PROFECO y el INDECOPI.

Actores en el derecho del consumidor

Como derecho autónomo, el derecho del consumidor cuenta con actores propios que intervienen ya sea en las operaciones de consumo o en instancias de regulación, supervisión y vigilancia en el cumplimiento de sus principios, derechos y mandatos; se pueden identificar a por los menos 3 relevantes:

Los Consumidores. Como lo dijo John F. Kennedy (1962) «*Consumers, by definition, include us all*» -consumidores por definición somos todos-. Es una frase sencilla, pero contundente a la hora de comprender el término de «consumidor». A continuación se presentan algunas definiciones dadas por legislaciones nacionales, comunitarias, y por tribunales de justicia.

La legislación española, considerada como una de las precursoras en materia de defensa y protección a los derechos del consumidor (Llamas-Pombo, 2005), define a estos últimos como:

Las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes muebles e inmuebles, productos o servicios, actividades o funciones,

cualquiera que sea la naturaleza pública o privada individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden. (Ley N° 26, 1984, art. 1)

La Ley de Prácticas Comerciales y Protección del consumidor de Bélgica (1991) determina al consumidor como «toda persona física o moral que adquiere o utiliza para fines excluyentes de todo carácter profesional, los productos o servicios puestos en el mercado» (art. 1).

En Latinoamérica, algunas legislaciones como la Ley de Defensa del Consumidor del Brasil (1990) lo entiende como «toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final» (art. 2). Uruguay, en su Ley de Defensa del Consumidor lo categoriza como:

Toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización. (Ley N° 17250, 2000, art. 2)

A nivel de mecanismos de integración y mercados comunes, podemos rescatar la definición de la Carta Europea de Protección de los Consumidores (1973): «la persona física o jurídica a la que se proporcionan géneros y servicios para su uso privado» (art. 1).

La Unión Europea incluso va más allá de las definiciones y elementos vistos y se adentra en las características internas de un consumidor medio: el Parlamento Europeo, en el Reglamento (ce) N° 1924/2006 del 20 de diciembre de 2006, caracteriza al consumidor medio como aquel «que está normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta factores sociales, culturales y lingüísticos» (considerando N° 15).

El MERCOSUR, en el Anexo I del Protocolo de Santamaría (1996), concibe al consumidor como «toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella» (anexo a, p. 8).

Todas estas definiciones, si bien guardan algunas diferencias textuales, coinciden en varios elementos, por ejemplo, en posibilidad de que el consumidor pueda ser una persona natural o jurídica; también concuerdan en la calidad de destinatarios finales del producto o servicio -o su uso privado-; finalmente hay coincidencia en la exclusión de personas que adquieran bienes o servicios para reintegrarlos a procesos productivos o que tengan que ver con su actividad profesional o comercial, como por ejemplo, quien compra para vender de forma habitual.

Productor, proveedor, empresario. La otra parte fundamental en una relación u operación de consumo es quien ofrece en el mercado sus productos o servicios a los consumidores. Hernández (2016) sintetiza los tres elementos que reúnen los empresarios en sus actuaciones bajo el derecho del consumidor: el primero, es que pueden intervenir en el mercado de consumo tanto personas naturales como personas jurídicas; el segundo, es que estas tengan una actividad económica habitual ya sea industrial, comercial, artesanal o agrícola; y el tercero es que su actuación de consumo tenga que ver o este directamente relacionada con su actividad económica.

Los empresarios, cuando actúan bajo el derecho del consumidor, deben hacerlo en función de su actividad comercial, que se caracteriza por su habitualidad; en otras palabras, que sea esa actividad la que desarrolle en el curso normal de sus negocios. Se puede tomar el ejemplo de un proveedor que compra productos a otros productores o distribuidores al por mayor para venderlos a los consumidores finales en sus instalaciones con un margen de ganancia.

Hay algunas legislaciones que diferencian, por ejemplo, al productor del proveedor -como la colombiana- y otras que la integran en la misma categoría. A pesar de ello, los ordenamientos jurídicos coinciden en la solidaridad de productores, proveedores y distribuidores (Ramírez, 2012); puesto en otros términos, independiente de si el empresario fue quien produjo, fabricó, ensambló, ofreció o distribuyó el producto o servicio, el consumidor podrá reclamar el ejercicio de sus derechos ante este o ante todos.

Otros actores en el derecho de consumo. Si bien el consumidor y el productor/proveedor son las partes más importantes en una relación de consumo, también hay otros actores que pueden tener un papel relevante en esta materia. En muchos países se pueden encontrar autoridades

públicas especializadas en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores -como las cuatro señaladas arriba en los Estados miembros de la AP-. También existen organizaciones de consumidores que se reúnen para velar por la garantía de sus derechos mediante asociaciones u ONG especializadas.

Solución de Disputas en Línea u *Online Dispute Resolutions -ORD-*

Definición y antecedentes

Los *Online Dispute Resolutions -ODR-* o resolución de disputas en línea se definen como tecnologías de la información y las telecomunicaciones destinadas a la prevención, gestión y resolución de conflictos (Katsh & Rule, 2015). Los *ODR* son utilizados por los distintos MASC como una herramienta en línea para la solución de controversias mediante canales presenciales y/o no presenciales; pueden operar como plataformas totalmente automatizadas o asistidas por un administrador (Ortega y Lezcano, 2010).

Los *ODR* se entienden como un conjunto de tecnología destinada al soporte y mejoramiento de los MASC. Estos sistemas se materializan en plataformas virtuales y software especializado que permiten a los involucrados gestionar su diferencia o disputa (Poblet, 2010).

Estas herramientas comenzaron a desarrollarse a finales de la década de los 90; particularmente, en 1998, se crearon los primeros portales web que ofrecían servicios de solución de controversias derivadas de operaciones de consumo electrónico (Mania, 2015). Cybersettle es una de las plataformas pioneras ya que su nacimiento se da en 1998 para asuntos de compraventa en internet y seguros en los EE.UU. Esta plataforma *ODR* se ha caracterizado por ofrecer procesos económicos gracias a la prontitud y sencillez con que un acuerdo puede llegar a materializarse (Burchetta & Brofman, 2007)

El sistema está basado en ofertas ciegas de solución que ambas partes proponen sin que una conozca del valor de la oferta de la otra, con el fin de que la misma plataforma observe las ofertas y construya el terreno sobre el cual las partes tendrían más probabilidades de zanjar su conflicto.

Las partes tienen tres oportunidades o *rounds* para emitir sus ofertas, y, cuando estén cerca de coincidir, la plataforma contraoferta una cifra en la que las partes posiblemente aceptarían.

SquareTrade -otra de las plataformas precursoras de los años 90- nació gracias a una alianza con el portal de compraventas en línea Ebay, para mediar en controversias que nacían de las transacciones hechas en dicha página web de comercio.

En sus inicios y a la fecha, este portal ofrece a sus usuarios, primero, el servicio de negociación directa en línea, donde las partes en conflicto intercambian mensajes de sus posiciones y eventuales ofertas de arreglo; si esta etapa fracasa, la plataforma les proporciona el servicio de mediación en línea, nombrando a un tercero que les asistirá en la búsqueda de una solución mediante el examen de los documentos aportados al caso y el uso de otras herramientas tecnológicas (Abernethy, 2013).

SquareTrade logró consolidarse en este tipo de portales de comercio gracias a la construcción de confianza sobre su servicio, lo que le ha permitido expandir sus servicios fuera de los EE.UU. Para 2017, el porcentaje de casos resueltos sometidos a mediación línea era de más del 75% del total de solicitudes (SquareTrade, 2017).

Objetivo de los ODR y su diferencia respecto de los MASC

Como lo señalan Katsh & Rule (2015), el objetivo de los *ODR* es maximizar el número de acuerdos dentro de los MASC. En ese sentido, los *ODR* no vienen a ser otra clase de MASC, sino una herramienta para el buen funcionamiento de los ya existentes y la implementación de otros nuevos. Según Mania (2015), la mediación y el arbitraje son los MASC que más utilizan herramientas *ODR*, como plataformas virtuales, salones de chat, bandejas de recepción de documentos electrónicos y salas de videoconferencia.

Los *ODR* aportan un componente tecnológico y utilitario a los MASC (Ortega y Lezcano, 2010). De acuerdo con lo anterior, los MASC, a través de la tecnología y el internet, emplean a los *ODR* como instrumentos que les permiten optimizar recursos, facilitar el tránsito de la información,

implementar alternativas de comunicación y procedimientos en el desarrollo de arbitramentos, conciliaciones, mediaciones o negociaciones directas.

Características de los ODR

La tecnología como 4º parte. De manera habitual, un proceso que se lleva dentro de los MASC tiene 3 partes intervinientes: la parte solicitada, la parte solicitante y el tercero facilitador. Como quiera que la tecnología juega un papel tan importante al interior de los *ODR* y los MASC, gran parte de la doctrina la ha comenzado a clasificar como la «cuarta parte» dentro de un proceso. Al respecto, Alzate Sáez (2008) señala que:

Esa cuarta parte presente en la mesa de la mediación es la tecnología que trabaja con la persona mediadora o facilitadora. En general, esta “cuarta parte” no reemplaza a la persona mediadora, y no tiene la misma influencia, pero funciona como un aliado, colaborador y compañero; podemos considerar la cuarta parte como una versión moderna de lápiz y papel, que ayuda, pero no usurpa, el rol del mediador (p.10).

La tecnología tiene un papel asistencial, confidencial y garante dentro de estos procesos, por ejemplo, clasificando la información, monitoreando las actividades, certificando el envío de datos, facilitando el desarrollo de etapas procesales o implementando nuevos canales de comunicación entre las partes. Todas estas labores son aprovechadas por ese tercero facilitador -y por las mismas partes- para conducir el proceso por vías óptimas y llegar a un resultado esperado.

Comunicación flexible. La asistencia de los *ODR* permite que las comunicaciones y procedimientos en el desarrollo de cualquier MASC se lleven a cabo de dos formas: sincrónica y asincrónica.

Se entiende por comunicación sincrónica aquella que faculta a los involucrados para que interactúen entre sí de manera simultánea; así, las etapas claves de acercamiento se realizan por videoconferencias o por cualquier otro medio que garantice que todas las partes estén presentes y activas en un mismo momento.

Por comunicación asincrónica se deduce que es cualquier tipo de comunicación que le otorga a los involucrados la posibilidad de comunicarse entre sí sin la necesidad de estar conectados a la red de forma simultánea; por consiguiente, todas las comunicaciones y actuaciones se llevan a cabo por interacciones de las partes de forma sucesiva y en los horarios u oportunidades que cada parte disponga.

Autores como Oscar Franco Conforti (2013) se inclinan por los *ODR* sincrónicos pues, según él, el punto de partida para solucionar un conflicto es el encuentro cara a cara; otros como Alzate Sáez (2008) se decantan por los asincrónicos porque le permiten a las partes ser más reflexivos en sus intervenciones y se reduce el escalamiento de emociones. Ambos puntos son válidos y pueden ser provechosos de una u otra forma a la hora de resolver una controversia de consumo determinada.

Simpleza, celeridad y economía. Un consumidor que quiere elevar una reclamación de consumo tiene la expectativa de una solución sencilla, pronta, y económica. Estas características no están presentes en los mecanismos ordinarios judiciales, ya que son procedimentalmente complejos, tardíos y costosos si se comparan los gastos del proceso y la cuantía del mismo.

Como lo anotan Ortega y Lezcano (2010) y Rapallini (2012), los procedimientos *ODR* deben ser rápidos para generar ambientes simplificados y así ganar la confianza de los consumidores y usuarios. Para el caso puntual de las controversias de consumo transfronterizas, su solución puede ser compleja y costosa si no está presente el componente *ODR*, toda vez que las partes se encuentran físicamente retiradas (Katsh & Rule, 2015).

Para autores como Mania (2015), la posibilidad de que los consumidores transfronterizos puedan resolver su controversia por el mismo medio por el cual efectuaron su transacción comercial - internet- es una necesidad y consecuencia lógica del avance del *e-commerce*, que se caracteriza también por su simpleza y prontitud.

ODR en la Unión Europea

Directiva 2013/11/EU del Parlamento Europeo y del Consejo. Este instrumento, relativo a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, aboga por el establecimiento de nuevas vías de acceso sencillas y eficaces para los consumidores a la hora de resolver una disputa o diferencia. El documento reconoce la importancia del consumidor como sujeto en la Unión Europea, y al mismo tiempo acepta que los caminos para resolver sus conflictos no están desarrollados por completo, careciendo de cobertura, calidad y conocimiento.

Por orden de la directiva, los Estados miembros adquirieron los siguientes compromisos: (i) contribuir a la protección de los consumidores en sus territorio; (ii) brindar toda la información pertinente a sus derechos y formas de exigirlos; (iii) garantizar el acceso a la justicia de los mismos; (iv) establecer y poner en marcha nuevos mecanismo de resolución de conflictos de comercio, sean *online* u *offline* y (v) aplicar principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad, cooperación, confidencialidad e imparcialidad en los procedimientos.

Hay que aclarar que esta directiva delimitó su objeto a controversias derivadas de una relación de consumo, más exactamente a obligaciones contractuales nacidas en contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo. Siguiendo el camino y el trabajo emprendido por la Directiva 2013/11, este instrumento está encaminado a la resolución de litigios de consumo, pero enfoca su campo de acción a la utilización de herramientas, comunicaciones y plataformas electrónicas en los procedimientos de solución de litigios.

Sin duda, este uno de los instrumento más importantes para la consolidación de los *ODR* en el ámbito del derecho de consumo en Europa, porque quiso elevar el nivel de protección de los consumidores a través de la creación de una plataforma europea de solución de controversias en materia de consumo. Esta plataforma es la ventanilla comunitaria por medio de la cual los consumidores y usuarios reclaman extrajudicialmente sus pretensiones.

La plataforma tiene las siguientes funciones, entre otras: (i) facilitar los formularios electrónicos de reclamación; (ii) encargarse de las notificaciones; (iii) ofrecer, promocionar y liderar la

tramitación de los procesos *ODR*; (iv) realizar convenios con los países miembros para la implementación de tecnologías y para la participación de profesionales y expertos que serán los terceros facilitadores en los procesos; (v) realizar las traducción de información en caso de ser necesaria; (vi) implementar las mejoras que la tecnología permita y (vii) acercar la plataforma y los *ODR* a los consumidores en la región.

Respecto de los MASC, la plataforma está diseñada para emplearse en aquellos que acerquen y faciliten la comunicación entre las partes -como la mediación-, que propongan soluciones amistosas -como la conciliación- o que impongan decisiones -como el arbitramento- (Valbuena, 2015).

Como dato relevante, el Reglamento, en su artículo 14, dispone la obligatoriedad para los comerciantes que celebren contratos de compraventa o prestación de servicios en los territorios de la Unión Europea de disponer en sus sitios web de un enlace directo a la plataforma europea de solución de controversias de consumo.

Procedimiento de la plataforma europea

El siguiente es el procedimiento para crear una reclamación en la plataforma europea de solución de controversias de consumo, de acuerdo con su la Guía de Usuario de la Comisión Europea (2017):

1. Creación de una reclamación en la plataforma por parte del consumidor. Este debe registrarse en la plataforma, exponer su caso y facilitar los datos de identificación del productor o proveedor.
2. La plataforma notificará al productor o proveedor de la reclamación.
3. El productor o proveedor podrá conversar e intercambiar mensajes directamente con el consumidor con el fin de llegar a un acuerdo directo. También podrá proponer una lista de organismos de solución de controversias -entendidos como esos terceros neutrales que

asisten a las partes a llegar a un acuerdo mediante la mediación, la conciliación o el arbitramento- para que el consumidor escoja uno de ellos. Las partes tendrán 90 días para esta etapa.

4. Si las partes llegan a un acuerdo directo, el caso se cierra.
5. Si las partes acuerdan que su caso sea llevado por un organismo de solución de controversias, el caso pasa a dicho tercero hasta su finalización.
6. El organismo de solución de controversias tiene 90 días para finalizar el caso.

En caso de que fracase la negociación directa, de que las partes no se pongan de acuerdo con el organismo de solución de controversias, se retiren del proceso, o no lleguen a un acuerdo dentro de la mediación o conciliación, el caso deberá cerrarse y la controversia tendrá que resolverse en un proceso comunitario europeo de escasa cuantía. Este proceso ya tiene el carácter de judicial y la reclamación deja de considerarse como tal para tomar la calidad de demanda.

Algunos resultados de la plataforma europea

Estos son algunos datos relevantes sobre la aplicación de la Directiva y el Reglamento que presentó la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo en septiembre de 2019:

- La plataforma entró en funcionamiento el día 15 de febrero de 2016.
- 480 comerciantes -proveedores y productores- de toda la Unión Europea se han inscrito a la plataforma.
- Se han adelantado más de 120.000 casos.

- La mayoría de reclamaciones tiene que ver con servicios aéreos, ropa, calzado y productos de las tecnologías de la información y telecomunicaciones.
- El 42% de los casos que han superado la etapa de notificación al comerciante, han finalizado mediante el arreglo directo entre las partes, gracias a la facilitación del canal de comunicaciones que ofrece la plataforma.

Ejercicio de Derecho Comparado

Como se afirmó en la introducción de este escrito, se hará un ejercicio de derecho comparado para determinar la existencia y compatibilidad de algún MASC que sirva como base para la implementación de una plataforma virtual de solución de controversias de consumo *ODR*; lo anterior, de acuerdo con las disposiciones sustanciales del derecho de protección al consumidor de todos los Estados miembros de la AP.

Se iniciará con un análisis sobre la familia jurídica a las que pertenecen los 4 ordenamientos jurídicos, de las cuales pueden surgir elementos de estudio para el tema de este escrito. A continuación se hará un comparativo sobre los MASC empleados en la solución de controversias de consumo en cada país, para así poder dar respuesta a la primera parte de pregunta de este trabajo -existencia-. Por último pero con un mayor peso funcional, se revisarán a la par las disposiciones constitucionales y las leyes especiales sobre protección al consumidor de todos los Estados miembros con el fin de hacer un análisis de su contenido normativo y así contestar la segunda parte de la pregunta -compatibilidad-.

Origen – Familia Común del Derecho

Los 4 países de la AP pertenecen a una misma familia del derecho: la del *civil law* o también denominada familia del derecho continental europeo.

Se entiende por familia del derecho a un sistema jurídico que integra y comparte una historia común y unas mismas fuentes e instituciones (Oyarce, 2019). De esta definición se puede desprender la idea de que el derecho puede traspasar las fronteras de un país o de un continente pues aquel es el producto de una sociedad nacional o internacional que lo aplica (Palma, 2009).

El derecho romano se ha destacado a lo largo de la historia por sus contribuciones a la economía, la cultura, la ingeniería, la política y, sobre todo, al derecho. Su llegada a Latinoamérica se debe en parte a la colonización y en parte al fenómeno de la recepción facilitada por la codificación en el siglo XIX (David, Castañeda & Jauffret-Spinozi, 2010).

Una de las principales producciones históricas del derecho romano fue el *Corpus Iuris Civilis* del emperador Justiniano; fue la principal recopilación del derecho romano y uno de los textos de mayor influencia para el desarrollo jurídico no sólo del propio Imperio sino de distintos Estados a lo largo de su formación.

El texto se divide en cuatro libros denominados así:

- Códex: recopilación de constituciones imperiales desde Adriano hasta Justiniano.
- Novelas: nuevas constituciones a partir de Justiniano.
- Digesto: reunión de *iuras* u opiniones de obras de grandes juristas romanos. También cuenta con una colección de las decisiones más importantes de los jurisconsultos romanos que pasaron a tener fuerza de ley dentro del imperio. El digesto abordó temas como los principios generales del derecho, la persona, la propiedad, las obligaciones, los contratos, la familia, el derecho comercial y el derecho penal.
- Institutas: pensamiento individual de los juristas romanos que constituyen doctrina. A manera general, el libro está dividido en 4 partes: las personas, las cosas, las sucesiones y las obligaciones.

España como paso previo a América latina

El territorio que hoy se entiende por España quedó integrado como parte del Imperio Romano a partir del emperador Augusto, con el establecimiento de las tres provincias conocidas como Terracoseno, Lusitana y Baética. Aquí se inició un proceso de romanización en asuntos como la religión, el idioma y el derecho en el territorio anexado.

Cuando el Imperio Visigodo invadió Hispania, el proceso de romanización estaba tan consolidado que Eurico – y más adelante Alarico- tuvo que mantener ordenes y disposiciones del derecho romano para las relaciones entre los romanos mismos y, también, entre estos y los visigodos

(Guinassi, 1945). Incluso, una vez derrotados los germanos, la influencia del derecho romano siguió vigente aún con el sometimiento posterior del territorio a los musulmanes.

Con el avènement de la Edad Media, el derecho romano se siguió aplicando en los territorios españoles del Reino de Castilla y León; es hasta la llegada de Alfonso X que se inicia la tarea de redactar un código propio, pero basado en el derecho romano canónico.

El resultado de aquella misión es la redacción de lo que se conoce como las 7 Partidas, que es una tentativa de nacionalizar el derecho romano en España a través de un código (Guzmán-Brito, 1991) y convertir el derecho común del Imperio Romano en el derecho común de Castilla. Aquel texto abordó temas en clara sintonía con el derecho romano como el derecho público, el procedimental, los derechos reales, las obligaciones, los contratos y otros.

El derecho vigente en Castilla fue casi trasplantado en bloque a los nuevos territorios, incluidos los 4 países de la AP: México -en el Virreinato en Nueva España-, Colombia -en el Virreinato de Nueva Granada-, Perú -en el Virreinato del Perú y Chile -en la Capitanía General de Chile-. Para los países de la AP, la recepción del derecho romano en España es de especial importancia pues aquella, a través de la colonización y la conquista, fue la principal carretilla para la incorporación de la cultura jurídica romana en América (Chavira, 2019).

Independencia y codificación

Con el movimiento de independencia, los revolucionarios aplicaron transitoriamente el derecho vigente para evitar producir un grieta en las relaciones sociales de los habitantes (Hinestrosa, 2013). En algunos Estados se mantuvo la legislación europea tal cual, y en otros permanecieron vigentes las fuentes del derecho hispánicas como las 7 Partidas, la Nueva Recopilación de 1567 y la Novísima Recopilación de 1805 (Espitia, 2004).

Más adelante tuvo lugar el movimiento de la codificación del derecho romano en Europa, principalmente en Francia con el Código Civil Napoleónico de 1804; el concepto de la codificación

se puede entender como la idea de reducir a una unidad material y jurídica la legislación de un Estado (Fernández-Rosas, 2005)-.

América Latina no fue indiferente a este trabajo, puesto que su estudio resultó determinante para el desarrollo de la legislación civil en sus Estados respectivos. Este trabajo se ve reflejado en los códigos civiles del Perú -1852 y 1984-, Chile -1855-, Colombia -1987- y México -1870 y 1884-; todos influenciados por las Instituciones de Gayo y Justiniano en el *Corpus Iuris Civilis*, las 7 Partidas y el derecho francés (Espitia, 2004). Estas codificaciones eran una nueva versión del derecho propio y aseguraban una unidad jurídica en las nuevas repúblicas (Guzmán-Brito, 1991).

En América Latina se produjeron grandes obras inspiradas en la herencia romana como el Código Civil chileno de Andrés Bello, que, entre otras contribuciones, sirvió como texto base para los códigos civiles de Colombia, Ecuador y otros países. Siguiendo la línea del *Corpus Iuris Civilis* y de las 7 Partidas, el código de Bello trabajó y ordenó el derecho civil desde las personas, los bienes, las sucesiones, las obligaciones y los contratos; también comparte principios del derecho como la libertad económica, la propiedad, el contrato y la autonomía de la voluntad.

Conclusión previa sobre una familia común del derecho

En un análisis de derecho comparado, el estudio de la familia jurídica de los 4 países miembros de la AP es un punto de partida necesario en la misión de buscar y determinar la existencia y la compatibilidad de un MASC y una plataforma de solución de controversias de consumo común a todos los Estados.

Como se expuso, los 4 países de la AP provienen de una misma familia jurídica: una de las consecuencias principales es que todos comparten, entre otras, una concepción símil de instituciones y principios como las obligaciones, los bienes, la propiedad, los contratos -dentro de estos los contratos de consumo-, y un mismo sistema de fuentes del derecho. Por ello, los tomadores de decisión de los Estados de la AP deberán asegurarse de que la eventual creación de una plataforma *ODR* sea respetuosa de estas concepciones e instituciones; la finalidad no es otra más que su implementación resulte aplicable y eficiente.

Un estudio primario de la familia del derecho en los Estados miembros da un parte favorable para pensar en la implementación de una plataforma *ODR* común que no implique la modificación de las legislaciones internas. Para el caso de estudio, todos los 4 países de la AP comparten la definición y el uso de muchas instituciones jurídicas gracias a la herencia del derecho romano: instituciones como el contrato, la propiedad, los bienes y las obligaciones son conceptos plenamente comunes para los 4 países miembros.

Esto quiere decir que las temáticas que abordarían los participantes en un mercado de consumo en el comercio al interior de la AP serían, en principio, comunes y comprensibles para un consumidor Chileno que celebre contratos de compraventa de bienes y servicios turísticos en Perú, México o Colombia, por ejemplo. Más adelante se profundizará de manera puntual en qué tan comunes y compatibles podrán ser los conceptos sustanciales particulares del derecho del consumidor en los 4 ordenamientos jurídicos.

Lo anterior, para efectos prácticos, se traduce en una mayor posibilidad de armonía funcional en una eventual plataforma *ODR*, porque se hablará el mismo idioma, no solo a nivel de comunicación verbal, sino más importante aún, como sistema conceptual. Dicho de otra forma, de ser positivo el examen, cualquier controversia transfronteriza que sea sometida a la plataforma tendrá garantizado el entendimiento, por lo menos, de la problemática sustancial.

Sin embargo, a pesar de la armonía conceptual, el análisis de la familia del derecho detecta el mismo problema orgánico que se señaló en la introducción de este trabajo: al no ser un organismo supranacional, la AP no puede crear derecho comunitario y, por lo tanto, no puede crear por norma una plataforma vinculante de solución de controversias que modifique directamente al ordenamiento jurídico de los países miembros.

Lo anterior obedece a que todos los países heredaron del derecho romano un sistema de fuentes del derecho; este se puede entender como el sistema en el que intervienen actos y tradiciones autorizadas que sirven para la creación o modificación de normas jurídicas (Caballos, 1998). Bajo ese entendido, ni la AP, ni cualquiera de sus órganos podría crear directamente la plataforma en un acto soberano y comunitario de creación normativa; al contrario, deberán hacerlo o mediante

un proceso de incorporación al derecho interno en todos los países, o encontrar alguna herramienta existente y común a los 4 Estados que les permita implementar la plataforma sin modificar cada ordenamiento jurídico.

La respuesta a este planteamiento se contestará más adelante, aun así, el análisis inicial permite seguir a fondo con el estudio propuesto.

Mecanismos Alternos de Solución de Controversias -MASC-

Luego de una indagación para identificar a los distintos MASC contemplados por las legislaciones internas y/o empleados en práctica social de los países miembros de la AP para la solución de controversias de consumo en un escenario extrajudicial, se presenta el siguiente cuadro:

País	Chile	Colombia	México	Perú
MASC				
Negociación directa	SI	SI	SI	SI
Mediación	SI	SI	SI	SI
Conciliación	NO	SI	SI	SI
Arbitraje	NO	NO	SI	SI

Fuente: elaboración propia con base en los MASC detectados en las legislaciones internas o en la práctica social en los países de Chile, Colombia, México y Perú

Análisis

De los distintos MASC se puede afirmar:

- El arbitraje de consumo sólo está contemplado en las legislaciones de Perú -Ley 29571 de 2010- y México -Ley Federal de Protección al Consumidor-.
- En Colombia -Ley 1563 de 2012- y Chile -Ley 1552 de 1902-, la figura del arbitraje tiene cabida, pero no para asuntos de consumo, sino para controversias comerciales y/o de inversión, lo que hace que sea naturalmente más oneroso para sus usuarios; por lo dicho, no podría emplearse el arbitraje como mecanismo base para una plataforma común de gestión de controversias de consumo en los 4 países de la AP.
- La conciliación extrajudicial está contemplada por las leyes de Colombia -Ley 640 de 2001-, México -en 27 de los 30 Estados (Tamez, Montalvo, Leyva & Hernández, 2018)- y Perú -Ley 26872 de 1997-.
- No obstante, para Chile la conciliación en controversias de consumo es una etapa dentro de un proceso judicial - Ley 18287 de 1984-. La modalidad de conciliación extrajudicial sólo se contempla para cuestiones laborales, de vivienda y vecinales, más no para asuntos de consumo (Comisión Nacional de Acceso a la Justicia de la República Argentina, 2020); como consecuencia, la conciliación tampoco podría instaurarse como mecanismo base para la plataforma *ODR*.
- Con la condición innegociable de no modificar los ordenamientos jurídicos internos, el único mecanismo alternativo de solución de controversias que tiene cabida dentro de las 4 legislaciones y/o se emplea en la práctica social para resolver asuntos de consumo -además de la negociación directa donde intervienen únicamente las mismas partes- es la mediación. Por esta razón, es necesario hacer un breve comparativo de la mediación en los 4 países miembros.

La mediación

Chile. La mediación fue introducida a su ordenamiento jurídico por medio de las leyes 19.947 y 19.968 de 2004 para asuntos civiles y de familia; pero su regulación para asuntos comerciales permanece ausente en la ley austral (Jequier, 2016). Sin embargo, su ausencia regulación no significa su falta de aplicación práctica ya que, desde 1998, oficinas de solución alternas de controversias como el Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago ofrecen a sus usuarios dicho servicio (Helmlinger & Cruz, 2009).

El acuerdo de mediación queda plasmado y respaldado por un contrato de transacción. Este acuerdo sí está contemplado por la legislación en el artículo 2446 del Código Civil chileno.

Para asuntos de consumo, el artículo 50 de la Ley 19.496 de 1997 -norma de protección al consumidor- le otorgó la potestad al SERNAC de recibir las reclamaciones de los consumidores y trasladarlas a los proveedores; de esta manera, las partes, voluntariamente, concurren a un procedimiento donde la entidad promueve y asiste su entendimiento para que lleguen a la solución de su controversia.

Colombia. No hay una ley expresa que desarrolle, defina o regule la mediación en Colombia. Aunque, como sucede en Chile con la mediación para asuntos comerciales y de consumo, su no regulación no implica su no aplicación; al contrario, la mediación es uno de los mecanismos más empleados en el tráfico de la vida social y jurídica en Colombia (Mazo, 2013).

Para asuntos de consumo, la mediación tomó un papel protagónico en la resolución de controversias gracias a la SIC -autoridad nacional de protección de los derechos de los consumidores- con la implementación de la plataforma *ODR* denominada «SIC Facilita».

La plataforma -que utiliza a la mediación como mecanismo base de solución de controversias- le permite a los consumidores en Colombia elevar reclamaciones en línea contra proveedores y/o productores. La SIC traslada la reclamación al comerciante y mediante la plataforma fomenta, primero, la comunicación entre las partes para que puedan llegar a un arreglo directo; si fracasa

esta etapa, la SIC programa un espacio de encuentro llamado «chat de mediación», donde actúa como mediador, orientando a las partes para solucionar la controversia de consumo. Finalmente, si se llega a un acuerdo durante el chat de mediación, este queda incorporado, al igual que en Chile, en un contrato de transacción, regulado por el artículo 2469 del Código Civil colombiano.

Trabajo realizado por la plataforma SIC Facilita. La plataforma SIC Facilita entró en operación en el mes de mayo de 2015; a la fecha, se han presentado alrededor de 146.712 solicitudes de mediación. De todas y de acuerdo con información allegada por la SIC mediante derecho de petición de información (2020), a octubre del año 2020, se ha logrado el arreglo directo de 17.322 solicitudes y la mediación con acuerdo final en 20.275 casos; el proveedor ha aceptado las pretensiones del consumidor en 22.890 reclamos y el consumidor ha desistido de su solicitud en 18.307 ocasiones.

De igual forma, 34.674 solicitudes se han cerrado porque no se llegó a un acuerdo en la mediación, mientras que 17.818 han sido rechazadas por la plataforma al ser asuntos no sometidos al conocimiento de esta, como puede ser la indemnización por daños a la vida o a la salud causados por productos defectuosos. Las solicitudes pendientes por programar encuentro de chat son 5.808 y las restantes 9.618 se distribuyen entre las cerradas por insistencia de las partes o por estar duplicadas.

México. El país azteca cuenta con una particularidad y es su división político administrativa de corte federal. Bajo este entendido, la legislación mexicana cuenta con leyes federales -para todo el territorio- y leyes estatales -para cada Estado-. Salvo una mención general a los mecanismos alternos de solución de controversias en la constitución política, México no cuenta con una ley federal que regule la mediación, pero sí con muchas leyes estatales que lo hacen para sus respectivos territorios y divisiones administrativas.

Según la investigación sobre la materia que realizaron Gerardo Tamez, Daniela Montalvo, Oswaldo Leyva y Abraham Hernández (2018), los Estados mexicanos que tienen una regulación y aplicación directa de la mediación son los siguientes: Aguascalientes, Baja California Norte, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Durango, Guanajuato, Hidalgo,

Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán, y Zacatecas; es decir, 28 de 30 Estados.

El arreglo en la mediación también se formaliza en un contrato de transacción, regulado por una ley federal -artículo 2944 del Código Civil Federal-.

Perú. La mediación, tal y como sucede en Colombia, no está regulada en su ordenamiento jurídico; no obstante y en la misma sintonía que el país vecino, sí es un mecanismo bastante empleado para la solución de controversias (Montes, 2013).

En asuntos de consumo, el mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor determina, de manera expresa, que el Estado garantizará el uso de mecanismo eficaces para la solución de conflictos como la mediación; en el artículo 149, el código le da la posibilidad a los consumidores de someter su controversias a la mediación, siempre y cuando no se haya iniciado antes el trámite administrativo de protección al consumidor.

El acuerdo producto de la mediación se incorpora en un contrato de transacción, regulado por el artículo 1302 del Código Civil peruano.

Regulación de la transacción en los códigos civiles de los países miembros de la AP.

Chile	Colombia
<p><i>«Art. 2446. La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.</i></p>	<p><i>«Art. 2469. Definición de la transacción. La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.</i></p>

<i>No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa »</i>	<i>No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa.»</i>
México	Perú
<i>«Artículo 2944.- La transacción es un contrato por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura.»</i>	<i>«Artículo 1302.- Noción. Por la transacción las partes, haciéndose concesiones recíprocas, deciden sobre algún asunto dudoso o litigioso, evitando el pleito que podría promoverse o finalizando el que está iniciado.»</i>

Fuente: elaboración propia

¿Por qué se usa la mediación a pesar de no estar regulada expresamente en algunos ordenamientos jurídicos? Autores como Riveros Ferrada (2017), Helmlinger & Cruz (2009) señalan que aunque la mediación no cuente con una regulación expresa, su uso se justifica, entre otras, porque las partes involucradas en el conflicto tienen la autonomía de la voluntad de buscar a un tercero imparcial sin capacidad de decisión, para que los asista en la búsqueda de una solución a la controversia. También porque el arreglo producto de la mediación es un acto en el que intervienen sólo las partes, y en ningún caso el del mediador o facilitador. Finalmente, el acuerdo de las partes y su formalización queda consignado en un contrato que sí está regulado por los ordenamientos jurídicos como lo es la transacción -que no es expedido por el mediador sino directamente por las partes-.

Análisis. Tal y como se esbozó en cada país, la figura de la mediación resulta ser un mecanismo común en los 4 países de la AP por los siguientes motivos:

Primero, a pesar de no estar regulada expresamente en las legislaciones de Colombia, Perú, y parcialmente en Chile, la mediación sí es un mecanismo de solución alternativa de controversias

de uso común y generalizado, sobre todo para asuntos de cuantía inferior; esto por ser un mecanismo expedito y sencillo.

Segundo, porque la mediación es empleada para la solución de conflictos de consumo en los 4 países: Chile lo hace a través de la SERCAN; Colombia mediante su plataforma SIC Facilita; México a través de los distintos institutos y centros de mediación (Pastor & Steele, 2015) y Perú con la participación de centros públicos y privados de resolución de conflictos (Prodiálogo, 2020).

Y tercero, porque gracias a un entendimiento común de las instituciones jurídicas en los 4 países, derivado del desarrollo y comprensión de una misma familia jurídica y unas mismas fuentes del derecho, el arreglo producto de la mediación se plasma en un contrato de transacción, que se encuentra regulado de la misma manera por todos los ordenamientos jurídicos de los países de la AP.

Estudio Constitucional

Hecha la mención a las familias del derecho y a los MASC, el estudio de derecho comparado debe partir del sistema de fuentes de los 4 países de la AP. En este escenario y por jerarquía normativa, el punto de partida es el estudio constitucional de las disposiciones sobre el consumidor en los países de la AP. De acuerdo con López Camargo (2003), muchos países han consignado en sus constituciones principios, valores y preceptos propios de la protección al consumidor.

Previo a la alusión de las disposiciones constitucionales sobre el consumidor, es imperativo señalar que los consumidores -como grupo- son uno de los actores más importantes en la economía de un Estado: aquellos son los partícipes de una cantidad diaria de operaciones que afectan de manera positiva o negativa el mercado interno de un país; es por este motivo que su protección será siempre relevante en los sistemas económicos fundamentados en un sistema de libre mercado o mixto con una intervención estatal respetuosa de la libertad de empresa y la iniciativa privada. No se puede concebir a instituciones económicas como la oferta, la demanda, propiedad o el contrato sin el consumidor.

Disposiciones constitucionales	
Chile	Colombia
<p>«Artículo 19. La Constitución asegura a todas las personas:</p> <p>21°. El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen.»</p>	<p>«Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.</p> <p>Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia</p>

	<p><i>económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.»</i></p>
México	Perú
<p><i>«Artículo 28. En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos, las condonaciones de impuestos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.</i></p>	<p><i>«Artículo 58°.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.</i></p>

<p><i>En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.</i></p> <p><i>La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.»</i></p>	<p>Artículo 59°.- <i>El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.</i></p> <p>Artículo 65°.- <i>El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.»</i></p>
--	---

Fuente: elaboración propia

En la constitución política de Chile de 1980 no se encuentra una disposición expresa sobre los consumidores; no obstante, el artículo 19 garantiza el derecho a desarrollar cualquier actividad económica, resaltando el tipo de sistema económico del país austral.

El artículo 78 de la constitución política colombiana de 1991 sí hace una mención expresa a los consumidores en el sentido, primero, de imponer al Estado la obligación de regular el control de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores, y, segundo, de categorizar los derechos del consumidor como derechos colectivos. Respecto al modelo económico, el artículo 333 garantiza la libertad de la actividad económica y de la iniciativa privada.

El artículo 28 de la constitución política mexicana de 1917 proscribía una lista de conductas no taxativas que pueden afectar los derechos de los consumidores, como por ejemplo el acaparamiento, el abuso de posición dominante y los monopolios. También impone una obligación al Estado de proteger a los consumidores como grupo, propiciar su organización y velar por sus intereses.

La constitución política peruana de 1993 destina un apartado específico para los consumidores: el artículo 65 le ordena al Estado la defensa del interés de los consumidores y usuarios mediante la garantía de sus derechos a la información, la salud y la seguridad. Sobre el modelo económico, la constitución consagra la iniciativa privada y la libertad de empresa en sus artículos 58 y 59.

Análisis

De la lectura de sus cartas políticas, se puede advertir que todos los Estados de la AP integran disposiciones constitucionales propias de sistemas capitalistas, como la libre inversión, la libertad de empresa, la inversión privada y el derecho a desarrollar cualquier actividad económica. Esto es relevante para los consumidores porque son ellos quienes actúan en dicha cadena productiva de mercado ocupando un papel estrella: son los destinatarios finales de aquellos bienes y servicios ofrecidos por los empresarios, comerciantes e inversores en los países miembros.

Respecto de las referencias al consumidor, se puede evidenciar que 3 de los 4 países cuentan con una mención expresa al consumidor: como mandato constitucional y derecho colectivo en Colombia; como delegación y mandato constitucional en México y como artículo propio constitucional en Perú; solamente la constitución chilena es la que no contempla ninguna mención literal a los consumidores o a sus derechos. A pesar de ello, su no inclusión o mención no hace

incompatible el desarrollo de una legislación propia para los consumidores en un país capitalista, tal y como lo afirma López (2003), dado que cuando la constitución no hace mención expresa a estos, no significa que se encuentren desprotegidos, porque la necesidad de su protección se puede inferir del mismo sistema económico que los necesita.

De los 3 países que si contemplan expresamente apartados a favor del consumidor, se puede afirmar que el enfoque de las menciones es distinto: derecho a la información y a la calidad de bienes y servicios en Colombia; derecho a la información en Perú, y situaciones proscritas a favor del consumidor en México. A pesar de ello, este no es un punto de desencuentro entre los 3 países, ya que las disposiciones constitucionales son un punto de partida de protección axiológica para su desarrollo legislativo interno posterior.

Para el caso puntual de este trabajo, la búsqueda e implementación de una plataforma de solución de controversias de consumo *ODR* en la AP no va en contravía de ninguna de las disposiciones constitucionales; al contrario, su función sería la de proteger a los consumidores al otorgarles una herramienta para resolver sus conflictos cuando aquellos se adentren en los mercados de los demás países miembros.

Normas Especiales sobre Protección al Consumidor

Los 4 países de la AP cuentan con una norma especial de protección al consumidor. El análisis de estas 4 normativas es crucial a la hora de determinar la compatibilidad de la implementación de una plataforma de solución de controversias de consumo, en el entendido de su realización bajo el máximo respecto de los ordenamientos jurídicos internos.

Normas

Chile	Colombia
Ley 19.496 del 7 de marzo de 1997 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.	Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.
México	Perú
Ley Federal de Protección al Consumidor del 24 de diciembre de 1992.	Ley 29571 del 14 de agosto de 2010 o Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Fuente: elaboración propia

Carácter de las normas – Orden Público

Chile	Colombia
No se encuentra mención expresa sobre el carácter de la norma.	<i>«Artículo 4. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el</i>

	<i>consumidor y el proveedor y/o productor.»</i>
México	Perú
<i>«Artículo 1. La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.»</i>	<i>«Artículo 1. Contenido. El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.»</i>

Fuente: elaboración propia

Análisis. Para el Superior Tribunal de Justicia de la República de la Argentina (2009) se entiende que una norma es de orden público cuando esta «contiene un conjunto de principios de orden superior vinculados o relacionados con la conservación de la organización social del Estado» (párrafo 3); también se puede concebir una norma de orden público como aquella que pertenece al régimen jurídico y que busca preservar los bienes y valores generales de una sociedad (Domínguez, 2000). Esta mención es primordial pues el contenido de estas leyes no puede ser alterado u omitido ni por la voluntad de los individuos ni por la aplicación de normas o decisiones extranjeras.

Del análisis de las 4 legislaciones se puede concluir que todas son de orden público: Colombia y México lo mencionan de forma expresa; Perú lo hace de forma indirecta al indicar en el artículo 1º de la ley que aquella es un desarrollo del mandato constitucional de proteger al consumidor al

que hace referencia el artículo 65 de su constitución política; Chile es el único país que no hace mención expresa de la calidad de orden público de la ley, ni tampoco hace una mención a la constitución política; sin embargo, por el sólo hecho de que el legislador austral haya dedicado una norma específica -principio de especialidad- para unos destinatarios sui géneris -los consumidores- se puede afirmar que la ley chilena también es de orden público.

Para el tema de estudio de este escrito, la característica de orden público es fundamental: como quiera que la AP no es una persona jurídica ni tiene la capacidad para crear normas, cualquier disposición para la creación de una plataforma *ODR* no podrá contradecir, suprimir, contrariar o ignorar el contenido de las legislaciones internas existentes sobre protección al consumidor en los 4 países miembros de la AP, por ser estas normas de interés general.

No obstante y a pesar del problema de capacidad normativa de la AP, la decisión de implementar una plataforma de solución de controversias de consumo común a los 4 países no es necesariamente incompatible per se, siempre y cuando su instauración, contenido y procedimientos no atenten contra ninguna de las disposiciones o normas específicas; esto, sin duda, representa un desafío monumental pero no necesariamente imposible.

Objeto y ámbito de aplicación

Chile	Colombia
<p><i>«Artículo 1. La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.</i></p>	<p><i>«Artículo 2. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.</i></p>

<p><i>Artículo 2. Sólo quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.»</i></p>	<p><i>Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»</i></p>
<p>México</p>	<p>Perú</p>
<p><i>«Artículo 1. El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.»</i></p>	<p><i>«Artículo 1. Contenido. El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores.</i></p> <p><i>Artículo 2. Finalidad. El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.</i></p>

	<p><i>Artículo 3. Ámbito de aplicación. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.»</i></p>
--	--

Fuente: elaboración propia

Análisis. La literalidad de las normas frente a su objeto da un mensaje concreto y contundente en cuanto a la especificidad y especialidad de lo que se pretende regular; dicho de otra forma, todas las 4 legislaciones reconocen de manera expresa la existencia de un tipo particular de relaciones jurídicas que merecen ser regladas, que son las que surgen entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

Aunque la redacción no es idéntica en las legislaciones, todas coinciden con ese objeto y/o finalidad: regular las relaciones entre consumidores y proveedores en Chile, Colombia y México, o la de regular la relación de consumo en Perú; ambos conceptos son similares como se verá más adelante con la definición del concepto de consumidor. El análisis de compatibilidad sustancial, por ahora, continúa teniendo un parte positivo.

Principios y derechos

Sobre los principios, que son mandatos de optimización -como se señaló en el capítulo anterior- y los derechos, definidos como normas que le confieren a las personas mínimos de seguridad, justicia y libertad en un territorio (Flores & Carvajal, 1986), se hace el análisis del siguiente cuadro a partir de aquellos identificados en la legislación especial de protección al consumidor de los 4 países miembros:

	Principios				Derechos			
	Chile	Colombia	México	Perú	Chile	Colombia	México	Perú
Salud /Seguridad		X	X		X	X		X
Información		X	X	X	X	X		X
Educación		X	X		X	X		
Elección		X	X		X	X		X
Organización		X	X	X		X		X
Daños		X	X		X			X
Protección jurídica			X					X
Publicidad engañosa			X			X		
Cláusulas abusivas			X			X		X
Igualdad					X	X		X

Fuente: elaboración propia

Análisis. Del cuadro se puede concluir:

- Los ordenamientos jurídicos de los 4 países comparten una base de principios y derechos comunes. Colombia y Perú hacen una distinción expresa entre principios y derechos; Chile entiende los principios dentro de los derechos y México a la inversa, es decir, comprende los derechos dentro de los principios.
- Existen principios y/o derechos base como la protección a la salud y seguridad de los consumidores, la información, la libre elección y la libre organización. Todos estos son compartidos por los 4 Estados miembros ya sea como principios, como derechos o como ambos.
- El principio de igualdad -ligado al principio *pro consumatore*,- entendido como la interpretación de la ley y las actuaciones administrativas a favor del consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, s.f.), está contemplado de forma expresa en las legislaciones de Chile, Colombia y Perú. Aunque, según Eréndira Salgado (2015), si bien México no lo integra en su normatividad especial, sí lo hace en su constitución política como norma superior, ya que el artículo 28 prohíbe todo acto que constituya una ventaja indebida a favor de grupos de personas determinadas como los consumidores.
- El principio y/o derecho de educación al consumidor es compartido por Colombia, Chile y México; aun así, Perú también lo incluye, no como principio o derecho sino como política pública en su artículo 6°.
- La protección ante cláusulas abusivas está contemplada en el acápite de derechos y principios de Colombia, México y Perú. En Chile, a pesar de no estar integrada en este título de su respectiva norma, su protección sí aparece descrita en su artículo 16 bajo el nombre de «normas de equidad en las estipulaciones y cumplimiento de los contratos de adhesión».

- La protección ante publicidad engañosa es recogida como principio o como derecho por Colombia y México, mientras que Chile y Perú lo hacen como disposición especial en sus artículos 34 y 12 respectivamente.
- Finalmente, respecto al derecho o principio a gozar de procedimientos para exigir el cumplimiento de las normas como consumidores, México y Perú lo incluyen como principio o derecho; Colombia, por un lado, lo contempla como disposición especial en su artículo 58, y Chile, por el otro, lo incluye dentro del contenido de su ámbito de aplicación en el artículo 1°.

En el ítem de principios y derechos, en resumen, se puede evidenciar que las 4 legislaciones desarrollan un contenido similar y una interpretación de mandatos uniforme; casi todos están circunscritos en cada legislación, ya sea dentro del capítulo de principios, de derechos o más adelante en otros apartados de la misma norma.

Conceptos y definiciones

Similar al ejercicio anterior, se hará un cuadro comparativo con las definiciones de consumidor y proveedor en las 4 normas especiales sobre protección al consumidor:

Consumidor.

Definición de consumidor	
Chile	Colombia
<p>«Artículo 1. Para los efectos de esta ley se entenderá por:</p> <p><u>1. Consumidores:</u> las personas naturales o jurídicas que, en virtud de</p>	<p>«Artículo 5. Definiciones:</p> <p><u>3. Consumidor o usuario.</u> Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o</p>

<p><i>cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.»</i></p>	<p><i>utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario».</i></p>
<p>México</p>	<p>Perú</p>
<p>«Artículo 2.</p> <p><i><u>1. Consumidor:</u> la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley».</i></p>	<p>«Artículo 4.</p> <p><i><u>1. Consumidores o usuarios.</u> Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor».</i></p>

Fuente: elaboración propia

Análisis. Como se puede observar en el cuadro anterior, la concepción de consumidor es casi idéntica en las 4 legislaciones, dado que todas comparten los siguientes elementos en su definición:

- Sujetos: pueden ser personas naturales o jurídicas -o morales para México-.
- Bienes y servicios: su aparición como consumidores se da sobre actos en los cuales se adquiera o disfrute de un producto o servicio -México y Perú-, que es lo mismo que un bien o servicio -Chile-. Si bien en la definición de consumidor o usuario en la ley colombiana sólo se hace mención a productos, el artículo posterior -el 5º- aclara que por producto se entiende todo bien o servicio -incluyendo así a consumidores y usuarios-.
- Destinatario final y relación de consumo: todas las legislaciones contemplan la protección a un grupo de personas -consumidores y usuarios- sobre ciertos actos, siempre y cuando aquellos sean los destinatarios finales de esos productos o servicios; en otras palabras, tal y como lo definen las legislaciones colombiana y peruana, la adquisición o disfrute de ese bien o servicio sea para satisfacer una necesidad propia o familiar.
- Necesidad empresarial: también coinciden las legislaciones en proteger a las sociedades comerciales y/o empresarios cuando estos actúan en el mercado como consumidores, es decir, siempre y cuando la operación de consumo no esté relacionada directamente con su actividad económica. Un ejemplo puede ser el de un productor o proveedor que se dedica a la venta de calzado y que adquiere un horno microondas para que sus empleados lo usen durante su tiempo de almuerzo.

Productor / Proveedor.

Definición de productor / proveedor	
Chile	Colombia
<p><i>Artículo 1. Para los efectos de esta ley se entenderá por:</i></p> <p><i>2. <u>Proveedores</u>: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.»</i></p>	<p>« Artículo 5. Definiciones.</p> <p>9. <u>Productor</u>: <i>Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.</i></p> <p>11. <u>Proveedor o expendedor</u>: <i>Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.».</i></p>
México	Perú
<p>« Artículo 2.</p> <p><i>2. <u>Proveedor</u>: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;».</i></p>	<p>«Artículo 4.</p> <p><i>2. <u>Proveedores</u>.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los</i></p>

	<p><i>consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:</i></p> <p><i>1. <u>Distribuidores o comerciantes.</u>- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.</i></p> <p><i>2. <u>Productores o fabricantes.</u>- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.</i></p> <p><i>3. <u>Importadores.</u>- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.</i></p> <p><i>4. <u>Prestadores.</u>- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores. ».</i></p>
--	--

Fuente: elaboración propia

Análisis. En el otro extremo de la relación de consumo se posicionan los productores, proveedores o empresarios que participan en el mercado. Tal y como sucede con los consumidores, los proveedores cuentan con una definición similar y compatible en las 4 legislaciones, con algunas diferencias que a la luz del análisis de este trabajo no son sustanciales, pero que vale la pena mencionar:

- Persona natural o persona jurídica: para los países de Chile, México y Perú, los proveedores pueden ser personas naturales o jurídicas -morales en el caso mexicano-. Colombia no hace la distinción expresa en la ley, pero, primero, no se encuentra una razón jurídica suficiente que haga pensar en la exclusión de las personas jurídicas toda vez que la mayoría de comerciantes están constituidos bajo la forma de sociedades comerciales; y segundo, la plataforma para la recepción de reclamos, demandas y denuncias de consumo que dispuso la SIC colombiana sí incluye tanto a personas naturales como a personas jurídicas.
- Habitualidad: además de ser persona natural o jurídica, el proveedor debe realizar, de manera habitual, cualquiera de las siguientes conductas: producción, fabricación, importación, comercialización, diseño, oferta, suministro, elaboración y venta de bienes y servicios.

La habitualidad en los empresarios no es otra que aquella repetición en el tiempo de ciertos actos que los distinguen de cualquier otra persona que no se dedique al comercio pero que eventualmente pueda realizar alguno de las conductas señaladas. Un ejemplo de alguien que carece de habitualidad y que no se puede clasificar como proveedor es aquella persona que ocasionalmente vende un bien para sacar una ganancia, pero que no lo hace ni de forma habitual ni dentro del curso normal de sus negocios.

- De los 4 países, Colombia es el único que diferencia de forma conceptual al productor del proveedor; pero la diferenciación no resulta antagónica e incompatible con la de las demás legislaciones puesto que tanto el uno como el otro son solidariamente responsables por la garantía de los productos o servicios ante los consumidores.

Procedimientos judiciales de protección al consumidor

Chile	Colombia
<p>Leyes: * Ley 18287 de 1984 – Ley que establece el procedimiento ante juzgados de Policía Local.</p> <p>* Ley 19496 de 1997 – Ley sobre protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>* Código Civil</p> <p>Competente: Juez de Policía Local.</p> <p>Tipo de Proceso: judicial.</p> <p>Se requiere de abogado: no.</p> <p>Ruta del proceso: presentación – notificación al proveedor – Audiencia Oral de Contestación y Prueba – Etapa de conciliación judicial – pruebas – Fallo o sentencia (mérito ejecutivo).</p> <p>Defensa colectiva: el artículo 51 de la Ley 19496 contempla el Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores en el escenario indemnizatorio y el Código Civil -art</p>	<p>Leyes: * Ley 1564 de 2012 – Código General del Proceso.</p> <p>* Ley 1480 de 2011- Estatuto de Protección al Consumidor.</p> <p>* Ley 472 de 1998 – Ejercicio de acciones populares y de grupo.</p> <p>Competente: Superintendencia de Industria y Comercio y/o Juez Civil .</p> <p>Tipo de proceso: judicial.</p> <p>Se requiere de abogado: no, siempre y cuando las pretensiones de la demanda no superen los 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes colombianos -mínima cuantía-. Si lo supera, deberá estar representado por un abogado.</p> <p>Ruta del proceso (verbal o verbal sumario): demanda – admisión – notificación al comerciante – audiencia – etapa de conciliación judicial – práctica y valoración de pruebas –Fallo o sentencia.</p>

<p>2333- la Acción General por Daño Contingente para el escenario preventivo.</p>	<p>Defensa colectiva: el artículo 56 del Estatuto de Protección al Consumidor dispone de las acciones populares y de grupo de la Ley 472 de 1998 para la defensa colectiva de los consumidores. La acción popular es propia para eventos preventivos de protección de derechos e intereses mientras que la acción de grupo tiene una finalidad reparativa o indemnizatoria.</p>
<p>México</p>	<p>Perú</p>
<p>Leyes: * Ley Federal de Protección al Consumidor de 1992. * Código de Comercio de la Federación. * Código Federal de Procedimientos Civiles.</p> <p>Tipo de proceso y competente: * puede ser judicial cuando para tramitar demandas individuales que los consumidores interpongan contra los comerciantes lo hagan a través del Juicio Ordinario Mercantil al que se refiere el artículo 1377 del Código de Comercio. * Puede ser administrativo cuando se haga ante la Procuraduría Federal del</p>	<p>Leyes: * Ley 29571 de 2010 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Tipo de proceso: administrativo «Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor».</p> <p>Competente: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI.</p> <p>Se requiere de abogado: no.</p> <p>Ruta del proceso: denuncia – calificación de la denuncia – presentación de descargos – prueba</p>

<p>Consumidor –PROFECO-. Sin embargo, cuando después hacerse el reclamo y la contestación, el asunto no se resuelva en las instancias de conciliación ni de arbitraje voluntario, el caso llega hasta ahí.</p> <p>Se requiere de abogado: no.</p> <p>Ruta del proceso judicial: demanda – admisión – contestación – traslado de contestación – opción de demanda de reconvencción – pruebas y alegatos – Fallo o sentencia.</p> <p>Defensa colectiva: el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor remite al artículo 578 y siguientes de la Ley Federal de Procedimientos Civiles que contempla las Acciones Colectivas. Estas permiten la defensa de los derechos difusos y colectivos del consumidor mediante pretensiones preventivas e indemnizatorias.</p>	<p>documental – conciliación intraprocesal – resolución final del INDECOPI.</p> <p>Defensa colectiva: el artículo 128 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece los procedimientos administrativos y judiciales para la defensa para grupos determinados e indeterminados - difusos- de consumidores en escenarios. En el escenario judicial, caben tanto las pretensiones preventivas como las indemnizatorias.</p>
---	---

Fuente: elaboración propia

Análisis. Si bien el procedimiento obligatorio – o judicial- para la protección al consumidor guarda cierta similitud en los 4 países miembros de la AP, como por ejemplo, el trámite procesal

-demanda/ notificación/ contestación/ pruebas/ decisión- o la defensa colectiva de sus intereses, es necesario expresar que sí se presentan diferencias entre las legislaciones.

Se enuncian las principales: la naturaleza del proceso es distinta en algunos países -judicial para Chile, Colombia y México pero administrativa para Perú-; en Colombia es imperativa una reclamación previa al proveedor antes de acudir a una demanda; en México un consumidor puede ser demandado en reconvención, es decir, demandado por el comerciante en el mismo proceso, y en Colombia se separa el régimen de responsabilidad por producto defectuoso de la jurisdicción del consumidor.

Todas estas discrepancias plantean un imposible a la hora de querer fijar un procedimiento judicial común de protección al consumidor sin que se tenga que hacer un cambio en las legislaciones nacionales. Como ya se había anticipado, es claro que dentro de estos procedimientos judiciales no se puede ubicar y mucho menos incorporar un procedimiento -y plataforma- *ODR*. Aun así, esta diferencia no es relevante para el asunto de este trabajo, dado que la implementación de una plataforma *ODR* para resolver controversias de consumo se haría a través de un *MASC*, en un escenario voluntario y extrajudicial.

Como se abordó títulos atrás, la existencia del mecanismo se da con la mediación y la compatibilidad de lo sustancial respira en los 4 ordenamientos jurídicos de los países miembros de la AP.

Conclusiones y Comentarios Finales

Los consumidores son un grupo clave en la búsqueda ambiciosa de la AP por consolidarse como un mecanismo de integración protagónico no sólo en Latinoamérica sino en la región Asia Pacífico y el mundo. La afirmación se justifica puesto que aquellos son un grupo de destacada importancia económica y social en objetivos clave de la AP como la circulación de bienes, servicios, capitales y personas.

Como se mencionó en la introducción de este escrito, tal es la jerarquía del consumidor en la AP que aquella decidió crear un Subgrupo especializado para el trabajo de sus propios asuntos. Uno de los resultados del trabajo de este grupo fue la celebración del «*Memorándum de Entendimiento para el Establecimiento de las Bases de una Plataforma Virtual de Gestión de Controversias en Materia de Protección al Consumidor*» entre los 4 países miembros y sus entidades especializadas.

Ahora bien, la creación e incorporación de esta plataforma *ODR* extrajudicial no es una tarea sencilla porque la AP no tiene capacidad jurídica para crear normas -derecho comunitario- como sí lo puede hacer, por ejemplo, la Unión Europea o la Comunidad Andina de Naciones -CAN-. En un escenario ideal, la AP debió nacer como un ente supranacional, donde los Estados parte, en un acto de sesión de soberanía, hayan separado su voluntad de la del propio mecanismo; ello le hubiese permitido tener competencia para crear normas, que estas tuviesen primacía sobre el derecho interno y que su aplicación fuese inmediata. No obstante, ese no es el escenario actual: la realidad es que las declaraciones y pronunciamientos de la AP no son vinculantes.

En ese contexto, la posibilidad de incorporar dicha plataforma de solución de controversias de consumo *ODR* se ve supeditada, inicialmente, a un proceso de incorporación individual y validación interna mediante los procedimientos domésticos que cada país disponga; esto se convierte entonces en una tarea poco probable debido a la lejana realidad de una modificación de en cada una de las 4 legislaciones.

¿Pero es esa la única opción? Parte del propósito de este trabajo se centró en la respuesta a esta pregunta. Se pretendía hallar una salida para que el establecimiento de la plataforma *ODR* de

consumo no implicase una modificación sustancial de la naturaleza de la AP ni un proceso de adopción normativa interna en cada país.

¿Qué se hizo?

En un ejercicio de derecho comparado, por un lado, se indagó sobre la existencia de algún MASC en los 4 ordenamientos jurídicos -y en el uso social- que pudiera servir como base para la instauración de la plataforma *ODR*; por otro lado, se estudiaron los aspectos sustanciales del derecho de consumo y los MASC entre los 4 países de la AP con el fin de determinar si su contenido era común, compatible y semejante. El análisis era necesario ya que se podría plantear una nueva salida al poder, eventualmente, incorporar dicha plataforma en los 4 países miembros sin modificar los ordenamientos jurídicos internos.

¿Qué se encontró y qué se concluyó?

La primera parte de la respuesta a la pregunta -si hay un MASC de uso común- es afirmativa: de los distintos MASC sólo la mediación resulta ser la de uso práctico y común en asuntos de consumo en los 4 países de la AP. Sorprende que la conciliación no sea compatible pues su definición y elementos son comunes en todos los Estados, pero que no sea contemplada en una fase extrajudicial en Chile genera su inaplicabilidad en una plataforma común a todos los Estados.

De la mediación llama la atención su uso en el tráfico social de los consumidores en todos los países miembros a pesar de no estar regulada expresamente en las legislaciones de Colombia, Perú y parcialmente en las de Chile y México. No obstante, tal y como se explicó en el cuerpo del trabajo, su uso se deriva de la autonomía de la voluntad de las partes, de la ausencia de poder de decisión del mediador y de la firmeza del contenido de su acuerdo mediante la celebración de un contrato de transacción que sí está regulado en los códigos civiles de los 4 países.

La segunda parte de la pregunta también se contesta de forma positiva, es decir, si el contenido sustancial del derecho del consumidor y los MASC es compatible en los 4 países. Esta situación

favorable permitirá que la plataforma *ODR*, sin modificar ninguno de los ordenamiento jurídicos internos, navegue en aguas comunes y hable el mismo lenguaje.

El contenido esencial en todos los Estados miembros es compatible, desde su origen, por pertenecer los 4 ordenamientos jurídicos a una misma familia del derecho *-civil law-*, gracias a procesos derivados del descubrimiento del nuevo continente -como la conquista y colonización- y también al proceso codificador del derecho civil en América Latina. Gracias a ello, los 4 países entienden el derecho, las instituciones como la propiedad y el contrato -claves en adquisición de bienes y servicios transfronterizos- de la misma forma.

También se concluye que la compatibilidad está presente desde el escenario constitucional toda vez que todas las cartas políticas favorecen implícita o explícitamente al consumidor dentro de un mismo modelo económico. Una plataforma de solución de controversias transfronterizas de consumo *ODR* no es otra cosa más que el desarrollo de esos mandatos constitucionales que fueron abordados en el capítulo anterior.

Era necesario, además, el análisis de las 4 legislaciones especiales de protección al consumidor que cada Estado ostenta porque el funcionamiento de una plataforma *ODR* -así no sea creada bajo una norma de derecho comunitario- debe respetar las normas sustanciales propias del derecho del consumidor; lo anterior, en virtud de la categoría de orden público de aquellas.

De este análisis se pueden concluir varias realidades: ninguna legislación interna excluye el uso de MASC a la hora de resolver controversias de consumo. Superado este filtro inicial y luego del ejercicio comparativo se puede afirmar que el contenido sustancial del derecho de los consumidores en los 4 ordenamientos jurídicos es compatible dado que su objeto, sus mandatos, sus principios, sus derechos, sus actores y sus definiciones son comunes y/o similares y están lejos de ser antagónicos.

En lo que pueden diferir las 4 leyes especiales de protección al consumidor es en el proceso judicial -o administrativo- que aquellas contemplan para el ejercicio de los derechos de los consumidores

en su territorio; sin embargo, como el escenario de la eventual plataforma *ODR* de controversias de consumo es el extrajudicial, esta diferencia no es determinante.

En síntesis, primero, sí existe un MASC común a los 4 países para solucionar controversias de consumo sobre el que pueda operar la plataforma *ODR* como lo es la mediación; segundo pero con igual importancia, el contenido sustancial de lo que se tramitaría en dicha plataforma es compatible entre todos los ordenamientos jurídicos de los países miembros de la AP. Esta realidad es clave para que el montaje de la plataforma *ODR* no conlleve necesariamente a un cambio en la legislación de cada país y mucho menos al escenario improbable de un cambio en la naturaleza de la AP.

Como quiera que la cooperación intergubernamental es necesaria para este propósito, Colombia puede liderar esta iniciativa con base en su experiencia, buenas prácticas y lecciones aprendidas que tiene gracias a su trabajo con la Plataforma SIC Facilita de la Superintendencia de Industria y Comercio. En sus años de funcionamiento, la plataforma de mediación ha demostrado con cifras su funcionalidad no sólo en casos sometidos a su trámite, sino con el aumento sustancial de proveedores afiliados y dispuestos a resolver las controversias con los consumidores por este medio. Una consecuencia positiva de lo dicho es el aumento de la confianza de los participantes en el mercado de consumo. No hay razón suficiente para pensar que no puede suceder algo similar con los consumidores en el mercado de consumo de la AP.

Es una oportunidad de oro también para Colombia porque asumió la presidencia pro tempore de la AP el pasado 11 de diciembre de 2020. Tal y como lo precisó el presidente colombiano, Iván Duque, en el acto de traspaso durante la XV Cumbre de Presidentes, los cuatro pilares de la hoja de ruta 2021 serán la integración, la conectividad, el emprendimiento y la ciudadanía. En virtud de lo anterior, asuntos como el desarrollo de un mercado digital y el establecimiento de la plataforma *ODR* de solución de controversias de consumo serán claves para el impulso del comercio intrarregional y la reactivación económica en la región.

A título de comentario final, este trabajo abordó las preguntas sobre si existía algún MASC y si el contenido de lo que se va a tratar en la plataforma *ODR* era compatible en los 4 países miembros

de la AP; siendo ambas preguntas resueltas de manera positiva, este escrito invita también a seguir trabajando en la materia. En nuevos trabajos -de este autor o de quien se apasione por el tema- deberán contestarse otras preguntas: cómo se incorporaría la plataforma en los portales de cada entidad; quién o quiénes serían sus administradores; quiénes serían los mediadores; cuáles serían los términos y plazos del proceso; cuál sería la metodología más adecuada entre sincrónica o asincrónica y muchas otras inquietudes más. Se reitera, el camino no es sencillo, pero, si la respuesta a la existencia de una posibilidad es afirmativa, el trabajo que venga será esperanzador y cualquier avance una victoria.

Referencias

- Abernethy, S. (2003). The SquareTrade experience in online and offline disputes. In Online Dispute Resolution: Technology as the “Fourth Party”. Proceedings of the UNECE Second Forum on Online Dispute Resolution. UNECE. Center for Information Technology and Dispute Resolution, University of Massachusetts. Available [www. odr. info](http://www.odr.info).
- Alexy, R. Teoría de los derechos fundamentales, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1993, 607 pp.
- Álvarez, G. S., Gregorio, C. G., & Highton, E. I. (2003). Capacidad Regulatoria de la Difusión de Información Judicial. Internet y Sistema Judicial en América Latina. Reglas de Heredia. San José de Costa Rica.
- Alzate, R. (2008). Mediación en línea. Revista de Mediación, 1 (1). 6-15. Recuperado de <https://revistademediacion.com/articulos/mediacion-en-linea/>
- Barral, I. (2010). La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política, 2010, vol. 11.
- Botana, G. (1990). Noción del consumidor en el Derecho comparado. Estudios sobre consumo, (18), 54-72.
- Burchetta, J., & Brofman, S. (2007). U.S. Patent No. 7,249,114. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Caballeros, A. (1998). Las fuentes del Derecho: la epigrafía en bronce. Hispania: el legado de Roma.
- Cabana, M. (2017). De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de post-conflicto. Obtenido de Repositorio Universidad Católica: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14606>
- Calderón, S. (2000). La conciliación como institución jurídica en el derecho penal salvadoreño. Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos. (1889, 13 de diciembre). *Código de Comercio*. Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Codigo_de_Comercio.pdf
- Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos. (1928, 26 de mayo). *Código Civil Federal*. Disponible en <https://www.oas.org/dil/esp/C%C3%B3digo%20Civil%20Federal%20Mexico.pdf>

- Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos. (1943, 24 de febrero). *Código Federal de Procedimientos Civiles*. Disponible en <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/pdf/wo17190.pdf>
- Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos. (1992, 24 de diciembre). *Ley Federal de Protección al Consumidor*. Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_261219.pdf
- Chavira, R. (2019). La recepción del derecho romano en México [ponencia]. Cátedra de Derecho Romano, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Morelia, Michoacan, México.
- Cigüenza, N. (29 de junio de 2016). PIB de la Alianza del Pacífico crecerá más que el regional. La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/pib-de-la-alianza-del-pacifico-crecera-mas-que-el-regional-2394836>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea). (2015). Solución de Controversias en Línea en las Operaciones Transfronterizas de Comercio Electrónico.
- Comisión Nacional de Acceso a la Justicia de la República Argentina. (20-10-2020). Mapa Latinoamericano de Resolución Alternativa de Disputas. Recuperado de <https://www.maparegional.gob.ar/accesoJusticia/public/verDetallePais.html?codigoPais=cl>
- Congreso de la República de Colombia. (1873, 26 de mayo). Ley 85. *Código Civil de los Estados Unidos de Colombia*. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html
- Congreso de la República de Colombia. (1998, 5 de agosto). Ley 472. *Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0472_1998.html
- Congreso de la República de Colombia. (2001, 24 de enero). Ley 640. *Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html

- Congreso de la República de Colombia. (2011, 12 de octubre). Ley 1480. *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 12 de julio). Ley 1563. *Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 12 de julio). Ley 1564. *Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html
- Congreso de la República del Perú. (1984, 24 de julio). Decreto Legislativo 295. *Código Civil*. Disponible en <https://lpderecho.pe/codigo-civil-peruano-realmente-actualizado/>
- Congreso de la República del Perú. (1997, 12 de noviembre). Ley 26872. *Ley de Conciliación y Reglamento de la Ley de Conciliación*. Disponible en https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4098/per_ley26872.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=%2D%20El%20Ministerio%20de%20Justicia%20tiene,o%20incurran%20en%20faltas%20%C3%A9ticas.
- Congreso de la República del Perú. (2010, 1 de septiembre). Ley 29571. *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Disponible en http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/COdigo%20de%20protecciOn%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf
- Congreso de la República Federativa de Brasil. (1990, 11 de septiembre). Ley 8.078. *Ley que dispone de la protección del consumidor y dicta otras providencias*. Recuperado de https://consumidor.justicia.gob.bo/pdf/leyes/ley_de_proteccion_al_consumidor_Brasil.pdf
- Congreso de la República Oriental del Uruguay. (2000, 17 de agosto). *Ley de Defensa del Consumidor*. Disponible en <https://legislativo.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp8625357.htm>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (1855, 14 de diciembre). *Código Civil*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1973>

- Congreso Nacional de la República de Chile. (1902, 28 de agosto). Ley 1552. *Código de Procedimiento Civil*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=22740>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (1984, 18 de enero). Ley 18287. *Establece procedimientos ante los Juzgados de Policía Local*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29705>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (1997, 7 de febrero). Ley 19.496. *Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (2004, 25 de agosto). Ley 19968. *Crea los Tribunales de Familia*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557>
- Congreso Nacional de la República de Chile. (2004, 7 de mayo). Ley 19947. *Establece la nueva ley de matrimonio civil*. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=225128>
- Consejo de Estado de Colombia, Sala de Consulta y Servicio Civil. (24 de octubre de 2016) Concepto 2293. [MP. Germán Alberto Bula Escobar].
- Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Subsecretaría de Asuntos Jurídicos. (2001). *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países Americanos*.
- Constitución Política de la República Argentina. (1994) 22 de agosto. Disponible en <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Argentina/Leyes/constitucion.pdf>
- Constitución Política de la República de Chile. (1980). Decreto Supremo N° 1.150. Disponible en <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/60446/3/132632.pdf>
- Constitución Política de la República de Colombia. (1991). Gaceta Constitucional N° 116. Disponible en <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Constitución Política de la República de Costa Rica reformada por la Ley 7607 del 29 de mayo. (1996). Disponible en <http://www.informatica-juridica.com/anexos/ley-no-7607-de-29-de-mayo-de-1996-reforma-de-los-articulos-24-y-46-de-la-constitucion-de-costa-rica/#:~:text=Reforma%20de%20los%20art%C3%ADculos%2024%20y%2046%20de%20la%20Constituci%C3%B3n%20de%20Costa%20Rica,->

[1%20enero%2C%202014&text=%E2%80%9C%20Art%C3%ADculo%2024..al%20secreto%20de%20las%20comunicaciones.](#)

Constitución Política de la República de El Salvador. (1983). *Diario Oficial del 16 de diciembre*. Disponible en

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/ElSal/ElSal83.html#:~:text=%2D%20Toda%20persona%20es%20libre%20en,condici%C3%B3n%20que%20menoscabe%20su%20dignidad.>

Constitución Política de la República de Guatemala reformada por Acuerdo Legislativo N° 18-93 del 17 de noviembre. (1993). Disponible en

<https://www.cijc.org/es/NuestrasConstituciones/GUATEMALA-Constitucion.pdf>

Constitución Política de la República de Paraguay. (1992). 20 de junio. Disponible en

https://www.bacn.gov.py/CONSTITUCION_ORIGINAL_FIRMADA.pdf

Constitución Política de la República del Perú. (1993). 29 de diciembre. Disponible en

http://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf

Constitución Política de la República Federativa de Brasil. (1988). 5 de octubre. Disponible en

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Brazil/esp88.html>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). *Diario Oficial del 5 de febrero*.

Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_080520.pdf

Corte Constitucional de Colombia. (15 de abril de 2015) Sentencia C-163. [MP. María Victoria Sáchica Méndez].

David, R., Sánchez, A., & Jauffret-Spinozi, C. (2010). *Los grandes sistemas jurídicos contemporáneos*. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

De Quadros, F. (1984). *Direito das Comunidades Europeias*. Lisboa: Almedina.

Díaz-Alabart, S., Moreno, M. T. Á., Polo, M. P. R., Romero, R. H., Díaz-Ambrona, M. D. H., Santiago, P. G., ... & García, H. D. (2018). *Manual de derecho de consumo*. Editorial Reus.

Díaz-Cediel, S. (2016). La Alianza del Pacífico: un escrutinio jurídico al tenor del Derecho de las organizaciones internacionales. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, vol. 9, pp. 347–390.

Díaz, R. (2014). *Base constitucional federal de los métodos alternativos*. México D.F: UNAM.

- Domínguez, J. (2000). Derecho civil: parte general, personas, cosas, negocio jurídico e invalidez. Editorial Porrúa.
- Durand, J. (2008). El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Durand, J. (2012). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *Vox Juris*, 24, 97.
- Durkheim, E. (2001). Las reglas del método sociológico [1895]. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Dworkin, R. (1977). The philosophy of law.
- Escajedo, L. (2007). La base jurídico-constitucional de la protección de los consumidores en la Unión Europea.
- Espinoza, B. (2015). La Responsabilidad por Producto Defectuoso en la Ley 1480 de 2011. Explicación a Partir de una Obligación de Seguridad de Origen Legal y 122 Constitucional. *Revista de Derecho Privado-Universidad Externado de Colombia*, 28, 367-399.
- Espitia, F. (2004). Historia del derecho romano. Universidad Externado de Colombia, Bogotá.
- Europea, U. (1973). Resolución 543. *Carta Europea de Protección de los Consumidores*. Disponible en <https://pace.coe.int/en/>
- Europea, U. (2000). Carta de derechos fundamentales. Diario oficial de las comunidades europeas, 18, 1-22.
- Europea, U. (2002). Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil.
- Europea, U. (2006). Reglamento (CE) No 1924 del Parlamento Europeo y del Consejo. Relativo a las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos. Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1924&from=en>
- Europea, U. (2013). Directiva 2013/11/EU del Parlamento Europeo y del Consejo. *Relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE*. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=FR>
- Europea, U. (2013). Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo. *Sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el*

- Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE*. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524%20>
- Europea, U. (2017). *Guía de usuario plataforma ODR*. Disponible en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/userguide/pdf/Y29uc3VtZXI/userguide-consumer-es.pdf>
- Europea, U. (2019). *Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo*. Disponible en https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/com_2019_425_fin_es_txt.pdf
- Fernández-Rosas, J. (2005). El Código de Napoleón y su influencia en América Latina: reflexiones a propósito del Segundo Centenario.
- Ferrante, A. (2016). Entre derecho comparado y derecho extranjero: una aproximación a la comparación jurídica. *Revista chilena de derecho*, 43(2), 601-618.
- Flores, F., & Carvajal, G. *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*, Editorial Porrúa, Vigésima quinta Edición, México 1986, p. 50.
- Folberg, J., & Taylor, A. (1996). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. Editorial Limusa, SA de CV/Grupo Noriega Editores.
- Franco, D. (2015). *Mediación On-Line: De Dónde Venimos, Dónde Estamos Y a Dónde Vamos (Online Mediation: Where We Come from, Where We are and Where We Go)*. *InDret*, 4.
- Furtado, C. (1967). *La teoría del desarrollo económico*. México. Siglo, 21, 57.
- Gallegos, J. (2019). La Alianza del Pacífico, aspectos jurídicos organizacionales y de su sistema de solución de controversias. *Estudios internacionales (Santiago)*, 51(194), 75-94.
- Gálvez, K. (2018). *Sistema de Arbitraje de Consumo y su Compatibilidad con el Sistema de Protección al Consumidor Peruano, 2016–2018*.
- Guinassi, M. B. (1945). Programa del Curso de Historia del Derecho Peruano. *Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho*, (4), 307-339.
- Guzmán-Brito, G. (1991). La penetración del derecho romano en América. *Revista Chilena de Derecho*, 203-211.

- Guzmán, C. (1998). La Conciliación: principales antecedentes y características. *Derecho PUCP*, 52, 67.
- Helmlinger, K., & Cruz, J. (2009). Evolución de la resolución alternativa de controversias constitucionales civiles y comerciales en Chile. JE Vargas Viancos, & FJ Gorjón Gómez, Arbitraje y Mediación en las Américas, 115-125.
- Hernández, M.P. (2016). Consumidor y Comerciante. En Díaz-Alabart, S. (Coord.), *Manual de Derecho de Consumo* (pp. 29 – 41). Madrid: Editorial Reus.
- Hinestrosa, F. (2013). Derecho romano, tradición romanista y América Latina. *Revista de Derecho Privado*, (25), 3-7.
- Illera, M. (2017). Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia. (Tesis doctoral). Universidad de Castilla – La Mancha, Ciudad Real, España.
- Jefatura de Estado del Reino de España. (1984, 19 de julio). Ley 26. *General para la Defensa de Consumidores y Usuarios*. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1984-16737>
- Jequier, E. (2016). La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile: Razones y mecanismos para su regulación. *Revista de derecho (Valdivia)*, 29(1), 91-118.
- John F. Kennedy Presidential Library and Museum. (06,10,20). Special message to Congress on protecting consumer interest, 15 march 1962. Recuperado de <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028>
- Johnson, D. R. (1982). Introduction-The History of the 1906 Pure Food and Drugs Act and the Meat Inspection Act. *Food Drug Cosm. LJ*, 37, 5.
- Katsh, E., & Rule, C. (2015). What we know and need to know about online dispute resolution. *SCL Rev.*, 67, 329.
- Landero, E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (17), 81-95.
- Laquidara, J. (2015). El arbitraje de consumo en Argentina. *Derecho y Ciencias Sociales*.
- Lema, M. (2015). La conciliación, como método alternativo para la solución de conflictos, y su aplicabilidad en las investigaciones fiscales. (Trabajo de grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.

- Li, X. (2017). La mediación en China. Aportaciones de Occidente. Midac, SL.
- Llamas-Pombo, E. (2005). Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Comentarios y Jurisprudencia de la Ley veinte años después. La Ley, Madrid.
- López, J. (2003). Derechos del consumidor: Consagración constitucional en Latinoamérica. Rev. E-Mercatoria, 2, 1.
- López, R. (2017). Los principios que informan el procedimiento en mediación. En Cabrera, R. (director.), La mediación como método para la resolución de conflictos (pp. 29 – 46). Madrid: Editorial DIKINSON.
- Macho, C (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa. Anuario de derecho civil, 67(3), 931-996.
- Mania, K. (2015). Online dispute resolution: The future of justice. International Comparative Jurisprudence, 1(1), 76-86.
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. Opinión Jurídica, 12(23).
- Mercosur. (1996). DEC N° 10. *Protocolo de Santa Maria sobre Jurisdicción Internacional en materia de Relaciones de Consumo*. Disponible en https://www.oas.org/dil/esp/cidip_viii_propuestas_protocolo_de_santamaria_argentina.pdf
- Molano, A. (2019). “Relaciones Internacionales Investigativa”. Universidad Externado de Colombia – Instituto de Altos Estudios para el Desarrollo -IAED-. Bogotá, Colombia. 28 feb. 2019.
- Montes, A. (2013). Mecanismo alternativos de solución de conflictos. Lumen, (9), 111-118.
- Muñoz, S. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor. Diálogos de Derecho y Política, (9), 112-131.
- Nieva-Fenoll, J. (2017). Mediación y Arbitraje: ¿una ilusión decepcionante?. En Cabrera, R. (director.), La mediación como método para la resolución de conflictos (pp. 15 – 28). Madrid: Editorial DIKINSON.
- Obtenido de <https://www.cancilleria.gov.co/international/consensus/pacific-alliance>
- Ortega, R. & Lezcano, J (2010). El camino hacia nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Revista CES Derecho, 1, (1). 1-16. Recuperado de <http://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/1271/805>

- Osorio, A. (2002). Conciliación: mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia. (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Oyarce Yuzzelli, A. (2019). Las familias del derecho y las principales codificaciones y su influencia en el derecho civil peruano.
- Pacífico, A. (2014). Abecé. Alianza del Pacífico. Recuperado de <https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/aliazadelpacifico/ABCALIANZADELPACIFICOPRENSA.pdf>
- Pacífico, A. (2015). ¿Qué es la Alianza?.
- Pacífico, A. (2015). Declaración de Paracas. Alianza del Pacífico. Recuperado de <https://www.cancilleria.gov.co/en/newsroom/news/declaracion-paracas>
- Pacífico, A. (2017). *Memorándum de Entendimiento para el Establecimiento de las Bases de una Plataforma Virtual de Gestión de Controversias en Materia de Protección al Consumidor, entre el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, la Superintendencia de Industria y de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial del Perú*. Recuperado de <https://alianzapacifico.net/download/subgrupo-proteccion-de-consumidores-de-la-alianza-del-pacifico/>
- Pacífico, A. (2018). Cartilla de Promoción de los Derechos del Consumidor de la Alianza del Pacífico. Recuperado de <https://alianzapacifico.net/download/cartilla-de-promocion-de-los-derechos-del-consumidor-en-la-alianza-del-pacifico>
- Palacio, A. (2018). “The Pacific Alliance: Building a Pathway to the High-Hanging Fruits of Deep Integration”, en Sauv , P. et al, (eds.) *The Pacific Alliance in a World of Preferential Trade Agreements Lessons in Comparative Regionalism*. Cham: Springer, pp. 3-27.
- Palandri, E. (2015). Manual de formación básica en mediación. Alveroni.
- Palma, E. (2009). Historia del Derecho en América Latina en el siglo XXI: el caso de Chile, Colombia y México. *Ambiente Jurídico*, (11), 45-68.
- Pastor, E., & Steele, J. (2015). La mediación y la conciliación en las relaciones de consumo en México. *Letras jurídicas*, (10), 1-27.
- Penco, A. (2000). La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico: breve referencia al concepto de consumidor en el derecho extremeño. *Anuario de la Facultad de Derecho. Universidad de Extremadura*, (18), 297-340.

- Poblet, M. (2010). ¿ ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití. IDP. Revista de internet, Derecho y Política, (10), 42-51.
- Poder Legislativo Federal del Reino de Bélgica. (1991, 14 de julio). *Ley de Prácticas Comerciales y Protección al Consumidor*. Recuperada de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/fr/be/be054fr.pdf>
- Prodiálogo. (2020). Instituciones estatales especializadas en Conflictos. Recuperado de <https://www.prodialogo.org.pe/paginas/instituciones-estatales-especializadas-en-conflictos>
- Ramírez, M. (2012). Solidaridad entre el productor y el distribuidor. Foro del jurista: Estatuto del Consumidor. Una mirada a la Ley, 1480, 151-167.
- Rapallini, L. (2012). La empresa y el arbitraje “on line” en el comercio internacional. Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 9.
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.3 en línea]. <https://dle.rae.es> [7 de octubre de 2020].
- Riveros, C. (2017). Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como manifestación de la autonomía privada en el derecho familiar chileno, a propósito de la ley N° 19.947 y la ley N° 19.968.
- Rojo, M. (2013). La defensa del consumidor en el MERCOSUR. Aequitas, 6(6).
- Rosales, O. (2014). Integración regional: hacia una estrategia de cadenas de valor inclusivas.
- Salgado, E. (2015). La protección del consumidor en la interpretación legal y constitucional. En W. Godínez Méndez, J. & J. García Peña (Coords.) Derecho Económico y Comercio Exterior. 40 años de vida académica. Homenaje al Dr. Jorge Witker. (pp.1081 – 1012). México D.F. UNAM – Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- SquareTrade. (2017, 12, 5). SquareTrade ORD Mediators. SquareTrade Inc. Recuperado de https://www.squaretrade.com/merchant/pop/popup_mediator.html
- Steele, J. (2013). El procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios en México y España. Proyecto de investigación.
- Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. (2020). Radicado 20-424989- -1. Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. (s.f.). Radicado 17- 152404 -00001-0000.

- Superior Tribunal de Justicia de la República Argentina. (6 de marzo de 2009). Sentencia SU50007494.
- Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sinaloa. (s.f.). Antecedentes de la justicia alternativa y restaurativa. Recuperado de <http://stj-sin.gob.mx/assets/files/masc/materiales/INTRODUCCION JUSTICIA ALTERNATIVA.pdf>
- Taborda, I. (2016). La Responsabilidad Civil derivada de la Relación de Consumo. En L.P. Pérez (Ed.), *Escritos de Derecho Privado Colombiano* (pp. 75-102). Bogotá, Colombia: Universidad Libre.
- Tamez, G., Montalvo D., Leyva, O., & Hernández, A. (2018). Análisis comparativo sobre los métodos alternativos para la solución de conflictos a partir de la legislación de los Estados de la República Mexicana. *Justicia*, 23(34), 385-404.
- Universidad Cooperativa de Colombia, (2014). *Que son los mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Bogotá D.C: El autor.
- Universidad Externado de Colombia. (2001). *Conflicto y Violencia intrafamiliar, Capacitación a funcionarios y formación de ciudadanos de Bogotá como mediadores comunitarios para el distrito capital*. Bogotá-Colombia.
- Vado, L. (2002). Medios alternativos de resolución de conflictos. *ABZ, información y análisis jurídico*, 369-389.
- Valarezo, M. (s.f.). Breve reseña histórica de los medios alternativos de la resolución de conflictos. Recuperado de <https://sites.google.com/site/megalexec/articulos---ensayos/arbitraje-y-mediacion/breve-resena-historica-de-los-medios-alternativos-de-la-resolucion-de-conflictos>
- Valbuena, F. (2015). La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, (52). 987-1016. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5311851>
- Vidal, F. (2003). El convenio arbitral. *Derecho PUCP*, 56, 569.
- Villalba, J. (2009). Aspectos introductorios al derecho del consumo. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 12(24), 77-95.
- Villalba, J. & Moscoso, R. (2008). Orígenes y panorama actual del arbitraje. *Prolegómenos*, 11(22), 141-170.