



CEJA · JSCA

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA
ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

RESUMEN EJECUTIVO



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Resumen Ejecutivo CEJA

“Resolución de Conflictos en Línea (Online Dispute)”

El estudio presenta un recorrido conceptual y un análisis de lo que se conoce como online dispute resolution (ODR) –resolución de controversias en línea– y digital justice –cortes online o digitales o también “procesos judiciales en línea”.

Por una parte, se introduce que los ODR que comprenden el diseño, la implementación y ajuste de sistemas o procesos de resolución, administración o prevención de conflictos, dentro y fuera de las cortes y juzgados, que operan en internet y que usan tecnologías de la información y las comunicaciones: como por ejemplo algoritmos, big data y sistemas de comunicación virtual. Esta definición amplia de ODR no establece diferencias con las cortes digitales en la medida que éstas hacen parte de ella.

Por otro lado, aparece la noción de “cortes online” o “cortes digitales”. Estos términos admiten dos acepciones: i)- como servicio de administración y resolución de controversias suministrado por el Estado y soportado por tecnologías de la información y de las comunicaciones; y, ii)- como proceso de toma de decisión y resolución de casos por un juzgado y presentados por las partes a través de servicios en línea o digitales –no en salas de audiencia física.

En América Latina han comenzado a surgir iniciativas que demuestran un intento de incorporar ODR y sistemas digitales en la administración de justicia. Aún queda un amplio camino que recorrer en su implementación, pero contar con una hoja de ruta de antemano es un primer paso definitivo para entender el alcance y los límites de los ODR y las cortes digitales.

El estudio describe los beneficios de los ODR, como la eficiencia temporal y económica y las posibilidades de facilitar la relación entre las partes. Otra ventaja es la adaptabilidad, aun que tiene que ser tomada cuidadosamente ya que los ODR están diseñados algorítmicamente y no suelen permitir ajustes específicos de acuerdo a la disputa. Finalmente, se subraya una ventaja en relación a la ejecutabilidad, ya que los ODR pueden utilizar tecnologías como blockchain o pagos automáticos ordenados con base en lo que las partes acuerden durante el proceso.

Por otro lado, se describen las desventajas que los ODR implican: en el sistema en línea existe la posibilidad de documentar todo lo que ocurre, con el consiguiente riesgo que ello implica para la privacidad y confidencialidad de las partes. En segundo lugar, los ODR no tienen una seguridad infalible. La tercera desventaja, es la posibilidad de las partes de salirse fácilmente de las sesiones o fingir alguna falla técnica para evadir conversaciones difíciles o momentos en los procesos de resolución de la disputa que pueden ser incómodos; no hay forma de obligar a las partes a continuar participando en una interacción en línea si no quieren. En cuarto lugar, es más difícil construir confianza en contextos virtuales. Finalmente, la desventaja más difícil de sobrellevar y superar son los obstáculos generados por la particularidad específica del medio, por ejemplo, barreras de acceso a tecnologías de la información, problemas de conectividad, problemas de manejo de las herramientas tecnológicas y problemas de compatibilidad de sistemas.

En conclusión, los ODR y las cortes online son una alternativa válida y relevante para modernizar la resolución de controversias en América Latina. En las sociedades contemporáneas, la

interconexión, la globalización y el auge de las tecnologías de la información y las comunicaciones han generado más interacciones humanas y más fricciones y, eventualmente, controversias. Los ODR y las cortes online presentan beneficios que no pueden reducirse simplemente a hacer lo que actualmente se hace en las cortes y en la resolución de justicia solo que en un medio digital. Las funcionalidades propias de los ODR y las cortes online son herramientas viables para resolver o administrar controversias de forma eficiente, satisfactoria y a un costo razonable. Su aplicación debe aportar al fortalecimiento del acceso a la justicia de todas las personas, y en particular, de aquellas en situación de mayor vulnerabilidad.