

# El uso de las nuevas tecnologías como forma de disminuir las barreras de acceso a la justicia del consumidor en Chile\*

The Use of New Technologies as a Way of Reducing Barriers to Access to Consumer Justice in Chile

Sebastián Bozzo Hauri\*\*<sup>a</sup>

Universidad Autónoma de Chile, Chile

sebastian.bozzo@uautonoma.cl

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9468-4594>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj72.untf>

Recibido: 06 julio 2023

Aceptado: 12 septiembre 2023

Publicado: 15 octubre 2023

## Resumen:

El acceso a la justicia es uno de los principales problemas que enfrenta el consumidor en el siglo XXI. En este sentido, el presente trabajo analiza la posición del consumidor frente a las nuevas tecnologías y su acceso a la justicia. Además, mediante un enfoque comparativo, se estudia el modelo de ventanilla única existente en Europa y su posible implementación en Chile. Por último, se ofrece un análisis sobre el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito del proceso legal y cómo estas pueden mejorar el acceso a la justicia para el consumidor. De esta forma, se identifica el progreso existente en Chile en esta materia, así como la necesidad de mejorar la posición del consumidor frente a las nuevas tecnologías y cómo estas pueden reducir las barreras de acceso a la justicia.

**Palabras clave:** barreras de acceso a la justicia, nuevas tecnologías, consumidor, plataformas, ODR.

## Abstract:

Access to justice is one of the main problems faced by consumers in the 21st century. In this sense, this paper analyzes the consumer's position in the face of new technologies and their access to justice. In addition, through a comparative approach, it studies the one-stop shop model existing in Europe and its possible implementation in Chile. Finally, an analysis is offered on the use of new technologies in the legal process and how they can improve access to justice for the consumer. In this way, it identifies the existing progress in Chile in this area, as well as the need to improve the consumer's position in relation to new technologies and how they can reduce barriers to access to justice.

**Keywords:** New technologies, access to justice, consumer, platforms, ODR.

## Introducción

Lograr una mayor equidad en el acceso a la justicia tiene un significado político y social, pues permite avanzar en el cumplimiento de un principio general del derecho, que es el de la igualdad ante la ley<sup>1</sup>. Una de las formas de cumplir dicho principio es permitiendo que todas las personas puedan acceder a la justicia<sup>2</sup>. Si el acceso es más expedito para unos y más difícil para otros, el cumplimiento del principio de igualdad ante la ley queda en letra muerta y, por ende, nuestra democracia es menos plena.

Así, se debe avanzar hacia un efectivo acceso a la justicia, considerando la posición de vulnerabilidad de determinados grupos de personas, entre ellos los consumidores, pues las relaciones de consumo se caracterizan por una fuerte asimetría, especialmente en el ámbito procesal y, por lo tanto, resulta importante analizar las formas y estrategias en que se puede alcanzar, pues es una cuestión de interés para la democracia que las personas reclamen sus derechos y accedan así a la justicia, permitiendo que sus intereses puedan ser tutelados<sup>3</sup>.

La transformación digital representa en este sentido una verdadera oportunidad<sup>4</sup>, dado que internet 4.0 permite la comunicación masiva de datos a distancia de manera instantánea para cualquier sitio que tenga una

## Notas de autor

\*\* Doctor en Derecho y magíster en Derecho de la Empresa, Universidad de Valencia. Profesor de Derecho Civil de la Universidad Autónoma de Chile. Correo electrónico: [sebastian.bozzo@uautonoma.cl](mailto:sebastian.bozzo@uautonoma.cl) Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9468-4594>

<sup>a</sup> Autor de correspondencia: [sebastian.bozzo@uautonoma.cl](mailto:sebastian.bozzo@uautonoma.cl)

conexión digital, además tiene la capacidad de transmisión y procesamiento de dichos datos, aprovechando las nuevas formas en que estos son tratados y las funcionalidades que se han desarrollado para este tratamiento<sup>5</sup>.

De esta manera, es posible avanzar en el análisis por medios de programas de computador que ejecutan complejos algoritmos para extraer de estos la información valiosa, lo que se conoce como *minería de datos*. Como resultado, el extraordinario volumen de datos manejados, así como los sofisticados programas y algoritmos que se utilizan para su análisis, permite que los datos sean examinados no solo con fines descriptivos o de constatación de lo que ha sucedido, sino con finalidad predictiva, lo que da lugar a un conocimiento difícilmente obtenible por otras vías<sup>6</sup>.

Todo esto, significa un antes y después para el consumidor y el acceso de este a la justicia, pues la utilización de esta tecnología como se verá en el desarrollo de este trabajo facilita desarrollar una administración de justicia que optimiza los procesos, disminuyendo los tiempos de administración y, por ende, el coste de esta.

Así, por ejemplo, el desarrollo de la web 4.0 permite avanzar en cuestiones de suma importancia para la administración de justicia, como por ejemplo: (a) identificarse en la red con las mismas garantías (o mayores) que la presencia física, y además acompañar a la identificación las características y titulaciones acreditadas del sujeto; (b) digitalizar miles de procesos que hasta ahora se realizaban presencialmente y con documentación física, y se pueden hacer de forma telemática con documentación digitalizada; (c) aplicar las técnicas a la contratación privada y administrativa, logrando avances en el volumen de información y a la transparencia, y enormes ahorros de costes económicos y temporales<sup>7</sup>.

Nuestra hipótesis de trabajo se apoya en la idea de que el uso de las nuevas tecnologías facilita y disminuye el coste de administración de justicia, tanto en el ámbito extrajudicial como judicial. En este sentido, conocer las herramientas que ofrece hoy la tecnología es de suma importancia con el objeto de impulsar su implementación y, así, facilitar al consumidor acceder a la justicia.

De esta manera, el trabajo se estructura en tres partes: en la primera se abordará la situación del consumidor frente a las nuevas tecnologías y cómo asegurar su posición con el fin de aprovechar las herramientas tecnológicas que faciliten su acceso a la justicia sin afectar sus derechos fundamentales. En la segunda parte, se estudiará el modelo de ventanilla única impulsado principalmente en Europa, y, por último, se analizarán específicamente qué medios tecnológicos ofrece la ingeniería al derecho, y, en especial las herramientas de IA que se utilizan en el ámbito de la administración de justicia.

## **Acceso a la justicia: situación del consumidor frente a las nuevas tecnologías**

### **El derecho del consumidor al acceso a la red**

El acceso a la justicia por medio de medios tecnológicos requiere necesariamente garantizar ciertos derechos digitales, entre ellos el acceso a la red, pero, además, asegurar las capacidades de los consumidores en un entorno virtual y resguardar así entre ellos el principio de igualdad<sup>8</sup>.

Luego, el reto normativo se debe circunscribir además en adecuar el entorno a la privacidad, a la protección de datos, la neutralidad tecnológica<sup>9</sup> y en cumplir un mínimo estándar en ciberseguridad. El Estado debe, en este contexto, garantizar en igual medida los derechos y libertades dentro y fuera del ciberespacio, debiendo además hacer posible aquellos nuevos que sean tecnológico-digitales<sup>10</sup>.

Cabe preguntarse así cuál es la realidad del derecho de acceso a internet en el ordenamiento jurídico chileno y cuál se prevé que pueda ser su futuro cercano. En este sentido, Chile tiene una gran oportunidad en el marco del proceso constitucional, pues es posible considerar un diseño que contemple de qué forma los valores democráticos y republicanos de nuestra historia constitucional se adaptan a este nuevo escenario, y así influir

e inspirar por medio de una nueva constitución a nuestro ordenamiento jurídico, otorgando a las personas una protección acorde a los desafíos que enfrentamos como sociedad.

La protección en este contexto está estrechamente vinculada con garantizar el derecho de acceso a internet, al entorno tecnológico-digital y así hacer posible la vida de los ciudadanos en un plano de igualdad.

Si se observa qué sucede en el ámbito internacional, es posible, por ejemplo, apreciar la preocupación de la Unión Europea, al emitir el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión, una declaración europea sobre los derechos y principios digitales para la década digital (2023/C 23/01). En el capítulo II de solidaridad e inclusión, se indica que “la tecnología debe utilizarse para unir a las personas, no para dividirlos. La transformación digital debería contribuir a una sociedad y una economía equitativas e inclusivas en la UE”.

En relación con la conectividad señala que “toda persona, con independencia del lugar de la UE en que se encuentre, debería tener acceso a una conectividad digital asequible y de alta velocidad”. Luego, señala que se comprometen de esta forma a dos cosas:

- “ a) velar por que, en cualquier lugar de la UE, todas las personas, también aquellas con bajos ingresos, tengan acceso a una conectividad de alta calidad y dispongan de acceso a internet; b) proteger y promover una internet neutral y abierta en la que no se bloqueen ni degraden injustificadamente los contenidos, los servicios ni las aplicaciones.”

Además, en el ámbito de la educación, formación y capacidades digitales, señala que

“Toda persona tiene derecho a la educación, la formación y el aprendizaje permanente y debería poder adquirir todas las capacidades digitales básicas y avanzadas.

Nos comprometemos a:

- promover y respaldar los esfuerzos por dotar a todas las instituciones de educación y formación de conectividad, infraestructuras y herramientas digitales;
- apoyar los esfuerzos que permiten a estudiantes y docentes adquirir y compartir todas las capacidades y competencias digitales necesarias para una participación activa en la economía, la sociedad y los procesos democráticos;
- brindar a toda persona la posibilidad de adaptarse a los cambios provocados por la digitalización del trabajo mediante el reciclaje y el perfeccionamiento profesional.”

Por otra parte, en el ámbito jurisprudencial europeo, sirve de referencia la sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos relativo al caso de Ahmet Yildirim contra Turquía, de fecha 18 de diciembre de 2012, en virtud del cual es posible comprender la importancia de la protección constitucional del derecho de acceso a internet en cuanto a su relación con la libre expresión e información, con la participación ciudadana:

“las indagaciones realizadas por el tribunal sobre la legislación de veinte Estados miembros del consejo de Europa (Alemania, Austria, Azerbaiyán, Bélgica, España, Estonia, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia, Lituania, Holanda, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Reino Unido, Rusia, Eslovenia y Suiza) muestran que el derecho de acceso a internet está teóricamente protegido por las garantías constitucionales existentes en materia de libertad de expresión y de libertad de recibir ideas e informaciones. Tal derecho se considera inherente al derecho de acceso a la información y a la comunicación, protegido en las constituciones nacionales. Incluye el derecho de cada persona a participar en la sociedad de la información, y la obligación para los Estados de garantizar el acceso de los ciudadanos a Internet. (STEDH [Sección 2.<sup>a</sup>] Caso Ahmet Yildirim contra Turquía, 18 de diciembre de 2012, ap. 31)”

Además, agrega que “de este modo, el conjunto de garantías generales consagradas a la libertad de expresión constituye una base adecuada para reconocer igualmente el derecho de acceso, sin trabas, a internet” (STEDH [Sección 2.<sup>a</sup>] Caso Ahmet Yildirim contra Turquía, 18 de diciembre de 2012, ap. 31).

En consecuencia, facilitar el acceso a la red es fundamental para, a su vez, garantizar el acceso a la justicia del consumidor. Ahora bien, esto no significa necesariamente que toda persona tenga un acceso individual a internet, sino que exista, al menos, puntos de acceso para toda la comunidad, permitiendo un acceso seguro próximo y seguro para los consumidores.

## Los datos digitales: ¿cómo proteger al consumidor?

### *Cuestiones previas*

Las nuevas tecnologías ofrecen claras ventajas, pero también presentan riesgos, como la vulnerabilidad en la seguridad del consumidor. El mayor acceso telemático a los datos personales puede permitir que terceros los obtengan y les den un uso indebido o perjudicial para el consumidor

Estas tecnologías, a su vez, son intensivas en el uso de datos, ya que estos son un verdadero insumo para su desarrollo y evolución. Los algoritmos se alimentan de estos para funcionar, y la inteligencia artificial es más potente gracias al consumo de datos. En este sentido, los datos digitales son un activo esencial para la innovación y crecimiento. Tanto es así que, desde las instituciones políticas y académicas, se habla más que de una economía digital, de una economía impulsada por los datos<sup>11</sup>.

Como señala López-Lapuente, en este contexto, se están concibiendo y aprobando, en todas las regiones geográficas, diversas normativas que tienen como fin regular los datos digitales como activo. Estas normas abordan la realidad del dato digital en sus múltiples aspectos y facetas, desde su propiedad, las posibilidades de su uso y sus límites, su función social, el valor económico, el poder de mercado que otorgan, su seguridad y otros numerosos muchos planos. En general, toda esta colección de normas recientes oscila entre dos principales tensiones: la necesidad de generar entornos que impulsen el uso de los datos digitales para potenciar la economía digital, por un lado, y la necesidad de regular y limitar su uso para asegurar que se crea una economía digital segura, democrática y justa, por el otro<sup>12</sup>.

En relación con cómo asegurar una economía digital segura, democrática y justa, cabe destacar la regulación que existe en Chile a partir de la Constitución de 1980, que reconoció la protección de la vida privada como un derecho independiente, y las reformas constitucionales realizadas en 2005 (Ley 20.050, artículo 1, numeral 10.º, literal b), que eliminó la referencia a la protección de la vida pública de las personas, y, en 2018 (Ley 21.986, artículo único), que agregó expresamente la protección de datos personales.

De esta forma, en Chile se cuenta con un sistema de protección de la privacidad compuesto por cinco derechos claramente diferenciados: el derecho a la vida privada; el derecho a la protección de datos personales; el derecho a la inviolabilidad del hogar; el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas y el derecho a la inviolabilidad de los documentos privados<sup>13</sup>.

Todos estos derechos constituyen un marco mínimo que protege la privacidad de los individuos en Chile, estableciendo salvaguardias específicas para garantizar la protección de los datos personales y otros aspectos de la vida privada de las personas<sup>14</sup>.

No obstante, debido a la irrupción de las nuevas tecnologías y cómo estas pueden afectar los derechos de las personas, es necesario revisar el ordenamiento jurídico actual, buscando que este se ajuste a un modelo que permita el desarrollo e innovación y no lo lastre por una excesiva regulación. En este sentido, la protección del consumidor en el ámbito de sus datos personales debe equilibrarse con una normativa que permita la innovación, pues este desarrollo sin duda aporta beneficios importantes y distintos ámbitos para los consumidores, como la medicina personalizada, la movilidad y en la economía en general.

### *Dato digital: concepto y categorías*

¿Qué debemos entender por “dato”? de acuerdo con la Real Academia Española es la “información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por una computadora”, es decir, es claro que la acepción se refiere a la de dato digital. Por su parte, el Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos define “dato” en el artículo 2.º como “toda

representación digital de actos, hechos o información, así como una recopilación, incluso como grabación sonora, visual o audiovisual”.

En relación con la categoría de dato, es necesario distinguir entre datos personales y datos no personales. Según el artículo 4, punto I, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, define datos personales como

“toda información sobre una persona física identificada o identificable (“el interesado”); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.”

Luego datos no personales son aquellos que no sean datos personales<sup>15</sup>.

Por otra parte, existe la categoría de datos anonimizado y seudonimizado. Por los primeros, se entiende como aquel conjunto de datos que no puede ser asociado a una persona física identificada o identificable. Es decir, la información que se ha anonimizado no puede ser utilizada para identificar al individuo al que pertenecen esos datos. La anonimización de datos personales consiste en desvincular completamente los datos personales de los datos identificativos, creando un nuevo conjunto de datos completamente dissociado del individuo al que pertenecen. De esta forma, se hace imposible que por medio de esos datos se pueda identificar a la persona física a la que pertenecen<sup>16</sup>.

Por otro lado, la seudonimización de datos personales es un proceso con el que se transforman los datos personales de manera que ya no puedan ser atribuidos a una persona sin el uso de información adicional, la cual debe mantenerse por separado y estar sujeta a medidas técnicas y organizativas para garantizar la no atribución a una persona identificada o identificable. En la seudonimización, los datos personales se relacionan con un identificador único, llamado pseudónimo, en lugar de con el nombre o los datos personales reales del individuo. En este caso, los datos todavía pueden estar relacionados con una persona física identificada o identificable, pero requieren un proceso adicional para su identificación<sup>17</sup>.

Estas categorías de datos tienen relevancia dado que un dato digital cuando tiene la consideración de dato personal queda sujeto a la normativa de protección de datos personales, que implica determinados límites a su tratamiento y exige la implementación de determinadas garantías. En definitiva, la normativa de protección de datos personales no le es aplicable a la información anónima, es decir, información que no guarda relación con una persona física identificada o identificable, ni los datos convertidos en anónimos de forma que el interesado no sea identificable, o deje de serlo<sup>18</sup>.

A pesar de lo anterior, un dato seudonimizado sigue siendo considerado personal para el responsable y, por ende, está sujeto a las obligaciones que el marco jurídico establece para su tratamiento<sup>19</sup>.

## **Datos personales y protección del consumidor**

El uso de las nuevas tecnologías tiene indudables beneficios, sin embargo, uno de los riesgos es la falta de seguridad para el consumidor, pues el incremento de la accesibilidad a los datos personales por vía telemática puede facilitar que terceros puedan llegar a hacerse de estos y realizar un uso inadecuado o utilizarlo en contra del consumidor<sup>20</sup>.

En este sentido, cabe considerar la advertencia de la Unión Europea por medio de la Resolución del Parlamento Europeo, del 20 de octubre de 2020, con recomendaciones destinadas a la comisión sobre un marco de los aspectos éticos de la inteligencia artificial, la robótica y las tecnologías conexas, al indicar que

“la importancia de la protección de las redes de inteligencia artificial y robótica interconectadas, por lo que deben adoptarse medidas sólidas para evitar las vulneraciones de la seguridad, las fugas y la intoxicación de datos, los ciberataques y los usos indebidos de los datos personales, lo que exigirá que las instituciones, órganos y organismos pertinentes, tanto a escala de la Unión como nacional, trabajen juntos y en cooperación con los usuarios finales de estas tecnologías; pide a la Comisión y a los Estados miembros que velen por la observancia permanente de los valores de la Unión y el respeto de los derechos fundamentales a la hora de desarrollar y desplegar tecnologías de inteligencia artificial, a fin de garantizar la seguridad y la resiliencia de la infraestructura digital de la Unión.”

Si consideramos los datos de los consumidores como un activo, es necesario su resguardo en cualquier espacio, incluso en el ámbito judicial o extrajudicial. Así, la existencia de procedimientos virtuales supone un riesgo de afectación de ciertos derechos de los consumidores, entre estos la de sus datos personales<sup>21</sup>.

Tratándose de la administración de justicia, en la que el manejo de documentos y datos es enorme y alguno de estos de carácter personal, y especialmente protegidos por la Ley, las exigencias de garantía y seguridad deben considerarse al momento de diseñar y construir un sistema que permita el acceso a la justicia al consumidor, ya sea judicial o extrajudicial. Así, por ejemplo, se debe establecer un sistema claro de responsabilidad sobre su resguardo, pues no todos los antecedentes que obren en el expediente pueden ser consultados, debiéndose establecer limitaciones conforme a la sensibilidad de los datos que se administren<sup>22</sup>.

Una adecuada protección debe regular el derecho de acceso por medios electrónicos por el ciudadano o interesado parte de un procedimiento judicial, que se establezcan los límites a ese derecho de acceso, sin que se recorten las facultades de los profesionales, ya que estos deben realizar su trabajo con plenas garantías, facilitando el acceso a todos los datos sin límites que impidan el ejercicio de su actividad. Además, no debemos olvidar que los abogados en el ejercicio de su profesión están obligados a guardar secreto sobre todo lo que conozcan en el seno del procedimiento, con lo que no tiene sentido que se limite su derecho a acceso.

Sin embargo, no se puede perder de vista que el principio de publicidad<sup>23</sup> de las actuaciones judiciales rige íntegramente en nuestro sistema actual, lo que no quita que no nos debamos cuestionar su alcance y aplicación en un contexto en que las nuevas tecnologías requieren de datos para su desarrollo. En este sentido, cabe preguntarse si el principio de publicidad afecta la protección de datos personales, o si el principio de finalidad ayudaría o no a establecer ciertos límites respecto de la publicación de datos personales en los documentos públicos<sup>24</sup>.

Así, es dable preguntarse si la Ley n.º 20.866 sobre tramitación electrónica, que comenzó a regir en junio de 2016, asegura, de forma adecuada, la protección de los datos personales de los intervinientes. ¿Se cumple con la consagración constitucional de la protección de datos personales en las actuaciones judiciales?, ¿considerando la fuerte irrupción de las nuevas tecnologías, es suficiente para resguardar el interés del consumidor en este ámbito el alcance y profundidad de la Ley n.º 19.628 sobre protección de datos personales?

El diseño y construcción de un modelo de justicia en línea para el consumidor debe aprender de la experiencia actual, que se caracteriza por su vulnerabilidad, esto porque el sistema de tramitación electrónica, en virtud del cual el procesamiento y almacenamiento de datos personales y datos sensibles es de fácil acceso, ya que se encuentran contenidos en los expedientes virtuales del poder judicial, portal disponible las 24 horas, sin restricciones de ningún tipo ni límites de búsquedas diarias. Además, el portal de consulta unificada de causas permite acceder de forma anónima, sin control de la cantidad de visitas de cada usuario<sup>25</sup>.

Considerando las vulnerabilidades que presenta el sistema actual en Chile, repensar la preponderancia del principio de publicidad, considerando alternativas como lo son el principio de finalidad en cuanto a los datos personales y su protección, pero además las alternativas que ofrece la anonimización de los datos de carácter personal en documentos, resoluciones y sentencias es un buen camino que seguir<sup>26</sup>.

Ahora bien, se deben considerar dos niveles de acceso. Un nivel para los profesionales a los que se debe dar acceso íntegro a todo el expediente, salvo en los casos expresamente previstos en la ley. Y un segundo nivel en el que se hará la disociación y anonimización que por el responsable se considere que sea procedente

en función de los datos que consten, y que será el aplicable a los ciudadanos partes en ese procedimiento y terceros que acrediten interés legítimo<sup>27</sup>.

## **Modelo de ventanilla única: ¿acceso fácil, rápido y gratuito?**

### *Cuestiones previas*

Para facilitar el acceso al consumidor a la justicia el camino no debe tener bifurcaciones, entre menos desvíos tenga la ruta representará un menor coste para el consumidor, ya sea en recursos económicos que debe destinar, como el tiempo que le debe dedicar a encontrar la solución a su problema.

En este sentido, y siguiendo la experiencia europea en el ámbito extrajudicial, los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) en línea, o también conocidos como ODR (*Online Dispute Resolution*), deberían ser una opción para el consumidor.

La plataforma europea en línea de resolución de conflictos es una experiencia que se debe considerar, por el modelo de ventanilla única que representa, pero también por los avances que ha demostrado en el uso de las nuevas tecnologías.

Hasta hace poco en Chile, la posibilidad de acceder a MASC estaba supeditada a que el conflicto se presentará en el ámbito financiero y que además los proveedores del sector adhirieran al “Sello Sernac”. Esto último, cambio desde 2021 gracias a la Ley n.º 21.398, denominada Ley “Proconsumidor”, en virtud del cual gracias a la modificación al artículo 3.º que establece los derechos y deberes básicos de los consumidores, se incluyó una nueva letra g) que regula la fórmula heterocompositiva de un conflicto que pueda surgir entre las partes.

En efecto, la norma permite utilizar mecanismos alternativos de resolución de conflictos como la mediación, conciliación y arbitraje, que podrán llevarse a cabo por medios electrónicos. De esta manera, esta última modificación legal permite, por primera vez, de manera amplia y general, que todos los proveedores, es decir financieros y no financieros, puedan ofrecer estos mecanismos alternativos de resolución alternativa de conflictos y, además, que se puedan utilizar medios electrónicos para su aplicación.

Ahora bien, cabe preguntarse cuál será el incentivo que tendrán los proveedores para ofrecer los MASC al consumidor. Si en el ámbito financiero fue un fracaso, ¿por qué ahora podría funcionar? Así, se debe acompañar la implementación de MASC con una política de incentivos que masifique su uso. Debiéndose incluso considerar su utilización obligatoria en aquellos sectores del comercio electrónico que es más crítico para el consumidor, como sucede en el sector aéreo en España<sup>28</sup>.

Por otra parte, no existe claridad de cómo avanzará este modelo en Chile, ¿cada empresa ofrecerá una alternativa propia de MASC?, ¿se constituirán por medio de iniciativas privadas nuevas plataformas digitales que ofrecerán a las empresas el servicio de MASC? o ¿será la autoridad la que se encargará de crear una plataforma como ventanilla única de acceso a los MASC?

Si el objetivo es facilitar el acceso a la justicia al consumidor, la última alternativa debería ser el camino. Sin embargo, se ha perdido una primera oportunidad, esto porque el Reglamento de Mediación, Conciliación y Arbitraje en Materia de Consumo, aprobado el 13 de diciembre de 2022 por el Decreto n.º 84, no avanza en tal sentido, se hace cargo de cuestiones tales como el ámbito de aplicación, definiciones, principios, el deber de información que se impone a los proveedores entre otras cuestiones<sup>29</sup>. En definitiva, no se vislumbra un desarrollo orgánico del sistema, bajo reglas claras que aseguren al consumidor un acceso a los MASC. La voluntariedad por parte del proveedor en ofrecer sistemas alternativos de resolución de conflictos debiera replantearse, sobre todo en ciertos sectores como ocurre ya en Europa con el sector del transporte aéreo.

Luego, en el ámbito judicial, el camino no debería cambiar de paisaje, es decir, las nuevas tecnologías deben ser una alternativa más para el consumidor, permitiéndole por medio de la tramitación electrónica acceder al

procedimiento y, luego, apoyarse en el uso de la inteligencia artificial (IA) para que el procedimiento sea más ágil y expedito en la búsqueda de una solución.

Por lo tanto, se debería ofrecer una única ventanilla para el acceso a una solución en el ámbito extrajudicial y otra única ventanilla en el ámbito judicial. Tanto en un ámbito como en el otro deberían apoyarse en el uso de la IA.

### *Plataforma europea online de resolución de conflictos ¿Un ejemplo a seguir?*

Desde el punto de vista práctico, la plataforma europea de resolución de litigios en línea constituye una “ventanilla única” para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento. A tal efecto, presenta una doble funcionalidad: cumple con el cometido principal de posibilitar la tramitación en línea del asunto, pero además tiene un complementario carácter informativo<sup>30</sup>.

Así, los consumidores residentes en un Estado miembro de la Unión Europea pueden presentar sus reclamaciones vía internet en la web gestionada por la Comisión Europea, que serán dadas a conocer al empresario denunciado. En caso de existir acuerdo, se tramitará por una entidad ADR de un estado miembro<sup>31</sup>.

La plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo es pionera en la utilización de la tecnología de la información y la comunicación (TIC). Así, en el ámbito de los ODR se ha convertido en uno de los pilares principales del nuevo marco europeo y su inserción en él se corresponde con una tendencia, de orden universal, de incorporación de la TIC a la resolución de litigios. Con la aplicación de la TIC a la resolución de litigios de consumo la Unión Europea ha pretendido dar una respuesta del siglo XXI a las necesidades de la creación y funcionamiento del mercado interior europeo que ahora se desarrolla en línea, para el cual el recurso a tribunales de justicia resulta insuficiente, como lo señala Esteban de la Rosa en 2021 —pág. 36—.

Si bien desde el 24 de junio de 2019 se incorporaron dos nuevos módulos: el de conversación directa y el módulo de autoevaluación, la plataforma no ha sido intensa en la utilización de las nuevas tecnologías, que se han desarrollado en el último tiempo y que sí se utiliza en el ámbito privado, como lo son la negociación asistida o automatizada, o la utilización de sistemas expertos.

El desarrollo actual en este ámbito consiste en incorporar el uso de la inteligencia artificial a modelos de resolución de disputas en línea. Si bien el primer paso para esto es digitalizar la tramitación del proceso, el segundo paso o etapa es la utilización de algoritmos que utilicen *sistemas expertos* u otras aplicaciones de inteligencia artificial, con la finalidad de anticipar cuál puede ser la solución del caso o cuáles son las posibilidades de que la reclamación sea estimada. Con este tipo de herramientas, se persigue permitir a las partes negociar dentro de tales márgenes. Un claro ejemplo de lo anterior es la máquina denominada Solution Explorer, que es utilizada por el Civil Resolution Tribunal de la Columbia Británica de Canadá. Se trata de un Sistema Experto que, por medio del uso de árboles de decisión, proporciona a cualquier usuario, de forma intuitiva, información sobre las vías de recurso legal, así como sobre la posición jurídica que se tiene en los litigios sobre alguna de las materias de que se ocupa este Tribunal<sup>32</sup>.

No obstante, en relación con los dos nuevos módulos, cabe destacar su importancia, en el sentido de que la Comisión Europea oriente el desarrollo de la plataforma en la utilización de las nuevas tecnologías y así optimizar ciertos procesos. En este sentido, con el módulo de conversación directa, la Comisión Europea persigue optimizar las posibilidades de diálogo entre el consumidor y el empresario a fin de facilitar una solución del litigio sin necesidad de transmitir el caso a una entidad RAL. Por su parte, el módulo de autoevaluación tiene el propósito de ayudar a los usuarios a identificar cuál es la vía más idónea para resolver el litigio. Así, el consumidor podrá ser orientado al respecto, ofreciendo el módulo de distintas opciones, entre



estas: la plataforma europea ODR, los centros europeos del consumidor; las entidades RAL, la red FIN-NET, las organizaciones nacionales de consumidores, las acciones judiciales y un abogado.

## Herramientas de inteligencia artificial (IA) como apoyo para la solución de una disputa en el ámbito de consumo

El uso de la IA en la resolución de disputas da cuenta de cómo es posible administrar la información en un procedimiento, dejando de ser el protagonista el mediador o árbitro, pues la información puede compartirse, dado que es posible que sea administrada por personas físicas como por un *software*.

Esta función cambia la manera en que un proceso de esta índole se gestiona. Por lo que la doctrina ha identificado a un nuevo actor, denominada como la “cuarta parte” del proceso, ya que el *software* facilita la búsqueda de una solución al conflicto, aportando una gestión independiente y paralela a aquella llevada a cabo por el tercero neutral.

Así pues, además de los dos litigantes y del tercero neutral, la “tecnología” como cuarta parte en el proceso funciona como una metáfora que hace hincapié en cómo esta puede ser un factor poderoso que modifica el modelo tradicional tridimensional. La cuarta parte, por lo tanto, encarna una gama de capacidades, de la misma manera que la tercera parte lo hace con los litigantes. Mientras que la cuarta parte puede ocupar el lugar de la tercera parte, como por ejemplo en la negociación automatizada, con frecuencia será utilizada por el tercero neutral como una herramienta para facilitar la resolución de litigios<sup>33</sup>.

De esta forma, se advierten diferentes tecnologías conexas de distinta intensidad que facilitan el proceso de mediación, conciliación y arbitraje, entre estas destacan:

- a) Conversación electrónica: la plataforma europea ODR a partir del 24 de junio de 2019 incorporó dos nuevos módulos, en el cual destaca el de conversación directa. Por medio de este módulo, se persigue optimizar las posibilidades de diálogo entre el consumidor y el empresario a fin de facilitar una solución del litigio sin necesidad de transmitir el caso ante una entidad de resolución de conflictos. Si bien la creación de un chat entre consumidor y proveedor puede ser un desarrollo básico, resulta clave en la gestión de un reclamo que el empresario y el consumidor puedan ponerse en contacto antes de que el consumidor presente un reclamo formal. Lo interesante de esta aplicación es que se ejecuta bajo el modelo de ventanilla única, es decir, mediante una plataforma en línea en la que todos los consumidores pueden acceder y contactar así con el proveedor. La digitalización temprana del procedimiento permite agilizar el proceso de ODR y, además, registrarlo para efectos de que, luego, por medio de otras tecnologías se pueda evaluar el conflicto y permitir así una negociación asistida.
- b) Módulo de autoevaluación: este tipo de asistencia tiene por objetivo ayudar a los usuarios a identificar cuál es la vía más apropiada para resolver el conflicto. De esta forma, se evalúa el problema y conforme las características de este se recomienda cuál es la vía más idónea para el consumidor. El desarrollo de aplicaciones de IA que se basan en modelos de lenguaje natural son sin duda una tremenda oportunidad para mejorar el desarrollo de estas aplicaciones, la capacidad de comprender un problema y evaluarlo con la destreza que demuestran estas tecnologías, marcará un antes y un después en este ámbito.
- c) Negociación electrónica asistida: una vez que surge un conflicto, es de suma importancia actuar lo más pronto posible para tratar de evitar que el conflicto entre consumidor y comerciante se vuelva más complicado. Por lo tanto, es necesario establecer una comunicación efectiva entre el consumidor y el proveedor, y asegurarse de que el consumidor se sienta escuchado de manera constante. Retrasar el proceso de reclamación solo intensificará las confrontaciones entre las partes involucradas<sup>34</sup>.

De esta forma, los sistemas que automatizan el proceso de negociación utilizan *software* estructurado para recopilar información del usuario mediante formularios, que se basan en gran medida en los principios de la Escuela de Harvard, como intereses, opciones, alternativas y compromisos. Estos sistemas eliminan la tendencia de los negociadores a adoptar una actitud competitiva o distributiva, y su función principal es facilitar la comunicación entre las partes por medio de un proceso automatizado. Algunos sistemas electrónicos se convierten en herramientas que permiten a las partes llevar a cabo su negociación de manera directa, sin la intervención de un algoritmo o un individuo en la toma de decisiones<sup>35</sup>.

Este sistema avanzado de negociación permite una variedad de formas de transacciones, que no se limitan necesariamente al pago. En muchas ocasiones, se utiliza sin siquiera darse cuenta de que se está negociando, por ejemplo, con un vendedor de productos. De hecho, es común que, en caso de tener algún problema con una compra en línea, la plataforma misma en la que se adquirió el producto o servicio ofrezca un número limitado de soluciones para resolver el problema<sup>36</sup>.

- d) Negociación automatizada: en este tipo de negociación, el *software* es el encargado de proporcionar la solución al conflicto mediante un procedimiento llamado *blind bidding* u “ofertas a ciegas”. En este proceso, cada una de las partes involucradas propone una oferta sin conocer la oferta de la otra parte. Si las ofertas se encuentran dentro de un rango predeterminado, el algoritmo calcula el promedio de las ofertas y el conflicto se resuelve mediante una transacción por la cantidad promedio resultante. Sin embargo, si las ofertas se encuentran fuera de la zona definida, en el último intento permitido, no se puede llegar a un acuerdo y las cantidades ofrecidas no son reveladas a la parte contraria. De esta manera, se proporciona a las partes en conflicto un *software* que les permite realizar sus ofertas, y los algoritmos del programa encuentran un valor intermedio entre las propuestas para lograr un acuerdo. Este tipo de negociación se utiliza con frecuencia en reclamaciones contra compañías de seguros, ya que se limita a casos en los que el único punto en disputa es la determinación del monto de un pago debido. En estos casos, ambas partes reconocen el hecho reclamado, pero no logran ponerse de acuerdo sobre la cantidad económica<sup>37</sup>.
- e) Aviso de conflicto masivo: la utilización de una plataforma como ventanilla única permitirá implementar notificaciones a autoridades públicas competentes. El *software* de la plataforma tiene la capacidad de detectar si un producto, ya sea de la misma empresa o no, o un producto vendido por medio de la misma página web, está siendo objeto de numerosas reclamaciones. En caso de que esto ocurra, el sistema puede actuar automáticamente y enviar una notificación a la autoridad competente para que inspeccione y audite el producto, el servicio o la empresa, y tome las medidas necesarias para frenar este tipo de daños lo antes posible, así como imponer las sanciones correspondientes en caso de conducta ilícita<sup>38</sup>.

Todas las herramientas tecnológicas que se describen pueden ser incorporadas al modelo de resolución de conflictos en línea en Chile. Esto, ya que desde la reforma de la Ley Pro Consumidor n.º 21.398 de 2021 en el artículo 3, que establece los derechos y deberes básicos de los consumidores, incluye una nueva letra g) permitiendo utilizar métodos alternativos de solución de conflictos, que podrán llevarse a cabo por medios electrónicos. Es decir, desde la reforma de 2021, en Chile, se puede avanzar en la utilización de nuevas tecnologías, al permitirse el uso de medios electrónicos<sup>39</sup>.

Ahora bien, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo mediante el Reglamento (Decreto n.º 84 de 2022), ya mencionado, no dice nada en relación con el uso de las nuevas tecnologías, en el sentido, por una parte, de promover su uso, y, por otra, regular su utilización con el fin de proteger el interés y derechos de los consumidores. De esta forma, seguimos muy lejos de incorporar las nuevas tecnologías a los modelos alternativos de resolución de conflictos que se aceptan en Chile<sup>40</sup>.

## Conclusiones

1. El acceso a la justicia y la protección de los consumidores en el entorno digital requieren garantizar acceso a la red, en este sentido, garantizarlo como un derecho es fundamental.
2. A su vez, resguardar la protección de los datos digitales es de suma importancia para establecer una economía digital segura, democrática y equitativa. Las regulaciones deben encontrar un equilibrio entre el impulso a la innovación por medio del uso de datos y la salvaguarda de los derechos de los consumidores.
3. Es necesario además repensar la preponderancia del principio de publicidad en el contexto de las nuevas tecnologías, mientras se exploran alternativas como el principio de finalidad y la anonimización de datos personales para garantizar la protección de los datos y la privacidad de los consumidores en el ámbito judicial y extrajudicial.
4. La plataforma europea de resolución de conflictos en línea es un ejemplo para seguir en términos de ofrecer una ventanilla única para los consumidores. Si bien su implementación ha utilizado tecnología de la información y comunicación, se debe considerar explorar nuevas herramientas como el uso de la inteligencia artificial para mejorar la eficiencia, facilitar la resolución de disputas y disminuir así los costos de administración.
5. Por su parte, la ingeniería ofrece diversas soluciones y aportes al campo del derecho mediante algoritmos y automatización. Asimismo, las herramientas de IA aplicadas a la resolución de disputas en el ámbito del consumo ofrecen beneficios significativos al agilizar los procesos, mejorar la comunicación entre las partes y facilitar la búsqueda de soluciones. Estas tecnologías están transformando el panorama de resolución de conflictos, introduciendo una nueva dinámica en la que la IA actúa como un actor clave junto a los litigantes y los terceros neutrales.

## Referencias

- Ana Montesinos, *Inteligencia artificial y ODR*, en Silvia Barona, ed., *Justicia algorítmica y neuroderecho, una mirada multidisciplinaria* 507-531 (Tirant Lo Blanc, 2021).
- Ángel García, *Big data e internet de las cosas: su impacto en el derecho de la competencia y de la propiedad industrial e intelectual*, en Ángel García, Dir., *Big Data e internet de las cosas* 23-34 (Tirant Lo Blanch, 2020).
- Amada Arley, *Resolución electrónica de disputas (ODR): acceso a justicia digital* (Tirant Lo Blanch, 2021).
- Beatriz Guerrero Guerrero, *Protección de datos personales en el Poder Judicial: una nueva mirada al principio de publicidad*, 9 (2) *Revista Chilena de Derecho y Tecnología* 33-56 (2020).
- Betty Martínez-Cárdenas, *La online dispute resolution, acceso a la justicia y protección de los derechos del consumidor en el comercio electrónico: el caso chileno*, 38 *Revista de Internet, Derecho y Política* 1-13 (2023).
- Carlo Benussi, *Obligaciones de seguridad en el tratamiento de datos personales en Chile: Escenario actual y desafíos regulatorios pendientes*, 9 *Revista de Derecho y Tecnología* 227-279 (2020).
- Carlos Lara, Carolina Pincheira & Francisco Vera, *La privacidad en el sistema legal chileno*, 8 *Policy Papers ONG Derechos Digitales* 1-93 (2014) <https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/pp-08.pdf>
- César Castillo & Manuel Bautista, *Acceso a la justicia alternativa: un reto complejo*, 23 *Utopía y Praxis Latinoamericana* 162-175 (2018).
- Cristian Cullell, *El principio de neutralidad tecnológica y de servicios en la UE: la liberalización del espectro radioeléctrico*, 11 *Revista de Internet, Derecho y Política* 1-10 (2010).
- Cristian Riego & Ricardo Lillo, *¿Qué se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile? Aportes para la reforma*, 25 *Revista Chilena de Derecho Privado* 9-54 (2015).
- Daniel Álvarez, *Algunos aspectos jurídicos del cifrado de comunicaciones*, 83 *Revista de Derecho PUCP* 241-262 (2019).

- Daniel Álvarez, *Privacidad en línea en la jurisprudencia constitucional chilena*, 89 Revista de Derecho Público 11-32 (2018).
- Daniel Álvarez & Francisco Vera, *Ciberseguridad y derechos humanos en América Latina*, en Agustina del Campo, comp., *Hacia una internet libre de censura II: perspectivas en América Latina* 37-63 (Universidad de Palermo, 2017) <https://bit.ly/2MTlvRR>.
- Eduardo Valpuesta, *Una aproximación al concepto y caracterización del derecho digital y su normativa*, en Eduardo Valpuesta & Juan Carlos Hernández, Coords., *Tratado de Derecho Digital* 49-66 (Wolters Kluwer, 2021).
- Esther Pillado, *Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo*, en *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo* 15-41, María Jesús Ariza & María José Fernández-Figares, Dirs., Aranzadi, Navarra (2018).
- Félix Valbuena, *La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo*, 52 Revista de Derecho Comunitario Europeo 987-1016 (2015).
- Fernando Esteban, *¿Quo Vadis plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa*, en Fernando Esteban, Dir., Gisela Moreno & Ozana Olariu, coord., *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la justicia* 35-60 (Aranzadi, 2021).
- Fernando Esteban, *Tecnología de la información y de la comunicación y resolución de litigios: el modelo europeo de promoción del ODR en el ámbito de los litigios de consumo*, 10 Revista Iberoamericana de Derecho Internacional y de la Integración 86-107 (2019).
- Francisca Barrientos, Sebastián Bozzo & Eduardo Jequier, *Nuevas tecnologías para acceder a la justicia del consumidor: diagnóstico de la situación fragmentada en Chile y una propuesta a la luz de la plataforma europea online de resolución de conflictos*, 12 Revista Derecho y Tecnología 1-35 (2023).
- Juan Ignacio Cerda, *El uso de medios electrónicos en la Administración de Justicia* (Tirant Lo Blanch, Valencia, 2018).
- Leticia López-Lapuente, *Fundamentos del régimen jurídico de los datos digitales*, en Eduardo Valpuesta & Juan Carlos Hernández, coords., *Tratado de derecho digital* 217-236 (Aranzadi, 2021).
- Maite Aguirrezabal, *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia* (Thomson Reuters, 2020).
- Manuel Richard, *Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution)*, n.º 8360 Diario La Ley 1-14 (2014).
- María José Catalán, *El acceso a la justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo* (Tirant Lo Blanch, 2019).
- María José Molina, *Sitios web de referencia en el ámbito jurídico: medios sociales para difundir información y compartir conocimiento. Plataforma europea de resolución de litigios*, 4 Actualidad Civil 94-99 (2016).
- Pablo Contreras & Pablo Trigo, *Interés legítimo y tratamiento de datos personales: Antecedentes comparados y regulación en Chile*, 8 Revista de Derecho y Tecnología 69-107 (2019).
- Pablo Cortés, *El acceso a la justicia del consumidor inglés a través de las comunicaciones electrónicas*, en Fernando Esteban, Dir., Gisela Moreno & Ozana Olariu, coords., *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la justicia* 89-117, (Aranzadi, 2021).
- Rocío Ramírez, *Legal tech aplicado a la gestión de litigios en despacho* (La Ley, 2022).
- Silvia Barona, *Reflexiones en torno a la tutela procesal de los consumidores y usuarios. La política de protección de los mismos en la Unión Europea: líneas de presente y futuro*, en *Tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil* 25-74, Silvia Barona, Coord. (Tirant Lo Blanch, 2003).
- Tamara Álvarez, *El Estado digital: ¿es internet una condición necesaria para garantizar los derechos digitales?*, en Agustina Madrid & Lucía Alvarado, Dirs., *Derecho digital y nuevas tecnologías* 997-1023 (Thomson Reuters, 2022).
- Tamara Álvarez, *El derecho de acceso universal a internet en el marco normativo español: presente y futuro*, 7 Revista de Derecho Digital e Innovación 57-77 (2020).

Veronique Abad, *La difusión de la jurisprudencia en internet y el principio de finalidad en Canadá*, en José Antonio Caballero, Carlos Gregorio, Margaret Popkin & Ernesto Villanueva, eds., *El acceso a la información judicial en México* 129-136 (UNAM, 2004).

## Notas

- \* Artículo de investigación. Este trabajo forma parte del Fondecyt regular “Digitalización y algoritmos en la solución de conflictos en materia de consumo en Chile. Propuestas de mejora del acceso a la justicia del consumidor individual a la luz de los sistemas comparados”, n.º 1220735, del cual el autor es investigador principal.
- 1 Lo cual está en línea con el objetivo de desarrollo sostenible número 16 que pretende promover el Estado de derecho a nivel nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos, lo que reduce la corrupción y el soborno y crea instituciones responsables y transparentes. Revisado en <https://www.pactomundial.org/ods/16-paz-justicia-e-instituciones-solidas/#:~:text=El%20ODS%2016%20pretende%20promover,violencia%20y%20delincuencia%20organizada%2C%20especialmente>
  - 2 C. Castillo & M. Bautista, *Acceso a la justicia alternativa: un reto complejo*, 23 *Utopía y Praxis Latinoamericana* 163 (2018).
  - 3 M. Aguirrezabal, *Defensa de los consumidores y acceso a la justicia* 19 (Thomson Reuters, 2020).
  - 4 C. Riego & R. Lillo, *¿Qué se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile? Aportes para la reforma*, 25 *Revista Chilena de Derecho Privado* 11 (2015). E. Pillado, *Incidencia de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo*, en *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo* 16, M. J. Ariza & M. J. Fernández-Figares, Dirs. (2018). S. Barona, *Reflexiones en torno a la tutela procesal de los consumidores y usuarios. La política de protección de los mismos en la Unión Europea: líneas de presente y futuro*, en S. Barona, coord., *Tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil*, 31-32 (Tirant Lo Blanch, 2003).
  - 5 R. Ramírez, *Legal tech aplicado a la gestión de litigios en despacho* 52 (La Ley, Madrid, 2022). Señala que “La transformación digital no es más que el proceso de introducción de herramientas digitales al orden o régimen establecido para dar solución a las nuevas necesidades o maneras en las que tradicionalmente hemos venido haciendo las cosas”.
  - 6 Se avanza así en el análisis por medios de programas de computador que ejecutan complejos algoritmos para extraer de ellos información valiosa, lo que se conoce como minería de datos. Como resultado, el extraordinario volumen de datos manejados, así como los sofisticados programas y algoritmos que se utilizan para su análisis, permite que los datos sean examinados no solo con fines descriptivos o de constatación de lo que ha sucedido, sino con finalidad predictiva, lo que da lugar a un conocimiento difícilmente obtenible por otras vías.
  - 7 Á. García, *Big data e internet de las cosas: su impacto en el derecho de la competencia y de la propiedad industrial e intelectual*, en Á. García, Dir., *Big data e internet de las cosas* 26 (Tirant Lo Blanch, 2020). Además, R. Ramírez, *supra* nota 5, señala que “los datos nos permitirán multitud de tratamientos, y tantas aplicaciones como podamos imaginar, con un alcance de alto impacto, dada la velocidad, hiperconectividad, cambio y transformación que ofrecen, como por ejemplo, el intercambio de información con el resto de operadores intervinientes en los asuntos (clientes, juzgados, letrados, procuradores, registros, administraciones públicas, etc.); tratamiento automatizado de tareas; gestión de tareas en bloque o de forma masiva, o extracción de datos sobre el estado de tramitación de la cartera judicial, y conocer a título de ejemplo los expedientes de los que tenemos presentada demanda sin que haya sido aún admitida a trámite, cuántos en fase sentencia o cuántos facturados pero pendiente de pago, conocer los tiempos de gestión y recursos reales invertidos en la gestión de cada expedientes para conocer su rentabilidad neta, estimación media de los tiempos totales de tramitación de cada expediente hasta su finalización y completo pago de honorarios, o detectar los cuellos de botella o tareas que requieren de mayor esfuerzo en su gestión para valorar opciones de eficiencia”.
  - 8 E. Valpuesta, *Una aproximación al concepto y caracterización del derecho digital y su normativa*, en E. Valpuesta & J. C. Hernández, coords., *Tratado de derecho digital* 51 (Wolters Kluwer, 2021).
  - 9 T. Álvarez, *El derecho de acceso universal a internet en el marco normativo español: presente y futuro*, 7 *Revista de Derecho Digital e Innovación* 3 (2020).
  - 10 C. Culllell, *El principio de neutralidad tecnológica y de servicios en la UE: la liberalización del espectro radioeléctrico*, 11 *Revista de Internet, Derecho y Política* 3 (2010). Señala que “El principio de neutralidad tecnológica se utilizó por primera vez como principio de regulación el año 1999 en un documento oficial de la Comisión Europea sobre la revisión del marco normativo de las comunicaciones electrónicas. Este principio se adoptó como uno de los cinco principales que regían el marco regulador de las comunicaciones electrónicas en la UE. Según este documento, la neutralidad tecnológica supone que la legislación debe definir los objetivos a conseguir sin imponer ni discriminar el uso de cualquier otro

tipo de tecnología para conseguir los objetivos fijados. El preámbulo de la Directiva Marco 21/2002/CE6 y sobre todo el articulado de la Directiva 2009/140/CE lo incorpora como principio básico de regulación de las comunicaciones electrónicas propias de un entorno convergente, en el cual sectores claramente diferenciados hasta el momento — telecomunicaciones— medios de comunicación y tecnologías de la información utilizan la misma tecnología para llevar a cabo sus actividades”.

- 11 T. Álvarez, *El Estado digital: ¿Es internet una condición necesaria para garantizar los derechos digitales?*, en Agustina Madrid & Lucía Alvarado, Dirs., *Derecho digital y nuevas tecnologías*, 1000, Thomson Reuters, Navarra (2022).
- 12 Leticia López-Lapuente, *Fundamentos del régimen jurídico de los datos digitales*, en Eduardo Valpuesta & Juan Carlos Hernández, coords., *Tratado de derecho digital 217* (Aranzadi, 2021). Á. García, *supra* nota 7, pág. 68, señala, a propósito del suministro de contenidos y servicios digitales a cambio de datos personales, que “el valor estratégico de los datos personales en el sector económico es una realidad innegable (la innovación se conduce a partir de los datos, *data-driven innovation*, suele afirmarse), que ha hecho proliferar modelos de negocios basados en su explotación y tratamiento masivo. Uno de estos modelos consiste en el acceso a contenidos y servicios digitales a cambio de datos personales del consumidor para ser tratados con finalidades que exceden de las necesarias para hacer efectivo el suministro del contenido o la prestación del servicio digital”.
- 13 L. López-Lapuente, *supra* nota 12, pág. 217.
- 14 D. Álvarez, *Privacidad en línea en la jurisprudencia constitucional chilena*, 89 *Revista de Derecho Público* 13 (2018).
- 15 *Id.* pág. 13.
- 16 L. López-Lapuente, *supra* nota 12, pág. 220. Esta diferenciación “es relevante dado que, dada la importancia y entorno jurídico y normativo existe cierta tendencia a equiparar el concepto de dato con el de dato personal, cuando en el ecosistema digital numerosas tecnologías se nutren y funcionan con datos no personales”.
- 17 El proyecto de Ley Boletín 11092-07 sobre protección de datos personales que se encuentra actualmente en tercer trámite constitucional define anonimización o disociación como “Procedimiento irreversible en virtud del cual un dato personal no pueden vincularse o asociarse a una persona determinada, ni permitir su identificación, por haberse destruido o eliminado el nexo con la información que vincula, asocia o identifica a esa persona. Un dato que ha sido anonimizado deja de ser un dato personal”. Se define además en el proyecto la seudonimización como “Tratamiento de datos personales que se efectúa de manera tal que ya no puedan atribuirse a un titular información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona natural identificada o identificable”.
- 18 Revisado en <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/guia-orientaciones-procedimientos-anonimizacion.pdf>
- 19 L. López-Lapuente, *supra* nota 12, pág. 221.
- 20 C. Benussi, *Obligaciones de seguridad en el tratamiento de datos personales en Chile: escenario actual y desafíos regulatorios pendientes*, 9 *Revista de Derecho y Tecnología* 272 (2020). Señala que la protección de datos desde el diseño y por defecto se encuentra regulada en el artículo 25 del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos). Este artículo establece medidas específicas para garantizar la protección de datos desde el diseño y por defecto en los procesos de tratamiento de datos. Sin embargo, existen algunas diferencias entre la norma propuesta en el proyecto y el artículo 25 del RGPD. En primer lugar, el artículo 25 del RGPD precisa de manera más detallada el momento en que se debe aplicar la protección desde el diseño. Establece que el responsable del tratamiento de datos debe aplicar estas medidas tanto en el momento de determinar los medios de tratamiento como en el momento del propio tratamiento. Esta especificación temporal es más precisa que la del proyecto. En cuanto al objeto del deber de protección desde el diseño, el RGPD menciona como ejemplo concreto de medida la seudonimización de los datos. La seudonimización implica el tratamiento de datos personales de manera que ya no se puedan atribuir directamente a un individuo sin utilizar información adicional, siempre que esta información adicional se mantenga por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas para garantizar que no se atribuya a un individuo identificado o identificable. Esta referencia a la seudonimización no se encuentra en la norma del proyecto En relación al deber de protección por defecto, el RGPD establece una obligación específica que garantiza que, por defecto, los datos personales no sean accesibles sin la intervención de la persona a un número indeterminado de personas físicas. Esto implica que los datos personales deben estar protegidos de forma predeterminada, sin que los usuarios tengan que realizar ninguna acción adicional para proteger su privacidad.
- 21 J. I. Cerda, *El uso de medios electrónicos en la Administración de Justicia* 338 (Tirant Lo Blanch, 2018).
- 22 C. Benussi, *supra* nota 20, pág. 228, señala que “El progresivo aumento en el uso que han tenido en la última década las nuevas tecnologías ha generado diversas industrias estructuradas en base al tratamiento masivo de datos personales. Esta masificación en el tratamiento de datos, junto con la complejidad y vulnerabilidad de los sistemas informáticos en que operan, ha llevado a un aumento relevante en los riesgos para la seguridad de esos datos y, junto con ello, para los derechos de las personas, a la vida privada o la inviolabilidad de sus comunicaciones. Este escenario de riesgos se ha venido confirmando año a año en la medida que —periódicamente— se han ido revelando vulneraciones a medidas de seguridad en sistemas informáticos, las que han implicado la filtración de miles de datos personales, que generan perjuicios a los titulares de datos y a los responsables que sufrieron la vulneración, y merman la confianza de los consumidores en el

- comercio electrónico”. Véase también en este sentido a D. Álvarez, *Algunos aspectos jurídicos del cifrado de comunicaciones*, 83 Revista de Derecho PUCP 242 (2019) y D. Álvarez & F. Vera, *Ciberseguridad y derechos humanos en América Latina*, en A. del Campo, comp., *Hacia una internet libre de censura II: perspectivas en América Latina* 37 (Universidad de Palermo, 2017).
- 23 B. Guerrero Guerrero, *Protección de datos personales en el Poder Judicial: una nueva mirada al principio de publicidad*, 9 (2) Revista Chilena de Derecho y Tecnología 34 (2020).
- 24 C. Lara, C. Pincheira & F. Vera, *La privacidad en el sistema legal chileno*, 8 Policy Papers ONG Derechos Digitales 39 (2014). El principio de publicidad, como rector del actuar de los tribunales de justicia, es definido por la doctrina como “la facultad que la ley confiere a toda persona para imponerse de las actuaciones judiciales, aun cuando no sea litigante interesado en ello, a través de los medios que la misma ley le franquea”.
- 25 Se debe tener presente en este sentido el cumplimiento del principio de licitud, el cual constituye el pilar fundamental sobre el que descansa el derecho de protección de datos personales. P. Contreras & P. Trigo, *Interés legítimo y tratamiento de datos personales: Antecedentes comparados y regulación en Chile*, 8 Revista de Derecho y Tecnología 70 (2019), se señala que, en virtud de este principio, el tratamiento de cualquier información concerniente a una persona natural solo puede tener lugar si concurre previamente el consentimiento del titular u otra fuente habilitante prevista por la ley. Las fuentes o bases de legitimidad son aquellas hipótesis definidas legalmente y que, junto al consentimiento del titular, facultan el tratamiento de datos personales.
- 26 B. Guerrero Guerrero, supra nota 23, pág. 34.
- 27 B. Guerrero Guerrero, *supranota* 23, pág. 48, señala que, por varios motivos, la anonimización de los datos personales en las sentencias judiciales ha venido a ser la alternativa para no afectar el principio de publicidad y a su vez evitar el tratamiento de datos masivos en el sistema judicial. V. Abad, *La difusión de la jurisprudencia en internet y el principio de finalidad en Canadá*, en J. A. Caballero, C. Gregorio, M. Popkin & Ernesto Villanueva, eds., *El acceso a la información judicial en México* 131 (UNAM, 2004). Señala en este sentido que “La anonimización de una sentencia significa que todos los datos que permitirían la identificación de una persona están borrados. En este caso, la transparencia de la justicia queda realizada con la difusión de los fundamentos de la sentencia, que contienen la regla de derecho”.
- 28 J. I. Cerda, *supra* nota 21, pág. 338.
- 29 Los principales puntos que aborda el reglamento son los siguientes: “1. Ámbito de aplicación: El reglamento será aplicable para resolver cualquier conflicto de interés individual entre un consumidor y uno o más proveedores, en la medida que dispongan algunos de los mecanismos. 2. Definiciones Para efectos del reglamento, se definen una serie de conceptos relevantes, tales como:

I. Mediación: Mecanismo por medio del cual un tercero imparcial, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo, absteniéndose presentar bases de arreglo.

II. Conciliación: Mecanismo por medio del cual un tercero imparcial denominado conciliador, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo, pudiendo presentar bases de arreglo.

III. Arbitraje: Mecanismo por medio del cual una persona imparcial denominada árbitro, con conocimiento cierto del conflicto, de las normas jurídicas aplicables y de la prueba que dispongan las partes, resuelve un conflicto por medio de un laudo de contenido obligatorio para el consumidor y el proveedor.

3. Principios El reglamento nos indica que los principios que regularán los mecanismos son los siguientes: i) Voluntariedad; ii) Gratuidad; iii) Indemnidad del consumidor; iv) Economía procesal; v) Publicidad; vi) Buena fe; vii) Imparcialidad; viii) Desformalización; y xi) Acceso a la información. 4. Deber de información Los proveedores deberán informar de forma previa a la contratación, si disponen alguno de los mecanismos para la solución de controversias, quejas o reclamaciones de consumo. Dicha información deberá estar disponible tanto en tiendas físicas como en sitios web, así como también en los contratos que suscriban con los consumidores, de forma clara y destacada. 5. Consentimiento y designación del conciliador, mediador o árbitro El consentimiento del consumidor para iniciar cualquiera de los mecanismos deberá prestarse por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para reproducir dicho consentimiento. En ningún caso se podrá exigir u obligar al consumidor a someterse a los mecanismos como requisito para contratar. Una vez manifestado el consentimiento, la designación del tercero imparcial se realizará conforme al art. 56 A de la Ley N° 19.496. 6. Resolución del conflicto y obligatoriedad Los acuerdos al que arriben las partes o la decisión adoptada por el árbitro deberán estar razonablemente fundadas. Igualmente, el resultado de la solución será jurídicamente vinculante para las partes y en caso de incumplimiento del acuerdo o laudo, el consumidor podrá exigir su cumplimiento forzado conforme a las reglas generales. 7. Obligación de informar al SERNACEL SERNAC podrá requerir a los mediadores, conciliadores, árbitros y cualquiera de las partes, la información que se genere en el marco del mecanismo, con el

objetivo de velar por el cumplimiento del reglamento como las demás normas de protección al consumidor. Además, los mediadores, conciliadores y árbitros deberán enviar semestralmente al servicio, copia de los laudos y acuerdos. Por otro lado, los proveedores igualmente deberán remitir semestralmente un informe que detalle a lo menos el número de casos que se sometieron a alguno de los mecanismos, su resultado y estado de ejecución. 8. Entrada en vigor El reglamento entrará en vigor una vez transcurridos seis meses desde la publicación, es decir, el 23 de junio de 2023”. Decreto n.º 84 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba reglamento que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materia de consumo, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

- 30 F. Esteban, *Tecnología de la información y de la comunicación y resolución de litigios: el modelo europeo de promoción del ODR en el ámbito de los litigios de consumo*, 10 Revista Iberoamericana de Derecho Internacional y de la Integración 95 (2019). M. Richard, *Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution)*, n.º 8360 Diario La Ley 7 (2014). F. Valbuena, *La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo*, 52 Revista de Derecho Comunitario Europeo 1002 (2015).
- 31 M. J. Molina, *Sitios web de referencia en el ámbito jurídico: medios sociales para difundir información y compartir conocimiento. Plataforma europea de resolución de litigios*, 4 Actualidad Civil 94 (2016). La plataforma europea es “una muestra más de la digitalización de los servicios legales y del servicio público de atención al ciudadano, junto con el realce en la utilización de mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos”.
- 32 F. Esteban, *¿Quo Vadis plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa*, en F. Esteban, Dir., G. Moreno & O. Olariu, coord., *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la justicia* 36 (Aranzadi, 2021).
- 33 P. Cortés, *El acceso a la justicia del consumidor inglés a través de las comunicaciones electrónicas*, en F. Esteban, Dir., G. Moreno & O. Olariu, coords., *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño del acceso a la justicia* 112 (Aranzadi, 2021).
- 34 M. J. Catalán, *El acceso a la justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo* 337 (Tirant Lo Blanch, 2019).
- 35 A. Arley, *Resolución electrónica de disputas (ODR): acceso a justicia digital* 97 (Tirant Lo Blanch, 2021).
- 36 A. Montesinos, *Inteligencia artificial y ODR*, en S. Barona, ed., *Justicia algorítmica y neuroderecho, una mirada multidisciplinaria* 518 (Tirant Lo Blanc, 2021).
- 37 *Id.*, pág. 515.
- 38 M. J. Catalán, *supra* nota 34, pág. 338.
- 39 B. Martínez-Cárdenas, *La online dispute resolution, acceso a la justicia y protección de los derechos del consumidor en el comercio electrónico: el caso chileno*, 38 Revista de Internet, Derecho y Política 4 (2023).
- 40 F. Barrientos, S. Bozzo & E. Jequier, *Nuevas tecnologías para acceder a la justicia del consumidor: diagnóstico de la situación fragmentada en Chile y una propuesta a la luz de la plataforma europea online de resolución de conflictos*, 12 Revista Derecho y Tecnología 9 (2023).

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

*Para citar este artículo/To cite this article:* Sebastián Bozzo Hauri, *El uso de las nuevas tecnologías como forma de disminuir las barreras de acceso a la justicia del consumidor en Chile*, 72 Vniversitas (2023). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj72.untf>