



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Mediación en Línea, una Alternativa para la Resolución de Conflictos de los derechos del Consumidor Electrónico en el Ecuador.

Nombre y título académico

Sergio Platonoff y Jaime Nicolalde

Director de Trabajo de Titulación

MSc, Abogado Ramiro Vallejo Mancero

Quito, Junio 2022



Mediación en Línea, una Alternativa para la Resolución de Conflictos de los derechos del Consumidor Electrónico en el Ecuador.

Sergio Platonoff y Jaime Nicolalde
Facultad de Ciencias de la Educación y Derecho, Universidad Del Pacífico, del
Ecuador

Nota de Autor

Sergio Platonoff y Jaime Nicolalde estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Derecho Universidad Del Pacífico, Ecuador. La investigación fue supervisada por el MSc, Abogado Ramiro Vallejo Mancero.

Cualquier mensaje con respecto a este artículo debe dirigirse a Sergio Platonoff o Jaime Nicolalde de la Universidad Del Pacífico, Ecuador. Km 71/2 Vía a la Costa MZ520 SL.1, Guayaquil, Ecuador. Correo electrónico sergio.platonoff@upacifico.edu.ec, jaime.nicolalde@upacifo.edu.ec



Mediación en Línea, una alternativa para la Resolución de Conflictos de los derechos del consumidor electrónico en el Ecuador.

Resumen

La investigación comprende un análisis de la situación actual entre la forma que se resuelven los conflictos del derecho del consumidor actualmente, frente a la alternativa digital, con el objetivo de establecer alternativas para este propósito, así como mejorar los tiempos de reacción. Dentro del estudio se utiliza un enfoque exploratorio, debido a la utilización de herramientas como la investigación bibliográfica para orientar la investigación a la comprensión del problema objeto de estudio. Con la información recolectada de fuentes primarias y secundarias los resultados muestran que se puede considerar que la implementación de la mediación en línea en el Ecuador, ha permitido reducir los tiempos procesales en las controversias, debido a la factibilidad de la aplicación de los medios telemáticos para la resolución de conflictos durante la pandemia, situación canalizada a través del Consejo de la Judicatura, pues, a partir del mes de enero hasta septiembre del 2020 ingresaron 25.336 casos, de los cuales el 77,66% de ellos se les dio una solicitud directa a través del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial del Ecuador.

Palabras clave: mediación en línea, resolución de conflictos, derechos del consumidor, judicatura



Abstract

The research includes an analysis of the current situation between the way consumer law conflicts are currently resolved, compared to the digital alternative, with the aim of establishing alternatives for this purpose, as well as improving reaction times. Within the study, a quantitative approach is used, due to the use of tools such as bibliographic research to guide the research towards understanding the problem under study. With the information collected from primary and secondary sources, the results show that it can be considered that the implementation of online mediation in Ecuador has reduced procedural times in disputes, due to the feasibility of applying telematic means to the resolution of conflicts during the pandemic, a situation channeled through the Council of the Judiciary, since, from January to September 2020, 25,336 cases were entered, of which 77.66% of them were given a direct request through the National Mediation Center of the Judicial Function of Ecuador.

Keywords: mediation, conflict resolution, consumer rights, judicature



Introducción

En la investigación que se propone realizar, el objetivo primordial es explorar los efectos de la mediación en línea como alternativa de protección de los derechos del consumidor del comercio electrónico, como parte de una solución para los beneficiarios que realizan transacciones en línea y que en algún momento se tendrá algún problema legal por incumplimiento ya sea del vendedor, inclusive del comprador.

El sistema jurídico a nivel mundial trata de solucionar diferentes problemáticas a través del ofrecimiento de algunas alternativas, pero éstas no siempre se solucionan de manera rápida, ágil y económica como requieren los ciudadanos. De manera general, para solucionar un conflicto entre dos partes requiere de un proceso, todo tribunal usa el método adversarial de adjudicación con la presentación de pruebas, además se tiene la presencia de un juez que toma una decisión en base al análisis de los hechos, todo este proceso conlleva un tiempo prolongado que para la persona le representa gastos económicos y, sobre todo, no siguen su vida de manera normal. En este contexto, se hace necesario identificar y utilizar otros métodos de solución para resolver estas controversias que aliviarían la sobrecarga del sistema judicial y ayudarían a los ciudadanos de manera más ágil y oportuna a solventar sus necesidades.

En los últimos años es evidente el desarrollo a nivel mundial del desarrollo tecnológico y comunicacional; las personas han cambiado su forma de comprar y vender, cada vez se incorporan más consumidores al comercio electrónico a través del internet que permite acceder a comprar con mayor facilidad y agilidad productos y servicios, por lo que el comercio electrónico ha cobrado mayor importancia y relevancia por las oportunidades de realizar transacciones a nivel mundial de forma rápida. Esta forma de comercializar ha contribuido al crecimiento y progreso económico de



una sociedad o de un país, pero además conlleva a considerar una serie de retos que tiene este tipo de transacciones electrónicas que difieren con las tradicionales. Es así que la mediación en línea para resolver cualquier controversia en este ámbito resulta útil y efectiva.

Desde la llegada del Internet, la sociedad ha experimentado nuevas formas de interacción, las cuales se pueden hacer a través de dispositivos electrónicos, desde cualquier parte del mundo a cualquier hora. Esto se debe a que la mayoría de las actividades, tanto educativas, laborales y de gestión convergen a través del internet. El entorno electrónico es cada vez más dinámico y versátil, debido a que los individuos que actúan en él son cada vez más proclives y adaptados a los entornos virtuales. Desde la infancia, los entornos virtuales se convierten en cada vez más relacionados con los individuos, a través de la familiarización de las competencias técnicas y tecnológicas que el mundo actual requiere.

La mediación implica de un sistema dinámico de relaciones de conflicto entre individuos, destinada a encontrar soluciones a sus conflictos. El mediador a través de su gestión puede cambiar la dinámica de la relación conflictiva. El conflicto puede tomar diferentes formas, que a su vez requieren acciones específicas, como la de situaciones de índole social, político o académico, las cuales permiten comprender y definir los problemas de forma adecuada, por tanto, la intervención expresa por mantener la paz y buena convivencia que debe existir en una relación en vías de encontrar una solución a sus conflictos.

A nivel mundial se ha creado una serie de instrumentos jurídicos, como por ejemplo las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, la Recomendación del Consejo en relación a la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico, de la



Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) realizado en el año 2016, considerando estos instrumentos y el crecimiento de la comunidad de consumidores y vendedores en el comercio electrónico, un grupo de expertos en materia jurídica denominado Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor realiza una serie de gestiones y actividades para elaborar un informe que considere los elementos para regularizar esta nueva forma de transacciones.

Entre los problemas frecuentes que existen dentro de estas transacciones virtuales, se puede identificar tres etapas, el antes, el durante y el después de la compra; en la primera etapa existen problemas de velocidad del internet, la conectividad baja de los consumidores, en la segunda etapa se evidencia la información engañosa en relación de los bienes y servicios, publicidad fraudulenta, falta de información como ubicación, precios y garantías de los productos, vendedores anónimos, incumplimiento de las políticas de devolución, usurpación de identidades, atención al cliente insuficiente, entre las más importantes y en la tercera etapa se identifica que si existiese algún problema en la transacción no existe algún proceso para solucionar el problema o al menos de manera ágil. De lo anterior señalado, se evidencia que los conflictos o problemas que presenta el comercio electrónico son producto de la incertidumbre, lo que implica identificar algunas propuestas consensuadas entre las partes mediante la mediación en línea de manera rápida, con condiciones iguales y con bajos costos. En el Ecuador, la resolución de conflictos sigue siendo ineficaz por los siguientes motivos, el primero es que las causas que ingresan al sistema judicial no son despechadas ágilmente por la gran cantidad que se tiene, además se suma otro periodo de tiempo para ejecutar las sentencias y por último los costos son altos para los ciudadanos. La resolución de conflictos se convierte en eficaz cuando existe un sistema en donde se encuentran



suficientes números de instituciones u organizaciones que se activan para resolver estos conflictos, con costos accesibles para la comunidad.

Revisión de la Literatura

Para contextualizar la protección de derechos a las personas en cuanto tiene que ver a la venta y compra de bienes y servicios y la posibilidad de una mediación para la resolución de conflictos, es necesario priorizar en primer lugar el término de consumidor que es frecuente escucharlo en estas transacciones comerciales ya sea como empresas, pequeñas empresas, personas naturales que trabajan en diferentes actividades o negocios.

Para la autora García (2014), indica que, de acuerdo a los principios de economía, el consumidor es parte del mercado y se identifica como el sujeto que compra o adquiere bienes o servicios para satisfacer sus necesidades o de una familia o de un grupo de personas. En otro contexto, algunos autores sobre todo jurídicos latinoamericanos, lo contextualizan como toda persona jurídica o natural que obtienen bienes o servicios para uso doméstico y personal (Campos, 2011).

De lo anteriormente señalado, se concluye que el consumidor es toda persona que realiza transacciones en el mercado para la compra de bienes y servicios para satisfacer una necesidad, que se complementa con lo manifestado por García (2014) en referencia que es la adquisición de un bien para incorporarlo en el proceso de producción para la obtención de ganancias, en consecuencia, el consumidor final es el que adquiere el bien o servicio para luego utilizarlo ya sea de manera personal o familiar.

En los años 40, Estados Unidos inició un gran proceso tecnológico con avances en el sector



militar que permitieron el intercambio de datos entre redes de computadoras que fueron la base para que las empresas tomen en cuenta para el desarrollo de órdenes de pedido electrónicas. Posteriormente, se implementó esta tecnología para la transmisión de documentos con recursos multimedia como música, textos, figuras, etc., naciendo así, el World Wide Web (www) cuya característica principal es la facilidad de acceder a un sitio web sin tener mayor conocimiento de informática (García, 2014). Es decir, la informática, las telecomunicaciones y la tecnología, han contribuido con el desarrollo de los pueblos, permitiendo las transacciones y el intercambio comercial a nivel mundial, que cada vez más va en continuo crecimiento, originando el comercio electrónico.

Por lo tanto, el comercio electrónico ha cambiado la forma de compra y venta de servicios y productos, usando el internet. La Organización Mundial del Comercio OMC (2020) lo define como un proceso que inicia en la elaboración, la promoción, difusión, distribución y venta de productos tecnológicos.

En complemento con las conceptualizaciones definidas por diversos autores y Organismos, la Doctrina del Derecho del Comercio Electrónico considera una relación fundamental entre comercio electrónico e internet por las facilidades que entrega este último para fortalecer el intercambio de productos y servicios. Además, se considera la definición de la legislación ecuatoriana en la Ley Orgánica del Consumidor (2019) que señala que las personas jurídicas no son contempladas como consumidores porque no compran para su beneficio el bien o servicio, sino que le integran en un proceso de producción para ofertarlos al mercado.



De lo establecido en la base legal de la legislación ecuatoriana considera como consumidor a las empresas cuando la compra de bienes o servicios no sean vinculantes en sus giros de negocios, por lo tanto, se mantendría la calidad de consumidor y no de proveedor que tendría otra connotación de ofertantes mercantiles para obtener un rédito o ganancia. En tal virtud, es relevante señalar que los autores y las bases legales analizadas consideran la calidad de consumidores por el papel o función que desempeñan dentro del ciclo económico, lo importante en el ámbito jurídico es que el consumidor tiene el derecho de la protección cuando adquiere bienes o servicios y que, en una nueva dinámica de compra y venta como es el comercio electrónico tiene que estar atento a las posibles amenazas que le puedan perjudicar.

En la Constitución del Ecuador, se indica los medios alternos de solución de conflictos con el objetivo de que la ciudadanía conozca y usarlos de la forma adecuada, e indica que el arbitraje y otros procesos están reconocidos por la ley y se aplican de acuerdo a la Ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Por consiguiente, los mecanismos alternos para la solución de conflictos es una herramienta que sirve para ampliar el servicio del sistema de justicia para que sea eficaz y eficiente, pero también se utiliza para descongestionar la administración con un método más ágil y rápido que busca la garantía de derechos de los consumidores.

En el mismo texto la Constitución del Ecuador señala que las personas tienen derechos al acceso gratuito a la justicia de acuerdo a los principios de celeridad e inmediación, su incumplimiento será sancionado (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Por lo tanto, este servicio que trata de ser ágil y de menor costo, es primordial que estos mecanismos alternos de solución de conflictos se implementen en el sistema judicial; adicionalmente si se incorpora a esta medida la mediación en línea será un valor agregado que podría abarcar a más ciudadanos con



el uso de la tecnología.

Medina (2007) menciona que la alternativa de solución de conflictos reconoce un sistema arbitral, pero también reconoce la negociación entre las partes, por lo tanto, estos medios se transforman en un proceso cuyo objetivo es la solución de conflictos que puede ser a través de terceros o por sí sólo que se ejecutan fuera del ámbito judicial, es decir que este medio se convierte en una alternativa al poder judicial de salida a un problema de manera privada.

Además, este mismo autor (2007), al señalar a un proceso de transacción comercial como otro medio de solucionar un problema lo contextualiza como un acuerdo entre dos o más personas cuya finalidad es examinar voluntariamente sus diferencias y tratan de alcanzar una decisión favorable para ambas partes. Este proceso voluntario consiste en una comunicación directa entre las partes para culminar en un acuerdo de satisfacción para los individuos que constan en un conflicto.

Otro mecanismo de solución de controversias, es la conciliación, que es considerada una herramienta extrajudicial que impide que las partes tengan como una sola opción el proceso judicial y otorga a las partes involucradas una manera ágil, eficiente y económica para llegar a una solución, este proceso tiene una persona que se le denomina Conciliador, la cual colabora para que las partes encuentren una solución consensuada (Medina, 2007). En este proceso lo que sobresale es la vinculación de una tercera persona, el Conciliador que actúa imparcialmente y propone alternativas de solución no vinculantes, los asesora para que las personas tengan una solución al problema.



De acuerdo con Aylwin (2014), el proceso de arbitraje es que las partes van por mutuo acuerdo o por un mandato legislativo, según verificación de un tribunal especial que es diferente a lo establecido por el Estado, que es escogido por las partes o por un tercero, por lo tanto los interesados concuerdan a través de un convenio arbitral convenir una solución por un determinado conflicto que ha surgido o podrá surgir y que no se integre en un órgano judicial estatal.

Para el mismo autor Aylwin (2014) otro procedimiento válido para una solución entre personas es la mediación no adversarial que incorpora una tercera persona neutral que actúa de manera pasiva por cuanto no puede decir una solución, sino que facilita un procedimiento para que ambas partes lleguen a un acuerdo, en donde hay puntos de coincidencia y convergencia.

Para Cabanellas (2007), la mediación es la intervención en un negocio que es ajeno, con la finalidad de prestar un servicio a las partes involucradas, tranquilizando una controversia o conflicto. Según la ley de Arbitraje y Mediación Ecuatoriana (2006) señala que en el proceso de mediación existe una tercera persona llamada mediador cuyo objetivo es facilitar para que ambas partes pongan fin a un conflicto de manera extra judicial. En complemento a lo que manifiesta este autor, el Manual Operativo del Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado del Ecuador (2016), explica que la mediación es un acto confidencial, dúctil y sobre todo tiene que ser voluntario para que las personas traten de solucionar sus conflictos de manera extra judicial con la participación de un mediador.

Por lo expuesto anteriormente, la mediación es un proceso facultativo para la solución de conflictos, en donde las partes que intervienen con la colaboración de un tercero denominado mediador tratan de llegar a un acuerdo extrajudicial, que busca finiquitar el conflicto. Para complementar el análisis de la mediación, la Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador (2006) en



el Título II de la Mediación establece que es un proceso que soluciona diferentes conflictos a través de la participación de un mediador de manera definitiva. Según Castillo (2016), todas estas normas favorecen el desarrollo de los procedimientos de mediación, una pieza fundamental es el mediador que debe cumplir a cabalidad su función de facilitador de los acuerdos según las dinámicas de cada caso y deberá presentar de manera clara y precisa las reglas al inicio de la mediación.

Como se ha señalado anteriormente, en materia transigible, no todos los ámbitos pueden ser favorecidos en la mediación, para tener esta posibilidad existe la evaluación jurídica de materia transigible que realiza el mediador. Los asuntos que pueden ser favorecidos por la mediación en línea son los siguientes:

- Divorcios y separaciones
- Pensiones alimenticias
- Herencias
- Hipotecas y alquileres
- Cambios en las condiciones de los contratos laborales
- Inconformidad por productos y servicios comprados en línea

Los criterios de mediabilidad están relacionados a los aspectos jurídicos que caracterizan un caso y desde un análisis técnico se resuelve si puede tener una mediación. Estos criterios hacen referencia a los procedimientos procesales jurídicos para que un caso pueda ser mediable, además del análisis que realiza el mediador del caso establecido y como se indicó anteriormente situaciones de violencia o agresión no son mediables (Reyes, 2011).



Para el procedimiento, se lo puede dividir en la pre-mediación, que consiste en la preparación de las condiciones favorables para la mediación, establecer una conversación con cada una de las partes por parte del mediador para identificar las versiones, explicar el procedimiento y normas establecidas para el efecto (Manual Operativo del Centro de Mediación , 2016).

Para la presentación del proceso se toma en cuenta en primer lugar la explicación a las partes, la confidencialidad y los demás principios establecidos en el marco legal, indicar las normas básica de comunicación como no interrumpir, no insultos etc., escuchar con atención las postulaciones de cada una de las partes y no aconsejar ni indicar juicios de valor, la tercera parte consiste en la propuesta de soluciones y por último llegar a un acuerdo (Manual Operativo del Centro de Mediación , 2016).

Se entiende por principios de la mediación los siguientes:

Equidad: cuando hay condiciones de igualdad, con la idea de diferenciar lo justo y lo injusto, conduciéndose a la justicia positiva.

Confidencialidad: la información levantada en todo el proceso no puede ser divulgada a personas ajenas dentro de la negociación, sin embargo, por voluntad de las partes puede romperse este principio.

Imparcialidad: en el proceso no existe discriminación entre las partes, hay imparcialidad desde la intervención de un tercero que sirve de facilitador para buscar una solución a través del diálogo.

Voluntariedad: el proceso no se impone a las partes, es de libre voluntad participar en el procedimiento de mediación.

Neutralidad: No se participará en el proceso si es que existe algún vínculo de las partes involucradas o su entorno familiar.



Legalidad: Los acuerdos que se establezcan en la mediación se encuentran amparados en la ley y reglamentos para los fines pertinentes.

Transmisibilidad: se interviene en ámbitos que no son delitos establecidos en la legislación, por ejemplo, violación o asesinato.

Extra judicialidad: al acudir a este tipo de alternativas, se busca agilidad, rapidez, costos bajos y se evita acudir a la justicia ordinaria que, en muchos casos, los procesos son engorrosos y largos.

Siendo la mediación un procedimiento que agiliza los acuerdos entre los ciudadanos, con la intervención de un tercero (mediador) tiene que tener ciertas características esenciales como son:

Veracidad: tiene que ver con la información que tiene cada una de las partes que debe ser veraz.

Celeridad: las soluciones a los conflictos deben ser ágiles y oportunas.

Calidad de Reserva: no existe ni plazo ni términos, por lo general se resuelve el conflicto a través de un acta de mediación en la primera audiencia.

Se ahorra tiempo y costos: que significa que en comparación con un proceso judicial es la mejor alternativa.

Es definitivo: puesto que, utilizando este procedimiento finaliza cualquier conflicto entre las partes, el acta de mediación tiene validez jurídica de acuerdo a las leyes vigentes, tiene efecto de cosa juzgada.

Resolución de Disputas en Línea (RDL)

La RDL utiliza la tecnología informática a través de un computador para los procesos extrajudiciales que se les considera tradicionales, por lo que deduce la utilización de medios electrónicos para la resolución de conflictos. En este contexto se vincula con la automatización de procesos y de manejo de información que hace que esta resolución sea más ágil y eficaz que los



métodos tradicionales (Alzáte, 2008). En resumen, Alzáte (2008) manifiesta que se puede considerar la RDL como una forma tradicional de manejar los conflictos, pero con las ventajas de la utilización de internet que amplía el espectro de temporalidad y ubicación, por lo tanto, es ventajosa cuando las partes se encuentran lejanas y evita costos de transportes y logística.

Hay algunas características relevantes que tiene la RDL, que se lo menciona a continuación:

Cuarta Parte: una de las ideas fundamentales e innovadoras es el concepto de la cuarta parte, es decir, en las mediciones tradicionales contemplan tres partes, ahora se introduce una cuarta parte que es el uso de la tecnología o de programas informáticos, que trabaja con la persona “mediadora” (Alzáte, 2008).

Asincronidad: La comunicación a través de cualquier plataforma informática es de manera asincrónica, significa que “las personas que participan pueden tener una comunicación directa sin estar conectados a internet. Por lo cual se puede establecer un diálogo común entre los participantes.

Esta peculiaridad de la comunicación que es muy útil reconoce que las personas que viven en diferentes zonas horarias se comuniquen y negocien la continuidad necesaria para llegar a un acuerdo (Gordon, 2001).

Comunicación textual: En la mediación en línea, la comunicación es escrita, por medio de textos, esto permite que todas las partes se encuentren en un mismo nivel y contexto, no existe rangos de poder (Gordon, 2001).



El progreso de la tecnología hoy en día, permite la implementación de muchas actividades profesionales a favor de la comunidad, la premisa fundamental radica en que los profesionales tengan la disposición de poder adaptarse a la nueva realidad en la cual se vive en el país, debido a que durante la pandemia, el salto tecnológico fue brusco y apresurado, razón por la cual se primó la adaptabilidad de la gestión virtual a casi todos los aspectos de la vida cotidiana, allí radica el malestar que muestran algunos profesionales de la resolución de conflictos con a través del método en línea por cuanto puede estar basado en algunas hipótesis que considera la problemática sobre la comunicación en línea. Primero, muchos consideran que la presencia en persona y la comunicación cara a cara son superiores a cualquier otro medio de comunicación en la resolución de conflictos, ciento de miles de hechos en disputas sean procesadas y resueltas a través de medios virtuales, por lo menos pone en duda esta suposición. En algunos casos, el uso de medios virtuales es absolutamente necesario, como cuando las partes en conflicto están geográficamente distantes (Alzate, 2021).

Incluso, generalmente se considera que la mediación solo es aplicable a disputas impersonales que ocurren en el entorno en línea, y no es aplicable a disputas interpersonales como los conflictos familiares. Aparte del hecho de que esta hipótesis no se ha probado en la práctica, incluso se podría argumentar que en muchos casos es todo lo contrario. La comunicación en línea puede ser más adecuada para situaciones en las que los temperamentos de las personas están fuera de control o en relaciones que pueden interferir con su capacidad para manejar los conflictos que enfrentan, especialmente en el curso de transacciones electrónicas realizadas por miles de personas a nivel nacional.



Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque utiliza técnicas cuantitativas que guían la comprensión de la pregunta de investigación y descubren lo que se presenta, enfatizando el proceso (Oberti & Bacci, 2017). Además, se toma en cuenta la investigación bibliográfica, que se considera como lo primero, ya que determina las investigaciones que realizan para obtener las teorías, suposiciones, ensayos, efectos, herramientas y métodos que se utilizan para un tema o problema que el investigador pretende abordar (Oberti & Bacci, 2017).

Este tipo de investigación es fundamental para ampliar y profundizar los diferentes métodos, teorías, conceptos y criterios de diferentes autores, con el objetivo de comprender científicamente las variables de investigación (Oberti & Bacci, 2017). El presente estudio es descriptivo exploratorio por cuanto se caracteriza un fenómeno tomando en cuenta sus características principales, el objetivo del presente estudio consiste en llegar a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (Oberti & Bacci, 2017).

Resultados

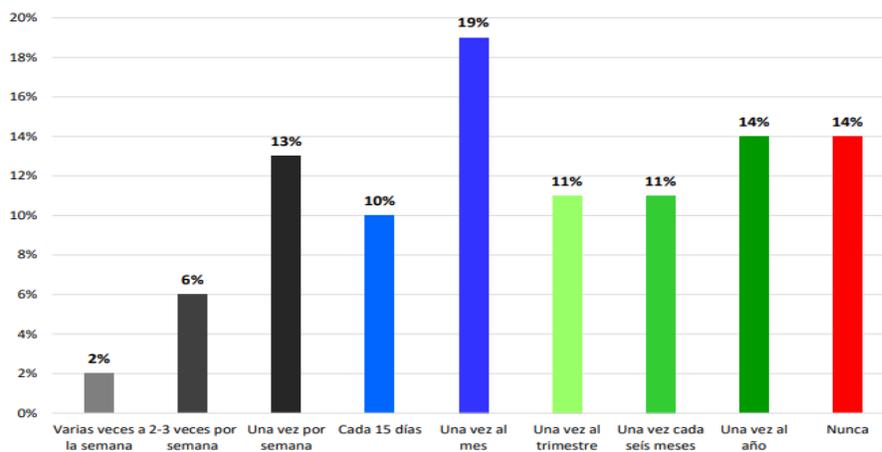
En el Ecuador según López et al. (2018) en el año 2017, 13 millones de personas ingresaron de manera frecuente al internet y ésta se transforma en una herramienta útil que se usa en diferentes ámbitos, por ejemplo, búsqueda de información, aprendizaje en línea, hasta llegar a la compra y venta de bienes y servicios. Esto ha supuesto que las transacciones en línea se conviertan en las preferidas para un gran sector de ecuatorianos, según estadísticas 4 de cada 10 personas (40%)



prefieren este medio como lo manifiesta Mora et al. (2018), en consecuencia, el comercio electrónico surge como una alternativa atractiva para comprar y vender bienes y servicios para las personas en general y para las empresas.

En el año 2017, de acuerdo con la Cámara de Comercio Electrónico del Ecuador (CCE, 2020), el comercio electrónico representó alrededor de 800 millones dólares en transacciones y se concentra en tres ciudades como Quito, Cuenca y Guayaquil. Esta tendencia se acrecienta para el año 2019, en un estudio realizado por la misma organización denominada transacciones electrónicas en el Ecuador durante el Covid 19, en una muestra de 1.225 personas, 51% de género masculino y 49% de género femenino, de edades comprendidas entre 17 a 55 años, de los cuales el 75% son universitarios, y cuyo promedio de ingresos son de USD 400,00 a USD 1.000, en diversas ciudades del Ecuador, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Figura 1
Frecuencia de compra



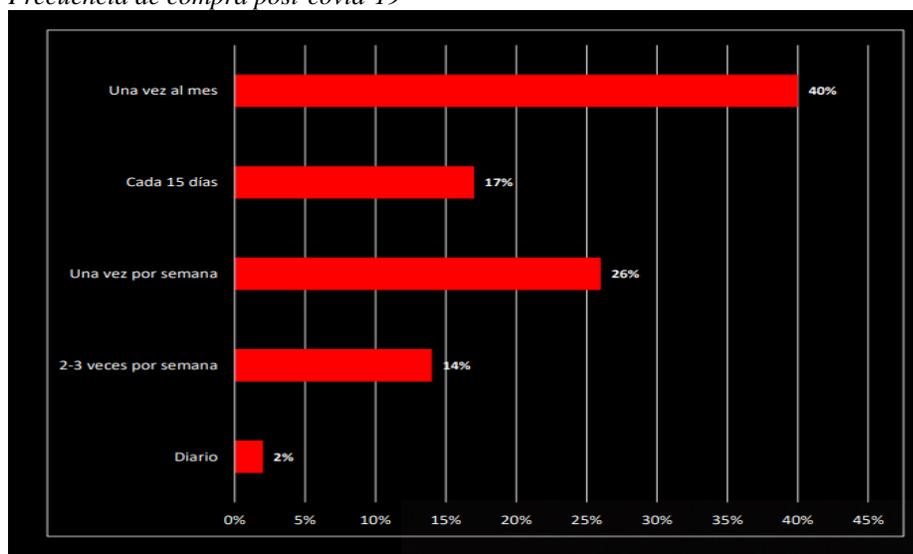
Nota: Fuente: CCE Elaborado por: CCE

La figura demuestra la frecuencia de compra de los consumidores antes de la emergencia sanitaria, la tendencia más significativa es la que evidencia los jóvenes mayores a 26 años con una compra al mes, la segunda tendencia es una vez al año con el 14%, el mismo porcentaje representa



las personas que no hacen compras en línea, a continuación con el 13% son las personas que compran una vez a la semana, le sigue las personas que compran una vez al trimestre y una vez cada seis meses con el 11%, el 10% indica que compra cada 15 días, el 6% manifiesta que compra 2 a 3 veces por semana y finalmente el 2% que indica que compra varias veces a la semana.

Figura 2
Frecuencia de compra post-covid-19



Nota: Fuente: CCE Elaborado por: CCE

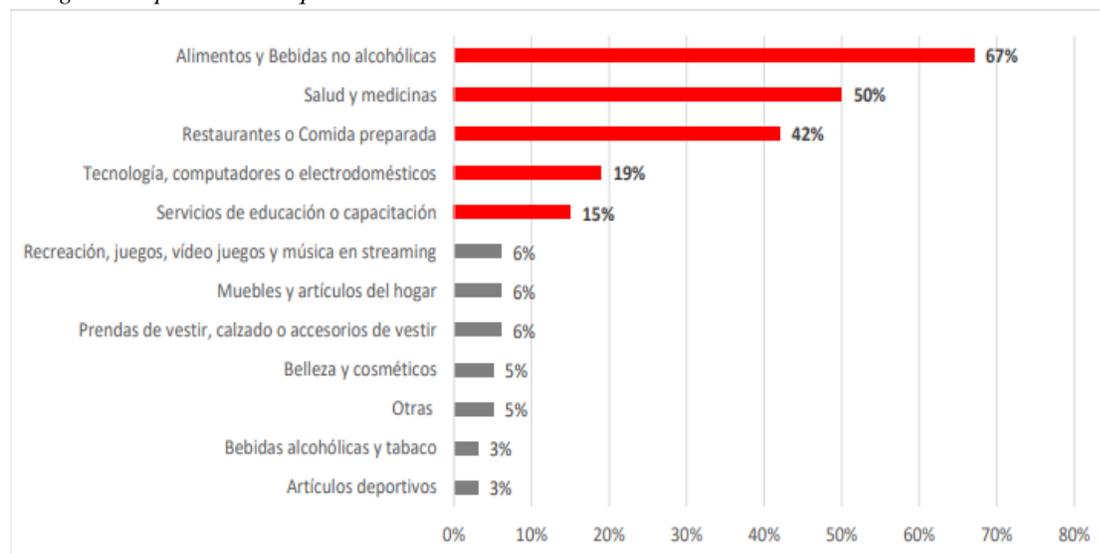
En la figura 2 se demuestra la tendencia en la compra en línea post Covid-19, de la encuesta



realizada se observa que el 40% de las personas compran en línea una vez al mes, mientras que el 26% indicaron una vez por semana, el 17% compran cada 15 días, el 14% compran 2 a 3 veces por semana y la opción menos representativa es la compra al diario con el 2%.

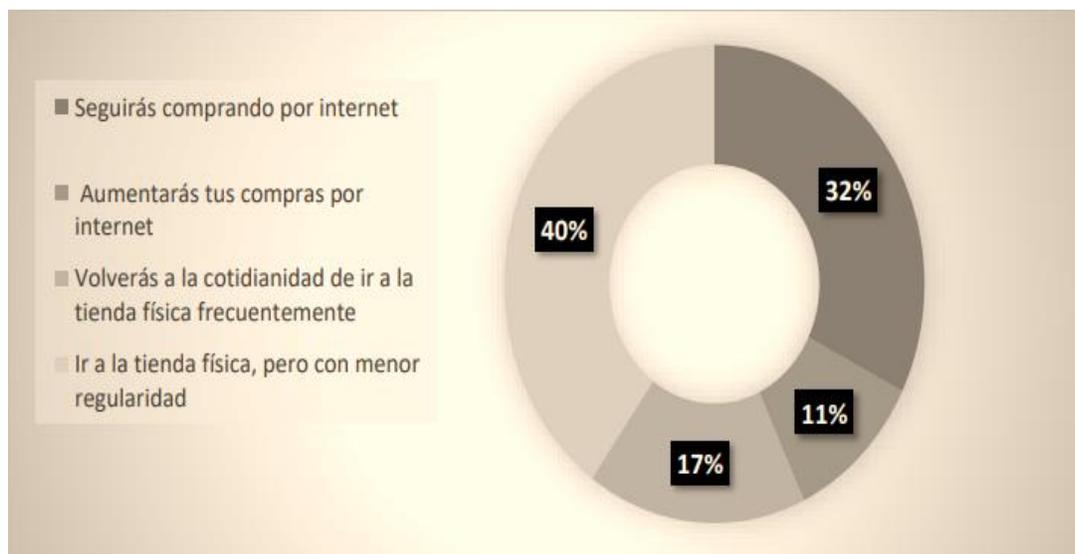
En el cuadro siguiente se refiere a las categorías de compra que realizan los consumidores, en primer lugar, está los alimentos y bebidas con el 67%, a continuación, la categoría más representativa es salud y medicinas con el 50%, seguid de los restaurantes y comida preparada con el 42% entre los más representativos, entre las categorías que no son representativas se encuentran los artículos deportivos y las bebidas alcohólicas con el 3% y la belleza y cosméticos con el 5%.

Figura 3
Categoría de productos adquiridos



Nota: Fuente: CCE Elaborado por: CCE

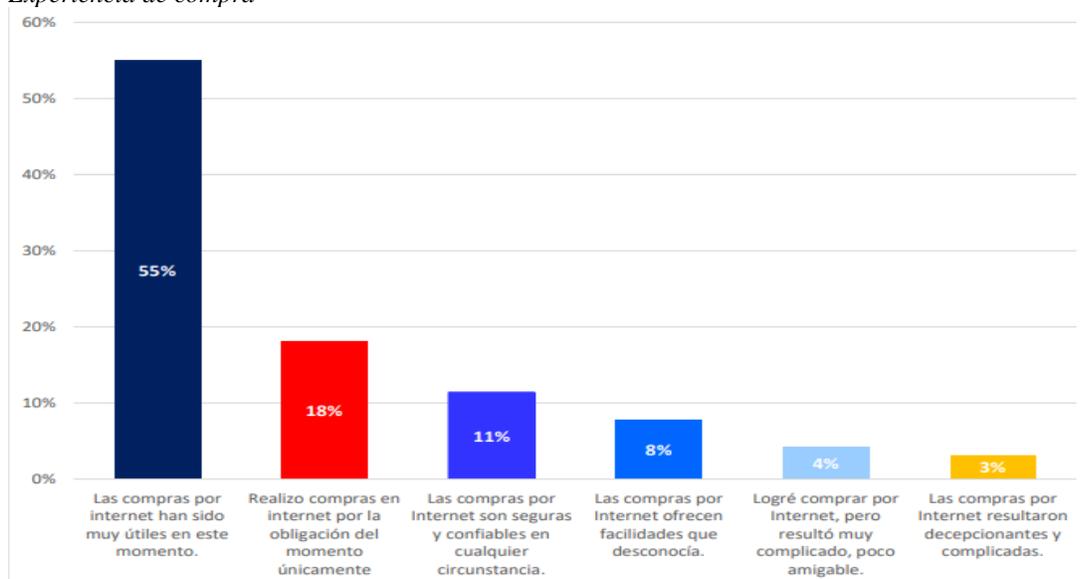
Figura 4
Tendencia a la compra post-covid 19



Nota: Fuente: CCE Elaborado por: CCE

En la figura anterior se demuestra la tendencia de compra post Covid-19, en el cual el 40% de las personas encuestada indican que preferirán esta forma de comprar, el 32% manifiestan que seguirán comprando por internet, el 17% prefieren la tienda física y el 11% comprarán con menor regularidad.

Figura 5
Experiencia de compra



Nota: Fuente: CCE Elaborado por: CCE



Finalmente, en lo que tiene que ver con la experiencia en compras, hay un 7% que tuvieron alguna dificultad en la compra, incluso han tomado medidas jurídicas y legales para llegar a un acuerdo comercial. Complementando este análisis, en el año 2020 se reportó un incremento del 800% de visitas en sitios webs y un 44% en órdenes en relación con el año 2019.

Para el desarrollo de la gestión de mediación en línea se debe considerar la transigibilidad de los casos en la actualidad, esto de acuerdo a (Consejo de la Judicatura, 2022), proceso el cual conlleva la comunicación directa a través del coordinador provincial para el caso específico. Cuya comunicación se la realiza por correo electrónico a través de la plataforma del Consejo de la Judicatura. Dicho trámite puede durar entre 5 a 30 días, mismo que podrá extenderse hasta 60 días siempre y cuando las partes estén de acuerdo. Este tiempo destinado para la gestión de la mediación implica el proceso exhaustivo para la solución a los conflictos.

En el país, la utilización de redes virtuales y sistemas de información y redes electrónicas, incluyendo la web, ha tomado relevancia para el para el avance de la comercialización y elaboración de la compra y venta de productos y servicios, posibilitando y habilitando una amplia variedad de negocios ya sea en el ámbito privado como público, la cual existe con el objetivo de acceder a los servicios generados por diferentes medios electrónicos con el objetivo de promover el uso de los servicios de las redes de virtuales e internet como medio de desarrollo empresarial, educativo y cultural.

El comercio electrónico se centra en establecer relaciones económicas y comerciales a través de los servicios de redes electrónicas, a través de ejecutar actos y contratos civiles y comerciales que requieran regulación, regulación y control, y con el objeto de dictar leyes



específicas en la materia fue creada y posteriormente modificada la (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, 2020) El proceso de gestión y desarrollo del comercio, independientemente del lugar en el cual se realice debe ser normado de acuerdo a los parámetros que establece la Organización Mundial del Comercio, razón por la cual el comercio de forma electrónica también es regulado, sin embargo, el comercio electrónico en el Ecuador en el aspecto de regulación aún es precario debido a que los medios de control y regulación no son difundidos y son poco conocidos por los consumidores, además de ello se ha visto incrementado los niveles de estafas por internet, de acuerdo con datos de (Ecuador Verifica, 2021) la Fiscalía General del Estado recibió 18.616 denuncias por delito de estafa electrónica en el año 2020, cifra que al año siguiente se incrementó a 32.000.

En la actualidad la mediación en línea en la ciudad de Quito no se encuentra habilitada, debido a que se centra en el dotar de espacios físicos en los cuales se puede realizar las mediaciones en diferentes puntos de la ciudad, tal es el caso de las unidades de mediación:

- De la calle Espejo y Venezuela.
- Quitumbe
- Calderón
- Eloy Alfaro
- Tumbaco
- San Antonio de Pichincha
- Valle de los Chillos
- Carcelén



Las cuales están orientadas para las personas que lo soliciten, sin embargo, su uso no se ha hecho masivo, por falta de difusión principalmente en las ciudades más grandes, situación que profundiza el problema de utilización de medios para obtener justicia en el país.

De acuerdo a la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en su artículo 97, se enfoca en la capacidad de todas las organizaciones para desarrollar formas alternativas de mediación y resolución de conflictos, cuando la ley lo permita; actuar bajo la autoridad de una autoridad competente, con la debida responsabilidad solidaria con esa autoridad; reclamar compensación por daños causados por entidades públicas o privadas. , formular asesoramiento e incidencia económica, política, ambiental, social y cultural, y otras iniciativas que ayuden a mejorar vidas.

Además de ello en el artículo 190 se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán de conformidad con la ley en las materias que, por su naturaleza, puedan ser objeto de compromiso. Para lo cual, a través de la normativa legal existente en el Ecuador se creó la Ley y su respectivo (Reglamento a la Ley de Arbitraje y Medición, 2021) en el cual se establece que los Centros de Mediación y Arbitraje y los Tribunales tendrán plena independencia y autonomía, y no están sometidos a disposición y autoridad que vaya en contra de sus atribuciones. Se debe considerar que la difusión de los medios alternativos para la resolución de conflictos puede generar mayores beneficios a la saturación de los juzgados y la demora de los procesos y su respectiva carga procesal. (Paredes, 2021)

Como precedente es necesario destacar que a través de la Resolución No. 031-2020 fechada



al 17 de marzo de 2020, el Consejo de la Judicatura resolvió la suspensión de las actividades de los servidores de la Función Judicial, además de los Centros de Arbitraje y Mediación y su correspondiente atención, por motivo de las disposiciones restrictivas de movilidad a nivel nacional, en las cuales se primó la salud y la protección de los ciudadanos, sin embargo, el Gobierno Nacional se percató de la importancia de los Centros de Arbitraje y Mediación, debido a que las restricciones no disminuyó la necesidad de resolver conflictos a través de estos centros, razón por la cual se emitió la Resolución No. 039-2020 en la cual fueron establecidas las disposiciones para la atención de audiencias relacionadas a la mediación a través de medios telemáticos, para de esta manera a través de esta resolución que los centros de mediación de la puedan seguir operando, con el fin de seguir manteniendo las audiencias que estaban programadas a través de mecanismos alternativos a la asistencia presencial.

De esta manera las salas de mediación a través de normativa legal pudieron brindar nuevos espacios de atención a los usuarios que requirieron del servicio, el cual fue canalizado a través de una dirección electrónica, cuyo requisito adicional es la disposición de una firma electrónica, la cual de acuerdo a la Resolución No. 039-2020 Tiene los mismos efectos jurídicos que el acta autógrafa de la asamblea. Asimismo, a través de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, la firma electrónica tiene la función de identificar al titular de la firma, y confirma los derechos y obligaciones pactados en el uso de la firma a través de la firma, y su efecto jurídico. equivale a una firma manuscrita. En consecuencia, antes de la legislación ecuatoriana, el uso de firmas electrónicas en los procesos de mediación virtual tiene la misma validez que los procesos de mediación presencial.

Sin embargo, los costos que se incurren por la adquisición de las firmas electrónicas deben



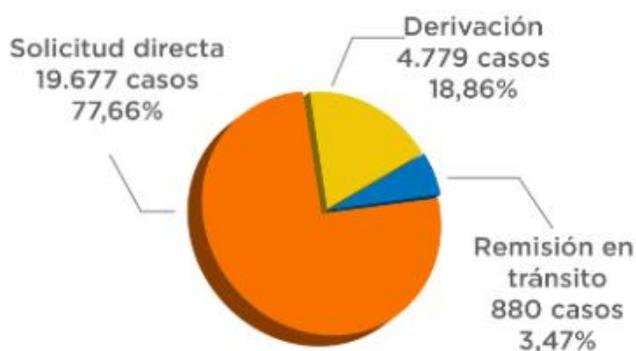
ser regulados, en la actualidad, las firmas electrónicas y su emisión son supervisadas por el Banco Central del Ecuador y ofertada por empresas subsidiarias. Además de ello no se han establecido los límites mínimos para la resolución de controversias a través de canales telemáticos, a diferencia de España, cuya regulación contempla que las reclamaciones que no sean superiores a 600 euros serán canalizadas a través de mediación electrónica. (Narváez, 2021)

El proceso de aplicación en el Ecuador implicaría la modificación de la normativa legal vigente, de forma específica en la Ley de Arbitraje y Mediación, debido a la necesidad de la adaptación que las leyes deben proclives. El primer paso fue realizado a través de la Resolución No. 039-2020 dada por el Consejo de la Judicatura.

Según datos provistos por el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial del Ecuador, de enero a septiembre del 2020 se recibieron 25.336 casos, de los cuales el 77,86% pudieron darse una solución directa a las controversias generadas entre las partes, un 18,86% necesitaron una derivación a otras instancias para poder solventar y resolver los problemas de primera instancia, mientras que 3,47% se mantuvieron en tránsito, pendientes de resolución.

Figura 6
Ingresos por tipo de causa

Ingresos por tipo de causa



Nota: Fuente: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-55/datos-estadisticos#ingreso-de-causas-2020>

Es importante considerar que aparte del control que se debe realizar al momento de gestionar los procesos de transacciones en línea, las transacciones deben estar amparadas por un modelo contractual factual, el cual pueda otorgar garantías para las partes involucradas, y de cierta manera incrementar la percepción de seguridad al realizar transacciones electrónicas, muchas empresas aplican los denominados políticas de privacidad o acuerdos transaccionales, en los que de forma automática al seleccionar una determinada casilla en las plataformas de comercio electrónico se acepta ceñirse a los planteamientos mínimos de seguridad y comercio electrónico, entre las cuales suelen aplicarse devoluciones, cambios de producto entre otros, los cuales dan seguridad al comprador, además de ello se debe sustentar una cláusula referente a la mediación de potenciales conflictos o controversias acaecidas por la utilización del bien y/o servicio adquirido por el comprador y prestado por la contraparte, dentro de esta cláusula es preciso poder determinar los medios para la resolución de las controversias, en las que dependiendo de los montos que sean establecidos por las instancias regulatorias permitan derivar a un Centro de Mediación en línea o



a través de instancias presenciales.

Para iniciar la discusión de esta investigación, es importante señalar que la finalidad de a misma es conocer los efectos de la mediación en línea como alternativa de protección de los derechos del consumidor del comercio electrónico, esta alternativa está relacionada con el uso de otro medio de manera virtual que sea de beneficio para el comprador, ya sea por tiempo o costos, o incluso por otros factores como la forma no presencial de realizarlo.

Las discusiones sobre el uso de los procedimientos de mediación en línea han sido largas y poco concluyentes, puesto que entre los profesionales del derecho que conocen de la resolución de conflictos y la población en general rara vez utilizan métodos alternativos como los medios electrónicos. Los argumentos son varios, pero están relacionados con la suposición de que los procesos de resolución de conflictos están diseñados para interacciones cara a cara, y que solo en estos casos son posibles los beneficios potenciales para todas las partes. Algunas de las razones opuestas tienen que ver con la falta de esta comunicación verbal informativa en muchos casos, en la que confían muchos competidores, ya sea por la incapacidad de analizar y gestionar las emociones que existen en la relación, o porque se centra únicamente en el resultado a lograr, más que en la capacidad transformadora de la relación.

Conclusiones

En base a lo recopilado se puede considerar que la implementación de la mediación en línea en el Ecuador ha permitido reducir los tiempos procesales en las controversias, debido a la



factibilidad de la aplicación de los medios telemáticos para la resolución de conflictos durante la pandemia, situación canalizada a través de la Resolución 039-2020 del Consejo de la Judicatura, la cual estableció la implementación de medios alternativos para la resolución de conflictos, en los que incluye a los medios telemáticos. Es por ello que a partir del mes de enero hasta septiembre del 2020 ingresaron 25.336 casos, de los cuales el 77,66% de ellos se les dio una solicitud directa a través del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial del Ecuador.

Respecto al marco jurídico en el país, las leyes para la determinación y control de las compras electrónicas en el país existe y se fundamenta en la transaccionalidad de las mismas, sin embargo, la resolución de conflictos que genera el comercio electrónico aún está por determinar resultados favorecedores, debido al constante cambio e incremento de la tecnología a nivel mundial. Principalmente respecto a situaciones específicas de regulación y determinación de cuantías para ingresar a través de mediación electrónica y la de medios contractuales virtuales que establezcan la legalización de transacciones a través de comercio electrónico, en las que se sustenten no sólo los derechos y obligaciones de las partes, sino también la de potenciales medios para resolver controversias, en este caso se concluye que el cambio debe establecerse en la Ley de Arbitraje y Mediación, en un acápite establecido solamente para la solución de controversias en Línea, que debe buscar dos elementos importantes, agilidad y costos bajos.

De forma específica los aspectos positivos de la canalización de medios electrónicos en la implicación de la mediación de controversias en Ecuador resaltan la simplificación de los procesos y la apertura a los cambios que se suscitan en la actualidad, sin embargo, también implica las limitaciones propias de las personas respecto a sus destrezas en el manejo de las TIC'S.



Otro elemento importante que ha resultado de la investigación es que el grupo objetivo claramente identificado para acceder a esta alternativa de mediación, se establece en las personas que utilizan las compras en línea a través de los canales en línea, es decir, entre 17 a 55 años y que dentro de este grupo, según estadísticas analizadas en este estudio, el promedio de edad que más consumen productos y servicios por internet, son personas de 26 años, este elemento es importante para establecer las modificaciones a la base legal, por ejemplo en este sentido, las personas categorizadas como adultos mayores, tendrían otro procedimiento.

En el Ecuador es evidente el crecimiento de la economía digital y en sí, del comercio electrónico, utilizando plataformas en línea, con lo cual es una oportunidad para el crecimiento de la economía y también para establecer algunos lineamientos legales para garantizar que estas transacciones sean las más idóneas para ambas partes de una negociación.

En este sentido, esta forma de compra y venta debe generar la confianza necesaria en las personas para utilizar los medios electrónicos, satisfacer sus necesidades y en el caso de algún problema suscitado también tener la posibilidad de solucionarlo. Es desde esta perspectiva que hay una necesidad imperiosa para proteger los derechos del consumidor y es la solución de controversias en línea la mejor opción que procura la resolución pacífica, ágil y con menor costo que incluso la mediación de manera presencial.

Por lo que el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) se convierte en una herramienta fundamental y desde luego con la incorporación de medidas legales para garantizar la seguridad jurídica e informática. La mediación en línea de acuerdo a la investigación realizada se ajusta a las dinámicas actuales jurídicas, logra disminución de costos, incentiva la



solución pacífica de problemas y sobre todo garantiza los derechos de los consumidores.

Desde el ámbito económico desde la comparación de la mediación en línea con la mediación presencial, según la investigación, los centros de mediación tienen ciertas tarifas, por ejemplo para solución de divorcios sin hijos, aproximadamente su costo es de USD 300,00, si se determina los costos de esta alternativa son más bajos, por cuanto no requiere de un espacio físico, no requiere de gastos de operación y logístico, es decir sus costos son menores y en relación al costo-beneficio hacia el consumidor, se convierte en la mejor alternativa, sin embargo, y debido a que también hay otras formas de comprar y vender se seguirán utilizando los canales tradicionales de controversias.



BIBLIOGRAFÍA

- Alzáte, R. (2008). Análisis y Resolución de conflictos. *Revista de Mediación*, 6-15.
- Alzate, R. (2021). Mediación en Línea. *Revista de Mediación: ADR, Análisis y resolución de conflictos*. <https://revistademediacion.com/articulos/mediacion-en-linea/>
- Aylwin, P. (2014). *El Juicio Arbitral*. Legalpublishing.
https://doi.org/https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139004/El_juicio_arbitral.pdf?sequence=1
- Cabanillas, G. (2007). *Desarrollo Jurídico elemental*. Heliasta.
<https://doi.org/s.slideshare.net/YuhryGndara/diccionario-juridicoelementalguillermocabanellas>
- Campos, A. (2011). La ley de defensa del consumidor y sus implicancias actuales. *Perspectivas de la ciencia económica y jurídica*, 1(1), 99-106.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.191.37/perspectivas-2011-v1n1a04>
- Castillo, S. (2016). *Mediación una alternativa* . CSM.
<https://doi.org/http://bibliotecas.upse.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=13877>
- CCE. (2020). <https://cece.ec>. <https://cece.ec>: <https://cece.ec/wp-content/uploads/2020/06/Transacciones-electronicas-en-Ecuador-durante-el-Covid19.pdf>
- Consejo de la Judicatura. (2022). *Consejo de la Judicatura*. Mediación:
<https://appsj.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/public/homeSolicitud.jsf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución* . Registro oficial.
https://doi.org/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene



2021.pdf

Ecuador Verifica. (1 de Agosto de 2021). *Ecuador Verifica*.

<http://ecuadorverifica.org/2021/08/01/el-phishing-y-las-estafas-por-internet-son-potenciadas-por-la-pandemia/>

El Universo. (7 de Febrero de 2022). *El Universo*.

<https://www.eluniverso.com/noticias/politica/el-83-de-los-ecuatorianos-no-confia-en-la-justicia-aqui-las-razones-nota/>

García, G. (2014). *Comercio electrónico y protección de los consumidores* (Vol. II). Madrid, Madrid, España: UM. <https://doi.org/berlibro.com/COMERCIO-ELECTRONICO-PROTECCION-CONSUMIDORES-gemma-alejandra/21480521899/bd>

Garduño, S. (2002). *Investigación Científica*. Mexico: UNM.

Gordon, j. (2001). La personalidad electrónica y el yo digital. . *de resolución de disputas*,, 8-11.

Ley de Arbitraje y Mediación. (2020). *Portal Único de Trámites Ciudadanos*.

<https://www.gob.ec/regulaciones/ley-arbitraje-mediacion>

Ley de Arbitraje y Mediación Ecuatoriana. (2006). *Ley de Arbitraje y Mediación Ecuatoriana*. AN.

<https://doi.org/https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>

Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos. (8 de Diciembre de 2020). *Derecho Ecuador*. <https://derechoecuador.com/ley-de-comercio-electronico-firmas-y-mensajes-de-datos/>

Ley Orgánica del Consumidor. (2019). *Ley Orgánica del Consumidor*. CN.

<https://doi.org/https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literal/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>



- López, O., Beltrán, C., Morales, R., & Cavero, O. (2018). Estrategias de Marketing digital por medio de redes sociales en el contexto de las Pymes en el Ecuador. *Divulgacion científica UTI*, 7(2), 39-56. <https://doi.org/Dialnet-EstrategiasDeMarketingDigitalPorMedioDeRedesSocial-6553438.pdf>
- Manual Operativo del Centro de Mediación . (2016). *Manual Operativo del Centro de Mediación* . PGE.
https://doi.org/http://www.pge.gob.ec/images/direcciones/mediacion/REGLAMENTO_DEL_CENTRO_DE_MEDIACION_DE_LA_PGE_2016.pdf
- Medina, R. (2007). Mecanismos alternativos de solucion de conflictos. *Conciliando*, 1(1), 1-20.
<https://doi.org/https://limamarc-revista.blogspot.com/2008/08/los-mecanismos-alternativos-de-solucion.html>
- Mora, M., Franco , M., Yuquilema, F., González, J., & Suárez, S. (2018). El comercio electrónico y su implicación en las transacciones comerciales. *Observatorio de la Economía Latinomaericana*, 1(1), 1-40.
<https://doi.org/https://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/03/comercio-electronico-ecuador.html>
- Narváez, M. (2021). La mediación y su impacto en época de coronavirus, caso Ecuador. *Polo del Conocimiento*. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2618>
- Oberti, A., & Bacci, C. (2017). *Metodologia de la investigacion*. UNP.
<https://doi.org/https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.10878/pp.10878.pdf>
- OMC. (2020). https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/bey4_s.htm.
https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/bey4_s.htm:
https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/bey4_s.htm
- Paredes, L. (2019). Mediación como alternativa de solución de conflictos y su efecto en la carga procesal de la Unidad Judicial de familia, mujer, niñez y adolescencia y adolescentes infractores en el año 2017. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.



<http://dspace.pucesi.edu.ec/handle/11010/302>

Paredes, L. (2021). Mediación como alternativa de solución de conflictos y su efecto en la carga procesal de la Unidad Judicial de familia, mujer, niñez y adolescencia y adolescentes infractores en el año 2017. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.

Reglamento a la Ley de Arbitraje y Medición. (16 de Mayo de 2021). *Decreto Ejecutivo No._165_20210718190912*. Fielweb:
https://www.fielweb.com/App_Themes/InformacionInteres/Decreto_Ejecutivo_No._165_20210718190912.pdf

Reyes, M. (2011). Metodos alternativos para la solucion de conflictos. *Holguín*, 17(4), 1-12.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1815/181522340014.pdf>

Salcedo , E. (2007). *Juicio y Sanción Ley de Arbitraje y Mediacion proceso judicial*. Destrib.
https://doi.org/http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=2717