



Evaluación de la plataforma extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo mexicana: Concilianet¹

EVALUATION OF THE MEXICAN EXTRAJUDICIAL ODR PLATFORM IN CONSUMER MATTERS: CONCILIANET

Marco Antonio Hernández de la Cruz

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

lic.marco.hernandez@outlook.com 0000-0002-6727-938X

Wendolyne Nava González

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

wendolyne.nava@uacj.mx 0000-0003-0711-0598

Recibido: 30 de abril de 2022 | Aceptado: 08 de junio de 2022

RESUMEN

CONCILIANET significó un parteaguas en la forma de resolver controversias entre empresas y consumidores en México debido a que abrió la puerta hacia una justicia digital, siendo la primera plataforma en su tipo en Latinoamérica. No obstante, a casi 15 años de su puesta en marcha ni la plataforma ni su regulación han mostrado una reforma significativa que se adapte las necesidades de la actualidad. Por lo tanto, el objetivo del presente artículo es hacer una propuesta de mejora a CONCILIANET que permita brindar una debida protección a los consumidores que contratan con empresas en línea mexicanas. Para lo anterior se utilizó una metodología cualitativa de corte documental, consistente en una descripción y evaluación de CONCILIANET y el análisis crítico de algunas de las principales plataformas e instrumentos de resolución de conflictos derivados de comercio electrónico a nivel internacional. La conclusión a la que se llega es que a medida que se actualice y modernice CONCILIANET a la nueva realidad comercial, mayor número de consumidores podrán resolver sus conflictos de una forma no sólo eficaz, sino respetuosa de los derechos fundamentales.

PALABRAS CLAVE

Concilianet
Comercio Electrónico
Conciliación
Resolución Alternativa de Disputas
Resolución de Disputas en Línea
Ley Federal De Protección Al Consumidor

1. Este artículo deriva de una investigación que se hizo como parte de la tesis "CONCILIANET: Propuesta para una debida protección al consumidor, tanto nacional como extranjero, de comercio electrónico B2C" para obtener el grado de Maestría en Investigación Jurídica en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México.

ABSTRACT

CONCILIANET meant a watershed in the way of resolving disputes between companies and consumers in Mexico due to the embrace of the digital justice being the first platform in its kind in Latin America. However, 15 years after its launch, neither the platform nor its regulation has shown a significant improvement to adapt to its reality. Therefore, the objective of this article is to make a proposal to improve CONCILIANET to provide an adequate protection to consumers who contract with Mexican online companies. A documentary qualitative methodology was used to achieve the previously mentioned objective, consisting of a description and evaluation of CONCILIANET and the critical analysis of some of the main international ODR platforms and instruments of electronic commerce. In conclusion this article seeks to update and modernize CONCILIANET to the new commercial reality, so a bigger number of consumers will be able to solve their disputes in a way that is not only effective, but respectful of fundamental rights.

KEYWORDS

Concilianet
E-Commerce
Conciliation
Alternative Dispute
Resolution
Online Dispute Resolution
Federal Consumer Protection Law

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el comercio electrónico ha tenido un aumento significativo a nivel internacional. México no ha sido la excepción ya que en el 2020 alcanzó la cifra récord de los \$316 mil millones de pesos, habiendo experimentado un crecimiento de 81% en comparación con el año anterior (AMVO, 2021, p. 7). Esta cifra si bien es cierto que resulta impresionante, también lo que es gran parte del crecimiento es el resultado de la emergencia sanitaria por COVID-19 que aún se vive a nivel mundial. Sin embargo a pesar de que el comercio electrónico entre empresas y consumidores (B2C²) ha tenido un crecimiento exponencial en los últimos años, sigue existiendo “cierta cautela en los consumidores que aún no compran en canales digitales, pues aumenta el miedo a ser víctima de fraude y la desconfianza en dejar datos bancarios” (AMVO, 2021, p. 7), por lo que resulta necesario brindar a los consumidores alternativas que permitan eficientar y transformar la manera en que se imparte justicia.

En este sentido, en México desde el año 2008 existe CONCILIANET, la cual es una plataforma dedicada a resolver todo tipo de controversias, incluyendo las derivadas del comercio electrónico, entre empresas y consumidores (B2C). La creación de esta plataforma cambió el paradigma de resolución de controversias en el país, ya que ésta permite realizar todo el procedimiento íntegramente en línea. No obstante tras casi 15 años de funcionamiento ni la plataforma, ni la legislación que la regula han tenido cambios o actualizaciones significativas que permitan no sólo garantizar la continuidad del servicio de impartición de justicia en tiempos de emergencia, sino también resolver conflictos sencillos y de baja cuantía de una manera masiva y eficiente en esta nueva era digital.

Por lo tanto, el objetivo del presente artículo es hacer una propuesta de mejora a CONCILIANET que le permita estar a la vanguardia en la resolución de conflictos deri-

2. Siglas en inglés para business to consumer.

vados del comercio electrónico B2C, basada en evidencia y buenas prácticas probadas internacionalmente a fin de maximizar su capacidad de respuesta. En este sentido la investigación que se propone es documental, por lo que se hará un análisis de las principales fuentes primarias directamente relacionadas con la problemática planteada.

A fin de cumplir con el objetivo planteado, se hará una descripción y evaluación de CONCILIANET, así como del fundamento normativo que da pie a su funcionamiento, para poder obtener un diagnóstico que permita visualizar claramente las fortalezas y áreas de oportunidad en concreto. Tomando como base el análisis realizado, se generará una propuesta de mejora a CONCILIANET que permita no sólo maximizar su capacidad de respuesta sino también brindar una debida protección al consumidor que resida tanto en México como en el extranjero que contrate con empresas en línea mexicanas, tomando como referencia plataformas e instrumentos internacionales dedicados a la resolución de controversias derivadas exclusivamente del comercio electrónico B2C.

II. MARCO HISTÓRICO DE LOS MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MÉXICO EN LA ACTUALIDAD

En México hubo dos acontecimientos clave para el resurgimiento de los mecanismos alternativos de resolución de controversias en la época moderna. El primero de ellos se dio en el año de 1971, cuando se adhiere a la Convención de Nueva York de 1958 sobre el Reconocimiento y Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras y posteriormente en el año de 1993, con la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, ahora T-MEC, el cual brindaba la posibilidad de resolver controversias derivadas de este acuerdo comercial través de mecanismos alternativos de resolución de controversias.

Otro acontecimiento importante se da en el año de 1997, cuando la entidad federativa de Quintana Roo reforma su Constitución Local y expide la de Ley de Justicia Alternativa en ese estado (14 de agosto de 1997), el cual es pionero en la materia en México (Márquez & De Villa, 2013, pp. 1589-1590). Además cabe aclarar que la iniciativa tomada por dicha entidad fue clave, puesto que a partir de 1997:

Los poderes judiciales de algunos estados, así como algunas instituciones de educación superior, el Centro de Investigación y Docencia Económicas, entre otras, además de barras y colegios de abogados, notarios, así como organizaciones de la sociedad civil, comenzaron con la difícil labor de difundir, promover, convencer y capacitar a un gran número de profesionales con la esperanza de que el empleo de los medios alternos, mejorara la administración de justicia y promoviera la cultura de la paz social (Márquez & De Villa, 2013, p. 1590).

Diez años después se dio otro paso fundamental para el desarrollo de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos o ADR³ en México. El 18 de junio de

3. Siglas en inglés para alternative dispute resolution.

2008 se reformó el artículo 17, quinto párrafo de la Constitución Política Federal de los Estados Unidos Mexicanos, quedando de la siguiente manera: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial” (Congreso de la Unión, 2021, p. 20). Este acontecimiento trajo como resultado que los ADR cobraran un renovado protagonismo en México, ya que se reconoce por primera vez como derecho humano la posibilidad de que sean las partes las que resuelvan su conflicto sin necesidad de que el Estado intervenga de forma directa (Nava & Breceda p. 205).

En este mismo sentido un Tribunal Colegiado de Circuito en el año 2013 expidió una tesis, la cual menciona:

La constitución Federal en el citado artículo 17, cuarto párrafo, va más allá y además de garantizar el acceso a los tribunales previamente establecidos, reconoce, como derecho humano, la posibilidad de que los conflictos también se puedan resolver mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias, siempre y cuando estén previstos por la ley (Federación, 2013, p. 1723).

Cabe aclarar que esta reforma constitucional al artículo 17 no ha sido el único movimiento legislativo en relación a los ADR en México, puesto que existe también la ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal. Dicha ley fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 29 de diciembre de 2014. No obstante se ha trabajado también por legislar a los ADR en otras materias, en este sentido en el año 2020 el senador Luis Ortiz presentó una iniciativa de ley general de mecanismos de mecanismos alternativos de solución de controversias. Esta iniciativa busca regular los ADR en diversas áreas, tales como controversias sociales, escolares, comunitarias e indígenas.

Además respecto de las iniciativas encontramos algunas que buscan robustecer lo dispuesto por el artículo 17, ya que en la realidad no basta con que se reconozcan a los ADR como un derecho humano, también se debe legislar con respecto a la justicia digital. Un ejemplo de estas iniciativas es la presentada el 06 de Octubre de 2020 por el Senador Damián Zepeda, la cual busca “garantizar el acceso a la justicia digital a través del uso de las tecnologías de la información” (Aguirre, 2021, p. 4). Teniendo como objetivo con esto que “la integración de los expedientes electrónicos” (Aguirre, 2021, p. 4) y que además se utilicen “videoconferencias para el desahogo de audiencias y diligencias judiciales” (Aguirre, 2021, p. 4).

Al respecto el Ministro Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México, Arturo Zaldívar expresó que “es necesario [...] que la población tenga acceso a una justicia moderna, de mejor calidad, cercana, con mayor sensibilidad social y humana, así como eficiente y eficaz” (Senado, 2020, p. 1). Dicha afirmación fue respaldada por el Senador Ricardo Monreal, quien fue uno de los legisladores que también presentó un par de iniciativas para que se incorporen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la impartición de justicia. En este sentido, Monreal señaló que “el contexto originado por la pandemia de Covid-19 ha puesto en evidencia que, en los órganos de

administración y procuración de justicia, se carece de los instrumentos legales que les permitan con herramientas tecnológicas modernas” (Senado, 2020, p. 1).

En suma, justicia digital hace referencia a utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la impartición de justicia, que se traslade el actual procedimiento presencial a una instancia virtual. Tal como pasó con el procedimiento conciliatorio en el caso CONCILIANET.

III. CONCILIANET

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) mexicana entró en vigor el 05 de febrero de 1976, estableciendo en este ordenamiento la creación de dos organismos descentralizados con personalidad jurídica y patrimonio propio, siendo el primero de estos el Instituto Nacional del Consumidor (INC). El INC cual fue dotado de funciones informativas y orientadoras para el consumidor, es decir, brindarle información relacionada con sus derechos. El segundo de estos organismos creados en la LFPC fue la Procuraduría Federal del Consumidor, mejor conocida como PROFECO. Dicha procuraduría tenía ya una función más activa en la protección del consumidor, en comparación con el INC, ya que PROFECO con funciones de autoridad, buscaba promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores.

Lo anterior resulta de importancia, debido a que a la PROFECO se le confirió, dentro sus atribuciones, la facultad para “conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, fungiendo como amigable componedor” (Congreso de la Unión, 1975, p. 14). Es decir, una de las primeras puesta en marcha en nuestro país de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Ahora bien, CONCILIANET es una plataforma para resolver todo tipo de controversias entre consumidores y empresas que depende directamente de la PROFECO. La regulación del funcionamiento de CONCILIANET, nace a partir de la reforma de los artículos 99, 104 y 111 de la LFPC en el año 2004, dando la apertura a la interposición de quejas en la PROFECO de forma electrónica. Cabe destacar que la reforma consistió básicamente en trasladar el procedimiento conciliatorio de forma física a digital, buscando traer alternativas así como ventajas con respecto al procedimiento tradicional.

CONCILIANET inició operaciones en México en junio de 2008, como programa piloto, con un lanzamiento controlado el 9 de diciembre y posteriormente, teniendo un despliegue nacional el 14 de diciembre del mismo año. Así, este proyecto de plataforma se convirtió en el “primero en su tipo en América Latina” (Rendón & Sánchez, 2015, p. 25). Es decir, fue punta de lanza y un ejemplo de América Latina para el mundo. ¿Cómo funciona CONCILIANET?

El artículo 99 de la LFPC hace mención de que “la Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio” (Congreso de la Unión, 2021, p. 41). Es decir, se brinda la oportunidad al consumidor de presentar la queja por medios electrónicos a través de CONCILIANET,

siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecido por la LFPC en el mencionado artículo 99. Sin embargo es importante aclarar que para poder presentar una queja a través de CONCILIANET, el consumidor debe verificar primero que la empresa contra la que se quiere presentar una reclamación, tenga un convenio de colaboración con la PROFECO, en caso contrario deberá hacerlo a través de medios tradicionales.

En este sentido, resulta importante señalar que parte de la reforma del 2004 a la LFPC, incluye el Capítulo VIII Bis⁴ referente a comercio electrónico B2C. En el artículo 76 Bis 1 en su fracción VI del mencionado capítulo se establece la obligación a las empresas “que ofrezcan, comercialicen o vendan bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología” (Congreso de la Unión, 2021, p. 33) la obligación de contar con “mecanismos para presentar peticiones, quejas o reclamos” (Congreso de la Unión, 2021, p. 33). Por lo que se incentiva a las empresas a celebrar un convenio de colaboración con la PROFECO, a fin de que puedan cumplir dicha obligación a través de CONCILIANET y permita a los consumidores interponer una queja en la plataforma.

Ahora bien, una vez que el consumidor ha verificado que la empresa contra la que quiere interponer su queja tiene convenio de colaboración con la PROFECO, puede ingresar a la plataforma de CONCILIANET el cual divide el procedimiento conciliatorio en seis etapas⁵. La primera de estas seis etapas es ingresar al portal de CONCILIANET para obtener un nombre de usuario y contraseña para poder hacer uso de dicha plataforma. Estos fungen como la firma electrónica que no únicamente brinda el acceso al portal de CONCILIANET, sino que realiza la efectiva autenticación del consumidor.

La segunda etapa que es la identificación, es decir, luego de obtener el usuario y contraseña se deben proporcionar otros datos para acreditar tanto la personalidad como el interés en el trámite de la queja, dichos datos consisten en nombre completo, domicilio, teléfono de contacto, así como una copia de la identificación oficial digitalizada por ambos lados.

Tercero, se deben brindar los datos necesarios para que la Procuraduría analice la procedencia de la queja, esto se realiza a través de capturar los documentos digitalizados⁶ que acrediten la relación de consumo con el proveedor, verificando que sean correctos y que efectivamente sustenten el motivo de la reclamación.

Cuarto, la Procuraduría emitirá una respuesta de haber considerado que la queja era procedente, teniendo el fundamento necesario para probar el dicho del consumidor, y de esta forma requerirá a las partes a acudir a una audiencia de conciliación para que éstas lleguen a un acuerdo. Para esto, se debe esperar dicha respuesta por parte de la Procuraduría, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, la cual se hará llegar tanto por correo electrónico como a través de la cuenta de CONCILIANET del consumidor. De no

4. Capítulo titulado: De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

5. Conforme a lo dispuesto en el díptico que se puede conseguir en el sitio de CONCILIANET. <https://bit.ly/3ij7DRj>

6. En formatos doc, jpg, gif, pdf o tiff

recibir respuesta en el término establecido el consumidor debe comunicarse vía correo electrónico para aclarar la situación.

Quinto, de haber recibido el aviso de que efectivamente su queja era procedente, que la Procuraduría era competente, se le señalará a las partes, consumidor y proveedor, día y hora para celebrar la audiencia de conciliación ordinaria a la cual deben comparecer a través del portal de CONCILIANET. En dicha audiencia estarán presentes el consumidor, el proveedor y un conciliador para encontrar una solución para la queja interpuesta.

Sexto, si bien no es un paso como tal el sitio menciona que al terminar la audiencia de conciliación ordinaria se brinda la oportunidad de evaluar la calidad en la atención y el servicio brindado por CONCILIANET, a través de una encuesta, a fin de mejorar el servicio.

Teniendo un panorama más claro de lo dispuesto por la LFPC tanto para el procedimiento conciliatorio como para los artículos que en lo particular dan pie al funcionamiento de CONCILIANET, así como todo lo relacionado con la forma de trabajo de dicha plataforma se puede realizar una breve comparación entre el procedimiento conciliatorio en la vía tradicional y en línea a fin de identificar la áreas de oportunidad.

3.1. Evaluación de CONCILIANET

En su primer año de funcionamiento, contando desde el 03 de junio al 31 de diciembre de 2008, CONCILIANET atendió un total de 169 quejas. En comparación con las cifras del último informe, es decir, el de 2020, el número total de quejas se multiplicó aproximadamente por 69, teniendo en 2020 un total de 11,820 quejas. Sin embargo, el porcentaje de conciliación es un caso distinto. En teoría, este porcentaje ha estado disminuyendo, tuvo su punto más alto en 2010 con un 96.8% de conciliación, pero de 2015 a 2020 dicho porcentaje ha pasado de 95% a 88.7%, teniendo su punto más bajo en 2019 con un 84.73% de conciliación.

Respecto a la duración del procedimiento conciliatorio ordinario puede inferirse que es menor a través de CONCILIANET, ya que en promedio tiene una duración de 37 días⁷ (Gómez, 2018, p. 45) en comparación con los 138⁸ días promedio que dura en la vía tradicional (Ruiz, 2017, p. 8). Sin embargo, sería de utilidad contar con las cifras de los últimos años para realizar una comparación con el inicio de actividades de CONCILIANET y con el impacto que ha tenido la actual pandemia de COVID-19.

La diferencia entre el número total de quejas entre ambas vías es abismal, contabilizando casi doce mil en CONCILIANET⁹, con un total de 11, 820 quejas (PROFECO, 2021, p. 23),

7. Conforme al dato más reciente el disponible correspondiente al informe titulado: Solución de Controversias por Medios Digitales de Consumo del año 2018

8. Conforme al dato más reciente disponible correspondiente al año 2016. Disponible en el informe titulado: Módulo de Solución de Controversias del año 2017.

9. De acuerdo a la cifra dada a conocer en el Informe Anual de Actividades de PROFECO 2020 en el que se señala que se atendieron un total de 11, 820 quejas a través de CONCILIANET.

y hablando de más de cien mil en la vía tradicional¹⁰, tratándose de un total de 103, 702 quejas (PROFECO, 2018, p. 24). Es decir, porqué si la plataforma presenta tan buenos resultados no cuenta un mayor número de quejas. Podría deberse a una falta de convenios de colaboración firmados por los proveedores para hacer uso de CONCILIANET al momento de resolver alguna controversia. Aunado a la falta de publicidad para la plataforma, ya que buena parte de la población no conoce de su existencia.

En ambas vías, tradicional y CONCILIANET, la tendencia se encuentra a la baja en el porcentaje de conciliación. Lo anterior a partir de las cifras presentadas en los ya mencionados Informes de Actividades de PROFECO en los cuales en los últimos seis años el porcentaje de conciliación pasó de 90.09% durante 2016 (PROFECO, 2017, p. 20) a 88.7% durante 2020 (PROFECO, 2021, p. 22). Teniendo su porcentaje histórico más bajo durante 2019 con 84.73% (PROFECO, 2020, p. 22) y su porcentaje histórico más alto en su primer año en funcionamiento, 2008, con 97.5% (Gómez, 2018, p. 45). De tal suerte, se puede inferir que algo impide en los últimos años que un mayor número de procedimientos llegue a una conciliación.

Es importante tener presente esta comparativa, puesto que estas cifras permiten ver un par de tendencias, primero, que el porcentaje de conciliación tiende a bajar, segundo, el número de quejas va al alza pero no en la misma proporción que el comercio electrónico. Este dato resulta de suma relevancia, puesto que entre mayor número de transacciones existan por estadística será mayor el número de quejas que se han de presentar.

3.2. Áreas de oportunidad de CONCILIANET

CONCILIANET tiene más de una década en funcionamiento, por lo que es menester hacer mención de que poco se ha actualizado o reformado la normativa específica que da pie al funcionamiento de CONCILIANET. Es decir, si bien se ha dejado claro que el procedimiento conciliatorio ordinario de la plataforma encuentra su fundamento en los mismos artículos de la LFPC para el procedimiento a través de la vía tradicional, también hay que puntualizar que sería pertinente que dicha normativa se adapte a la realidad actual, en la que la pandemia por el COVID-19 modificó formas de relacionarnos, de trabajar, así como nuestros hábitos de consumo. En este sentido la senadora Claudia Esther Balderas Espinoza realizó una Proposición con punto de acuerdo¹¹, en la cual se exhorta:

10. Al menos en comparación con la última cifra de quejas totales atendidas vía tradicional la cual fue publicada en el Informe Anual de Actividades de PROFECO 2017 con un total de 103, 702 quejas.

11. Las proposiciones son "propuestas que los legisladores ponen a consideración del Pleno que no constituyen iniciativas de ley, sino pronunciamientos sobre asuntos políticos, culturales, económicos o sociales que afectan a una comunidad o grupo particular, para formular algún pronunciamiento, exhorto o recomendación" Obtenido del Glosario de Términos de la Cámara de Diputados: <https://bit.ly/3mzXMc9>.

a la Secretaría de Economía para que, en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, realicen acciones para promover la celebración de convenios entre este organismo descentralizado y los proveedores de bienes y servicios en nuestro país, para que formen parte del módulo conocido como "Concilianet" y se optimice la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores que deriven de una queja. (Balderas, 2021, p. 5)

En base al análisis hecho, existen áreas de oportunidad en el funcionamiento de CONCILIANET.

Sólo se puede solucionar una controversia a través de CONCILIANET con un proveedor que haya firmado un convenio de colaboración con la PROFECO. Esto se deja en claro al momento de ingresar al sitio CONCILIANET, en el apartado titulado ¿Cómo funciona?, se menciona que CONCILIANET es una plataforma de "solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin" (PROFECO, 2021). Esto limita las quejas que se pueden presentar a través de la plataforma. Razón por la cual es necesario ampliar el número de proveedores que pueden resolver controversias que se susciten a través de CONCILIANET.

En este respecto, el sitio web enlista un total de 86 proveedores participantes, divididos en 13 categorías, de los cuales únicamente 6¹² se dedican a ofrecer sus bienes o servicios de forma electrónica exclusivamente, y un total de 42 empresas ofertan sus bienes y servicios de forma mixta, es decir, de forma física y electrónica, los cuales no se consideran proveedores de comercio electrónico¹³ según la clasificación realizada por la propia Procuraduría.

La vía tradicional de conciliación ordinaria cuenta además con un procedimiento arbitral, brindando la oportunidad de resolver el conflicto a través del arbitraje en caso de que no se haya logrado conciliar, es decir, cuenta con un procedimiento escalonado. Por el contrario, CONCILIANET cuenta únicamente con el procedimiento conciliatorio, por lo que las opciones de las partes a través del procedimiento en línea están muy limitadas.

El sitio cuenta con un apartado denominado concilia desde el extranjero, que cabe señalar no es accesible desde la página de inicio de CONCILIANET. De la pantalla de inicio se tiene que seleccionar la pestaña más información, que a su vez despliega varias opciones entre las cuales se encuentra un apartado denominado mapa del sitio. Es en este apartado donde ya se encuentra la opción concilia desde el extranjero, que desafortunadamente no tiene habilitada ninguna opción, al hacer clic redirige a la página de

12. Dichos proveedores son Deremate.com, Mercado Libre, Amazon, Groupon, Rappi e eBay.

13. La discrepancia en el número exacto de proveedores participantes radica en que la catalogación presentada por la Procuraduría en formato *pdf* cuenta con unas situaciones peculiares, en las que 1 un proveedor puede tener 6 razones sociales o 6 proveedores pueden tener una sola razón social. Estando bajo la razón social NUEVA WALMART DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. se encuentran seis proveedores registrados, siendo éstos WALMART, SUPERAMA, SAM'S CLUB, BODEGA AURRERA, MI BODEGA (SIC) Y BODEGA AURRERA EXPRESS. Obtenido de <https://bit.ly/3zUDAp1>.

inicio de Gobierno de México. Lo anterior parece ser una falla del sitio, de dicha opción en particular, puesto que si se realiza una consulta desde un buscador con las palabras clave “concilianet conciliar en el extranjero” el primer resultado es el sitio para realizar interponer la queja necesaria. Un punto negativo es que esto aparentemente no es a través de CONCILIANET sino vía correo electrónico o por correo postal. Además de que toda la información se encuentra únicamente en español, por lo que extranjeros que hablan otro idioma tendrán muchas dificultades en interponer una queja a través del sitio.

Por último, si bien el sitio cuenta con una declaración de accesibilidad, lo cual es un punto positivo debido a que:

está construido con el objetivo de facilitar el acceso universal para todas las personas que lo consulten, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, así como del contexto técnico de su tipo (tipo de dispositivo, programa informático, velocidad de la conexión, condiciones ambientales, etc.). (Gobierno de México, 2021, p. 1).

No obstante, dejan fuera, primero, a los extranjeros, y segundo, a la población indígena de México que quieran hacer uso de la plataforma al tener que presentar una queja luego de un problema con una empresa mexicana en línea de tipo B2C puesto que el sitio se encuentra disponible únicamente en idioma español sin opción a modificarlo de forma directa. Por otro lado, respecto a los hablantes de alguna lengua indígena¹⁴ que no dominen el español no podrán hacer uso de la plataforma. Lo que a su vez podría traer un problema para el consumidor que no logre entender cómo funciona el procedimiento para interponer su queja, que a su vez lo haría caer en un estado de indefensión, se encontraría vulnerable por una barrera idiomática. Todo esto resulta contradictorio puesto que la plataforma o el sitio de CONCILIANET afirma ser accesible pero al parecer no es incluyente con cierto sector de la población mexicana y extranjera.

IV. PROPUESTA

A nivel internacional existen una serie de plataformas dedicadas a la resolución de controversias de comercio electrónico B2C, tales como el portal del SERNAC en Chile y la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea en la Unión Europea en cuanto a plataformas de iniciativa pública. No obstante, en la iniciativa privada existen plataformas trascendentes a nivel internacional como lo es el Centro de Resolución de Disputas en Línea de eBay. A las mencionadas plataformas se suman también varios instrumentos internacionales en materia de resolución de controversias en línea tales como el Reglamento (UE) N° 524/2013 sobre Resolución de Litigios en Línea en Materia de Consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004, y la Directiva 2013/11/UE

14. Que cabe resaltar representan el 6% de la población total en México según el INEGI. Obtenido de: <https://bit.ly/2Y9z74L>.

del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de Mayo de 2013 relativa a la Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo. Como parte de la investigación se hizo un análisis tanto de las plataformas como de los instrumentos internacionales anterior mencionadas al tratarse de referentes a nivel internacional en cuanto a la resolución de controversias derivadas del comercio electrónico B2C. Con base a dicho análisis se enuncian las siguientes propuestas a fin de actualizar el funcionamiento CONCILIANET:

PRIMERA. Garantizar que CONCILIANET, se encuentre efectivamente disponible para consumidores que residan en el extranjero y que hayan contratado con una empresa mexicana en línea o que en caso contrario se pueda interponer una queja en contra de una empresa extranjera siempre y cuando ésta tenga representación en el país, es decir, en México. En el caso de la plataforma chilena, SERNAC, el consumidor tiene la oportunidad de interponer una queja contra una empresa sea nacional o extranjera. No obstante, tratándose de una empresa extranjera ésta debe tener cuando menos representación en el país, en este caso, en Chile.

SEGUNDA. A fin de generar mayor confianza y certeza tanto al consumidor y como al proveedor, informar en qué consiste el procedimiento, según el mecanismo que se trate; sea negociación, mediación, conciliación, arbitraje. Por lo que el Estado debe intervenir a proveer de video tutoriales, talleres o capacitaciones sencillas, chats o líneas telefónicas a través de su portal de internet o también en la oficinas de la PROFECO a fin de que los consumidores aprendan como utilizar CONCILIANET de una forma sencilla y tengan toda la información que necesitan para interactuar con la misma. Tal como, por ejemplo, lo realiza el portal de internet del SERNAC en Chile, en el que se le indica paso a paso cómo funciona el procedimiento de reclamo. Señalando a través de qué medios puede interponer su queja, indicándole al consumidor que puede obtener más información, o solventar cualquier duda, a través de una sección de preguntar frecuentes o una línea telefónica, y que además se apoya de vídeo tutoriales que le enseñan paso a paso cómo ingresar al sitio e iniciar su procedimiento de reclamo.

TERCERA. Se considere la opción de modificar la plataforma para que cuente con un sistema de resolución automatizado, es decir, sin la necesidad de que un tercero tenga que estar presenta. Al menos no en un primer momento, como es el caso de eBay en el cual las partes pueden optar por resolver el conflicto por sí mismas en el mismo sitio o acudir a un sitio externo, afiliado a eBay, en el cual un tercero funge como mediador para facilitar la comunicación entre las partes a fin de que éstas lleguen a una solución por sí mismas.

CUARTA. Que la plataforma esté disponible en otros idiomas, e inclusive que se pueda contar con una función de traducción electrónica. Tal como lo establece, por ejemplo, el Reglamento (UE) N° 524/2013 respecto de la Plataforma de Resolución de Litigios en Línea de la Unión Europea. En el cual en un primer momento la plataforma se encuentra disponible en todos y cada uno de los idiomas que se hablan en los países que componen a la Unión Europea. Pero además, la función de traducción automática permite que las partes, como la plataforma, dispongan de la información que se intercambie durante el desahogo del procedimiento. Desde la interposición de la queja hasta la resolución de la misma. De tal suerte que un consumidor que resida en España pueda interponer una queja en contra de un proveedor que se encuentre en Alemania o Francia cuyo idioma probablemente no sea, o no domine, el español.

QUINTA. Se incorporen principios a la LFPC a fin de tener un sustento más sólido para una debida protección del consumidor. Si bien la propia LFPC menciona en su artículo 1° algunos principios básicos, los enuncia en forma de derechos los consumidores. Razón por la cual sería importante que aclare si se trata de derechos o de principios,

e hasta dividirlos en derechos y principios. Inclusive se podría incorporar un apartado dedicado a los principios que deben respetarse durante los procedimientos conciliatorios y arbitrales. A la vez que podría incorporar algunos principios, tan básicos, contenidos en instrumentos internacionales como la asequibilidad, transparencia, rapidez, efectividad o la calidad en la toma de decisiones tal como los menciona por ejemplo la Directiva/2013/UE.

SEXTA. Por último, al ya existir una plataforma de resolución de controversias en línea, CONCILIANET, se considere la incorporación del procedimiento arbitral a dicha plataforma. Debido a que dicho procedimiento ya existe y se implementa en la vía tradicional como alternativa para el consumidor. Es decir, en caso de que no se llegue a una conciliación con el proveedor. Por lo tanto, se propone que se valore la traslación del arbitraje para contar con este mismo procedimiento escalonado existente de forma presencial pero a un entorno digital.

V. CONCLUSIONES

CONCILIANET ha demostrado ser una excelente herramienta que tiene el potencial de ampliar el acceso a la justicia a consumidores que contratan con empresas en línea en México, gracias a la tecnología que utiliza, ya que el procedimiento se puede llevar a cabo a través de internet. Sin embargo aún y cuando CONCILIANET tiene una variedad de aspectos positivos, a casi 15 años de funcionamiento, los porcentajes de conciliación y recuperación de dinero son menores en comparación con el procedimiento vía tradicional. Una de las principales razones, es que pocos proveedores que han firmado un convenio de colaboración con la PROFECO, impidiendo que un gran porcentaje de consumidores utilicen la plataforma, ya que el número de quejas tramitadas en CONCILIANET sea apenas una décima parte, en promedio, del número de quejas tramitadas por la vía tradicional.

Por lo tanto es necesario una actualización y modernización tanto de CONCILIANET como de la LFPC. En este sentido, se reconoce la importancia de regular claramente los aspectos procesales más importantes del procedimiento, sin perder la flexibilidad del mismo, a fin de que se pueda adaptar a las circunstancias de las partes. Además se deben incorporar en la legislación principios que permitan salvaguardar los derechos fundamentales de los consumidores a fin de que personas con capacidades diferentes, de escasos recursos o aquellas personas que requieren un intérprete puedan utilizar la plataforma para solucionar sus conflictos, atendiendo a sus necesidades, expectativas y posibilidades.

Actualmente México se encuentra en lo que se denomina la segunda ola de justicia digital, sin embargo todavía existe una imperiosa necesidad de alfabetización tecnológica en el país de los diferentes actores que intervienen en la resolución de conflictos, que permita la interacción efectiva de los ciudadanos con este tipo de herramientas. En este sentido, es importante mencionar que en los últimos años se han desarrollado una diversidad de tecnologías disruptivas, tales como inteligencia artificial, cadena de bloques, contratos inteligentes las cuales sería interesante incorporar en este tipo de plataformas de resolución de conflictos a fin de no solo efficientar sino cambiar el paradigma de la impartición de justicia tanto a nivel nacional como internacional.

Bibliografía

- AGUIRRE, J. (2021). Justicia digital: propuestas de innovación. *Mirada Legislativa*, 198. <https://bit.ly/3abHSh6>
- AMVO. (2021). Estudio de Venta Online. <https://bit.ly/2YdroTx>
- BALDERAS, C. (2021). Proposición con punto de acuerdo por la que se exhorta a la secretaría de economía y a la procuraduría federal del consumidor a promover el módulo denominado "CONCILIANET" entre los proveedores de bienes y servicios. <https://bit.ly/3mzXMc9>
- CONGRESO DE LA UNIÓN. (1975). Ley Federal de Protección al Consumidor. <https://bit.ly/3dkSH1U>
- CONGRESO DE LA UNIÓN. (2021). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. <https://bit.ly/3wZiG7Z>
- CONGRESO DE LA UNIÓN. (2021). Ley Federal de Protección al Consumidor. <https://bit.ly/3xoPVAX>
- GOBIERNO DE MÉXICO. (2021). Declaración de Accesibilidad gov.mx. <https://bit.ly/3Dio5JE>
- GÓMEZ, R. (2018). Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo. <https://bit.ly/3ckL3Fb>
- MÁRQUEZ, M., & DE VILLA, J. (2013). Medios Alternos de Solución de Conflictos. Biblioteca Jurídica Virtual UNAM. In *Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de Jurisprudencia Constitucional e Interamericana II*. <https://bit.ly/3D42ULN>
- NAVA, W. (2018). Mecanismos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos en México. Evaluación de CONCILIANET a 10 años de su creación.
- NAVA, W., & BRECEDA, J. (2017). Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: Un Acceso a la Justicia Consagrado como Derecho Humano en la Constitución Mexicana. *Cuestiones Constitucionales. Revista Mexicana de Derecho Constitucional*. <https://bit.ly/3gjWajo>
- PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN (2013). *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Décima Época. Libro XXV. Tomo 1*. <https://bit.ly/2W3PIpQ>
- PROFECO. (2011). Informe Anual de Actividades 2010. <https://bit.ly/3ICGomO>
- PROFECO. (2012). Informe Anual de Actividades 2011. <https://bit.ly/3iWtKgA>
- PROFECO. (2018). Informe Anual de Actividades 2017. <https://bit.ly/3vbrHLY>
- PROFECO. (2019). Informe Anual de Actividades 2018. <https://bit.ly/3Lg6Blg>
- PROFECO. (2020). Informe Anual de Actividades 2019. <https://bit.ly/3sCGXOz>
- PROFECO. (2021). ¿Qué es CONCILIANET? <https://bit.ly/2ZCZSip>
- PROFECO. (2021). Informe Anual de Actividades 2020. <https://bit.ly/3AjJShP>
- RENDÓN, A., & Sánchez, Á. (2015). Juicio en Línea Justo. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 65(264). <https://bit.ly/39ceCqG>
- RUIZ, A. (2017). Módulo de Solución de Controversias. <https://bit.ly/3vabiaS>
- SENADO. (2020). Es hora de una profunda renovación del sistema de justicia: Ricardo Monreal. *Boletín*. <https://bit.ly/3II4W3D>