



RESOLUCIÓN  
EN LÍNEA

¿Qué compraste?  
Productos o bienes físicos

¿Cuál es el problema?  
Por favor selecciona el problema con tu compra, podrás seleccionar más de una opción.

- Tuve un problema durante el proceso de compra
- Tengo un problema con la entrega
- Tengo un problema con el producto o servicio

Volver Continuar

# Resolución en Línea: Una historia de éxito de ODR para empresas y consumidores.

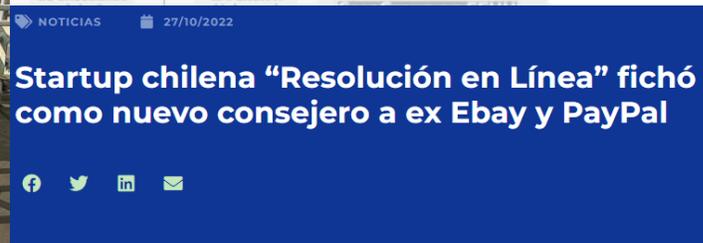
Benjamín Astete | [bastete@ccs.cl](mailto:bastete@ccs.cl)

Gerente de Resolución en Línea

Hola. Somos Resolución en Línea.  
Un spin-off incubado por la Cámara de Comercio de Santiago.



169  
comercios adheridos

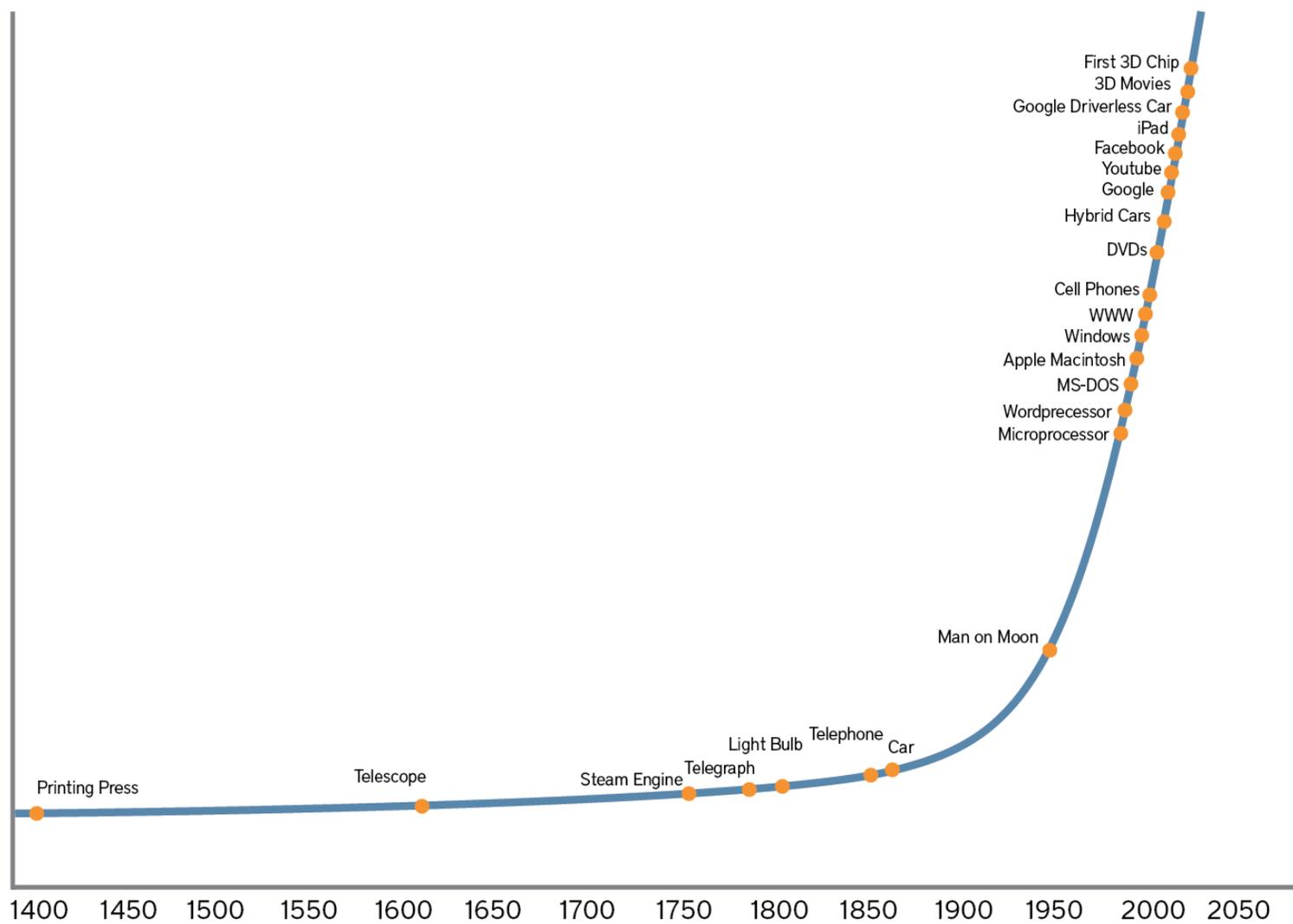


Ayudamos a personas y empresas a resolver conflictos de forma simple, rápida y justa



¿Qué significa en 2023 que un mecanismo sea adecuado para resolver conflictos?

# Cambios tecnológicos disruptivos



## ¿Qué pasa en la resolución de conflictos?

- El derecho en general, **no ha cambiado con la misma intensidad** que la medicina o las finanzas.
- La **innovación** ha emergido principalmente de las propios usuarios.
- Nuevas **expectativas: usuarios digitalizados** esperan resolver sus conflictos de la misma forma.

(Rule, 2020)

# Tecnologías disruptivas en la profesión legal (legal-tech)

- Virtual Legal Assistants (VLAs).
- Justicia Digital o e-Justice.
- Smart contracts.
- Blockchain.
- Online Dispute Resolution.

TABLE 5.1. Disruptive legal technologies

document automation
relentless connectivity
electronic legal marketplace
e-learning
online legal guidance
legal open-sourcing
closed legal communities
workflow and project management
embedded legal knowledge
online dispute resolution
document analysis
machine prediction
legal question answering

TABLE 12.1. The shift in legal paradigm

Today's legal paradigm	Tomorrow's legal paradigm
<i>Legal Service</i>	<i>Legal Service</i>
advisory service	information service
one-to-one	one-to-many
reactive service	proactive service
time-based billing	commodity pricing
restrictive	empowering
defensive	pragmatic
legal focus	business focus
<i>Legal Process</i>	<i>Legal Process</i>
legal problem solving	legal risk management
dispute resolution	dispute pre-emption
publication of law	promulgation of law
a dedicated legal profession	legal specialists and information engineers
print-based	IT-based legal systems

TABLE 13.1. New jobs for lawyers

the legal knowledge engineer
the legal technologist
the legal hybrid
the legal process analyst
the legal project manager
the legal data scientist
the R&D worker
the ODR practitioner
the legal management consultant
the legal risk manager

# Beneficios de incorporar la tecnología a la Resolución de conflictos

**1.- Acceso.** La tecnología permite ampliar el acceso a la justicia (Rule, 2020; Susskind, 2021), disminuyendo barreras; nuevas puertas a través de MASC online, y ensanchar las carreteras tradicionales.

**2.- Eficiencia.** Permite optimizar el uso de recursos necesarios para lograr un mismo resultado (Rule, 2020; Susskind, 2021).

**3.- Eficacia.** Hace posible solucionar problemas antiguos de nuevas formas y abordar problemas novedosos de manera más eficaz.

**4.- Escala.** Ayuda a administrar y resolver grandes cantidades de casos, volúmenes de datos y atender a un mayor número de usuarios.

**5.- Experiencia de usuario.** Si es adoptada de manera adecuada, puede contribuir al desarrollo de una justicia centrada en las personas (OECD, 2021; Hagan, 2018).

## El rol de la Cuarta Parte

- **Filtrar** el ingreso de peticiones o solicitudes al sistema de resolución.
- **Informar** a los usuarios, por ejemplo, acerca de sus derechos o sus alternativas de resolución.
- **Clasificar** los casos de manera automatizada y dirigirlos al flujo o puerta de resolución más adecuada.
- **Focalizar el uso de mecanismos** más intensivos en uso de recursos o que demandan mayor intervención humana, en aquellos casos que lo requieran.
- **Asistir a las partes y a los terceros**, incluidas las instituciones que administran los mecanismos o proporcionan los servicios de justicia con tareas repetitivas.
- **Facilitar** la resolución de conflictos cumpliendo labores de asistencia, por ejemplo, para la construcción de acuerdos con la ayuda de algoritmos.

*ICODR Believes that quality Online Dispute Resolution (ODR) programs must be:*

- **Accessible:** ODR must be easy for parties to find and participate in and not limit their right to representation. ODR should be available through both mobile and desktop channels, minimize costs to participants, and be easily accessed by people with different physical ability levels.
- **Accountable:** ODR systems must be continuously accountable to the institutions, legal frameworks, and communities that they serve.
- **Competent:** ODR providers must have the relevant expertise in dispute resolution, legal, technical execution, language, and culture required to deliver competent, effective services in their target areas. ODR services must be timely and use participant time efficiently.
- **Confidential:** ODR must maintain the confidentiality of party communications in line with policies that must be made public around a) who will see what data, and b) how that data can be used.
- **Equal:** ODR must treat all participants with respect and dignity. ODR should enable often silenced or marginalized voices to be heard, and ensure that offline privileges and disadvantages are not replicated in the ODR process.
- **Fair/Impartial/Neutral:** ODR must treat all parties equally and in line with due process, without bias or benefits for or against individuals, groups, or entities. Conflicts of interest of providers, participants, and system administrators must be disclosed in advance of commencement of ODR services.
- **Legal:** ODR must abide by and uphold the laws in all relevant jurisdictions.
- **Secure:** ODR providers must ensure that data collected and communications between those engaged in ODR is not shared with any unauthorized parties. Users must be informed of any breaches in a timely manner.
- **Transparent:** ODR providers must explicitly disclose in advance a) the form and enforceability of dispute resolution processes and outcomes, and b) the risks and benefits of participation. Data in ODR must be gathered, managed, and presented in ways to ensure it is not misrepresented or out of context.

¿Por qué desarrollar un sistema de ODR para conflictos B2C?

# Construyendo confianza en el e-commerce

- ✓ Una de las principales medidas para **fomentar la confianza** es dar a los consumidores la posibilidad de acceder a mecanismos eficaces de solución de controversias y reparación (UNCTAD).
- ✓ Potencial de internet para expandir el comercio, puede verse restringido por la **falta de métodos efectivos para resolver disputas de manera simple, rápida y a bajo costo** (Cortés, 2010).
- ✓ ODR recogen todas las ventajas de internet. **Es lógico utilizar el mismo medio donde se realiza la compra (digital) para la resolución** de disputas (Philippe, 2014).
- ✓ Contribuyen a construir **mercados más competitivos** además de mejorar al acceso a la justicia (Cortés, 2010).

# Antecedentes

1. CCS. Principios de Conducta Empresarial ([2020](#)).
2. CCS. Código de buenas prácticas para el comercio electrónico ([2014](#)).
3. ISO. Norma internacional ISO 26000 (Guía de responsabilidad social) ([2010](#)).
4. OCDE. Líneas directrices para empresas multinacionales ([2011](#)).
5. OCDE. Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a Consumidores ([2007](#)).
6. OCDE. Recomendaciones para la Protección de los Consumidores en el Comercio electrónico ([2016](#)).
7. ICODR. International Council for Online Dispute Resolution ([2017](#)).
8. SERNAC. Circular interpretativa sobre buenas prácticas en el comercio electrónico ([2019](#)).
9. SERNAC. Circular Interpretativa sobre relacionamiento institucional con empresas y actores clave ([2019](#)).
10. UNCTAD. Directrices para la Protección del Consumidor ([2016](#)).



# ¿Qué ha dicho la OCDE?

El término resolución de disputas es inclusivo y abarca:

“mecanismos formales e informales, mecanismos fuera de línea y en línea, mecanismos de los sectores privado y público, y mecanismos administrativos y judiciales”

Deben estar diseñados para proporcionar resolución objetiva, imparcial y coherente.

Recomendación de la OCDE sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores (OCDE, 2007)

## Cooperación del sector privado:

“Estimular a los proveedores y grupos industriales a proporcionar a los consumidores mecanismos voluntarios para resolver informalmente y en la primera etapa, sus disputas y obtener el resarcimiento, cuando sea el caso.” Incluyendo, pero no limitado a:

- a. Procesos efectivos para manejo interno de quejas.
- b. Servicios privados de terceros para la resolución alternativa de disputas.

Recomendación de la OCDE sobre protección al  
consumidor en el comercio electrónico (OCDE, 2017)

- Para cumplir con los objetivos de la Recomendación, para su implementación, “los gobiernos deberían, en cooperación con las partes interesadas (...)”.

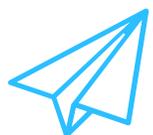
“v) alentar el desarrollo continuo de mecanismos eficaces de corregulación y autorregulación que contribuyan a aumentar la confianza en el comercio electrónico, incluyendo mediante la promoción de mecanismos eficaces de resolución de conflictos;

vi) fomentar el desarrollo continuo de la tecnología como herramienta para proteger y empoderar a los consumidores.”

- Circular Interpretativa sobre relacionamiento institucional con empresas y actores clave del Sernac (2019) “Facilitar el acceso de los consumidores a mecanismos extrajudiciales, de resolución de conflictos(..)”.

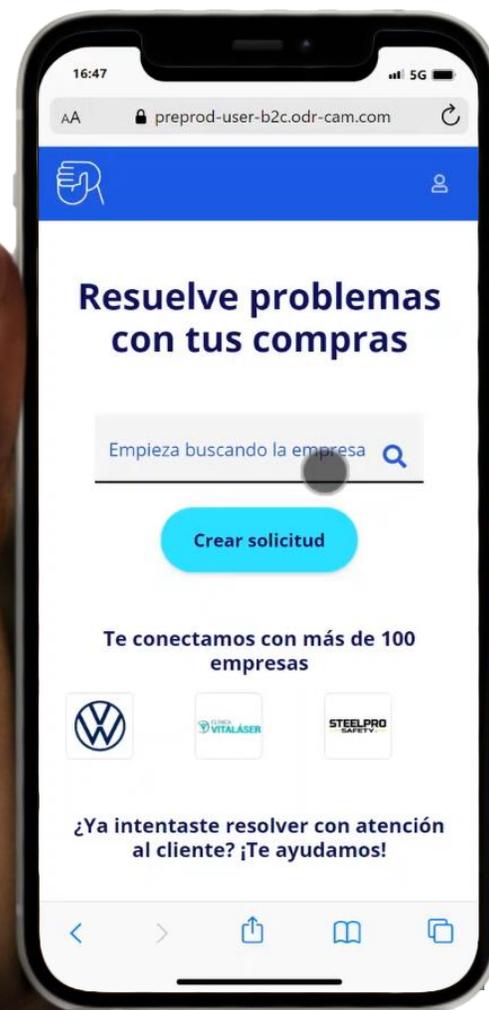
# Resolución en Línea ¿Cómo funciona?

Una startup de la Cámara de Comercio de Santiago



# Una plataforma simple, rápida y justa

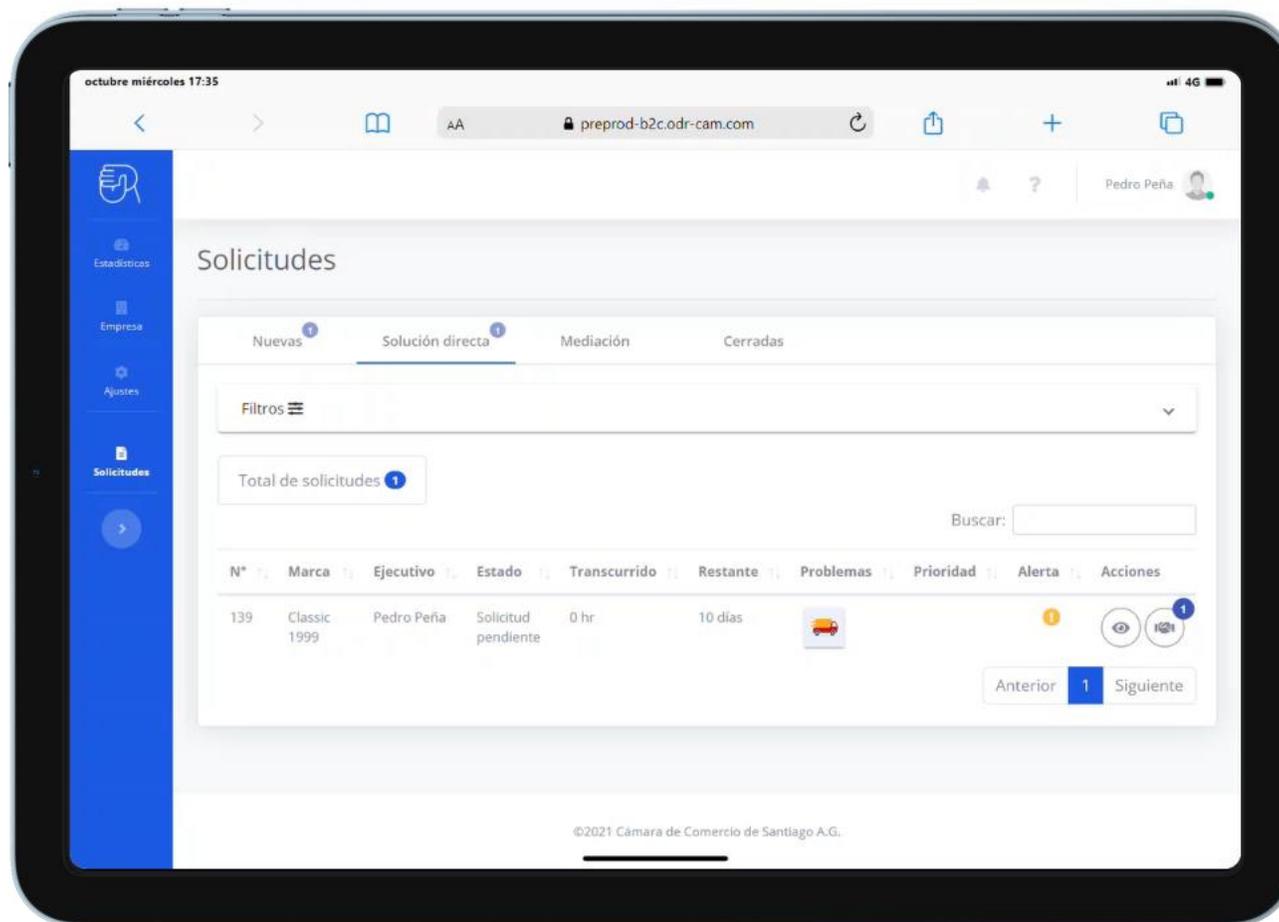
Cliente ingresa un caso y se notifica a la empresa a través de la plataforma.





# Logra acuerdos en dos pasos

Negociación asistida por  
algoritmos, completamente  
personalizada, con nuestro  
motor de Solución Directa.





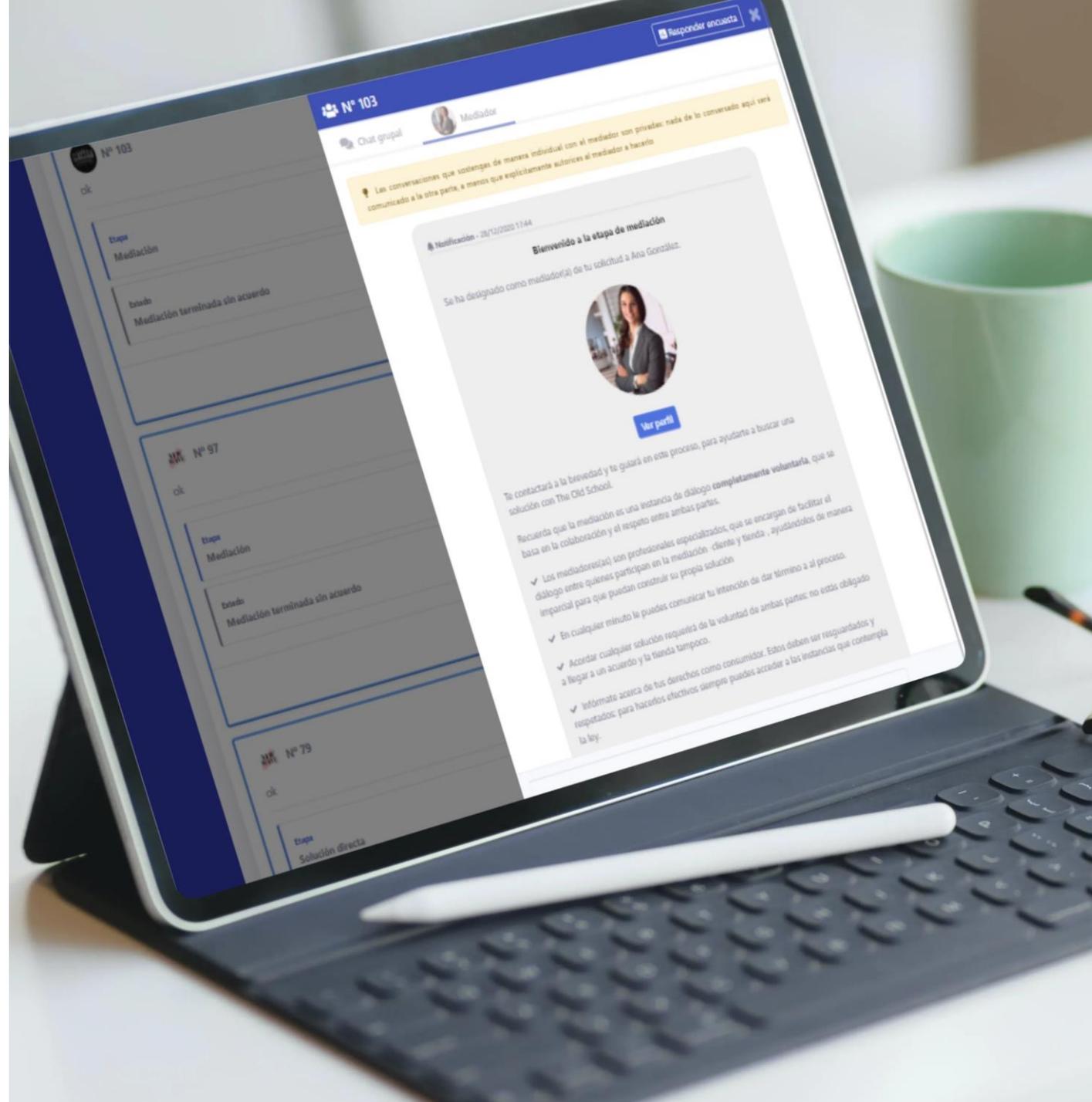
## Pide ayuda a mediadores online y evita disputas

Mecanismo voluntario para los casos más complejos\*.

Asistencia de un profesional imparcial.

Respaldo institucional de la Cámara de Comercio de Santiago.

\* Menos del 5% de los casos requieren una mediación (e-commerce).



## Este sello distingue a las marcas adheridas.

Y es incorporado en el footer de su sitio web o en la sección de servicio al cliente con una url personalizado para la marca.



“Resolución en Línea es la plataforma de resolución de disputas en línea para el ecommerce **más avanzada** que se haya desarrollado”



Colin Rule, ex Director Online Dispute Resolution de **ebay** y **PayPal**  
Nuevo advisor de Resolución en Línea

# Métricas de éxito 2022

Resolución en Línea



Solicitudes resueltas con una interacción.



Soluciones logradas con resolución asistida por algoritmos



Marcas activas



Solicitudes cerradas con acuerdo

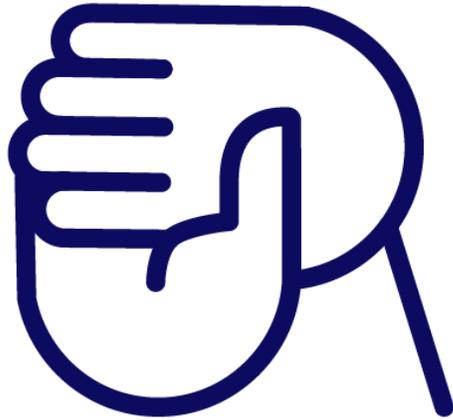


Acuerdos en menos de 48 horas

## Construyamos juntos la *justicia del futuro*

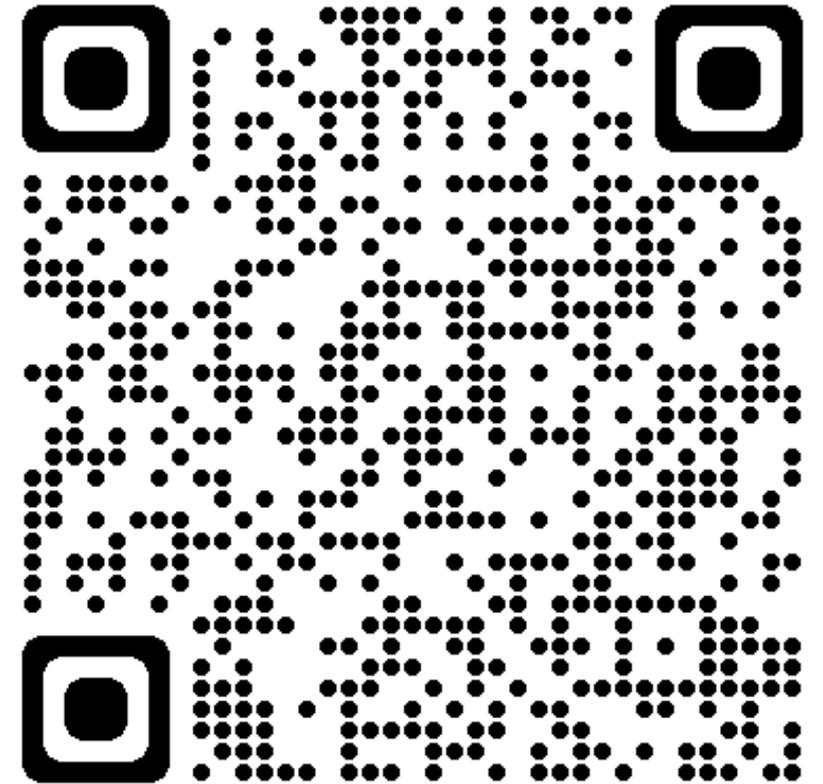
¿Necesitamos un *cambio de chasis* o un *cambio de chip*?

- 1) Generar entornos que favorezcan, protejan e incuben la innovación.
- 2) Integrar conocimientos y metodologías de múltiples disciplinas.
- 3) Recoger experiencias y estándares, considerando nuestra cultura.
- 4) Recordar que la tecnología es una herramienta y no un fin.
- 5) Mantener la adecuación del sistema al conflicto como norte.



# Resolución en Línea

Simple, rápida y justa



[empresas.resolucionenlinea.com](https://empresas.resolucionenlinea.com)