**PROYECTO DE LEY NÚMERO \_\_\_\_\_\_\_\_\_ CÁMARA**

“Por el cual se promueve la adopción de plataformas de tecnología de información y comunicaciones para la prevención y resolución de disputas y se dictan otras disposiciones”

**EL CONGRESO DE COLOMBIA**

**DECRETA:**

**Artículo 1º. *Objeto*.** La presente ley tiene por objeto promover la adopción de plataformas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para la gestión, prevención y resolución de disputas en forma accesible, eficiente, independiente, imparcial, transparente y segura.

**Artículo 2º. *Definiciones.*** Para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente norma se atenderán las siguientes definiciones:

1. **Administradora:** Persona jurídica de derecho público o privado que presta los servicios de una Plataforma RED a sus usuarios.
2. **Plataforma:** Grupo de tecnologías utilizadas como base o infraestructura a través del cual otros aplicativos, tecnologías o procesos son desarrollados para sus usuarios finales.
3. **Plataforma RED:** Plataformas diseñadas y utilizadas para prestar servicios de prevención y solución de disputas, también conocidas como Plataformas ODR.
4. **Tercero neutral:** Persona natural que presta servicios independientes a los usuarios con miras a la prevención o solución de la controversia y que no pertenece a la administradora de la Plataforma RED.
5. **Usuario:** Cada una de las partes involucradas en una disputa prevenida o resuelta a través de una Plataforma RED.

**Artículo 3º. *Ámbito de aplicación.*** La presente ley se aplicará a todas las Plataformas RED implementadas en los sectores público y privado.

Las Plataformas RED, prestarán, entre otros, los servicios de diagnóstico, predicción, negociación, amigable composición, mediación, conciliación, arbitraje y adjudicación.

Los efectos de las determinaciones adoptadas a través de las Plataformas RED serán los que la ley disponga en relación con el servicio prestado.

***Parágrafo.*** La presente ley no se aplicará a la transformación digital de la Rama Judicial la cual continuará adelantándose conforme a los planes y programas adoptados por el Consejo Superior de la Judicatura.

**Artículo 4º. *Operación de las Plataformas RED.*** En la Plataforma RED deberán interactuar los usuarios y el tercero neutral o la autoridad, y allí se adelantará íntegramente el trámite de prevención o resolución de disputas.

Cada Plataforma RED operará a través de un sitio de internet interactivo y/o un aplicativo móvil al que los usuarios puedan acceder fácilmente.

Las administradoras de las Plataformas RED deberán garantizar a sus usuarios información pertinente y suficiente sobre su manejo.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro del término de los 12 meses a la entrada en vigencia de la presente ley, creará un portal único en el cual se relacionarán las Plataformas RED autorizadas e implementadas en Colombia. El uso de ese portal único no indispensable para la prestación los servicios de las plataformas RED que podrán establecerse sus propios canales de acceso.

**Artículo 5º. *Incentivos a las Plataformas RED****.* Los desarrolladores y las administradoras de las Plataformas RED podrán acceder a los beneficios e incentivos dispuestos por la ley y el Gobierno Nacional para el fomento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Economía Naranja; en particular, aquellos previstos en las leyes 1955 y 2010 de 2019, y el Decreto 697 de 2020.

**Artículo 6º. *Autorización de Plataformas RED en el sector público.***  De acuerdo con la reglamentación establecida por su respectivo *sandbox* y según sus propias necesidades, autorícese a las autoridades administrativas y a los particulares que ejercen funciones jurisdiccionales a adoptar Plataformas RED gratuitas y adecuadas para la prevención y resolución de las disputas respecto de las cuales son competentes.

Las autoridades administrativas podrán delegar la implementación, administración y gestión de sus Plataformas RED a particulares.

De ser adecuado, una misma Plataforma RED podrá ser utilizada por más de una autoridad administrativa o particular que ejerza funciones jurisdiccionales.

**Artículo 7º. *Mecanismo exploratorio de regulación (*sandbox*) para Plataformas RED públicas****.* Dentro del plazo de un (1) año siguiente a la promulgación de la presente ley, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, expedirá una regulación que permita a las autoridades administrativas y a particulares que ejerzan funciones jurisdiccionales la experimentación con Plataformas RED, de acuerdo con sus políticas especiales de transformación digital.

Cada *sandbox* contará con la participación de la o las autoridades administrativas junto con particulares involucrados, proveedores de las Plataformas RED y representantes de los usuarios.

En los *sandboxes* se verificará el diseño, funcionamiento técnico, mantenimiento, facilidad de utilización, financiación, seguridad de los datos e implementación con los que operará cada Plataforma RED en concreto. Asimismo, se diseñará el flujo de trabajo que sea más apropiado para atender las disputas específicas de cada Plataforma RED.

Para el desarrollo de los *sandboxes*, se atenderán los estándares internacionales sobre la materia, incluidos los adoptados por el *International Council for Online Dispute Resolution* (ICODR), y se velará por el respeto de los derechos de los usuarios desde la fase de diseño.

**Artículo 8º. *Plataformas RED en el sector privado.*** El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las superintendencias competentes promoverán activamente la adopción de Plataformas RED por parte de empresas privadas para la prevención y resolución de sus propias disputas en materia de protección al consumidor consumidor (general y financiero), comercio electrónico, entre otras.

Para ese fin las Plataformas RED privadas aplicarán de preferencia los métodos alternativos de solución de controversias, cuyos servicios sean prestados por terceros neutrales.

Las Plataformas RED privadas podrán aprovechar la experiencia de los *sandboxes* a que se refiere el artículo 5º de esta ley.

**Artículo 9º. *Plataformas RED de los Centros de Arbitraje y Conciliación.***Dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a la expedición de la presente ley los Centros de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición autorizados adoptarán Plataformas RED para la gestión electrónica de sus servicios.

Para este fin, contarán con el acompañamiento y orientación del Ministerio de Justicia y del Derecho y del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones.

**Artículo 10º. *Vigencia y derogatorias.*** La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

De los honorables Congresistas,

|  |  |
| --- | --- |
| **CHRISTIAN JOSÉ MORENO VILLAMIZAR**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR CESAR** | **JORGE ENRIQUE BURGOS LUGO**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |
| **ALFREDO DELUQUE ZULETA**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR LA GUAJIRA** | **OSCAR TULIO LIZCANO GONZALEZ**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR CALDAS** |
| **ENRIQUE CABRALES BAQUERO**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR BOGOTÁ D.C.** |  |
| **HERNANDO GUIDA PONCE**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR MAGDALENA** | **BERNER ZAMBRANO ERASO**  **SENADOR DE LA REPÚBLICA** |
| **MARTHA P. VILLALBA HODWALKER**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** | **ANDRÉS GARCIA ZUCCARDI**  **SENADOR DE LA REPÚBLICA** |
| **MONICA Ma. RAIGOZA MORALES**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |  |
| **MONICA L. VALENCIA MONTAÑA**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |  |
|  | **TERESA ENRÍQUEZ ROSERO**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA DE NARIÑO** |
| **JOSÉ ELIECER SALAZAR LÓPEZ**  **DEPARTAMENTO DEL CESAR**  **PARTIDO DE LA U** | **WILMER RAMIRO CARRILLO MENDOZA**  **DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER**  **PARTIDO DE LA U** |
| **JORGE ELIÉCER TAMAYO MARULANDA**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA**  **DEPARTAMENTO DEL VALLE** | **MILENE JARAVA DIAZ**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA**  **DEPARTAMENTO DE SUCRE** |
| **JOSÉ EDILBERTO CAICEDO SASTOQUE**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** | **ALONSO JOSÉ DEL RIO CABARCAS**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |
| **NORMA HURTADO SÁNCHEZ**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |  |

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

1. **OBJETO**

El desarrollo de la tecnología de Internet ha transformado la cultura de resolución de conflictos, en la medida que las soluciones convencionales se consideran insuficientes para satisfacer las necesidades de la sociedad internacional. La existencia de una institución o mecanismo de resolución de conflictos suele tener como objetivo crear la mejor manera de resolver una disputa causada entre las partes.

Ante el escenario de desarrollo de nuevas tecnologías de la comunicación, la resolución de litigios en línea a través de plataformas de ODR se ha convertido en un avance en el mundo del derecho. La resolución de conflictos en línea está encaminada a poner fin de manera directa entre las partes a las controversias, lo que supone una mejora considerable para la resolución de las mismas, no solamente por brindar una solución ágil del conflicto frente a la mora judicial, sino porque permite al usuario el acceso al servicio online desde cualquier lugar y en cualquier momento.

1. **JUSTIFICACIÓN**

Las tecnologías de la información son una de las herramientas más útiles para la resolución de conflictos. Los grandes avances tecnológicos del último siglo imponen la necesidad de su implementación, no solo en actividades cotidianas, sino en tareas más complejas, como la administración de justicia.

Debido a lo anterior, nació la solución de controversias en línea u Online Dispute Resolution (ODR - por sus siglas en inglés). Los sistemas ODR han sido definidos por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional - CNUDMI, como un “mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones”[[1]](#footnote-1)

Según esta comisión, el ODR es una opción para resolver litigios de manera sencilla, rápida, exigible y segura. Según las Notas Técnicas de la CNUDMI para la Resolución de Controversias en Línea, para su introducción se debe guardar un balance entre eficiencia y respeto a los principios de equidad, transparencia, debido proceso y rendición de cuentas. Estas plataformas aplican no solo en el arbitraje sino también en otras metodologías de resolución de conflictos como las juntas de reclamaciones, el defensor del pueblo (ombudsman), la negociación, la conciliación, la mediación, el arreglo facilitado y procesos híbridos.

Online Dispute Resolution (ODR) o la resolución de disputas en línea/resolución electrónica de conflictos (RED) relacionada con los tribunales, “es un espacio digital público en el que las partes pueden reunirse para resolver su disputa o caso”.[[2]](#footnote-2) La RED opera exclusivamente en línea, es un programa diseñado para ayudar a los litigantes a resolver su disputa o caso y está respaldado por el poder judicial. Surgió, gracias al progreso y a la búsqueda de bajos de costos de transacción para resolver las disputas de comercio electrónico[[3]](#footnote-3), y a la necesidad generada por la llegada del comercio electrónico en 1995.

Las partes involucradas son: demandante (quien entable un proceso ODR), demandado (a quien se le comunica que se ha iniciado un proceso en su contra) y un tercero. Este tercero, puede ser solicitado por las partes, quien es una persona capacitada e imparcial llamada Facilitador ODR neutral. El facilitador puede ayudar a las partes a definir problemas, explorar opciones y llegar a una solución que ambas partes estén dispuestas a aceptar[[4]](#footnote-4).

“ODR no es una audiencia judicial. La ODR no es un proceso para determinar la culpabilidad o la inocencia. Con ODR, las personas tienen el poder de desarrollar soluciones que satisfagan las expectativas y necesidades de ambas partes.[[5]](#footnote-5)”

Desde la perspectiva pública, es claro que el Estado colombiano ha venido propiciando distintos marcos regulatorios tendientes a la utilización de las TIC de forma generalizada en la administración de justicia.

Marcos regulatorios que, a pesar de buscar la utilización generalizada de las TIC, han tenido objetivos distintos, por lo que conviene distinguir cada uno de ellos.

En primer lugar, los avances normativos que ha gestado el Gobierno Nacional han estado dirigidos principalmente a promover la solución de controversias por medios electrónicos. Ejemplo de lo anterior, el Estatuto Arbitral (Ley 1563 de 2012) permite la utilización de los medios electrónicos para los asuntos relativos del trámite arbitral, al igual que se fomenta la utilización del arbitraje virtual en todo el territorio nacional. Lo anterior, en consonancia con los desarrollos legislativos del Decreto 1829 de 2013, que posteriormente sería compilado con posterioridad por el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015.

Finalmente, y gracias a la crisis sanitaria que ha generado el Covid-19, con la expedición del Decreto 806 de 2020, se impartieron algunas directrices generales tendientes a la reactivación de la administración de justicia por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dicho lo anterior, conviene aclarar que la utilización de medios electrónicos para la solución de controversias no puede entenderse de forma idéntica con las plataformas de ODR, en la medida en que los avances regulatorios en materia han sido reducidos en nuestro ordenamiento y suponen componentes que se muestran ajenos únicamente al campo normativo.

Distinción que adquiere relevancia, toda vez que para la implementación de plataformas de ODR se requiere toda una infraestructura de legal design que garantice la operatividad administrativa e institucional, así como una administración de justicia más eficiente en los diferentes niveles de gobernanza. De igual forma, se debe garantizar la transparencia en el manejo de la información que las partes no desean que sea de público conocimiento.[[6]](#footnote-6)

En ese sentido, el desarrollo más cercano que ha adoptado el ordenamiento jurídico colombiano se dio en el año 2015, donde la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) lanzó la plataforma denominada SIC Facilita. Dicha plataforma, que se presenta como la primera ODR en Colombia, permite la solución de controversias entre los empresarios y consumidores con relación a las relaciones de consumo a través de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La posibilidad que tienen los consumidores través de esta plataforma les permite la protección de sus derechos de una forma más eficaz y directa, pues los consumidores pueden presentar sus reclamaciones a los empresarios y así mismo, los términos de una posible solución a las pretensiones en virtud de alguna compra que hayan hecho a los proveedores vinculados con el programa.[[7]](#footnote-7)

A pesar de la gran utilidad que ha representado dicha plataforma para las controversias relativas a relaciones de consumo, los esfuerzos por replicar este tipo de ODR no han sido suficientes, por lo que el Proyecto de Ley sobre ODR resultará como un gran avance hacia la irrupción de estos mecanismos por parte del Gobierno Nacional desde una perspectiva más específica y que garantice una regulación integral en torno a los elementos esenciales que deben tener las plataformas de ODR, así como una implementación escalonada, que permita la construcción de las mismas de una forma flexible y que se adapte a las necesidades de cada uno de los actores.

En el ámbito privado, conviene destacar la gobernanza que han tenido los actores privados en la utilización de ODR, toda vez que su implementación en aplicaciones como Rappi o Mercado Libre, donde se ha dado un mayor desarrollo en la creación de plataformas de ODR para la solución de controversias con el objetivo de que las disputas que se ocasionen en razón a la utilización de sus aplicaciones tengan una solución ágil y eficiente.

A través de estas plataformas, los usuarios pueden elevar sus reclamaciones de una manera sencilla desde sus dispositivos móviles, obteniendo copia de cada interacción que se tenga con el servicio al cliente de dichas plataformas en el correo electrónico del cliente de la aplicación.

Además, conviene destacar que está implementación de plataformas de ODR por actores privados se ha gestado alejado de un marco regulatorio general por parte del Gobierno Nacional, lo que ha venido gestando un avance más acelerado en la utilización de los ODR.

Por lo tanto, el presente Proyecto de ley considera pertinente la participación de los actores privados en la adopción de las Plataformas RED, en la medida que permite que las mismas se adapten al tipo de controversias que deban resolver. Lo anterior, en la medida en que este sector ha venido teniendo una evolución determinada por las necesidades del mercado, por lo que su restricción se hace de mayor dificultad.

Por el contrario, el sandbox que se establece en el Proyecto de ley para el sector público se encuentra más restringido al cumplimiento de estándares internacionales, lo que se explica igualmente por la necesidad de coordinación para la implementación de las plataformas RED con las políticas de transformación digital con que cuentan las autoridades administrativas.

A razón de lo anterior, el ámbito de aplicación de la presente ley dependiendo del tipo de plataforma ODR su alcance está dirigido a la promoción de plataformas digitales en procedimientos llevados a cabo por personas jurídicas privadas o autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales.

En presente proyecto de ley enfatiza que la aplicación de la legislación únicamente se dirigirá a las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales en lo que concierne al sector público; dicho postulado se justifica en que la ley tendrá un ámbito de aplicación sobre las autoridades pertenecientes a la rama judicial, en vista de los programas de transformación digital que el Consejo Superior de la Judicatura se encuentra adelantando.

**Operación de las plataformas RED**

Las ODR son plataformas que comprenden un grupo de metodologías con las cuales un conflicto puede ser resuelto a través de las tecnologías de la información y la comunicación, es de esta forma como se define como el cuarto camino en los modelos alternativos de resolución de conflictos tradicionales.[[8]](#footnote-8)

A diferencia de otros procesos de resolución de disputas, las ODR son un mecanismo rápido, eficiente, flexible y económico para gestionar los conflictos del comercio electrónico, tanto a nivel nacional como transfronterizo. Los procesos ODR ofrecen a las empresas, autoridades administrativas y a los consumidores un proceso sencillo y fiable para resolver los conflictos que surgen de sus interacciones en línea. Las ODR funcionan como lo hace Internet, con soluciones integradas directamente en los sitios web y en los flujos de transacciones, en lugar de ser impuestas por una autoridad judicial central que está completamente separada del entorno en línea en el que surgió el problema.[[9]](#footnote-9)

A través del presente proyecto de ley se acoge una operación de plataformas ODR a través de un portal único digital, esto implica la creación de una infraestructura digital mediante la cual las partes en disputa interactuarán, en este portal único, el cual deberá ser diseñado a través de un sitio de internet interactivo y/o una aplicación móvil de acceso fácil y universal. Lo contenido en este proyecto no puede tomarse como una noción restrictiva a este tipo de plataformas, debido a la naturaleza transjurisdiccional e independiente de las nuevas tecnologías que se encuentran en una constante evolución.

**Uso plataformas RED públicas en el derecho comparado**

Ante la adopción de las tecnologías del internet y las comunicaciones diversos ordenamientos jurídicos han adoptado mecanismos de resolución de conflictos a partir de estos adelantos tecnológicos. Uno de los primeros pasos hacia esta adopción se observó en la ciudad de Nueva York con la adopción de una ODR desarrollada por Cybersettle en el año 2004, para descongestionar acumulación de solicitudes y acelerar la liquidación de reclamaciones por lesiones personales[[10]](#footnote-10). Esto ha resultado en una reducción del tiempo de liquidación en un 85 por ciento y una impresionante tasa de resolución del 66 por ciento dentro de los 30 días posteriores a la presentación de la controversia[[11]](#footnote-11).

Posteriormente, los gobiernos de todas las jurisdicciones han adoptado programas de ODR para solución de controversias. La expansión más amplia de Internet y las innovaciones en las TIC han impulsado estas iniciativas. El desarrollo de Consumidor.gov en Brasil[[12]](#footnote-12) y Europa[[13]](#footnote-13) Online Plataforma de resolución de disputas en la Unión Europea son algunos de los ejemplos de iniciativas que se están tomando para resolver disputas de consumidores.

Reconociendo la eficiencia de la ODR, algunos gobiernos también emprendieron iniciativas para integrar ODR en su estructura judicial. Algunos de los ejemplos más notables de ODR, incluyen Rechtwijzer 2.0 en Holanda[[14]](#footnote-14), Tribunal de Resolución Civil en Columbia Británica Canadá [[15]](#footnote-15), Money Claim Online en Reino Unido[[16]](#footnote-16), y New Mexico Courts Online, Centro de resolución de disputas en EE. UU[[17]](#footnote-17).

Tal ha sido el impacto de las Plataformas ODR a nivel global que en India el Instituto Nacional para la Transformación, también llamada  NITI Aayog, el cual es la entidad encargada de brindar el asesoramiento técnico para el diseño de políticas y programas de gobierno, publicó el año pasado el documento de discusión titulado “[Diseñando el futuro de la resolución de disputas: el plan de políticas de ODR para India](https://niti.gov.in/sites/default/files/2020-10/Draft-ODR-Report-NITI-Aayog-Committee.pdf)”, en el cual se recomienda al Gobierno la orientación iniciativas para fomentar la innovación y los nuevos participantes, por ejemplo, mediante la creación de centros de tecnología legal, fomentar el desarrollo de soluciones adaptables para diversos tipos de disputas, etc.[[18]](#footnote-18)

Ante las perspectivas de regulación de diversos países que han utilizado las ODR como mecanismo de resolución de conflictos, el presente proyecto de ley autoriza directamente la adopción de plataformas ODR a autoridades administrativas y particulares que ejercen funciones jurisdiccionales; esta autorización busca promover la adopción de las ODR por las autoridades ya mencionadas, dejando a salvo el hecho de que no serán tomadas como una disposición imperativa que deba ser adoptada por estas entidades; más que nada, el artículo se refiere al interés del legislador en promover la adopción progresiva de dichas herramientas tecnológicas de forma sistemática y estructurada.

**Mecanismo exploratorio de regulación para plataformas de resolución de electrónica de disputas (sandbox) en el sector público**

El término *sandbox* se refiere al mecanismo de regulación mediante el cual funcionarán las plataformas electrónicas de resolución de disputas en el sector público. proporciona un entorno seguro, eficiente y predecible para la implementación de superposiciones, agentes de procesamiento de flujos y servicios específicos de la aplicación, incluidos los que supervisan y reaccionan ante el uso y la disponibilidad de los recursos observados.[[19]](#footnote-19) Estos servicios a partir del presente proyecto de ley están destinados a la verificación del diseño, funcionamiento técnico, mantenimiento, facilidad de utilización, financiación, seguridad de los datos e implementación con los que operarán las plataformas ODR. La administración de estas plataformas a través de los mecanismos *sandbox* podrá ser realizada por terceros neutrales, de tal forma, alianzas público-privadas pueden encargarse del desarrollo y gestión de los ODR que se pretendan realizar. Aunque la aplicación de los *sandbox* en principio está destinado a los proyectos de adopción de ODR en el sector público, la ley enfatiza que podrán ser aprovechadas por privados si lo consideran adecuado.

En lo que respecta a la delegación legal que esta norma hace al ejecutivo para la reglamentación por parte del Gobierno Nacional de los mecanismos exploratorios mencionados, debe aclararse que esta es posible en virtud de que no se encuentra sometido a las reservas legales del artículo 150.2 de la Constitución Política, la fundamentación de esta delegación se basa en que no está enfocada a crear procedimientos judiciales, por el contrario, esta se limita a establecer los parámetros que deben ser tomados en cuenta en el desarrollo de un mecanismo alternativo de solución de conflictos, como lo son las plataformas de ODR.

El uso de las tecnologías debe tener determinados parámetros-estándares para un buen funcionamiento, óptimo uso y desarrollo. Es por ello, que distintas organizaciones internacionales han compilado las buenas prácticas que deben presentarse en estos desarrollos tecnológicos. Uno de estos conceptos, es dado por el Consejo Internacional de RED (Internacional Council for ODR[[20]](#footnote-20) (ICODR)), que “impulsa la convergencia y la adopción de estándares abiertos para el esfuerzo global de resolver disputas y conflictos utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones”[[21]](#footnote-21).

Este Consejo, considera que para que los programas de ODR, tengan una adecuada calidad, un correcto uso de los mismos y sean respetados los derechos y garantías procesales, deben cumplir con los siguientes estándares internacionales[[22]](#footnote-22): accesible, responsable, competente, confidencial, igualdad, justo/imparcial/neutral, legal, seguro y transparente. Establecer estos estándares éticos, permiten respaldar el diseño, la estructura, las prácticas y la implementación de sistemas globales de resolución de disputas en línea.

La RED debe ser *accesible*, pues debe estar a fácil acceso para las partes para que ellas puedan participar en ello, facilitando su uso para toda persona sin importar sus niveles de capacidad física. *Responsable*,al deber de rendir cuentas reiteradamente ante las instituciones, marcos legales y a los sujetos que la usan. *Competente*, ya que los proveedores de RED deben ser expertos calificados en el tema. *Confidencial*, sobre las comunicaciones y la información sensible que está involucrada en ello, determinando quién verá qué datos y cómo se pueden utilizar esos datos. *Igualdad*, al fomentar el respeto y dignidad permitiendo que todos, sin distinción alguna, sean escuchados. *Justo/Imparcial/Neural*, al garantizar un trato sin beneficios a favor o en contra de los individuos durante el proceso. *Legal*, pues la RED debe cumplir a cabalidad las leyes correspondientes en cada jurisdicción. *Seguro*, ya que los datos y comunicaciones desarrolladas bajo el sistema, no sean difundidos con ningún sujeto no autorizado. Y *transparente*, al estar obligados los proveedores de RED de velar por: a) la forma y aplicabilidad de los procesos de resolución de disputas y sus resultados, y b) los riesgos y beneficios de la participación. Los datos en RED deben ser recopilados, administrados y presentados de manera que no sean tergiversados o fuera de contexto. (ICODR, 2019).

**Plataformas RED del sector privado**

Las plataformas de red del sector privado se caracterizan por muchas veces ser parte del producto de servicios digitales de compañías para la resolución de conflictos entre prestador y consumidor. No obstante, dicha creación de mecanismos independientes de plataformas ODR puede llevar a la adopción de medidas que no cumplan con los criterios de parcialidad necesarios para garantizar el derecho al debido proceso del artículo 29 superior. De esta forma, el proyecto de ley busca incentivar la adopción paulatina de plataformas ODR por parte de personas jurídicas privadas para la resolución de conflictos en relaciones de consumo y demás disputas, tomando en cuenta el uso y participación de terceros neutrales en la resolución y prevención de dichos conflictos.

Tomando en cuenta la definición de las Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea, un tercero neutral es una persona que presta asistencia a las partes con miras al arreglo o la solución de la controversia.[[23]](#footnote-23) De tal modo, el artículo 6 del presente proyecto busca que la solución de conflictos a través de ODR por parte de privados tienda a incluir este concepto para la consecución de los fines ya mencionados.

1. **CONCLUSIÓN**

Las plataformas RED U ODR van más allá de ser una herramienta facilitadora o simplificadora de los trámites tradicionales, que proporciona a cada usuario quien haga uso de ellas, en donde las partes interactúan directamente (con mínima o nula participación de intermediarios) a través de una plataforma amigable y segura en la que los documentos “nacen” digitalmente, por lo que tareas rutinarias (y propensas a errores u omisiones) como copias, impresiones y escaneos desaparecen.

Al hacer una revisión preliminar de las experiencias internacionales en este campo muestra que ODR se centra en atender las necesidades de usuarios ya familiarizados con la tecnología y dispuestos a obtener el máximo beneficio de ella. Usuarios que incluso la prefieren a los medios presenciales tradicionales porque a través de ella adquieren la mayor libertad para operar prácticamente a cualquier hora y en cualquier lugar.

La intensa utilización de los servicios digitales existentes durante el período de la crisis sanitaria COVID-19 y los comentarios recibidos de numerosos usuarios confirman que en la actualidad la inmensa mayoría se siente cómoda con la tecnología y piensa que después de terminada la crisis la seguirán utilizando del mismo modo.

En Colombia, la expedición del Decreto 806 de 2020 como parte de las medidas de emergencia para afrontar la crisis del COVID-19 ha generado un entorno muy favorable para la incorporación sin restricciones de las tecnologías en la administración de justicia. De hecho, ese decreto volvió obligatorio su uso que en el Código General del Proceso era apenas opcional. Por eso la Rama Judicial ha aprobado su Plan de Transformación Digital y ha recibido el apoyo de la banca multilateral para implementarlo.

Las resistencias tradicionales de los abogados en ejercicio han sido superadas por los beneficios ostensibles del uso de esas tecnologías para usuarios y operadores de la justicia en términos de transparencia, eficiencia y eficacia.

La situación actual ofrece una oportunidad para explorar el camino a seguir hacia una nueva etapa en la transformación digital de Colombia. La RED está llamada a permanecer y muy posiblemente a prevalecer como el método más frecuente para prestación de servicios de solución de disputas.

De los honorables Congresistas,

|  |  |
| --- | --- |
| **CHRISTIAN JOSÉ MORENO VILLAMIZAR**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR CESAR** | **JORGE ENRIQUE BURGOS LUGO**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR CÓRDOBA** |
| **ALFREDO DELUQUE ZULETA**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR LA GUAJIRA** | **OSCAR TULIO LIZCANO GONZALEZ**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR CALDAS** |
| **ENRIQUE CABRALES BAQUERO**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR BOGOTÁ D.C.** |  |
| **HERNANDO GUIDA PONCE**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR MAGDALENA** | **BÉRNER LEÓN ZAMBRANO ERASO**  **SENADOR DE LA REPÚBLICA** |
| **MARTHA P. VILLALBA HODWALKER**  **Representante a la Cámara** | **ANDRÉS GARCIA ZUCCARDI**  **Senador de la República** |
| **MONICA Ma. RAIGOZA MORALES**  **Representante a la Cámara** |  |
| **MONICA L. VALENCIA MONTAÑA**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |  |
|  | **TERESA ENRÍQUEZ ROSERO**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA DE NARIÑO** |
| **JOSÉ ELIECER SALAZAR LÓPEZ**  **DEPARTAMENTO DEL CESAR**  **PARTIDO DE LA U** | **WILMER RAMIRO CARRILLO MENDOZA**  **DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER**  **PARTIDO DE LA U** |
| **JORGE ELIÉCER TAMAYO MARULANDA**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA**  **Departamento del Valle** | **MILENE JARAVA DIAZ**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA**  **DEPARTAMENTO DE SUCRE** |
| **JOSÉ EDILBERTO CAICEDO SASTOQUE**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** | **ALONSO JOSÉ DEL RIO CABARCAS**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |
| **NORMA HURTADO SÁNCHEZ**  **REPRESENTANTE A LA CÁMARA** |  |

1. La resolución 67/97 de la Asamblea General “Notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional sobre la solución de controversias en línea” A/RES/71/138 (13 de diciembre de 2016), disponible en: https://undocs.org/es/A/RES/71/138. [↑](#footnote-ref-1)
2. Recuperado de https://www.ncsc.org/odr/guidance-and-tools [↑](#footnote-ref-2)
3. La articulación de plataformas de resolución electrónica de conflictos (REC) al arbitraje administrativo en Colombia. José Daniel Sánchez Quiñones. Pontificia Universidad Javeriana facultad de ciencia política y relaciones internacionales, y facultad de ciencias jurídicas carrera de ciencia política y carrera de derecho. Bogotá D.C. (2019). [↑](#footnote-ref-3)
4. Recuperado de https://odr.legal-aid.com/faq/what-is-odr [↑](#footnote-ref-4)
5. Ibid [↑](#footnote-ref-5)
6. Fathudin, Y. Online Dispute Resolution in a Traditional Justice System. (2020). Tomado de: <http://basesbiblioteca.uexternado.edu.co:2219/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=3b9a9f92-c26e-4ffd-b6e8-68b95fbc5c6b%40pdc-v-sessmgr03> [↑](#footnote-ref-6)
7. Superintendencia de Industria y Comercio(2015). Superintendencia y empresarios se unen para proteger los derechos de los consumidores. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-y-empresarios-se-unen-para-proteger-los-derechos-de-los-consumidores> [↑](#footnote-ref-7)
8. KATSH, Ethan Ethan; KATSH, M. Ethan; RIFKIN, Janet. *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. John Wiley & Sons, Inc., 2001. [↑](#footnote-ref-8)
9. DUCA, Louis Del; RULE, Colin; LOEBL, Zbynek. Facilitating expansion of cross-border e-commerce-developing a global online dispute resolution system (Lessons derived from existing ODR systems-work of the United Nations Commission on International trade law). *Penn St. JL & Int'l Aff.*, 2012, vol. 1, p. iv. [↑](#footnote-ref-9)
10. Daniel Hays, ‘New York City Settling Claims via the Web’ (NU Property Casualty 360, 10 March 2020) [↑](#footnote-ref-10)
11. Online Dispute Resolution Advisory Group, ‘Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims’ (2015) 15 [↑](#footnote-ref-11)
12. ‘Consumidor.gov.br’ [↑](#footnote-ref-12)
13. ‘Online Dispute Resolution: Why the ODR platform matters for traders’( European Commission) [↑](#footnote-ref-13)
14. Rechtwijzer, ‘Eerste Hulp Bij Oplossingen’ [↑](#footnote-ref-14)
15. Civil Dispute Tribunal, ‘ Welcome to the Civil Dispute Tribunal’ [↑](#footnote-ref-15)
16. HM Courts and Tribunal Service, ‘Money Claim Online’ [↑](#footnote-ref-16)
17. New Mexico Courts, ‘Welcome to the New Mexico Courts Online Dispute Resolution Center’ [↑](#footnote-ref-17)
18. https://niti.gov.in/sites/default/files/2020-10/Draft-ODR-Report-NITI-Aayog-Committee.pdf [↑](#footnote-ref-18)
19. [↑](#footnote-ref-19)
20. International Council for Online Dispute Resolution. [ICODR]. (2019). ICODR Standards. Recuperado de https://icodr.org/standards/ [↑](#footnote-ref-20)
21. La articulación de plataformas de resolución electrónica de conflictos (REC) al arbitraje administrativo en Colombia. José Daniel Sánchez Quiñones. Pontificia Universidad Javeriana facultad de ciencia política y relaciones internacionales, y facultad de ciencias jurídicas carrera de ciencia política y carrera de derecho. Bogotá D.C. (2019). [↑](#footnote-ref-21)
22. Este conjunto de estándares simplificados se basa en trabajos previos del Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Disputas sobre principios para la práctica de ODR. [↑](#footnote-ref-22)
23. UN. Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea://www.uncitr al.org/pdf/s panish/texts /odr/V170038 5\_Spanish \_Techn ical\_Notes\_o n\_ODR. [↑](#footnote-ref-23)