

Índice

Introducción..... 11

Capítulo 1:

Acceso a la justicia como derecho básico del consumidor en el comercio electrónico 23

1. El acceso a la justicia.....23

2. El problema del acceso a la justicia en el comercio electrónico transfronterizo.....28

3. El acceso a la justicia y el rol de las plataformas digitales en el comercio electrónico34

4. El acceso a la justicia, tecnologías conexas e inteligencia artificial37

Capítulo 2:

Radiografía del consumidor en Chile 41

1. Noción de consumidor.....41

2. Consumidor empresa: ¿cuándo y por qué?.....44

3. Del consumidor análogo al consumidor digital46

Capítulo 3:

Métodos alternativo de solución de conflictos en Chile: pasado y presente. .51

1. Sernac Financiero: una oportunidad perdida.51

2. Reglas dadas para la mediación y arbitraje en el ámbito financiero53

2.1. Una oportunidad perdida59

2.2. Ley N° 21.398 Pro Consumidor: Una nueva oportunidad ..	62
2.3. Reglamento aprobado por Decreto N° 84 de septiembre de 2022, que regula la mediación, conciliación y arbitraje en materias de consumo	69
2.4. Principios básicos que regulan los procedimientos de resolución de conflictos	73
2.5. Deber de información	76
2.6. Consentimiento del consumidor	77
2.7. El supuesto de múltiples proveedores	78
2.8. Sobre la designación del conciliador, mediador o árbitro y su resolución y efectos	79
2.9. Resolución de conflictos	80
Capítulo 4:	
<i>Avances y desafíos de los métodos alternativos de solución de conflictos en Chile</i>	83
1. Estado actual de los ODR en Chile	88
2. ODR en Chile: pasos para una implementación segura.	90
2.1. Uso de la IA en los métodos alternativos de solución de conflictos a la luz del derecho europeo	90
2.2. Aseguramiento de calidad de los MASC	96
Capítulo 5:	
<i>Los ODR en Europa</i>	111
1. Origen y desarrollo en España	111
2. Situación en Francia	119

3. Plataforma europea de resolución de conflictos 124

 3.1. Origen 124

 3.2. Virtudes, defectos y lecciones para una plataforma de
 resolución de conflictos en Chile 128

Capítulo 6:

*Privacidad y ODR desde el diseño: marco chileno-europeo, evaluaciones
de impacto y hoja de ruta de implementación* 133

1. Privacidad desde el diseño 134

 1.1. Principios fundacionales de la privacidad desde el
 diseño 136

 1.2. Sujetos obligados a la Protección de Datos desde el
 Diseño 144

2. Regulación en Chile: el deber de protección desde el diseño
y por defecto y su relevancia en los sistemas de ODR 145

 2.1. Normativa chilena: Ley 21.719 y su alcance para los
 ODR 146

 2.2. Comparativa: RGPD europeo y Ley 21.719 chilena
 frente a los sistemas ODR 147

 2.3. Desafíos en la implementación en Chile para los siste-
 mas de ODR 148

 2.4. Aspectos clave en la protección desde el diseño en
 sistemas ODR en Chile 149

 2.5. Evaluaciones de impacto: herramienta clave para sis-
 temas ODR 149

 2.6. Recomendaciones para una implementación efectiva
 en sistemas ODR en Chile 150

Capítulo 7:

<i>Tecnologías conexas disponibles para gestionar plataformas de ODR.....</i>	<i>155</i>
1. IA aplicada a la Resolución de Conflictos.....	155
2. Blockchain como Soporte para la Transparencia y Seguridad de las Transacciones.....	156
3. Chatbots y Sistemas de Procesamiento de Lenguaje Natural para la Interacción con los Usuarios.....	157
4. Big Data y Analítica Predictiva para Identificar Patrones de Conflicto y Optimizar Soluciones.....	158
5. Módulos Tecnológicos de la Plataforma.....	159
5.1. Módulo de diagnóstico.....	159
5.2. Módulo conversacional para las partes.....	160
5.3. Módulo de Propuesta de Solución.....	161
5.4. Módulo de arbitraje y resolución.....	162
6. Reflexiones finales.....	165
<i>Bibliografía.....</i>	<i>169</i>
Referencia documentos.....	176