Perilla Granados JSA, 'Plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea (RLL): ecosistema digital en vía de extinción' (2024) 2 EJPLT, 247 – 260.
DOI: https://doi.org/10.57230/EJPLT242JSAPG

EJPLT
ISSN 2704-8012



Plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea (RLL): ecosistema digital en vía de extinción

European Online Dispute Resolution Platform (ODP): digital ecosystem on the verge of extinction

JUAN SEBASTIÁN ALEJANDRO PERILLA GRANADOS
Associate Professor
Universidad Tecnológica de Bolívar

Abstract

A través del Reglamento (UE) 3228/2024 del Parlamento Europeo y Consejo se derogó el Reglamento (UE) 524/2013 y se modificaron los Reglamentos (UE) 2394/2017 y (UE) 1724/2018 para la supresión del ecosistema digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL), el cual tenía tres funcionalidades principales: informar acerca de los alcances jurídicos del derecho del consumo, facilitar canales de comunicación directos para la gestión de disputas de forma directa y sugerir vías de solución de conflictos cuando la auto composición no es posible. Esta decisión responde a que se trataba de un diseño formalista con múltiples cuestionamientos antiformalistas. Entre otras razones, se evidenció que este ecosistema digital no materializa los derechos de los consumidores a plenitud, lo cual es sistematizado en el presente artículo con un enfoque hermenéutico crítico fundamentado en métodos cualitativos.

© The author(s) 2024, published by Suor Orsola Benincasa Università Editrice.
This contribution is licensed under a Creative Common Attribution 4.0 International Licence CC-BY-NC-ND, all the details on the license are available at:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Abstract
Through Regulation (EU) 3228/2024 of the European Parliament and Council, Regulation (EU) 524/2013 was repealed and Regulations (EU) 2394/2017 and (EU) 1724/2018 were modified for the suppression of the digital ecosystem of Online Dispute Resolution (OLR), which had three main functionalities: informing about the legal scope of consumer law, facilitating channels direct communication channels to manage disputes directly and suggest ways to resolve conflicts when self-composition is not possible. This decision responds to the fact that it was a formalist design with multiple anti-formalist questions. Among other reasons, it was evident that this digital ecosystem does not fully materialize consumer rights, which is systematized in this article with a critical hermeneutical approach based on qualitative methods.

Keywords: Online Dispute Resolution; Digital Ecosystem; Conflict Management; Consumer Law; Contractual relationships

Summary: 1. Introducción. – 2. Funcionalidades de la plataforma digital RLL de la Comisión Europea desde el formalismo. – 3. Análisis antiformalista de las funcionalidades de RLL desde los derechos del consumidor. – 4. Conclusiones.

1. Introducción.

El contexto de la Unión Europea es considerado a nivel global como uno de los más robustos en asuntos referentes al derecho del consumo, lo cual se justifica al considerar que desde el nivel normativo se ha dado una protección reforzada a quienes ostentan un rol subordinado en los negocios del mercado[1]. Así, existen normas jurídicas organizadas por áreas, procurando agotar en la mayor medida posible las variables fácticas en las cuales se pueda presentar un problema entre un consumidor y un comerciante[2]. De esta manera, desde una perspectiva formalista, se considera que la positivización de normas jurídicas a través de medios escritos puede generar impactos concretos en la realidad para la cual se dirigen[3]. Se trata de un enfoque jurídico formalista, que ha permitido consolidar desde el derecho sustancial el reconocimiento de derechos y deberes tendientes a ser aplicados más allá de las particularidades de cada uno de los países europeos que las suscriben.

Ahora bien, el contexto de producción normativo de la Unión Europea es consciente que parte de esas normas jurídicas requieren de rutas procesales para que sea posible ejercer los derechos y exigir el cumplimiento de los

[1] El derecho del consumo gestado desde la Unión Europea se ha consolidado como referente trasnacional en contextos como el latinoamericano, lo cual es explicado en resultados de investigación como el siguiente: S Camargo, 'Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos' (2022) 12 Rev.ces derecho, 146-161.

[2] Es posible comprender desde el contexto italiano los alcances que desde la Unión Europea se han dado al derecho del consumo, según se evidencia a continuación: S Pagliantini, 'Una mirada a la protección contractual del consumidor en Italia' (2015) 28 derpri, 191-200. Por su parte, es posible profundizar en estrategias procesales concretas a continuación: A. Sardu, 'La strategia di opposizione dell'Unione Europea all'arbitrato internazionale degli investimenti derivante da TBI intraunionali' (2019) 4 DPCE Online, 1-18.

[3] Los debates en torno al formalismo aplicado a áreas jurídicas específicas puede ser profundizado en este artículo científico: J Perilla, 'Construcción antiformalista del consumidor medio' (2015) 54 Rev. Derecho priv., 1-23.

deberes[4]. Así, la Comisión Europea consolidó una herramienta tecnológica para gestionar los conflictos entre consumidores y comerciantes, con el fin de permitir comunicaciones directas que procurasen aportar a la solución de las problemáticas que se pudiesen llegar a presentar[5]. Una de estas herramientas ha sido la plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea (RLL), la cual contuvo, desde el momento de su creación, información para orientar a cualquiera de las partes en conflicto, pretendió generar canales de comunicación para poder acudir a los mecanismos alternativos de solución de conflictos y llegó a sugerir rutas adicionales en caso en que no fuese posible resolver las controversias con el uso de la plataforma[6]. Desde su creación, fue posible acceder a esta plataforma de manera gratuita y a través de la red de Internet sin ningún tipo de restricción, contando con lenguaje considerado por sus creadores como claro para la comprensión de sus contenidos.

Debido a estas múltiples funcionalidades y facilidades de acceso, esta plataforma digital contó con eficacia simbólica en el contexto europeo[7]. Esto significa que tanto consumidores como comerciantes conocieron de su existencia, al tiempo que comprendieron los beneficios, por lo menos en abstracto, que se pueden alcanzar con su utilización. Para efectos del presente artículo resulta especialmente relevante considerar la funcionalidad que tuvo en torno al inicio de la gestión de un conflicto y que sugiere la posibilidad que la parte alegante pueda contactar a su contraparte con el fin de procurar una solución de los conflictos. Se trató de una forma de dar protagonismo a las partes en pugna, para que pudiesen tener canales directos de comunicación y acordasen cuál era la mejor manera de solucionar sus problemáticas en tiempo relativamente cortos de treinta (30) días[8]. Así, se esperaba que el acceso a la

[4] Como un marco hermenéutico trasnacional para la comprensión de los debates en torno a la garantía de los derechos se recomienda consultar: J Cassagne, 'Los nuevos derechos y garantías' (2016) 3 Revista de Investigações Constitucionais, 59-108. Además, es posible considerar este referente: L. Gatt, 'Consumers and Digital environments as a Structural Vulnerability Relationship' (2022) 2022/2 EJPLT, 8-16.

[5] Sobre los desarrollos tecnológicos para la solución de controversias se puede consultar la siguiente investigación aplicada directamente a RLL: F Barrientos, 'Nuevas tecnologías para el acceso 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' (2023) 12 Rev. chil. derecho tecnol., 1-36. Adicionalmente, se recomienda analizar estos debates tecnológicos desde una perspectiva aplicada en esta publicación: M. Gaeta, 'Green and Sustainable Mobility in Road Transport. How Private Law Can Guarantee the Right Balance Between Environmentally Sustainable Development and Digital Transformation' (2023) 34 European Business Law Review, 63-80.

[6] El modelo europeo ha sido analizado desde diferentes perspectivas académicas, ponderándolo como un avance significativo desde el RLL y esto se evidencia en este tipo de publicaciones: S Díaz, 'Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia' (2022) 11 Rev. chil. derecho tecnol., 245-276. Estos debates pueden ser analizados de forma aplicada en esta investigación: L. Gatt (2023), 'Responsabilità civile e diritto internazionale privato: un caso di studio' (2023) 4 ASSICURAZIONI, 27-74.

[7] La eficacia simbólica puede entenderse como la capacidad de las normas jurídicas, las instituciones legales y los actos de autoridad para influir en las creencias, valores y comportamientos de los individuos y de la sociedad a través de su poder simbólico, más allá de su aplicación estrictamente material. Esta dimensión simbólica del derecho no solo se refiere a la efectividad práctica de las leyes, sino también a cómo estas son percibidas, aceptadas o internalizadas por los sujetos. El concepto de eficacia simbólica que se adopta en este artículo responde a los lineamientos incluidos en la siguiente publicación: J Perilla, 'El Estado retado desde el constructivismo antiformalista: legitimidad y convicción' (2021) 14 Criterios, 21-36.

[8] Al respecto de la solución de conflictos a través de RLL se sugiere consultar: G Prado, 'La efectiva protección de los consumidores. Un nuevo aporte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea a la integración europea' (2020) 52 Estud. int., 159-177. Por su parte, el estudio del derecho del consumidor en contextos europeos específicos puede ser analizado en esta investigación: S. Ghionzoli, 'The evolution of relationships between the customer and their bank, from the rules on transparency to the regulation on

solución de conflictos fuese directa, breve y coherente con los lineamientos normativos de la Comunidad Europea.

Y aunque las bondades de este aplicativo llegaron a considerarse como sobresalientes en el momento de su creación, se consolidaron críticas en torno a si las funcionalidades para la solución de conflictos sí materializa los derechos de los consumidores según la motivación que dio lugar a su creación[9]. Así, se concluyó que la plataforma, operativa desde 2016, ha tenido un bajo impacto, gestionando menos del 2% de los casos a ella presentados en un elevado tráfico[10]. evidenciando que el diseño formalista no cumple en la práctica con los fines pretendidos y que el rendimiento de la plataforma no justifica los costes asociados [11]. En consecuencia, a través del Reglamento (UE) 3228/2024 del Parlamento Europeo y Consejo se derogó el Reglamento (UE) 524/2013 y se modificaron los Reglamentos (UE) 2394/2017 y (UE) 1724/2018 para la supresión definitiva del ecosistema digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL).

En consecuencia, el presente artículo de investigación pretende responder la siguiente pregunta: ¿cuáles son las principales razones para que la plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL) ofrecida por la Comisión Europea para la gestión de conflictos entre consumidores y comerciantes haya sido suprimida si disponía de funcionalidades enmarcadas dentro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para la garantía formalista de los derechos de los consumidores? Al respecto se formula una hipótesis según la cual se considera que la plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL) no contó con plena materialización iusteórica respecto de los derechos de los consumidores, dado que se trató de un riguroso diseño formalista basado en la Directiva 2013/11/UE que desconoce las dinámicas que formula la cotidianidad de las relaciones de consumo.

Para validar esta hipótesis se acoge como objetivo general de este artículo el siguiente: determinar las principales razones para que la plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL) ofrecida por la Comisión Europea para la gestión de conflictos entre consumidores y comerciantes haya sido suprimida si disponía de funcionalidades enmarcadas dentro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para la garantía formalista de los derechos de los consumidores. Para desarrollar este objetivo general se adoptan los siguientes objetivos específicos de investigación a manera de estructura argumentativa del presente artículo: primero, delimitar desde el

payment services. The digital archives as means of protection for the cunsomer customer and citizens' (2022) 2021/2 EJPLT, 96-109.

[9] Algunas críticas que pueden ser identificadas se encuentran a continuación, sin pretender ser una lista taxativa: E Calderón, 'Resolución De Disputas En línea (ODR): Estándares éticos En El Ciberespacio' (2023) 46 REEI, 527-545. Además, pueden ser considerados los siguientes debates desde una perspectiva aplicada: L. Izzo, 'La tutela dell'utente degli strumenti di pagamento contro le transazioni fraudolente: problematiche giuridico-applicative e possibili evoluzioni' (2021) 1 2021/2 EJPLT, 10-32.

[10] En torno al análisis crítico de este tipo de plataformas para la gestión de conflictos se recomienda consultar a manera de referente el siguiente artículo de investigación: G Ortega, 'Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea' (2019) 29 IDP, 1-15.

[11] El siguiente trabajo de investigación puede ser tomado como referente de las críticas que sobre las plataformas de resolución de conflictos constituyen el estado del arte de este artículo, a saber: C Marqués 'La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR): Su funcionamiento y retos de futuro' (2017) 3 Revista Iberoamericana de Derecho Informático, 75-96.

formalismo las funcionalidades que tuvo la plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL) para promover la gestión del conflicto a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos; y, segundo, analizar críticamente desde el antiformalismo las funcionalidades de la plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL) enmarcadas en las disposiciones europeas vigentes actualmente para la protección de los derechos del consumidor. El desarrollo de estos objetivos se hará con un enfoque de investigación hermenéutico crítico, fundamentado en métodos cualitativos y con la revisión documental como principal estrategia de recolección de información.

2. Funcionalidades de la plataforma digital RLL de la Comisión Europea desde el formalismo.

La plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (en adelante RLL) de la Comisión Europea se originó en respuesta a la imperiosa necesidad de facilitar la efectividad de los derechos de los consumidores y comerciantes, en consonancia con las normas jurídicas europeas sobre resolución de litigios transfronterizos en materia de consumo y que se consolidan a partir de la Directiva 2013/11/UE [12] . Aunque parte de la comunidad jurídica puede considerar que es una herramienta para solucionar conflictos, en realidad estuvo llamada a cumplir un rol de mediación para que entre particulares se pudiese llegar a acuerdos. Esto se justifica al considerar que no se trató de una autoridad en sí misma, sino de un desarrollo tecnológico encaminado a apoyar a diferentes sujetos, en particular consumidores, para la gestión de sus conflictos en el marco de las normas jurídicas aplicables a cada caso[13]. En este sentido, RLL se consolidó como un ecosistema digital, definido como un espacio tecnológico con múltiples funcionalidades que han de ser gestionadas de manera directa por parte de los usuarios.

Si bien RLL respondió a un entramado complejo de normas sobre derecho del consumo consolidadas en la realidad europea según lo dispuesto por la Directiva 2013/11/UE, su surgimiento normativo directo se relaciona con el Reglamento 524 de 2013 de la Unión Europea y que exhorta a consolidar medios digitales para la gestión de conflictos de consumo en el espacio europeo en general[14]. Así, desde que inició el desarrollo tecnológico de RLL y entró en funcionamiento en 2016 bajo el marco de los Reglamentos de la Unión Europea referentes a relaciones de consumo en general. Entre otras características, RLL buscó mitigar el formalismo excesivo mediante un proceso

[12] Como complementado a las referencias antes incluidas y que contextualizan el RLL de la Comisión Europea, esta investigación hace un análisis crítico de los alcances de estos mecanismos extrajudiciales: W Nava, 'Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado' (2020) 13 ACDI, 1-34.

[13] Es posible profundizar en la experiencia europea desde la concepción alemana del asunto sistematizada en este artículo científico: M Stöber, 'La resolución alternativa de litigios en el derecho alemán y europeo' (2023) 15 Rev. Jurid. Mario Alario D'Filippo, 5-28.

[14] Los avances en investigación sobre la solución alternativa de conflictos a través de medios tecnológicos puede comprenderse en este artículo resultado de investigación: F Martín, 'Justicia digital post-covid19: El desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial' (2020) 2 REJUCRIM, 41-74.

accesible, fomentando así el antiformalismo en la resolución de disputas, proporcionando, al menos teóricamente, un entorno neutro y seguro para la comunicación y negociación entre las partes involucradas[15]. Por lo mismo, se esperó que su creación fortaleciera la confianza de los consumidores en el mercado único digital europeo, promoviendo una mayor expansión del comercio electrónico transfronterizo dentro de la Unión Europea.

Consecuentemente, es posible delimitar desde tres alcances las funcionalidades que tuvo RLL en relación con las apuestas jurídicas antes formuladas, a saber: primero, generar orientaciones teóricas a los usuarios en torno al derecho del consumo; segundo, permitir que las partes en conflicto pudiesen tender puentes de comunicación directo entre ellos; y, tercero, orientar acerca de posibles rutas de atención para los intereses y necesidades de los usuarios en caso en que el contacto directo no funcionara. En cuanto a la primera funcionalidad, RLL proporcionaba orientaciones teóricas detalladas a los usuarios sobre el derecho del consumo. Así, RLL ofrecía acceso a documentos legales, directrices y jurisprudencia relevante, lo cual esperaba permitir a los consumidores y comerciantes comprender mejor sus derechos y obligaciones en caso de disputas[16]. Además, la plataforma facilitaba herramientas interactivas y explicaciones prácticas que pretendían ayudar a los usuarios a comprender la gestión de conflictos de manera informada y autónoma. Esta función no solo fortalecía la educación legal de los usuarios, sino que también perseguía promover la transparencia y la equidad en las transacciones comerciales digitales, asegurando que todas las partes involucradas estuviesen debidamente informadas y protegidas bajo la legislación europea vigente.

Ahora bien, desde su segunda funcionalidad, RLL permitía que cualquier consumidor contara con un canal directo de comunicación con la contraparte con la cual tiene una disputa. En este sentido, RLL dispuso de funcionalidades avanzadas como mensajería electrónica y salas virtuales de negociación, diseñadas para facilitar un intercambio de información estructurado y confidencial[17]. Este enfoque no solo respaldaba la resolución expedita de conflictos transfronterizos, sino que también fomentaba, en teoría, la autonomía y participación directa de las partes involucradas en la búsqueda de soluciones enmarcadas en mecanismos alternativos de solución de conflictos autocompositivos[18]. De manera específica, RLL disponía de la posibilidad de acudir a la transacción, en calidad de arreglo directo, y a la mediación, en la cual las partes hacen acuerdos mientras que un tercero les habilita estrategias de

[15] Al respecto de estos avances en tecnología para la gestión de los conflictos en el contexto europeo se recomienda consultar: G Ortega, 'Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea' (2019) 29 *IDP. Revista De Internet, Derecho Y Política*, 1-15.

[16] Sobre la primera funcionalidad en torno a la información del derecho del consumo se han realizado algunas investigaciones recientes, entre las cuales se encuentra esta: S Peters, 'La evolución de la resolución alternativa de conflictos y la resolución de conflictos en línea en la Unión Europea' (2021) 12 *rev.ces derecho*, 3-17.

[17] Al respecto se pueden consultar productos de nuevo conocimiento como este: M Velicogna, 'Cross-border dispute resolution in Europe: Looking for a new "normal"' (2022) 12 *Oñati Socio-Legal Series*, 556-581.

[18] Para conceptualizar el sentido de los mecanismos alternativos de solución de conflictos con carácter auto compositivo se recomienda consultar: B Silva, 'Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Análisis bibliométrico 2009-2018: base de datos Scopus' (2020) 10 *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro.*, 1-23.

comunicación efectiva [19]. En consecuencia, RLL se planteó desde una perspectiva formal como una posibilidad de exaltar la voluntad de las partes contratantes para que gestionaran sus conflictos.

Esta concepción en torno a la autonomía de la voluntad que conllevaba RLL se adscribía a la naturaleza misma del derecho privado, según el cual las partes de una relación negocial son aquellas llamadas a determinar las consecuencias principales de sus compromisos contractuales [20]. Así, los contratos son realizados en el marco regulador de la ley, pero ella no llega a determinar todas las condiciones concretas en las que las partes acuerdan y solo tiene un carácter hermenéutico regulador desde requisitos generales que han de ser interpretados desde cada realidad[21]. En consecuencia, y considerando que los acuerdos que se realizan en el marco de un contrato son ley para las partes, los sujetos en disputa debían ser aquellos que de la misma manera en que contrataron tuviesen la posibilidad de hacer acuerdos adicionales para la gestión de sus conflictos[22]. No es un asunto menor que el derecho privado aplicable a estos casos determine que los contratos se deshacen como se hacen, guardando alineación en las posibilidades de creación, cumplimiento y disolución que las partes dentro del marco mínimo de la ley puedan realizar.

En consecuencia, cuando un usuario acudía a RLL para que lo pusiera en contacto con el otro sujeto contractual, el ecosistema digital no gestionaba su conflicto, sino que habilitaba los canales para que en el marco de la autocomposición las partes tuviesen la posibilidad de acordar una solución o, en caso de no tenerla, determinar entre ellos mismos una autoridad que resolviera su disputa[23]. En este punto, RLL confiaba en la voluntad de las partes y a ella añadía la buena fe que se esperaría de los sujetos que interactúan en el mercado, por lo cual les daba un tiempo perentorio de treinta (30) días para que este trámite fuera posible. Desde la perspectiva formalista que se ha venido mencionando, este número de días pretendía hacer énfasis en la necesidad de resolver los conflictos de manera pronta, para que el mercado pueda responder a dinámicas sanas de interacción y las personas alcanzaran posibilidades de justicia enmarcadas en la equidad lo más pronto posible[24]. Por lo tanto, RLL estaba diseñado desde la confianza en las partes, lo cual no solo tiene un efecto

[19] Sobre las funcionalidades para la gestión de la segunda funcionalidad sugerida para RLL se sugiere consultar este producto de nuevo conocimiento: J Camacho, 'Seguridad de la información en sistemas de resolución de disputas en línea (ODR): Revisión de la literatura y análisis a la luz del contexto colombiano' (2020) 41 *RIDE. Rev. Espacios*, 140-154.

[20] Al respecto de las fuentes del derecho comercial se recomienda consultar: J Perilla, 'Alineación iusteórica de las fuentes del derecho comercial' (2015) 53 Rev. *Derecho priv.,* 1-23.

[21] Los postulados del derecho privado en el cual se fundamentó esta afirmación del artículo se encuentran sistematizados a continuación: D Celis, 'La naturaleza de las reglas para la interpretación de los contratos: análisis sobre su alcance conceptual en la atribución de significado a cláusulas contractuales' (2022) 44 *derpri*, 117-141.

[22] Al respecto se sugiere consultar el capítulo referente a las fuentes de los derechos reales, en el cual se explica desde la teoría alemana la prevalencia de la voluntad de las partes sobre la ley en casos de negocios jurídicos: JSA Perilla-Granados, *Derecho de Sucesiones* (2nd edn, Universidad Sergio Arboleda 2017) 36.

[23] Para profundizar sobre el tema se sugiere consultar esta investigación disponible en línea y cuyos datos de identificación son los siguientes: J Conde, 'La plataforma europea de resolución de litigios en línea ¿alternativa efectiva para los consumidores?' (2020) 50 *Revista general de derecho procesal*, 1-18.

[24] Los debates en torno a los alcances de los mecanismos alternativos de solución de conflictos pueden ser analizados aquí: A Cerillo, 'Information Conflicts. Is Mediation a Solution? Lessons from the Catalan Experience' (2020) 24 *Deradm*, 293-312.

simbólico, sino que respondía a los principios más fundamentales del derecho privado.

Por lo anterior, se esperaba que RLL fuese el ecosistema digital para que las partes gestionaran y pusieran fin a sus conflictos a través de la materialización de las disposiciones jurídicas del derecho del consumidor. Solo, excepcionalmente, se consideraba que los treinta (30) días previstos para la autocomposición eran insuficientes, momento en el cual RLL de manera automática archivaba el caso. Y es en estos casos de archivo en el cual se activaba la tercera funcionalidad de RLL, dado que era fundamental orientar a las partes sobre cuál debía ser la ruta a tomar cuando el arreglo directo con mediación externa no daba por terminado el conflicto de consumo[25]. Así, se generaba una notificación automática en la cual se redireccionaba a cada uno de los usuarios, tanto el solicitante como su contraparte, para que pudieran decidir en torno a otras opciones posibles en las que no se descartaba que pudiesen llegar a un acuerdo directo o que activaran otras rutas con relevancia jurídica para la solución hetero compositiva de las problemáticas.

Entre las múltiples herramientas que se enunciaban por RLL para una solución posterior se encuentran los siguientes: Centros Europeos del Consumidor, para promover asesorías que llegan a contar con asistencia en disputas transfronterizas; Organismos de Resolución de Litigios, como una forma hetero compositiva que un tercero neutral llegue a decidir a través de medios tecnológicos acerca del problema; Red para la Resolución de Litigios Financieros, desde el contexto especializado de los bancos, aseguradoras e inversiones en bolsa; Organizaciones Nacionales de Consumidores, como fuentes adicionales de información y soporte para ejercer los derechos contemplados en las normas europeas; acciones judiciales, que conllevan onerosidad por parte del reclamante desde vías jurisdiccionales oficiales según el contexto en el cual se lleve a cabo el litigio; y la posibilidad de encontrar un abogado titulado en la Unión Europea, para celebrar con él un contrato de mandato para que sea quien, desde el ejercicio profesional del derecho, asuma la gestión definitiva de la situación.

Resulta especialmente relevante esta tercera funcionalidad, pues mantenía un mensaje de confianza hacia el usuario y determinaba que la inoperancia de la segunda funcionalidad no correspondía al final de las posibilidades de protección. En este sentido, se fortalecía la eficacia simbólica del contenido de RLL y su alcance formalista desde la teoría del derecho[26]. Esto se justificó en la medida en que se daba a entender al consumidor que en efecto las normas jurídicas existentes contaban con la posibilidad de responder a las problemáticas presentes en la realidad, generando un mensaje de completitud que bien podía adscribirse al positivismo como escuela propia del derecho

[25] Sobre las diversas rutas de solución de conflictos en el caso de derecho del consumidor, es posible analizar esta investigación aplicada: G Izquierdo, 'Los derechos del consumidor en los procesos de evaluación de solvencia mediante el tratamiento automatizado de datos contenidos en la Directiva (UE) 2023/2225' (2024) 49 *Revista CESCO*, 80-106.

[26] Es posible profundizar en los debates en torno al formalismo en esta investigación: JSA Perilla-Granados, 'El Estado retado desde el constructivismo antiformalista: legitimidad y convicción' (2021) 14 *Criterios*, 21-36.

privado[27]. Esta pretendida completitud se tiende a asegurar desde la existencia de normas jurídicas creadas por el legislador tradicional, el cual está dotado de legitimidad suficiente para impactar la realidad y promover relaciones de consumo con garantía de derechos. Y, en consecuencia, se esperaría de parte del usuario de RLL una interpretación mimética de las normas jurídicas, confiando que desde su contenido se resolverán los conflictos.

En este orden de ideas, es posible considerar que RLL estuvo contemplada desde un alcance formalista para la garantía de los derechos de los sujetos involucrados en relaciones de consumo y manteniendo eficacias simbólicas en torno a los alcances que las normas jurídicas tienen para la gestión de los conflictos. Parecería ser que los desarrollos de tres funcionalidades tenían la posibilidad de garantizar los derechos de los consumidores, manteniendo posibilidades para que la realidad del mercado respondiera a la autonomía de la voluntad y a la buena fe contractual. Por lo tanto, tanto los Estados como el conglomerado social podían tener confianza en el aporte que RLL daba a sus relaciones en el mercado. Sin embargo, estas bondades de RLL formuladas desde el formalismo como iusteoría del derecho encontraron posibilidades de análisis crítico desde el alcance propio del antiformalismo, que llevaron a la desfinanciación de este ecosistema digital.

3. Análisis antiformalista de las funcionalidades de RLL desde los derechos del consumidor.

Según se evidenció en la sección anterior, RLL se consolidó como un ecosistema digital cuyos usuarios son cualquiera de los sujetos de las relaciones de consumo; podían acudir a esta herramienta tecnológica tanto los consumidores como los comerciantes para gestionar los conflictos que se tenían entre ellos. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que los usuarios principales de RLL eran los consumidores, buscando la materialización de los derechos que consideraban les fueron vulnerados o estaban en riesgo de vulneración. En este sentido, esta plataforma será analizada desde cada una de sus funcionalidades desde un enfoque antiformalista y que tiene en cuenta los derechos de los consumidores a los cuales pretendía responder la Comisión Europea con la implementación de RLL. Para estos efectos, a continuación se delimitará el alcance antiformalista que se opone al formalismo referenciado en la primera sección, para que a partir de allí sea posible analizar puntualmente cada una de las funcionalidades desde una perspectiva crítica enmarcada en las normas de protección al consumidor como usuario principal de RLL.

Siendo coherentes con el alcance metodológico formulado para esta investigación, debe considerarse en un primer lugar que la teoría jurídica aplicable a áreas como el derecho privado se enfrenta actualmente a una

[27] Sobre la teoría de la comunicación política con eficacia simbólica de las normas jurídicas se recomienda consultar: D Páramo, 'El consumo como entidad simbólica' (2021) 50 *Pensam. Gest.*, 1-3.

dicotomía entre el formalismo y el antiformalismo[28]. Se trata de dos iusteorías que se componen de elementos de diferentes escuelas del derecho, consolidando un entramado completo de criterios hermenéuticos para analizar el alcance de determinada norma jurídica. Según se vio antes, el formalismo encuentra su fundamentación en las escuelas del positivismo y del naturalismo que llevan a la mímesis interpretativa[29]. En consecuencia, el derecho es entendido con una aspiración de perfección, que se legitima por un legislador tradicional que lleva a que los operadores jurídicos pretendan encontrar soluciones a sus conflictos desde lo dispuesto por la norma escrita. Y, tal como se evidenció antes, este era el alcance que podía ser identificado desde el diseño con el que cuentó RLL según las tres funcionalidades planteadas.

Ahora bien, en contraposición al formalismo, el antiformalismo se compone de elementos desarrollados por escuelas como las siguientes: el realismo, que comprende que las normas jurídicas no son un entramado de disposiciones objetivas, puesto que están mediadas por influencias políticas, económicas, sociales, entre otras[30]; el utilitarismo, el cual se centra en maximizar los efectos de una ley en el bienestar general desde parámetros que exigen la minimización de efectos negativos en el conglomerado social[31]; y el funcionalismo, el cual pretende determinar si las normas jurídicas en efecto responden a los intereses y necesidades para las cuales fueron formuladas[32]. Cada una de estas escuelas, sin tratarse de un asunto lineal, aporta a que desde el formalismo se otorgue una naturaleza abierta al derecho, es decir, reconoce que no puede resolver todos los casos debido a la existencia de lagunas. En consecuencia, para solucionar un caso se debe acudir a múltiples fuentes jurídicas de manera auténtica, sin limitarse a aquellas creadas por el legislador desde una perspectiva tradicional.

Por esto mismo es que desde la iusteoría antiformalista resulta reprochable, o por lo menos sospechoso, que RLL se planteara como una estrategia holística para la materialización de los derechos de los consumidores[33]. Así, resulta fundamental analizar críticamente cada una de sus funcionalidades más allá de la concepción mimética que justificó desde una perspectiva tanto teleológica como gramatical las bondades pretendidas para RLL. Así, y haciendo referencia a la primera funcionalidad referente a la información suministrada por el aplicativo, debe analizarse en un primer momento que si bien los comerciantes

[28] La comprensión entre las pugnas existentes entre el formalismo y el antiformalismo pueden ser analizadas en esta investigación aplicada: J Perilla, 'Los centennials como un reto antiformalista para las facultades de derecho' (2021) 8 *Rev. Pedagog. Univ. Didact. derecho.*, 11-28.

[29] La conceptualización de la iusteoría del formalismo puede ser profundizada aquí: J Etcheverry, 'Formalismo, activismo y discrecionalidad judicial' (2020) 29 *Díkaion.*, 336-351.

[30] Como una manera de conceptualizar la escuela jurídica del realismo se sugiere consultar: A Caballero, 'Nuevo realismo jurídico: una teoría jurídica prometedora para la investigación interdisciplinar y empírica sobre el derecho en la práctica' (2022) 16 *Novum Jus.*, 209-228.

[31] El utilitarismo ha tenido diferentes vertientes doctrinales, pero para efectos de esta investigación se recomienda profundizar en este alcance más tradicional: F Murillo, 'El Utilitarismo Clásico de Jeremy Bentham: Una discusión y revisión historiográfica alrededor del utilitarismo, su oposición a la filosofía de los derechos naturales y su postura frente a la redistribución de la riqueza' (2022) 55 *Prax. filos.*, 169-188.

[32] La escuela funcionalista que se acoge en esta investigación es delimitada a continuación: H Cadenas, 'La función del funcionalismo: una exploración conceptual' (2016) 18 *Sociologías*, 196-214.

[33] Las críticas antiformalistas son esperables de manera transversal al análisis del derecho, para lo cual se sugiere consultar el siguiente artículo: J Perilla, 'La enseñanza del derecho procesal penal desde el constructivismo antiformalista' (2024) 10 *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, 1-32.

pueden ser considerados como expertos en este tipo de normas, los consumidores se alejan de esa experticia y se consolidan como consumidores medios que se centran en hacer una lectura confiada de la letra grande[34]. En este sentido, presentar información técnica a un consumidor medio no necesariamente aseguraba que pueda tener una comprensión total del mensaje que pretendía ser transmitido desde RLL.

En este mismo sentido se debe considerar que los consumidores medios han de ser clasificados por edades y contextos en los cuales se encuentren, por ejemplo, realidades urbanas o rurales[35]. Esto se justifica en que la categoría de consumidor es una de las más diversas, por incluir en sí misma a todos los sujetos que no solo hacen parte de la unión europea, sino también extranjeros no europeos que puedan ejecutar relaciones de consumo en estos casos[36]. Y aquí es donde se refuerza el cuestionamiento a la manera en que estaba diseñado RLL, pues desde una idea de diseño universal no atiende a las características puntuales que pueden tener los diferentes tipos de consumidores. Aunque el lenguaje utilizado por RLL podía ser comprensible para determinados consumidores, pensado por los diseñadores del ecosistema, se requeriría contemplar que otros consumidores responden a segmentaciones que puedan hacer ajustes razonables al manejo de la información. Se trata de una exigencia que se realiza en el mercado a los mismos comerciantes, por lo cual se esperaría que también se viera materializada a plenitud en el contenido de RLL.

A estos cuestionamientos sobre el alcance de la información de la primera funcionalidad, se pueden adicionar otros referentes a la segunda funcionalidad encaminada a propiciar contactos entre consumidores y comerciantes en conflicto. El principal cuestionamiento es que esta funcionalidad tenía una confianza notablemente alta en los principios que rigen el derecho privado, pero no contemplaba las condiciones concretas del ejercicio de las relaciones contractuales y sus dinámicas de poder[37]. Aunque se esperaba obtener respuesta de aquella parte contractual contactada a través de RLL, lo cierto es que esto no se veía materializado en las prácticas generalizadas de las relaciones de consumo. De manera particular, la mayoría de los casos que eran presentados bajo la segunda funcionalidad en RLL fueron archivados, entre otras razones, porque la parte que era requerida no estaba obligada a responder; en realidad, ni siquiera estaba obligada jurídicamente a revisar el mensaje que es remitido.

En consecuencia, las obligaciones de esta segunda funcionalidad quedaban dentro del campo de lo natural o moral, sin tener realmente estrategias de coerción para que la autocomposición pudiese ser una realidad. Esto es especialmente relevante en la medida en que no se encontraba mayor

[34] Para comprender el alcance del consumidor medio se recomienda revisar este artículo de investigación científica: J Perilla, 'Construcción antiformalista del consumidor medio' (2015) 54 Rev. *Derecho priv.,* 1-23.
[35] Como un desarrollo de los alcances de consumidor medio por grupos poblacionales se recomienda consultar: D Báez, 'El menor de edad en la relación de consumo: una revisión a la clasificación de consumidor vulnerable' (2023) 25 *Estud. Socio-Juríd.,* 1-19.
[36] La conceptualización diversa del consumidor puede ser comprendida en este resultado de investigación: M Otero, 'Big Data: atrapando al consumidor' (2020) 27 *Turismo y sociedad.,* 183-186.
[37] Las relaciones de poder generan subordinaciones en las relaciones de consumo y un ejemplo de ellas se encuentra a continuación: E Quintero, 'Relación entre percepción de poder y prácticas de consumo en la categoría de diversión de personas LGBT' (2016) 23 *Suma Psicol.,* 90-100.

diferencia al contactar a la contraparte de manera directa o a través de RLL, por lo cual se podían estar generando expectativas infundadas en torno a la funcionalidad del ecosistema digital objeto de análisis. Y a esto se adiciona que si la mayoría de los usuarios de RLL eran consumidores, es decir, la parte débil de la relación contractual, la Comisión Europea no estaba generando ninguna estrategia que se pudiese considerar efectiva para superar la subordinación a la cual está sometido este sujeto respecto del comerciante que supuestamente está inaplicando el derecho del consumidor. Por lo tanto, la segunda funcionalidad no aseguraba realmente que haya una solución oportuna y de fondo a la situación, pues estaban relacionándose dos sujetos que carecen de una igualdad negocial para superar sus disputas.

Al considerar estos cuestionamientos en torno a las dos primeras funcionalidades de RLL, se tenía como un efecto esperable que la mayoría de los consumidores que acuden a este ecosistema tuvieran que hacer uso de la tercera funcionalidad y que se refería a recibir orientación sobre rutas adicionales para la gestión del conflicto. En este escenario en particular se debe considerar primero que RLL sugería llevar a cabo ciclos que no aseguraban una solución de fondo, dado que insistían desde su diseño instruccional en la necesidad de intentar cuantas veces sea necesario el arreglo directo y, según se planteó antes, no era una estrategia que desde la exigibilidad jurídica pudiese otorgar soluciones. Y a esto se suma que una vez agotada la segunda funcionalidad de RLL, se sugería acudir a otras estrategias que bien podrían haberse intentado antes y sin necesidad de esperar treinta (30) días para alcanzar un acuerdo que difícilmente se podía materializar. En realidad, el arreglo directo propio de la segunda funcionalidad de RLL no era un requisito de procedibilidad para ejercer otras rutas propias de la tercera funcionalidad y sugeridas una vez que se archivaba el caso.

Sobre el particular resulta especialmente reprochable que cuando RLL notificaba del archivo del caso al solicitante, le indicaba que podía consultar otras formas de resolver el conflicto y en esas otras formas volvía a referirse nuevamente a la segunda funcionalidad de RLL que ya resultó fallida. Por lo tanto, pareciera ser que RLL estaba formulado desde una perspectiva genérica y no atendiendo a todas las variables que podían existir en las relaciones de consumo que son marcadas por la diversidad de los involucrados. En este sentido, una persona que haya agotado las dos primeras funcionalidades de RLL y que no haya solucionado su caso, no habrá tenido ningún tipo de avance, lo cual se ve agravado en la medida en que la tercera funcionalidad parecía sugerir un ciclo que no otorgaba herramientas suficientes para que los usuarios pudiesen solucionar efectivamente sus conflictos. De ahí que resultó importante determinar si en tales condiciones, RLL tenía un impacto real que pudiera materializar los derechos de los consumidores y no solo legitimar la subordinación que los comerciantes tienen frente a ellos.

Se trata de un debate que desde el antiformalismo llevó a transformaciones concretas para la gestión de casos por parte de RLL, pues de nada servía tener un conjunto robusto de normas que reconocen derechos del consumidor si los ecosistemas digitales previstos para gestionar conflictos tenían utilidades casi nulas desde la práctica. En últimas, si un ecosistema digital como RLL no estaba aportando soluciones de fondo marcadas por la efectividad a situaciones que

terminarían siendo gestionadas por medios tradicionales, debía evaluarse la pertinencia de mantenerlo o hacer los ajustes en el sentido antes planteado. Para ello no fue suficiente hacer una reforma normativa desde un alcance formalista, pues resultó fundamental generar validaciones prácticas desde y para las realidades de las relaciones de consumo que se pretendían impactar. Hasta tanto no se aseguren impactos decididos sobre las expectativas generadas desde la formalidad del derecho del consumo, será muy complejo aportar a que las normas jurídicas sean materializadas más allá de la literalidad del texto escrito. Resulta fundamental generar estrategias para consolidar otras herramientas digitales que en reemplazo de RLL aseguren una plena materialización de los derechos de los consumidores desde el antiformalismo.

4. Conclusiones.

El derecho del consumo ha sido identificado como relevante en el contexto de la Comunidad Europea, razón por la cual se han generado conjuntos de normas jurídicas que abordan diferentes alcances de las relaciones existentes en el mercado. Esto ha llevado a concluir que las normas trasnacionales aplicables a estas situaciones son robustas, dado que reconocen derechos y establecen obligaciones para los intervinientes en la contratación que incluye por lo menos un consumidor. Y en el marco de estas normas jurídicas con alcance proteccionista, como es de esperarse, se presentan conflictos que requieren gestiones efectivas para asegurar que las pretensiones de las autoridades legislativas europeas se cumplan. Por esta razón, en 2013 se estableció la necesidad de consolidar desarrollos tecnológicos tendientes a apoyar a los sujetos de las relaciones del consumo a gestionar sus disputas. Y desde esa fecha se desarrolló desde la Comisión Europea una plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL), la cual entró en funcionamiento en 2016, pero a la fecha se aprobó su desfinanciación.

RLL estuvo diseñada para cumplir tres funcionalidades principales, a saber: primero, otorgar información a los consumidores y comerciantes acerca del contenido de las normas jurídicas referentes al derecho del consumo aplicables al mercado de la Unión Europea; segundo, habilitar canales de comunicación directos para que en caso de una disputa los consumidores pudiesen solucionar de manera autocompositiva con los comerciantes sus conflictos de manera pronta y en el marco de las normas jurídicas aplicables; y tercero, sugerir rutas adicionales para que los sujetos que no podían solucionar sus problemas a través de las dos funcionalidades anteriores tuvieran la posibilidad de alcanzar una solución de fondo. Se trató, desde una perspectiva formal, de un alcance holístico para la gestión del conflicto, razón por la cual RLL era considerado no solo una plataforma, sino un ecosistema digital en sí mismo. Los ecosistemas digitales están diseñados para generar interacciones múltiples en torno a asuntos propios de la realidad en la cual están inmersos.

Y desde una perspectiva formalista, estas tres funcionalidades cumplían a cabalidad los lineamientos jurídicos establecidos por las autoridades europeas para el fortalecimiento de las relaciones de mercado. Esto se justifica al considerar que la iusteoría del formalismo se fundamenta en las escuelas del

positivismo y del naturalismo, llevando a considerar que el derecho es un entramado de normas con aspiración de perfección con la vocación de solucionar de fondo las disputas que se puedan presentar entre consumidores y comerciantes. Esto se justifica en la medida en que las normas jurídicas son creadas por un legislador tradicional, el cual contempla garantismos expresos para que desde interpretaciones miméticas se tenga eficacia simbólica de lo preceptuado. Por lo tanto, RLL tenía la función se asegurar que estas características se cumplieran de cara a un conglomerado social que esperaba tener allí una posibilidad de gestión de conflictos suficiente.

Sin embargo, desde la iusteoría del antiformalismo, fundamentada en escuelas como el realismo, el utilitarismo y el funcionalismo, se reconocieron límites más allá del diseño abstracto de RLL. De manera particular se formularon cuestiones críticas en torno a la falta de segmentación de los destinatarios de la información, reduciendo la posibilidad de un impacto suficiente de la primera funcionalidad y para la diversidad de consumidores que pueden acceder a RLL. Además, en cuanto a la segunda funcionalidad, se determinó que el arreglo directo se circunscribía a un asunto de obligaciones naturales o morales, por lo que carecían de auténticos alcances que asegurasen que ambas partes en pugna pudieran negociar desde posiciones equitativas. Y, finalmente, la tercera funcionalidad sugería la configuración de ciclos tendientes a acudir a arreglos directos que no funcionaron y llevaron a deslegitimar en sí mismo el sentido que RLL podía tener dentro de las aspiraciones para las que fue creado. En realidad, con las falencias identificadas no era claro que fuese necesario acudir a este ecosistema digital, pues bien pudo prescindirse de él para procurar soluciones más oportunas por otros medios de alcance más tradicional como la actividad judicial.

Con fundamento en estas conclusiones es posible plantear que se respondió a cabalidad la pregunta de investigación y el objetivo general que orienta este artículo científico, por lo cual se acepta la hipótesis según la cual la plataforma digital de Resolución de Litigios en Línea (RLL) no contó con plena materialización iusteórica respecto de los derechos de los consumidores, dado que se trató de un riguroso diseño formalista basado en la Directiva 2013/11/UE que desconoce las dinámicas que formula la cotidianidad de las relaciones de consumo. En este sentido, se requieren acciones concretas que trasciendan la abstracción del diseño tecnológico de RLL para asegurar impactos concretos desde y para la realidad que pretende alcanzar. Si bien se reconoce que RLL fue un avance importante para la garantía del derecho del consumo, resulta fundamental generar fortalecimientos antiformalistas que aseguren el cumplimiento de los fines a los cuales se ha de responder desde una gestión del conflicto oportuna, efectiva y pronta esperable para contextos como el europeo.