



LA RAZÓN HISTÓRICA
Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas
ISSN 1989-2659
Número 62, Año 2024, páginas 186-203
www.revistalarazonhistorica.com

*On line dispute Resolution (ODR): la resolución de conflictos *on line* más allá de los tribunales*

María Concepción Rayón Ballesteros

Profesora de la Universidad Complutense de Madrid

Mediadora. Abogada del Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid

Doctora en Derecho y Licenciada en Ciencias Políticas y de la Administración

Resumen: En este artículo se estudia la definición, alcance y clasificación de los sistemas extrajudiciales para la resolución de conflictos en línea, conocidos por sus siglas en inglés como "*on line dispute resolution*" ODR. Además, se discute su trascendencia dentro del contexto jurídico español, delineando cómo estas herramientas digitales están transformando la realidad jurídica en España. Se analizan igualmente los desafíos y limitaciones más relevantes que presentan los ODR, así como los retos que se plantean para el futuro.

Abstract: This article analyses the definition, scope and classification of the extrajudicial systems for online dispute resolution known as "*on line dispute resolution*" (ODR). It also discusses their importance in the Spanish legal context, outlining how these digital tools are transforming the legal reality in Spain. It also analyses the most relevant challenges and limitations presented by ODR, as well as the challenges for the future.

Palabras clave: ADR, arbitraje, conflicto, mediación, negociación, ODR, resolución de conflictos *on line*.

Key words: ADR, arbitration, conflict, mediation, negotiation, ODR, on line dispute resolution.

1. Introducción

La resolución de disputas en línea (conocida por sus siglas en inglés, Online Dispute Resolution, ODR) ha emergido como una herramienta más en la era digital, ofreciendo un método alternativo y eficiente para la solución de conflictos fuera de los sistemas tradicionales. Este enfoque ha ganado relevancia en diversos ámbitos a nivel mundial y, especialmente, ha comenzado a potenciarse con mayor alcance en el marco legal español.

En este artículo se aborda la definición y el alcance de los sistemas ODR, además de discutir su importancia dentro del contexto jurídico español, delineando cómo estas herramientas digitales están transformando la realidad jurídica en España.

Los sistemas ODR de resolución de conflictos se definen como “formas extrajudiciales de resolución de controversias en el espacio virtual”¹, son aquellos sistemas de solución de conflictos que utilizan tecnologías de información y comunicación (TIC). El alcance de estos sistemas abarca desde la negociación, mediación y arbitraje *online* hasta sistemas más complejos que integran elementos de inteligencia artificial, *blockchain* o *machine learning* para automatizar y optimizar la tramitación del proceso y la toma de decisiones. Aunque originariamente aplicada en el contexto de disputas que versan sobre temas comerciales, especialmente en el *e-commerce*, su aplicación se ha extendido a otras áreas como la propiedad intelectual, disputas laborales, y más recientemente, en conflictos de consumo².

En España, el interés por los sistemas ODR para la resolución de conflictos ha crecido significativamente en los últimos años debido a varias razones. Primero, que la legislación europea y nacional ha comenzado a fomentar el uso de medios alternativos para la resolución de disputas, como se refleja en la Directiva 2013/11/UE sobre

¹ Puede consultarse aquí: <https://dpej.rae.es/lema/odr>

² En este sentido destacaremos posteriormente la plataforma europea para la resolución de conflictos de consumo: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

resolución alternativa de litigios en consumo³, que impulsa a los Estados miembros a desarrollar sistemas eficientes de ODR. Además, el sistema judicial español, caracterizado a menudo por la lentitud de sus procesos, ha visto en los sistemas ODR un potencial para aliviar la carga de los tribunales y ofrecer respuestas más ágiles y económicas a los ciudadanos y empresas. La adaptación al entorno digital es un reflejo del compromiso del país con la modernización de su sistema judicial. Implementar sistemas de ODR no solo mejora la eficiencia de la administración de justicia, sino que también contribuye a una mayor satisfacción y accesibilidad para los usuarios y consumidores. Este proceso de adaptación también está alineado con el objetivo más amplio de la Unión Europea de crear un mercado digital único, facilitando transacciones transfronterizas y la resolución de las disputas asociadas de una manera más eficiente.

Más recientemente el Reglamento de Servicios Digitales (Digital Services Act, DSA)⁴ de la Unión Europea, adoptado en 2022, representa un marco regulatorio integral destinado a modernizar el entorno digital en el mercado único europeo, garantizando un espacio cibernético más seguro y responsable. Este Reglamento impone obligaciones claras a los proveedores de servicios digitales, especialmente a las plataformas en línea de gran envergadura, con el objetivo de abordar la diseminación

³ La Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en consumo o y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE se encuentra disponible en este enlace: <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00063-00079.pdf>. Concretamente en el considerando número 15 indica textualmente: “El desarrollo en la Unión de un sistema adecuado de resolución alternativa de litigios es necesario para reforzar la confianza de los consumidores en el mercado interior, incluido el ámbito del comercio en línea, y para desarrollar plenamente el potencial y las oportunidades del comercio transfronterizo y en línea. Dicho desarrollo debe basarse en los procedimientos de resolución alternativa existentes en los Estados miembros y en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas. Las entidades de resolución de litigios, tanto ya existentes como nuevas, que funcionen correctamente y cumplan los requisitos de calidad establecidos en la presente Directiva deben considerarse «entidades de resolución alternativa» en el sentido de la presente Directiva. La difusión de la resolución alternativa de litigios puede también resultar importante en aquellos Estados miembros en que existe una considerable acumulación de asuntos pendientes ante los órganos jurisdiccionales, lo que impide a los ciudadanos de la Unión ejercer su derecho a un juicio justo dentro de un plazo razonable”.

⁴ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales), disponible aquí: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2022-81573>

de contenidos ilegales y proteger los derechos de los usuarios en línea. El DSA busca mejorar la transparencia de los servicios en línea, obligando a las plataformas a revelar cómo funcionan sus algoritmos y cómo deciden sobre la visibilidad de los contenidos. Además, el Reglamento establece medidas estrictas para garantizar que los productos y servicios ofrecidos en estas plataformas cumplan con las normativas de la UE, contribuyendo a la seguridad de los consumidores y a la prevención de prácticas comerciales desleales.

El DSA también introduce mecanismos robustos para la protección de los derechos de los usuarios, estableciendo sistemas efectivos para la revisión y eliminación de contenidos ilegales y estableciendo sanciones significativas por incumplimientos. Estas disposiciones están diseñadas para asegurar que todas las partes involucradas, desde los consumidores hasta los operadores de plataformas, comprendan sus derechos y obligaciones. La regulación proporciona un procedimiento detallado para la presentación y tramitación de quejas relacionadas con contenidos, incluyendo un énfasis particular en los derechos de defensa y un proceso justo. Este enfoque no solo busca mejorar la responsabilidad de los proveedores de servicios digitales sino también fortalecer la confianza en el ecosistema digital, haciendo de Internet un lugar más seguro y confiable para los usuarios y las empresas en la Unión Europea.

El Reglamento de Servicios Digitales (DSA) de la Unión Europea y los sistemas de Online Dispute Resolution (ODR) están intrínsecamente relacionados en cuanto a su objetivo de crear un entorno digital más seguro y transparente. El DSA, al abordar la regulación de las plataformas digitales y establecer un marco legal claro para la gestión de contenidos ilegales y la protección de los usuarios, complementa los principios fundamentales de los ODR, que buscan resolver disputas de manera eficiente y justa a través de medios digitales. Por eso el DSA mejora la transparencia en las operaciones de las plataformas digitales, lo que es crucial para los ODR. Al requerir que las plataformas expliquen sus sistemas de moderación de contenidos y cómo sus algoritmos afectan la presentación de contenidos, el DSA asegura que los usuarios tengan un mejor entendimiento de la plataforma, facilitando la resolución de

disputas cuando surjan. Además, el DSA obliga a las plataformas a establecer sistemas efectivos para reportar y gestionar contenidos ilegales, lo que incluye la resolución de conflictos relacionados con estos contenidos. Esto se alinea con los principios de los ODR que buscan proporcionar métodos accesibles y eficientes para la resolución de disputas. Los sistemas de ODR pueden ser implementados por las plataformas para cumplir con las exigencias del DSA⁵.

Un primer acercamiento a los sistemas ODR en España plantea una serie de preguntas y consideraciones que serán desarrolladas a lo largo de este trabajo, analizando cómo la incorporación de tecnologías digitales al proceso de resolución de disputas puede contribuir a la implantación de un sistema más eficiente y accesible para todos los ciudadanos. En las siguientes páginas, se analizará el marco legal aplicable, explorando las leyes, regulaciones y directrices que enmarcan la operación de los sistemas ODR en España, así como los desafíos y oportunidades que este innovador método presenta en el contexto jurídico actual.

2. El desarrollo de la resolución de disputas en línea (ODR): de lo tradicional a lo digital

El desarrollo de la resolución de disputas en línea constituye una transformación significativa en la práctica del Derecho y la gestión de conflictos, marcando la evolución de métodos tradicionales a mecanismos digitales.

Tradicionalmente, la resolución de disputas ha dependido de procedimientos presenciales, donde las partes involucradas se reúnen en un entorno físico para negociar con la ayuda de mediadores, o bien presentan sus casos ante un juez en un tribunal. Estos métodos, aunque efectivos, a menudo implican procesos largos y costosos, con desplazamientos físicos y grandes periodos de tiempo antes de alcanzar una resolución.

⁵ También la Propuesta de Reglamento y Directiva sobre Inteligencia Artificial de 2021 y 2022 y actualmente en tramitación, se refieren a cuestiones relacionadas con este tema.

Con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, ha surgido una nueva modalidad: la resolución de disputas en línea (ODR, por sus siglas en inglés). Este cambio paradigmático ofrece una alternativa que no solo acelera el proceso de resolución sino que también reduce costos, facilita el acceso a la justicia y elimina barreras geográficas. Los sistemas de ODR utilizan plataformas digitales para gestionar disputas, permitiendo a las partes y a los mediadores o árbitros interactuar en un entorno virtual. Estos sistemas están diseñados para ser flexibles y accesibles, proporcionando herramientas para la negociación, mediación, y arbitraje completamente en línea.

Este desarrollo digital de la resolución de disputas se alinea con la creciente digitalización de muchos aspectos de la sociedad y responde a la necesidad de eficiencia y accesibilidad en la administración de justicia.

La evolución de la resolución de disputas de lo tradicional a lo digital representa, por lo tanto, una parte integral de la modernización de los sistemas legales. Este desarrollo promueve la justicia de una manera más adaptativa y accesible, adecuándose a las exigencias de la sociedad actual y anticipando las necesidades futuras en un mundo cada vez más interconectado.

En el contexto español, esta transformación ha sido impulsada en gran parte por iniciativas tanto a nivel nacional como europeo. La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y el Real Decreto de desarrollo⁶, representan un esfuerzo significativo por parte de España para fomentar métodos alternativos de resolución de conflictos, estableciendo un marco legal que ha facilitado posteriormente la integración de soluciones digitales en este ámbito. Los sistemas ODR se fundamentan en principios que aseguran la efectividad y voluntariedad por parte de los usuarios de dichos sistemas. Estos principios incluyen la accesibilidad, la eficiencia, la transparencia, la neutralidad y la confidencialidad. En España, estos principios no solo están en consonancia con las normativas nacionales, sino que también

⁶ Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

reflejan las directrices establecidas por la Unión Europea, especialmente en el Reglamento (UE) N° 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo⁷, que establece estándares y requisitos para la resolución de disputas en transacciones en línea.

El referido Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo tiene como objetivo crear una plataforma europea para facilitar la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea. La plataforma adopta la forma de un sitio web interactivo y multilingüe que ofrece a los consumidores y comerciantes de la Unión Europea un punto único de acceso para resolver sus litigios contractuales derivados de compras en línea. Permite a las partes presentar reclamaciones, adjuntar documentos relevantes y comunicarse. Para ello, la plataforma se basa en las entidades de resolución alternativa de litigios (RAL) existentes en cada Estado miembro⁸, que deben aplicar sus propias normas de procedimiento al tramitar las reclamaciones recibidas a través de la plataforma.

7 Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo). Se encuentra disponible aquí: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A32013R0524>. el Reglamento 524/2013 crea un mecanismo de resolución de litigios en línea a nivel europeo, basado en las entidades RAL nacionales, para facilitar la resolución extrajudicial de reclamaciones de consumo derivadas de compras en internet de forma ágil, justa y transparente, contribuyendo así a la confianza de los consumidores en el mercado digital único.

⁸ Se establece que cada país designará puntos de contacto para asistir a los usuarios. El Reglamento se aplica a litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios en línea entre consumidores residentes en la Unión Europea y comerciantes establecidos en la Unión Europea. No se aplica a determinados sectores como servicios sanitarios o negociaciones posteriores a una transacción judicial. Para garantizar la eficacia de la plataforma, el Reglamento establece obligaciones para los Estados miembros y la Comisión Europea: los Estados deben garantizar que las entidades RAL cumplan ciertos requisitos de calidad al tramitar reclamaciones de la plataforma. La Comisión debe realizar un ensayo de la plataforma con expertos nacionales y representantes de consumidores y comerciantes. También debe presentar informes periódicos sobre su funcionamiento y aplicación.

La accesibilidad es fundamental, ya que los sistemas ODR permiten a los usuarios interactuar con el sistema de resolución de disputas desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que es particularmente relevante en un país con alta penetración de Internet, la tecnología y la Inteligencia Artificial como España. La eficiencia se ve reflejada en la reducción de tiempos y costos asociados a los procedimientos tradicionales. La transparencia y la neutralidad aseguran que todos los procedimientos sean equitativos, mientras que la confidencialidad protege la información sensible de las partes involucradas.

Por tanto, la utilización de sistemas ODR en el derecho español se construye sobre una base sólida de evolución histórica y principios bien establecidos que guían su implementación y desarrollo. Este marco no solo facilita una mejor comprensión de las prácticas actuales, sino que también es fundamental para identificar las dificultades, las áreas de mejora y las oportunidades para futuras innovaciones.

El desarrollo y la implementación de la resolución de disputas en línea (ODR) en España están influidos por un conjunto complejo de legislaciones tanto a nivel nacional como autonómico y europeo.

La legislación relativa a los sistemas ODR se ha desarrollado en respuesta a tanto directivas europeas como a necesidades nacionales específicas. La Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), fue uno de los primeros esfuerzos para adaptar el marco legal español a las realidades del comercio digital, estableciendo las bases para una regulación más específica en áreas como los sistemas ODR.

Posteriormente, la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, estableció un marco para la mediación que incluye disposiciones que pueden aplicarse a la mediación en línea, también en la regulación que desarrolla la Ley. Aunque la Ley de mediación no se refiere específicamente a los sistemas ODR, crea un ambiente legal propicio para su uso al promover la mediación como un método alternativo y preferente de resolución de conflictos.

3. La resolución de disputas en línea en España

La resolución de disputas en línea es un área en expansión en España, y se alinea con el fomento de la eficiencia y accesibilidad en la resolución de conflictos que promueve la Ley de Enjuiciamiento Civil. La tecnología existente que da soporte a los ODR va mucho más allá de conectar a dos personas por videoconferencia para intentar que lleguen a un acuerdo, pues la tecnología existente en la actualidad proporciona una gran cantidad de funcionalidades y posibilidades. En este sentido podemos realizar distintos tipos de clasificaciones sobre los ODR existentes en la actualidad:

Según el momento en que se implementa la tecnología para la resolución del conflicto:

- Asistencia de la tecnología para la comunicación entre las partes en conflicto, en cuyo caso se ofrece un medio, como el correo electrónico, la videoconferencia o la asistencia mediante plataformas especializadas, para poner en comunicación a las partes con el fin de intentar resolver el conflicto.
- Asistencia tecnológica para la administración y resolución de la disputa en la cual la tecnología va un paso más allá de manera que administra y gestiona la tramitación de la forma de resolución del conflicto y también se utilizan algoritmos para proponer una decisión del conflicto que resuelva la controversia.
- Asistencia tecnológica para la prevención de conflictos, que pretende detectar cuanto antes desacuerdos o simples desavenencias entre las partes para intentar resolverlos antes de que escalen y sea más difícil.

Según el tipo de proceso que se sigue para la resolución del conflicto:

- Sistemas expertos en negociación para plantear, administrar y resolver conflictos de carácter económico y conocida también como negociación asistida.
- Mediación virtual a través de una plataforma tecnológica y con mediadores expertos.

- Mecanismos para resolver quejas y reclamaciones mediante conciliación, utilizando el email, algoritmos y otras herramientas como el caso de resolución de conflictos de plataformas de comercio electrónico.
- Arbitraje en línea a través de una plataforma con arbitraje calificado y asistido con tecnología para la tramitación y decisión.

Según los sujetos intervinientes en el conflicto se clasifican de la siguiente forma considerando sus siglas en inglés:

- P2P: Entre personas.
- P2B: Entre personas y empresas.
- B2B: Entre empresas.
- A2B: Entre empresas y el sector público.
- A2C: Entre la administración y los consumidores.

En España, la utilización de los sistemas de Online Dispute Resolution (ODR) ha ganado un notable impulso como una herramienta eficaz para la resolución de conflictos, particularmente en los ámbitos de consumo y comercio electrónico. Esta adopción responde a la tendencia global de digitalización de los servicios y a la necesidad de ofrecer mecanismos de resolución de disputas más ágiles y accesibles para los ciudadanos y las empresas. La normativa europea ha sido un catalizador en la implementación de estas plataformas, proporcionando un marco legal que fomenta su uso para disputas transfronterizas dentro de la UE. El desarrollo de los ODR en España no solo se limita al contexto del consumo. En el sector inmobiliario, las transacciones y arrendamientos también se benefician de estas herramientas, que permiten solucionar disputas sobre contratos de alquiler o compraventa sin necesidad de acudir a los tribunales. Esto es especialmente relevante en un mercado donde las transacciones rápidas y seguras son cruciales para la salud económica del sector.

Los sistemas de ODR proporcionan una plataforma para que las partes involucradas puedan llegar a un acuerdo mutuamente aceptable mediante el diálogo y la negociación, reduciendo así los tiempos y costos asociados con la resolución de disputas tradicionales. Además, la confidencialidad y la eficiencia de estos sistemas son aspectos altamente valorados, que contribuyen a una gestión más eficiente de los litigios.

Finalmente, es importante destacar el impacto positivo de los ODR en la reducción de la carga de trabajo de los tribunales españoles. Al proporcionar una vía alternativa y efectiva para la resolución de conflictos, estos sistemas permiten que los tribunales se concentren en casos que requieran intervención judicial más compleja. Sin embargo, a pesar de los avances significativos, la implementación plena de los ODR enfrenta desafíos como la necesidad de mayor sensibilización sobre sus beneficios y la superación de barreras tecnológicas entre los usuarios menos familiarizados con estas herramientas digitales.

La colaboración continua entre entidades gubernamentales, instituciones de arbitraje y mediación, y el sector tecnológico será crucial para expandir y consolidar el uso de los ODR en el sistema de justicia español como se examina seguidamente:

- Plataforma europea para resolución de conflictos de consumo: La plataforma europea de resolución de disputas en línea (ODR)⁹ ha sido diseñada para ayudar tanto a consumidores como a empresas a resolver litigios relacionados con transacciones comerciales en línea. En España, este mecanismo es especialmente relevante dado el aumento del comercio electrónico y la necesidad de proporcionar a los consumidores medios efectivos y accesibles para resolver disputas. La normativa de la Unión Europea, específicamente el Reglamento (UE) No 524/2013, establece la creación de la plataforma ODR y

⁹ La plataforma europea para la resolución de conflictos en línea se encuentra disponible desde el 15 de febrero de 2017 en la página web de la Comisión Europea, disponible aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. En la misma web puede consultarse el listado de entidades acreditadas por la Comisión Europea.

promueve su uso entre los Estados miembros, incluida España. Esta plataforma ofrece un punto de acceso centralizado para los consumidores que desean presentar reclamaciones contra comerciantes ubicados en cualquier parte de la UE. Según la legislación española, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que sustenta el uso de estas plataformas ODR.

- Arbitraje digital: Instituciones como la Corte de Arbitraje de Madrid ofrecen procedimientos de arbitraje completamente en línea, lo cual es especialmente útil. En este sentido la Corte de Arbitraje de Madrid, el Tribunal Arbitral de Barcelona (TAB) y la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje (CIMA) se han adaptado a las tecnologías digitales ofreciendo la posibilidad de incorporar este tipo de herramientas para mejorar la eficiencia accesibilidad en sus procesos de arbitraje.
- Mediación *on line*: esta modalidad de resolución de disputas utiliza las tecnologías digitales para facilitar la mediación entre partes en conflicto, a través de plataformas que permiten la interacción remota. Este método se alinea con las tendencias globales hacia una mayor digitalización de los servicios legales y juega un papel crucial en la expansión del acceso a la justicia. En España, la mediación online está sustentada legalmente por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles ya citada anteriormente, que permite el uso de medios electrónicos para la realización de la mediación. Varias instituciones y plataformas ofrecen servicios de mediación online en España
- Gestión de litigios comerciales a través de plataformas propias de empresas las plataformas de comercio y servicios: muchas plataformas relacionan empresas que ofrecen sus productos y servicios con interesados en adquirirlos. Grandes plataformas de comercio y servicios muy presentes en nuestra vida diaria como por ejemplo Amazon, Uber, Airbnb, Glovo y Wallapop han integrado sistemas de Online Dispute Resolution (ODR) como un mecanismo

clave para resolver conflictos de manera eficiente y escalable. Estas empresas operan a gran escala y manejan una cantidad significativa de interacciones entre usuarios, lo que hace esencial contar con procesos de resolución de disputas ágiles y automatizados. Por ejemplo, Amazon utiliza su propio centro de resolución en línea para gestionar y resolver disputas entre vendedores y consumidores, permitiendo a las partes presentar sus casos y seguir el progreso de la resolución de forma digital. Similarmente, Uber ofrece un sistema de mediación a través de su aplicación para resolver disputas entre pasajeros y conductores, enfocándose en soluciones rápidas que permitan continuar con la prestación del servicio sin mayores interrupciones. Airbnb, por su parte, proporciona una plataforma de resolución de conflictos que ayuda a huéspedes y anfitriones a resolver desacuerdos relacionados con reservaciones y reembolsos, promoviendo acuerdos mutuos sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales. Wallapop también facilita un sistema de resolución de conflictos para sus usuarios, donde pueden gestionar desacuerdos relacionados con transacciones de compra-venta de segunda mano directamente desde la aplicación. Glovo también gestiona gran cantidad de transacciones y tiende a resolver conflictos de manera rápida, lo que es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Además, minimiza la necesidad de intervención humana directa en cada disputa, lo que permite a la empresa escalar su modelo de negocio sin comprometer la calidad del servicio. Al integrar soluciones de ODR, Glovo no solo optimiza su gestión de relaciones con clientes y colaboradores, sino que también fortalece su reputación como una plataforma confiable y centrada en el cliente. Por tanto, estos sistemas de ODR no solo reducen la carga operativa de las empresas al disminuir la necesidad de intervención directa en cada caso, sino que también mejoran la experiencia del usuario al ofrecer soluciones rápidas y justas, lo cual es fundamental para mantener la confianza y la satisfacción del cliente en estas plataformas.

- Servicios ODR en el sector inmobiliario: estos servicios ofrecen una alternativa rápida y eficiente para resolver disputas relacionadas con transacciones

de bienes raíces, alquileres, y otros asuntos de propiedad, sin la necesidad de recurrir a los procesos judiciales tradicionales. Las transacciones inmobiliarias suelen ser complejas e involucran a varias partes, como compradores, vendedores, arrendadores, arrendatarios, agentes inmobiliarios y administradores de propiedades. Los desacuerdos pueden surgir por múltiples razones, incluyendo discrepancias en los términos del contrato, resolución de contratos entre arrendadores y arrendatarios, discrepancias por incumplimientos de contrato, problemas de reparaciones, devoluciones de fianzas, entre otros. Las plataformas de ODR facilitan la resolución de estos conflictos mediante el uso de tecnologías digitales que permiten a las partes discutir y llegar a acuerdos sin intervención judicial directa consiguiendo la reducción de tiempos y costes, con menor formalidad y mayor flexibilidad adaptando los procesos a las necesidades específicas de cada caso.

Tras esta breve enumeración, resulta claro concluir que los sistemas ODR en España han facilitado la resolución de conflictos de manera eficiente y se van implantando en nuestro país, aunque aún existen desafíos como examinaremos seguidamente.

4. Principales desafíos y limitaciones que se presentan

La implementación de la Resolución de Disputas en Línea (ODR) en España, a pesar de sus beneficios, enfrenta numerosos desafíos y limitaciones que pueden obstaculizar su eficacia y aceptación generalizada. En este epígrafe se analizan los principales obstáculos existentes, así como las barreras culturales y de aceptación, proporcionando un análisis crítico que puede guiar futuras mejoras en el sistema.

Uno de los desafíos más significativos en la implementación de los sistemas ODR en España es la adecuación del marco legal existente a las necesidades específicas de las disputas en línea. Aunque la legislación ha evolucionado, aún existen lagunas en cuanto a la regulación específica de los sistemas ODR, especialmente en lo que respecta a la validez de los acuerdos alcanzados de forma digital y la ejecución de los

mismos. Además, la falta de un marco legal claro puede generar incertidumbre entre los usuarios respecto a la seguridad jurídica de los procedimientos en línea.

Desde el punto de vista técnico, la infraestructura de ODR todavía enfrenta desafíos relacionados con la interoperabilidad de las plataformas y la seguridad de los datos. Aunque existen regulaciones de la UE que estipulan normas de seguridad, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la implementación efectiva de estas normas en las plataformas de ODR sigue siendo un área de preocupación.

En similar sentido existe preocupación por los sesgos de los algoritmos, que deben ser considerados pues los algoritmos pueden incorporar los sesgos de sus diseñadores o de la historia cultural del contexto en el que se obtienen los datos o en el que se aplican, lo que podría conducir a resultados discriminatorios o injustos en la implementación de los ODR.

Además de los desafíos legales y técnicos, los sistemas ODR en España también se encuentran con importantes barreras culturales que limitan su aceptación. La resistencia al cambio por parte de algunos sectores del ámbito legal, que favorecen métodos más tradicionales de resolución de disputas, puede ser un obstáculo significativo. Esta resistencia está a menudo alimentada por preocupaciones sobre la eficacia y la impersonalidad de la resolución de conflictos en línea. Generalmente las personas valoran la comunicación cara a cara y la interacción por lo que la falta de contacto humano en los procesos ODR representa un claro desafío.

Además, la falta de familiaridad y confianza en las tecnologías de ODR por parte de los usuarios también juega un papel crucial. Muchos consumidores y empresas aún desconocen los beneficios y el funcionamiento de los sistemas ODR, lo que resulta en una baja adopción de estas herramientas. Es esencial desarrollar campañas de educación y sensibilización para aumentar la confianza y el conocimiento sobre los sistemas ODR.

Otro obstáculo relevante es la brecha digital por la desigualdad en la falta de acceso y utilización de las TIC y que afecta particularmente a concretos grupos sociales.

Esta falta de acceso a la tecnología necesaria para acceder a los ODR por parte de muchas personas, para poder participar en condiciones de igualdad en los procesos, resulta preocupante. Algo como tener acceso a un ordenador con una conexión a Internet confiable puede representar una gran desventaja al no tener acceso con su consiguiente repercusión en la utilización de los sistemas ODR para la resolución de conflictos.

Para superar estos desafíos, es crucial que se realicen ajustes tanto en el marco legislativo como en las estrategias de implementación técnica. La colaboración entre el gobierno, los desarrolladores de tecnología y los profesionales del derecho es fundamental para asegurar que las plataformas de ODR no solo sean seguras y eficientes, sino también ampliamente aceptadas y utilizadas por el público. Además, la adaptación continua a las tendencias tecnológicas emergentes y las necesidades cambiantes de la sociedad será esencial para el desarrollo y la sostenibilidad de los sistemas ODR en España.

5. Conclusión

La implementación y el desarrollo de la Resolución de Disputas en Línea (ODR) en España ha mostrado un avance significativo hacia un sistema de justicia más accesible y eficiente. Este trabajo ha explorado las múltiples facetas de los sistemas ODR, desde su marco teórico y legal hasta la clasificación básica de los mismos y los desafíos que enfrenta.

El análisis realizado ha demostrado que los sistemas ODR ofrecen numerosas ventajas, incluyendo la reducción de costos y tiempos en la resolución de disputas. Sin embargo, la aceptación y eficacia de los sistemas ODR aún enfrentan obstáculos significativos relacionados con cuestiones legales, técnicas y de percepción por parte de los usuarios. La evolución del marco legal, especialmente en respuesta a las directivas de la Unión Europea, ha sido un paso crucial en la promoción de los sistemas ODR, pero aún queda trabajo por hacer para adaptar completamente estas herramientas a las necesidades del contexto español.

El futuro de la Resolución de Disputas en Línea (ODR) en España presenta un panorama prometedor, aunque no exento de desafíos. La creciente digitalización de la sociedad y los avances tecnológicos continuos ofrecen oportunidades significativas para la expansión y mejora de los sistemas ODR.

El uso creciente de la Inteligencia Artificial (IA) y el *machine learning* en los sistemas ODR ofrece posibilidades para automatizar y optimizar procesos de resolución de conflictos. Estas tecnologías pueden ser utilizadas para analizar previamente las disputas, ofreciendo a las partes una visión preliminar de los posibles resultados basados en datos históricos y tendencias jurídicas. Además, el *blockchain* podría ser integrado de manera más efectiva para garantizar transacciones y acuerdos dentro de la plataforma de ODR al asegurar la autenticidad de los acuerdos sin intermediación, mejorando la confianza en estos procesos digitales¹⁰.

Para que los sistemas ODR se establezcan firmemente en el sistema legal español, es esencial una colaboración más estrecha entre los desarrolladores tecnológicos, el sistema judicial y los legisladores. La creación de un marco regulatorio más claro y específico para los sistemas ODR podría ayudar a resolver muchas de las incertidumbres legales actuales y facilitar la integración de nuevas tecnologías en el sistema.

Asimismo, la formación continua y la capacitación de los profesionales del derecho en tecnologías de ODR resulta crucial. Los abogados, procuradores, jueces, árbitros y mediadores deben estar equipados con los conocimientos y herramientas necesarios para manejar disputas en un entorno digital, asegurando que las resoluciones sean justas y acordes con las normas legales vigentes.

¹⁰ Resulta interesante comprobar <https://bacsociety.com/> Que se crea con el propósito de acercar el mundo tradicional y el ecosistema cripto en consenso dentro de la legalidad. Porque la conclusión es certera, las soluciones descentralizadas en la blockchain requieren nuevos marcos jurídicos privados, creados entre las partes. Debido a ello, Blockchain Arbitration & Commerce Society, ideada como una entidad sin ánimo de lucro, se constituye por profesionales y empresas del ámbito jurídico y tecnológico para dar respuesta a estas nuevas necesidades.

Para maximizar la eficacia de los sistemas ODR, es recomendable aumentar las iniciativas de sensibilización y educación dirigidas tanto a profesionales del derecho como a la población general. Estas iniciativas deberían enfocarse en demostrar los beneficios, la seguridad y la eficiencia de los sistemas ODR, desmitificando prejuicios y promoviendo una mayor aceptación de estas herramientas.

Finalmente, resulta fundamental que se establezcan mecanismos de *feedback* y evaluación continua de las plataformas de ODR. Estos mecanismos permitirían identificar y abordar rápidamente cualquier problema o deficiencia, asegurando que las plataformas no solo cumplan con los estándares técnicos y legales, sino que también respondan de manera efectiva a las necesidades de los usuarios.