

Solución de controversias en la economía digital

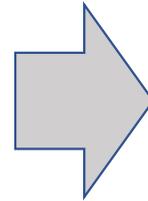
*Panel III. Resolución de controversias en plataformas en línea |
Dispute resolution on online platforms*

Teresa Rodríguez de las Heras Ballell

Profesora Titular de Derecho Mercantil, Universidad Carlos III de Madrid

teresa.rodriguezdelasheras@uc3m.es

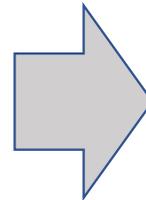
**Concepto de ODR
en el contexto de
ADR**



**ODR Platform
Governance**

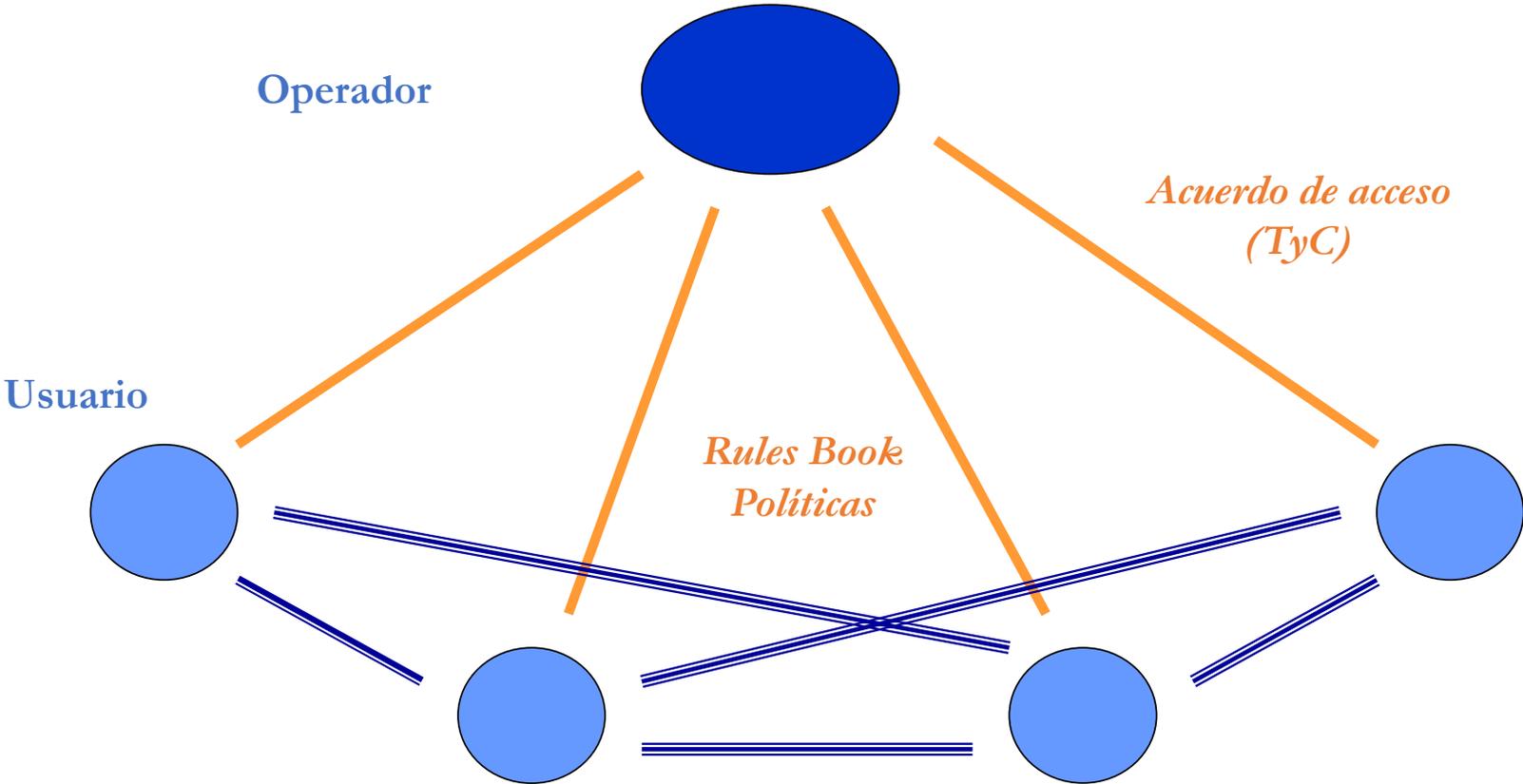
**Principios y Reglas:
Acceso efectivo a la
justicia**

**Automatización /
IA**



**Reconocimiento y
ejecución**

Anatomía de las Plataformas



ODR internos: SquareTrade de eBay



I.- Concepto de ODR

Modelos ODR

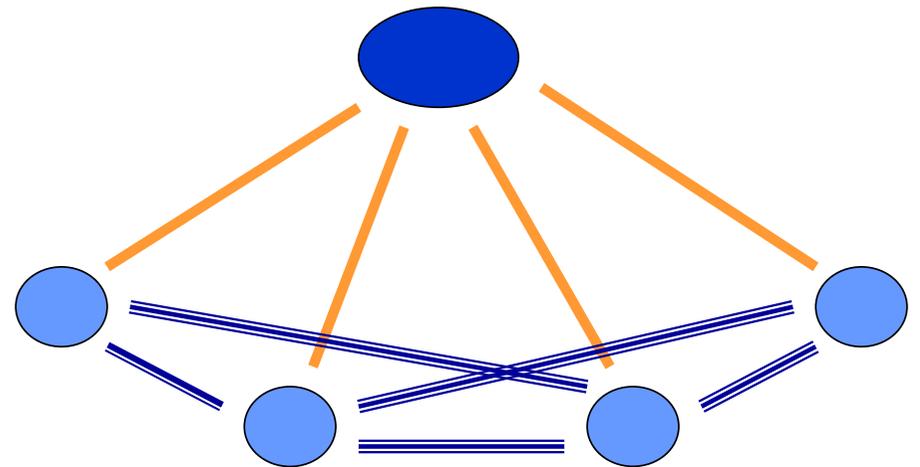


Moderación de contenidos

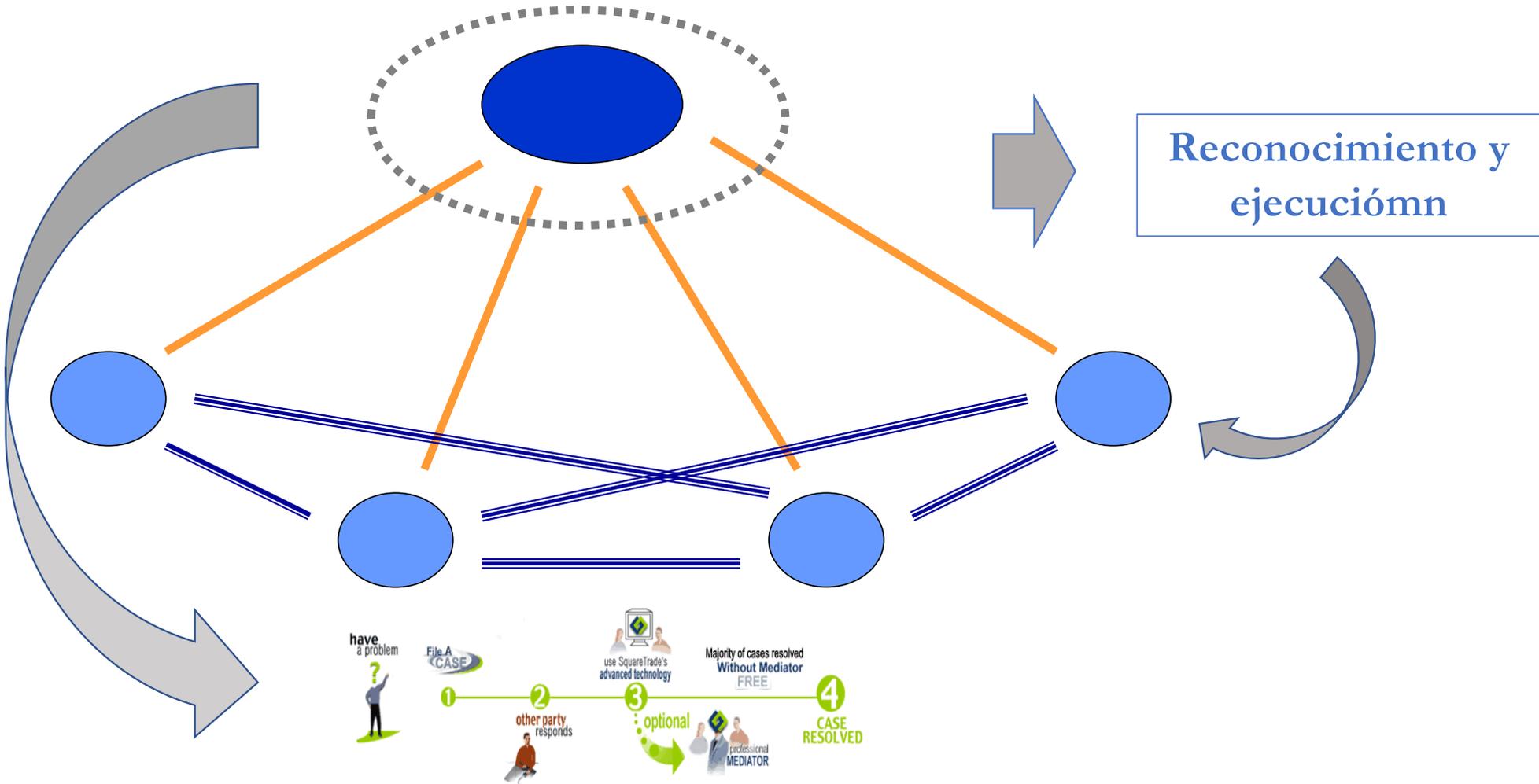
Mecanismos de resolución de quejas

Resolución de disputas *ad hoc*

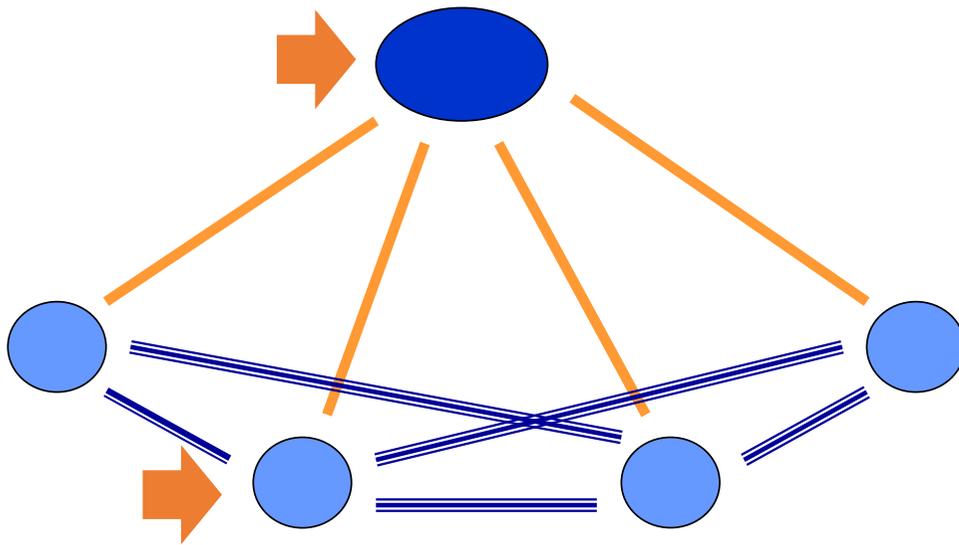
ADR online



II.- Modelos de resolución de disputas en plataformas



III.- Principios y reglas



Retos

1). ODR Platform Governance

1.1. Imparcialidad:

- *ODR interno v. plataformas ODR*
- *Instituciones existentes v. terceros de confianza*

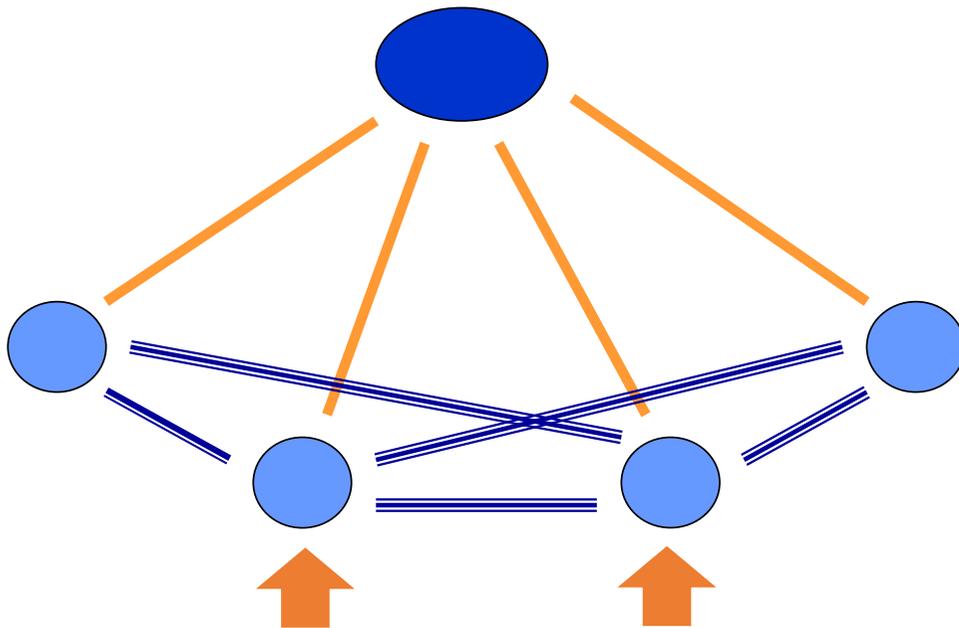
1.2. Políticas internas:

¿son las reglas procedimentales?

1.3. Ley aplicable :

¿se aplican las reglas internas?

III.- Principios y reglas



Retos

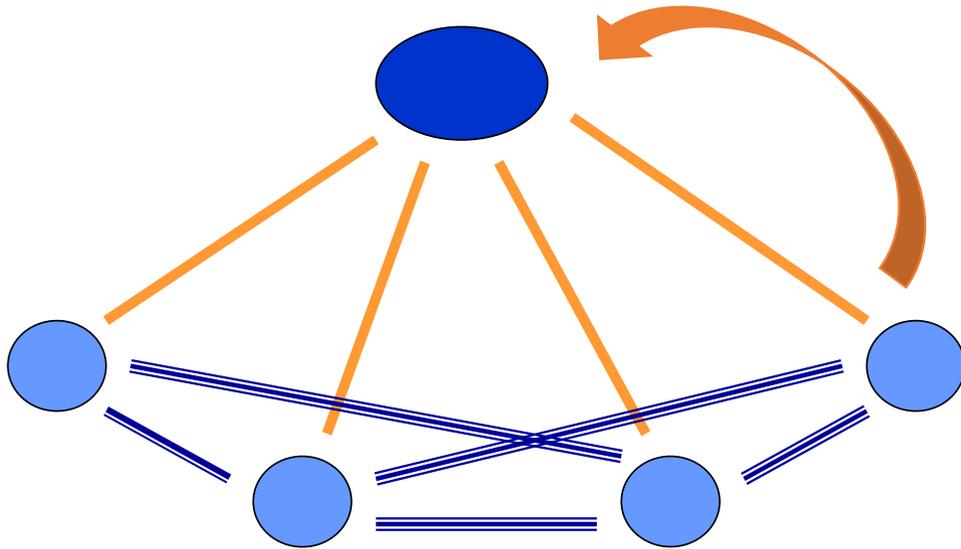
2). Acceso a la plataforma

2.1. Verificación de la identidad:

2.2. Protección de datos y
confidencialidad

2.3. Validez del consentimiento

III.- Principios y reglas



Reto

3). Apelación y recurso

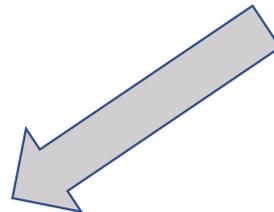
IV.- Decisiones totalmente automatizadas

Principios

- 1). Accesibilidad
- 2). Igualdad de armas
- 3). Confidencialidad
- 4). Explicabilidad
- 5). Dderecho a una decisión motivada
- 6). Revisión judicial

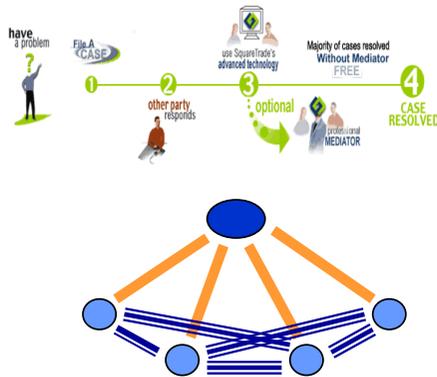
Oportunidades

- a). Remedios auto-ejecutables
- b). Automatización:
¿riesgo u oportunidad?



Resolución de disputas en plataformas y plataformas de resolución de disputas

Modelos ODR



Oportunidades

- a). Remedios auto-ejecutables
- b). Automatización:
¿riesgo u oportunidad?
- c). Personalización

Retos

- A). Imparcialidad:
 - *¿ODR internos v. plataformas ODR*
 - *Instituciones existentes v. terceros de confianza*
- B). Políticas internas: ¿reglas procedimentales?
- C). Validez del consentimiento (cláusula)
- D). Reconocimiento y ejecución:
¿en la plataformas? ¿externamente? ¿en cualquier jurisdicción?
- E). Ley aplicable: ¿reglas internas?
- F). Modelos de múltiples niveles: de gestión de quejas a ODR
- G). Apelación y recurso

Panel III. Resolución de controversias en plataformas en línea |
Dispute resolution on online platforms

Teresa Rodríguez de las Heras Ballell

Profesora Titular de Derecho Mercantil, Universidad Carlos III de Madrid

teresa.rodriguezdelasheras@uc3m.es