Creación de un Marco Práctico para la Protección de los Consumidores

CIDIP VII: Propuestas

- Los países se encuentran analizando tres propuestas en materia de protección al consumidor para CIDIP VII:
  - **Brasil:** Convención sobre Ley Aplicable y Jurisdicción
  - **Canadá:** Ley Modelo sobre Jurisdicción y Ley Aplicable
  - **Estados Unidos:** Guía Legislativa y Leyes Modelo sobre Solución de Controversias y Restitución

Creación de un Marco Práctico para la Protección de los Consumidores Propuesta de los EE.UU.

1. Solución Alternativa de Controversias
2. Procedimientos de Menor Cuantía
3. Reclamos Colectivos
4. Restitución obtenida a nivel gubernamental en caso de prácticas engañosas

Creación de un Marco Práctico: Directrices y Principios Prácticos

- Las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor* ("Directrices de las Naciones Unidas") elaboradas por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, instan a los gobiernos a "establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes, obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles." (Naciones Unidas, 1999 - http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_sp.pdf).
- El Comité Jurídico Interamericano, luego de analizar las propuestas el año pasado, enfatizó que para que el resultado de CIDIP-VII "sea exitoso, ésta debería estar orientada por la necesidad de asegurar a los consumidores involucrados en transacciones comerciales transfronterizas los recursos que guarden relación con el valor de la reclamación y que garanticen una adecuada, efectiva y rápida reparación."
  - CJI/RES. 144 (LXXII-O/08), SEPTIMA CONFERENCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA SOBRE DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO (CIDIP-VII), para. 3 (12 de marzo de 2008), en http://www.oas.org/cji/CJI-RES_144_LXXII-O-08_esp.pdf.

Creación de un Marco Práctico: Directrices y Principios Prácticos

- Los expertos en Porto Alegre estuvieron de acuerdo en que resulta esencial contar con un marco jurídico claro, consistente, justo y predecible a efectos de:
  - generar confianza en los consumidores y en las empresas,
  - proporcionar beneficios económicos a los consumidores aumentando la disponibilidad, competencia y selección de productos, y disminuyendo sus costos,
  - facilitar el libre movimiento de bienes, servicios y capital entre los países miembros de la OEA.
- Desde el punto de vista de la competencia y del comercio, las nuevas leyes o mecanismos no deben discriminar entre empresas localizadas en distintos países.

- *Información disponible en* http://www.oas.org/DIL/experts_meeting_porto_alegre_2-4_2006.pdf

Desafíos al Marco Legal Existente

- Tradicionalmente, los reclamos de los consumidores han sido resueltos a nivel nacional por la vía judicial.
- Sin embargo, el Siglo XXI ha presenciado un crecimiento explosivo de una nueva herramienta comercial: el comercio electrónico entre empresas y consumidores (B2C).
- Actualmente, los consumidores en las Américas ya no están limitados a comprar productos en un sólo local, ciudad o incluso en un mismo país, ya que Internet trasciende las fronteras.
- Los mecanismos judiciales tradicionales no resultan ya una solución efectiva para resolver los reclamos transfronterizos B2C individuales, en virtud de la escasa cuantía de las operaciones, de los altos costos de los litigios, y de las dificultades para la ejecución de sentencias extranjeras.

Desafíos al Marco Legal Existente

- El comercio electrónico B2C ha crecido más de 6 veces a nivel de las Américas desde el inicio de las negociaciones de CIDIP VII.
- Por primera vez, los consumidores conforman un componente significativo del comercio internacional.
- En los Estados Unidos, el comercio electrónico B2C generó US$225.2 billones en ventas en 2008, mientras que el comercio electrónico entre empresas (B2B) generó US$3.1 trillones.
- El continente americano es uno de los mercados con crecimiento más rápido a nivel mundial en materia de comercio electrónico B2C.
  - *Información disponible en* http://www.oecd.org/dataoecd/44/13/44047583.pdf?bcsi_scan_DA3493EE5FC9D524=0&bcsi_scan_filename=44047583.pdf

Comercio Electrónico B2C – Ventas en Latinoamérica (en millones)

	2003	2004	2005	2006	2007
Argentina	$83	$162	$281	$619	$739
Brazil	$757	$1,289	$2,270	$3,541	$4,899
Caribbean	$127	$232	$387	$565	$818
Central America	$64	$90	$189	$360	$499
Chile	$79	$104	$243	$472	$687
Colombia	$60	$105	$150	$175	$201
Mexico	$296	$504	$567	$868	$1,377
Peru	$65	$91	$109	$145	$218
Puerto Rico	$174	$248	$344	$384	$445
Venezuela	$85	$140	$253	$490	$821
Other	$76	$101	$131	$165	$203
Total	**$1,866**	**$3,066**	**$4,925**	**$7,783**	**$10,908**

Fuente: Visa y AméricaEconomía Intelligence, "Informe Sobre Comercio Electrónico (B2C) en América Latina: Rompiendo los pronósticos," junio

Crecimiento de Internet en las Américas

- La cantidad de individuos que se encuentran conectados a la red es uno de los motores que impulsa el crecimiento del comercio electrónico.
- Un 79% de los usuarios de Internet en América Latina han realizado compras en línea.
  - Fuente: E Marketer Mexico Online 2009, disponible en http://www.slideshare.net/Engelnator/e-marketer-mexico-online-2009-presentation
- Existen más de 330 millones de usuarios de Internet en la actualidad a nivel de los países miembros de la OEA.
- Esto representa aproximadamente un tercio de los usuarios de Internet a nivel mundial.
- Estados Unidos, Brasil, México, Canadá y Argentina se encuentran entre los líderes mundiales en cuanto a cantidad de usuarios de Internet.
- Se espera que estas cifras sigan aumentando en forma exponencial a medida que los consumidores en América Latina puedan tener acceso a Internet de modo más frecuente a través de los teléfonos celulares, en lugar de computadoras.

Uso de Internet en las Américas

País	*Usuarios de Internet*	*País*	*Usuarios de Internet*	*País*	*Usuarios de Internet*
Antigua / Barbuda	60,000	Dominica	26,500	Panamá	525,200
Argentina	9,309,000	Rep. Dom.	1,677,000	Paraguay	280,000
Bahamas	120,000	Ecuador	1,549,000	Perú	7,636,000
Barbados	160,000	El Salvador	700,000	St Kitts & Nevis (*)	10,000
Belize	32,000	Grenada	23,000	Saint Lucia	110,000
Bolivia	1,000,000	Guatemala	1,320,000	St Vincent Grenadines	57,000
Brasil	50,000,000	Guyana	190,000	Surinam	44,000
Canadá	28,000,000	Haití	1,000,000	Trinidad / Tobago	430,800
Chile	5,570,000	Honduras	424,200	USA	223,000,000
Colombia	12,100,000	Jamaica	1,500,000	Uruguay	968,000
Costa Rica	1,500,000	México	22,812,000	Venezuela	5,720,000
Cuba *	1,310,000	Nicaragua	155,000	**Américas**	**330,000,000**

CIA World Fact book

Países de la OEA dentro de los 10 Principales por Usuarios de Internet

10 Principales países, ranqueados por Cantidad de Usuarios de Internet (*), 2007-2012 (en millones)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1. US	188.1	193.9	200.1	206.2	211.9	216.9
2. China	176.5	216.0	254.9	294.4	334.4	372.9
3. Japan	89.1	90.9	92.5	94.0	95.4	96.5
4. Germany	48.1	50.4	52.5	54.5	56.3	57.9
5. UK	36.8	38.1	39.4	40.6	41.7	42.8
6. Russia	35.0	40.3	45.4	50.4	54.9	59.0
7. Brazil	33.6	38.8	43.7	48.7	52.9	56.7
8. France	33.3	36.1	38.8	41.2	43.3	45.1
9. India	32.6	40.7	49.7	59.6	70.3	81.3
10. Mexico	23.6	27.4	31.5	35.6	39.5	43.0

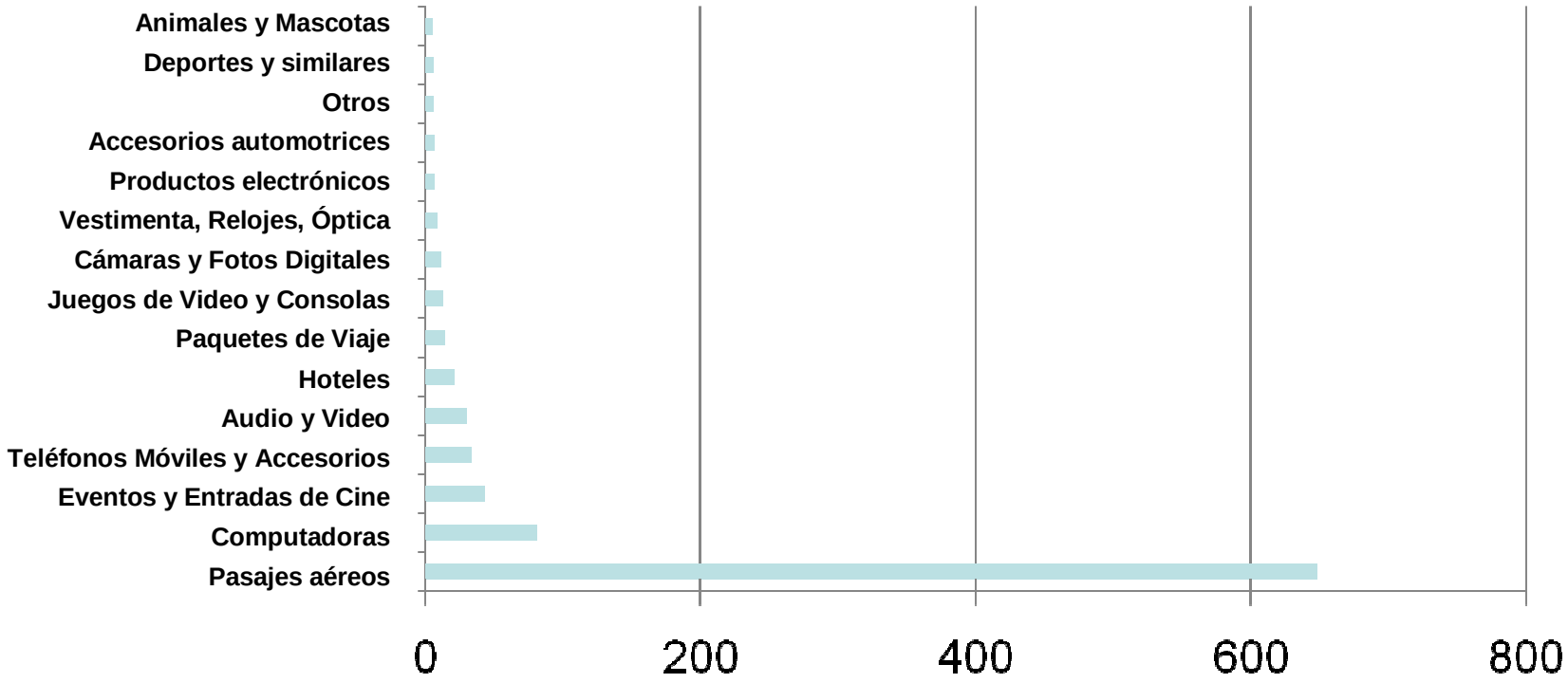
NOTA: eMarketer define a un usuario de Internet como cualquier persona que accede a Internet, desde cualquier ubicación, al menos una vez por mes. El ranking se realizó en base a las cifras del año 2007.

Fuente: eMarketer, enero de 2008

091590 www.eMarketer.com

Artículos Más Populares que se Compran en Línea

Ventas por Comercio Electrónico B2C en México – por producto (en millones)



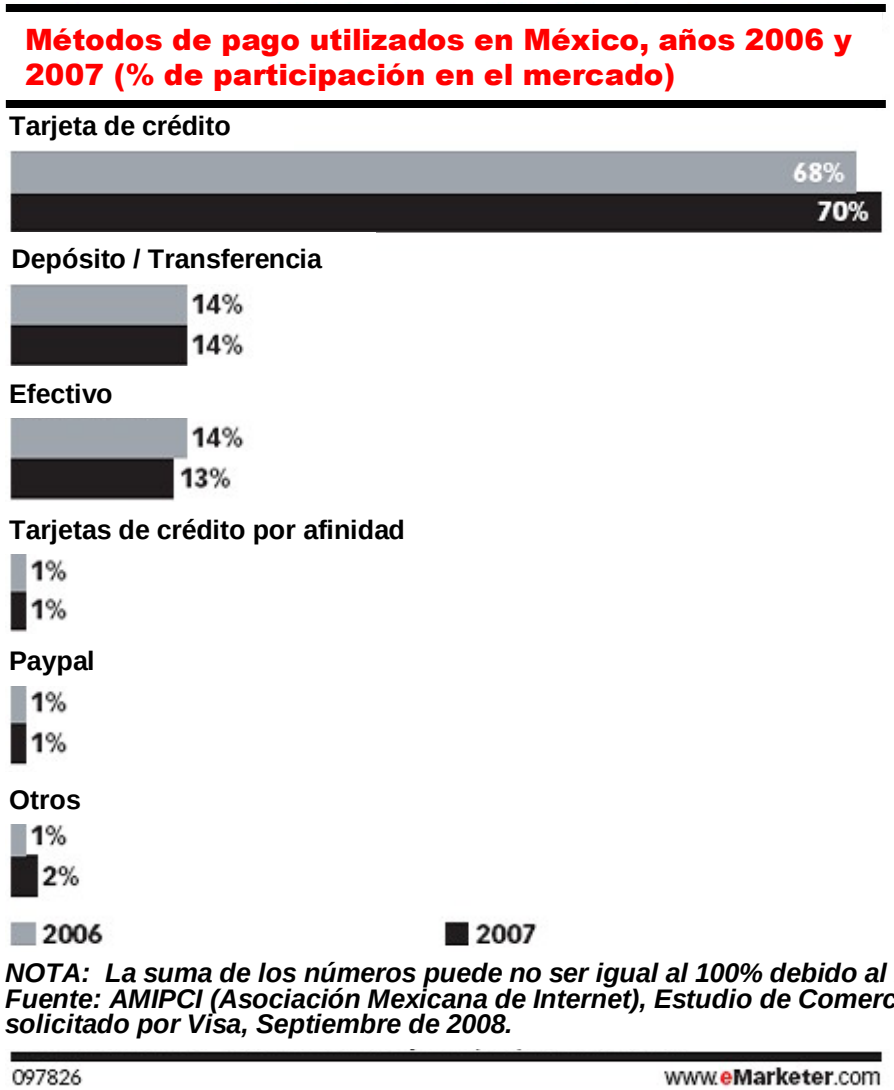
Fuente: AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet), "Estudio de Comercio Electrónico 2008" solicitado por Visa, Septiembre de 2008

Las ventas B2C en el comercio electrónico son por montos bajos

Categoría de Producto	Monto (venta promedio – México 2008)
Paquetes de viaje	$902
Computadoras	$655
Pasajes de avión	$186
Animales y mascotas	$146
Hoteles	$121
Cámaras digitales y fotos	$115
Audio y video	$98
Juegos de video y consolas	$87
Accesorios automotrices	$76
Productos electrónicos	$59
Deportes y similares	$52
Eventos y entradas de cine	$37
Ropa, relojes, óptica	$36
Otros	$94

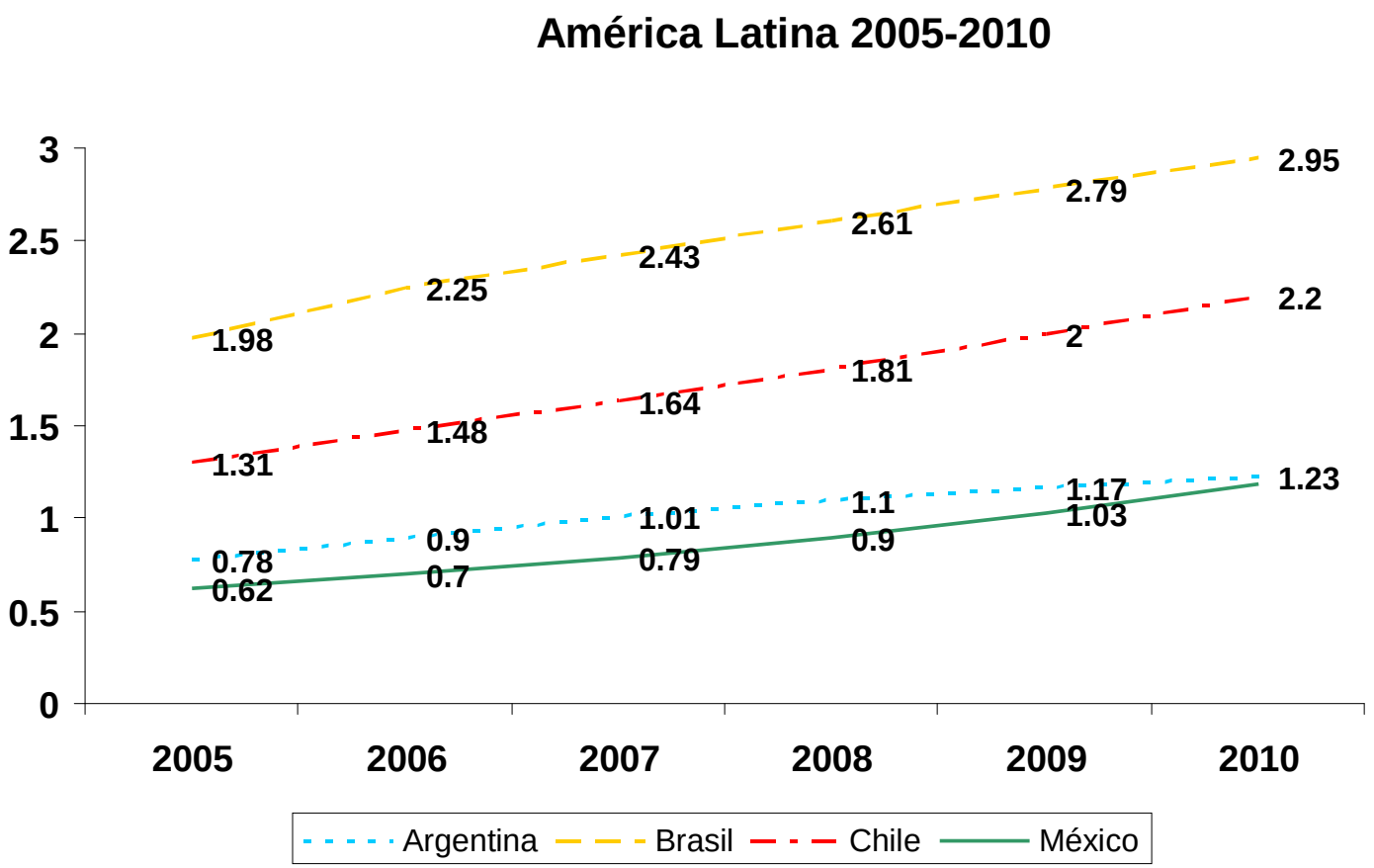
Fuente: Valor promedio de las ventas B2C en el comercio electrónico en México, por categoría de producto, año 2008. AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet), "Estudio de Comercio Electrónico 2008" solicitado por Visa, Septiembre 2008. 097820 www.**eMarketer**.com

Las Tarjetas de Crédito son el Método de Pago más utilizado



NOTA: La suma de los números puede no ser igual al 100% debido al redondeo.
Fuente: AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet), Estudio de Comercio Electrónico 2008 solicitado por Visa, Septiembre de 2008.

Penetración de Tarjetas Financieras



Los Consumidores se Benefician con el Comercio Electrónico Transfronterizo

- En octubre de 2009 la Comisión Europea realizó 11,000 búsquedas en línea relativas a 100 productos populares (incluyendo CDs, computadoras, cámaras digitales, libros y vestimenta):

- **Ahorros significativos.** Al menos en la mitad de las búsquedas realizadas, los consumidores encontraron ofertas en otro país de la UE por un valor al menos 10% inferior (incluyendo costos de envío).

- **Mayor acceso a los productos –** Los consumidores en 13 de los 27 países de la UE no encontraron ofertas en línea a nivel nacional al menos en un 50% de los productos, pero sí las encontraron en otros países de la UE.

Disponible en http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf.

Barreras Transfronterizas

- Sin embargo, un 60% de las órdenes transfronterizas realizadas en línea fueron rechazadas en el caso de intentar comprar en línea productos en otros países de la UE.
- Si bien un 51% de los comerciantes minoristas en los 27 países de la UE venden sus productos a través de Internet, tan sólo un 21% realiza operaciones a nivel transfronterizo.

  Información disponible en
  http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/com_staff_wp2009_en.pdf

- No existen estadísticas similares para los países de la OEA.

Barreras Transfronterizas –

Normas de Conflicto Especiales para los Consumidores

La Comisión Europea ha informado que:

- "Las empresas a menudo mencionan la fragmentación en la normativa nacional de protección al consumidor que se encuentra vigente en los países miembros de la UE como un obstáculo significativo para operar dentro del contexto pan-europeo, y como generador de importantes costos de cumplimiento."
- "Los efectos de la fragmentación afectan a las empresas en virtud de la aplicación de normas de conflicto (en particular el Reglamento Roma I que obliga a los comerciantes a no ir por debajo del nivel de protección que reciben los consumidores extranjeros en su país de origen). Como resultado, los comerciantes que deseen vender sus productos a nivel transfronterizo deben incurrir en costos legales, entre otros, para asegurarse que los términos contractuales respeten el nivel de protección al consumidor vigente en el país de destino. Estos costos reducen los incentivos para que las empresas actúen a nivel transfronterizo, en particular en lo que respecta a consumidores en países pequeños."
  - *Información disponible en* http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/com_staff_wp2009_en.pdf, pág. 15.

Barreras Transfronterizas –

Normas de Conflicto Especiales para los Consumidores

- "El costo de la fragmentación es un gran peso para los comerciantes: en virtud de las leyes de protección al consumidor de la UE, los costos administrativos estimados que se imponen a los comerciantes a distancia que operan a nivel nacional (sólo en su propio país) ascienden a €5.526. Dicho costo aumenta a €9.276 para los comerciantes que operan en otros países (1 o más) de la UE. Los costos administrativos estimados para un comerciante que desee operar en los 27 estados miembros ascienden a €70.526." *Id.*
- "[Las empresas] categorizaron a estos costos de cumplimiento resultantes de la fragmentación legal como… más significativos que otros costos adicionales que resultan de las diferencias lingüísticas, costos vinculados a un servicio efectivo de atención post-venta a nivel transfronterizo, costos de entrega, o resolución de reclamos a nivel transfronterizo."
- "Eventualmente, estos costos se transmiten a los consumidores a través de aumentos en los precios o, lo que es peor, la negativa de las empresas a vender sus productos en otros países. En ambos casos, el bienestar de los consumidores se encuentra por debajo del nivel óptimo."
  - Documento de Trabajo del Personal del CE, 2008, adjunto a la propuesta de directiva sobre derechos del consumidor. Informe de Evaluación de Impacto, *disponible en* http://ec.europa.eu/consumers/rights/impact_assessment_report_en.pdf

Reglamento Roma I – Considerandos del Parlamento de la UE en cuanto a normas de conflicto especiales para los contratos de consumo

- "En relación con los contratos de consumo, el recurso a los tribunales debe considerarse en última instancia."
- "Las actuaciones judiciales, sobre todo si ha de aplicarse una legislación extranjera, son costosas y lentas…"
- **"La protección prestada a los consumidores por las disposiciones de conflictos de leyes es en gran medida ilusoria, en vista de la escasa cuantía de la mayoría de los litigios de consumo y del coste y el tiempo que entrañan los recursos ante los tribunales."**
- "Por lo que se refiere al comercio electrónico, la norma relativa a los conflictos debe estar respaldada por el uso más fácil y extendido de modalidades alternativas de solución de conflictos oportunas en línea. Se insta a los Estados miembros a promover dichas modalidades..."

Disponible en
http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/am/681/681958/681958es.pdf

Reglamento Roma I – Cláusula de revisión para la disposición de conflicto de leyes excepcional para los contratos de consumo

- El Artículo 27 del Reglamento Roma I exige que a más tardar en el año 2013 la Comisión Europea presente un informe especial al Parlamento Europeo, entre otros temas en lo relativo a la aplicación de la disposición de conflicto de leyes excepcional para los contratos de consumo.

- En lo relativo al informe especial, el Parlamento Europeo mencionó la necesidad de promover, entre otros, “los métodos alternativos de solución de conflictos” y en qué medida dichos métodos “podrían utilizarse, junto con las marcas de confianza, con el fin de aumentar la confianza del consumidor en el comercio electrónico y evitar la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales…”

- De considerarse adecuado, el informe especial podrá ir acompañado de propuestas específicas para modificar las disposiciones del Reglamento Roma I relativas a contratos de consumo.

- *Disponible en* http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/am/681/681958/681958es.pdf

Experiencia de Estados Unidos con la Normativa de Roma I en materia de Contratos de Consumo

- En Estados Unidos, las normas sobre conflictos de leyes se regulan en principio a nivel estatal, y no federal (por ej., en el Código de Comercio Uniforme que se adopta por los 50 estados).
- En el año 2001 se planteó una propuesta para reformar el Código de Comercio Uniforme a efectos de regular, entre otros temas, una norma excepcional sobre conflictos de leyes en materia de contratos de consumo que siguiera, en líneas generales, el modelo europeo actualmente codificado en el Reglamento de Roma I.
- Las legislaturas estatales de 33 estados de los EE.UU. se negaron a aceptar la propuesta. Ningún estado aceptó la propuesta.
- La propuesta fue rechazada por grupos empresariales así como por algunos grupos de defensa al consumidor, en parte en virtud de los daños que causaría a las pequeñas empresas.
- En el año 2008 la propuesta fue retirada y la legislación se revirtió a la norma original que permite la autonomía de las partes en los contratos de consumo siempre que la ley elegida tuviera contactos razonables con la operación correspondiente.
- La normativa estadounidense que permite la autonomía de las partes se encuentra sujeta a la excepción de orden público generalmente reconocida en virtud de la cual se puede rechazar la renuncia, a nivel contractual, a ciertas leyes de protección al consumidor fundamentales o de orden público.
- El permitir la autonomía de las partes no limita las potestades de las autoridades de protección al consumidor en cuanto al cumplimiento de las leyes, en virtud de que dichas autoridades no son parte del contrato.
- Estados Unidos está considerando la ratificación de la Convención Interamericana sobre el Derecho Aplicable a los Contratos Internacionales (adoptada en la CIDIP-V).

Lineamientos sobre Solución Alternativa de Conflictos

Acuerdo entre Consumers International y el Diálogo Empresarial Global sobre Comercio Electrónico (Global Business Dialogue on Electronic Commerce)

- "El comercio electrónico, en particular aquel que involucra a consumidores en un país que compran bienes o servicios a empresas localizadas en otros países, sólo podrá crecer sin limitaciones si los consumidores pueden confiar en que sus intereses se encuentran suficientemente protegidos en caso de conflictos… . Los procedimientos judiciales internacionales pueden resultar costosos, y a menudo exceden el valor de los bienes o servicios en cuestión.
- En forma paralela, existe la preocupación de que los empresarios – y en particular las pequeñas y medianas empresas (PYMES) – deban enfrentar problemas insuperables debido a las dificultades vinculadas con los reclamos de los consumidores como resultado de las operaciones por Internet.
- Existe una amplia gama de posiciones contrapuestas que han sido expresadas por los gobiernos (incluyendo a nivel regional, en la Unión Europea y a nivel nacional en los EE.UU.) en cuanto a cuál debe ser el alcance y naturaleza de la protección al consumidor.
- La solución ideal consistiría en una armonización total del derecho aplicable y de los convenios internacionales en materia de jurisdicción competente, pero desde un punto de vista práctico es difícil que esta solución se pueda implementar de manera satisfactoria…"

Lineamientos sobre Solución Alternativa de Conflictos

Acuerdo entre Consumers International y el Diálogo Empresarial Global sobre Comercio Electrónico (Global Business Dialogue on Electronic Commerce)

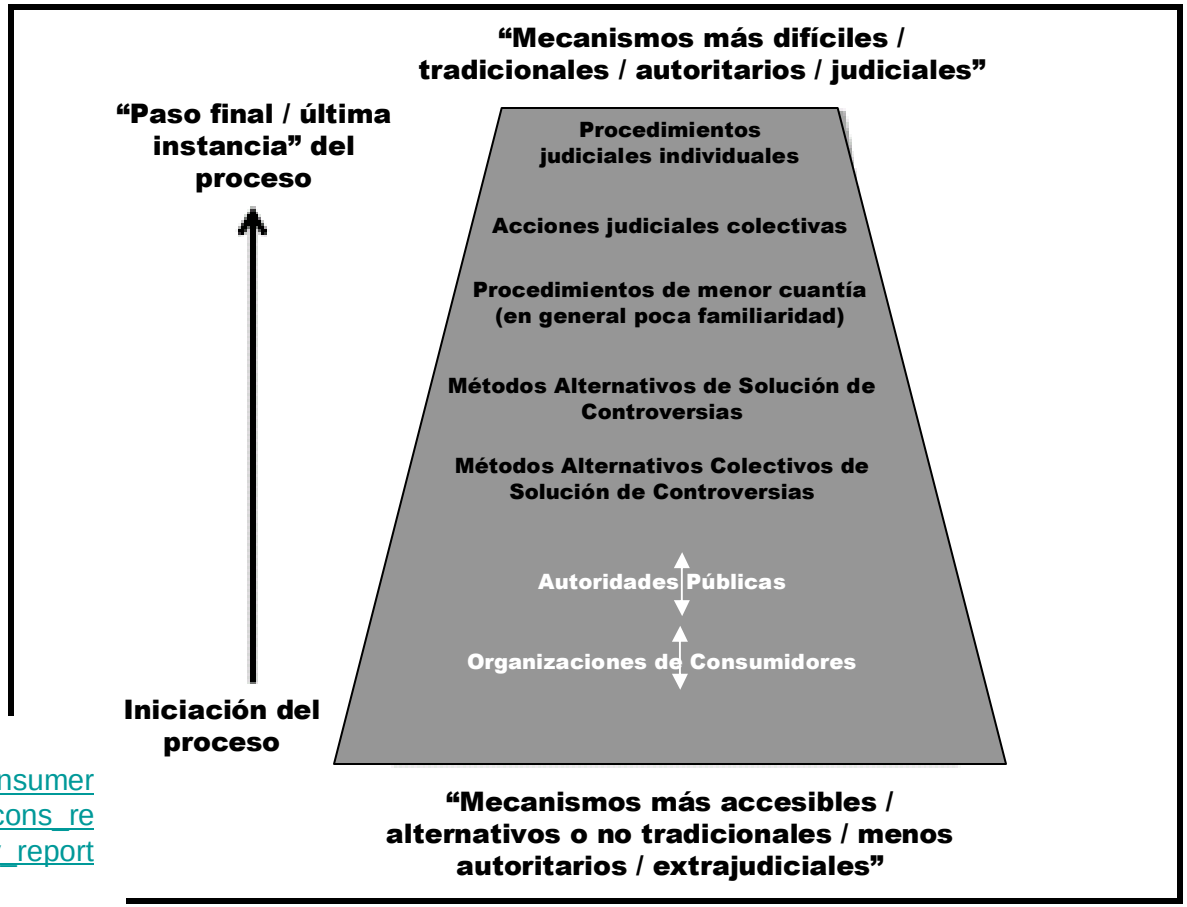
- "La aplicación del principio del "país de destino" (es decir, el país donde reside el consumidor) tampoco constituye una respuesta adecuada, ya que los comerciantes no van a ver con mucho entusiasmo el hecho de que sus operaciones internacionales los puedan someter a una gran variedad de derechos, procedimientos y competencias en los distintos países en los que puedan residir los consumidores que compran en línea..."
- "Esto podría llevar a que los comerciantes limiten el alcance geográfico de sus ofertas. A su vez, ésto limitaría la competencia y la posibilidad de elección por parte de los consumidores…"
- **"Por otra parte, es posible que este principio tan sólo proporcione una protección ilusoria a los consumidores, ya que en muchos casos los costos y complejidad de los procesos de ejecución a nivel transfronterizo obstaculizan la efectiva restitución."**
- "Es posible que la mejor solución a este dilema, y quizás también un catalizador importante para generar confianza en los consumidores en el marco del comercio electrónico, consista en que los comerciantes en Internet proporcionen a sus consumidores mecanismos efectivos para resolver los conflictos por la vía extrajudicial [mecanismos en línea para la solución de conflictos – "ODR" por su sigla en inglés], a modo de alternativa a los costosos y complicados procesos judiciales."

Creación de un Marco Práctico Propuestas de los EE.UU.

I. Solución Alternativa de Controversias
II. Procedimientos de Menor Cuantía
III. Reclamos Colectivos
IV. Restitución obtenida a nivel gubernamental en caso de prácticas engañosas

Creación de un Marco Práctico

Diagrama 3: Orden en el cual los consumidores utilizarían distintos mecanismos de reparación o restitución



Fuente: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

Solución Alternativa de Controversias

Propuesta de EE.UU.

OEA – Iniciativa sobre ODR (mecanismos en línea para la solución de conflictos)

- Uno de los elementos de la propuesta de EE.UU. consiste en una Iniciativa de la OEA sobre ODR para resolver las controversias de los consumidores a nivel transfronterizo.
- La Iniciativa contribuiría a promover la confianza de los consumidores en el comercio electrónico al proporcionar una rápida solución y ejecución de decisiones en los conflictos más allá de las fronteras, idiomas y diferencias en los sistemas legales.
- En la Iniciativa, la expresión “Arbitraje en Línea” se utiliza en sentido amplio como un concepto que incluye procedimientos en línea de solución no judicial de controversias, y no implica necesariamente la aplicación de leyes relativas al arbitraje formal.

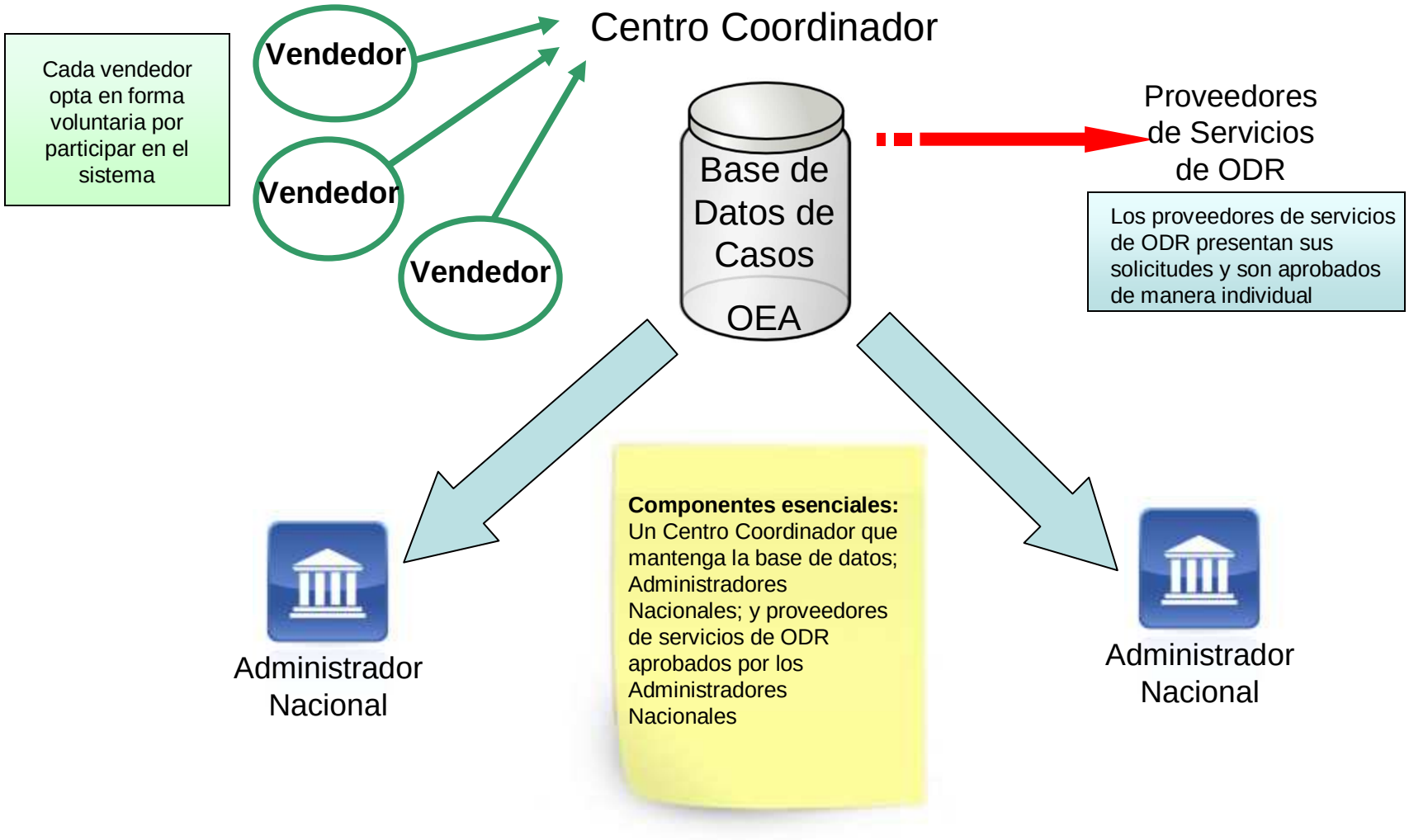
Diseño General de la Iniciativa de la OEA sobre ODR

- Los comerciantes son el primer nivel para buscar la restitución
- La escala del sistema debe permitir la presentación de miles de reclamos
- El sistema judicial no resulta útil en un 99% de los problemas de los consumidores
- La mayor parte de los problemas que se reportan se pueden solucionar
- El proceso de ODR debe contar con mecanismos expeditos para casos planteados de mala fe
- El proceso de restitución debe ser:
  - Simple
  - Transparente
  - De bajo costo
  - Rápido
- La ejecución (por ej., los reintegros) debe ser rápida y efectiva

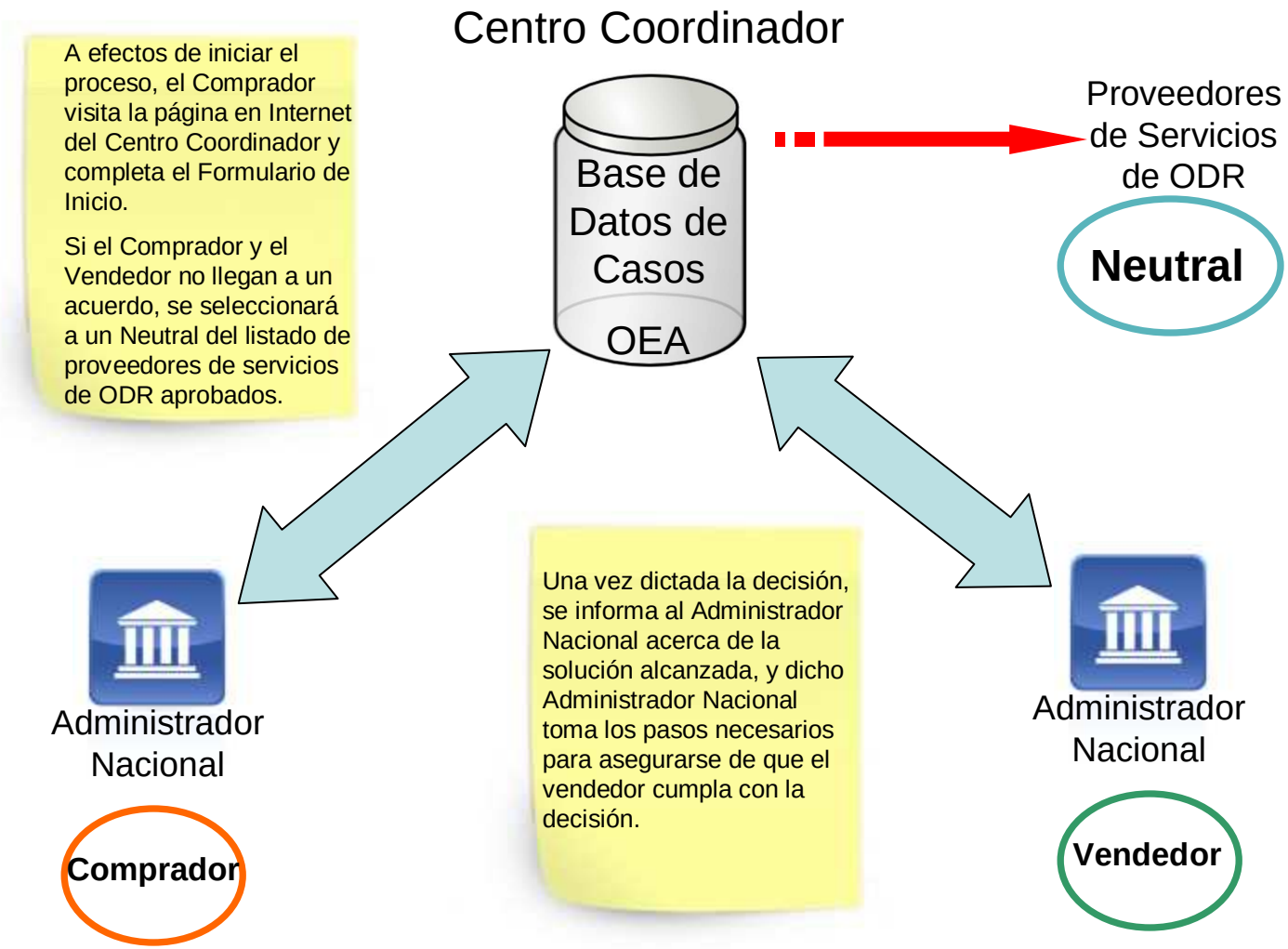
Diseño General de la Iniciativa de la OEA sobre ODR

- La Iniciativa de la OEA sobre ODR se encuentra regulada por un(a) ley/marco cooperativo modelo de la OEA
- Los Vendedores en el ámbito del comercio electrónico prestan su consentimiento a su inclusión en la página en Internet del Centro Coordinador y al procesamiento de los reclamos
- El Administrador o la autoridad designada por el estado, o las entidades que procesan los pagos procede(n) a la ejecución de la decisión en el lugar donde se encuentra el Vendedor

Diseño General del Sistema



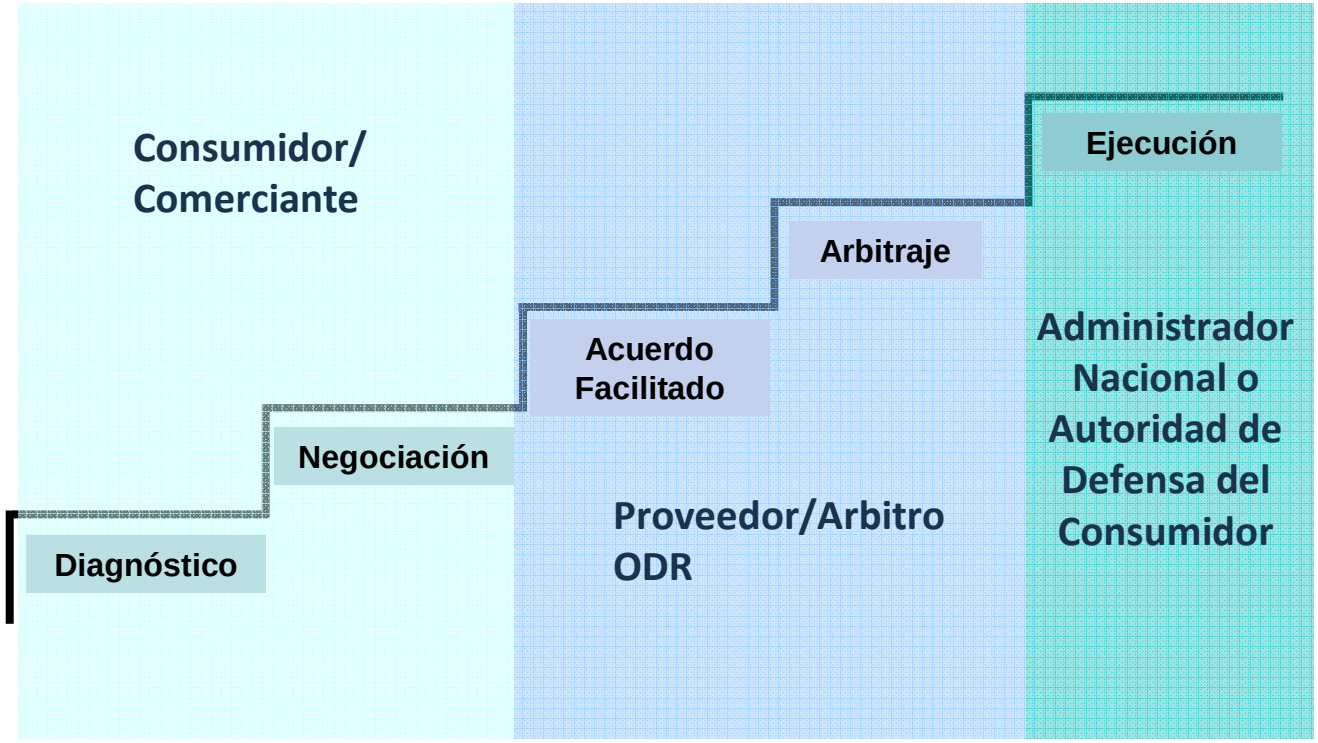
Diseño General del Sistema (2)



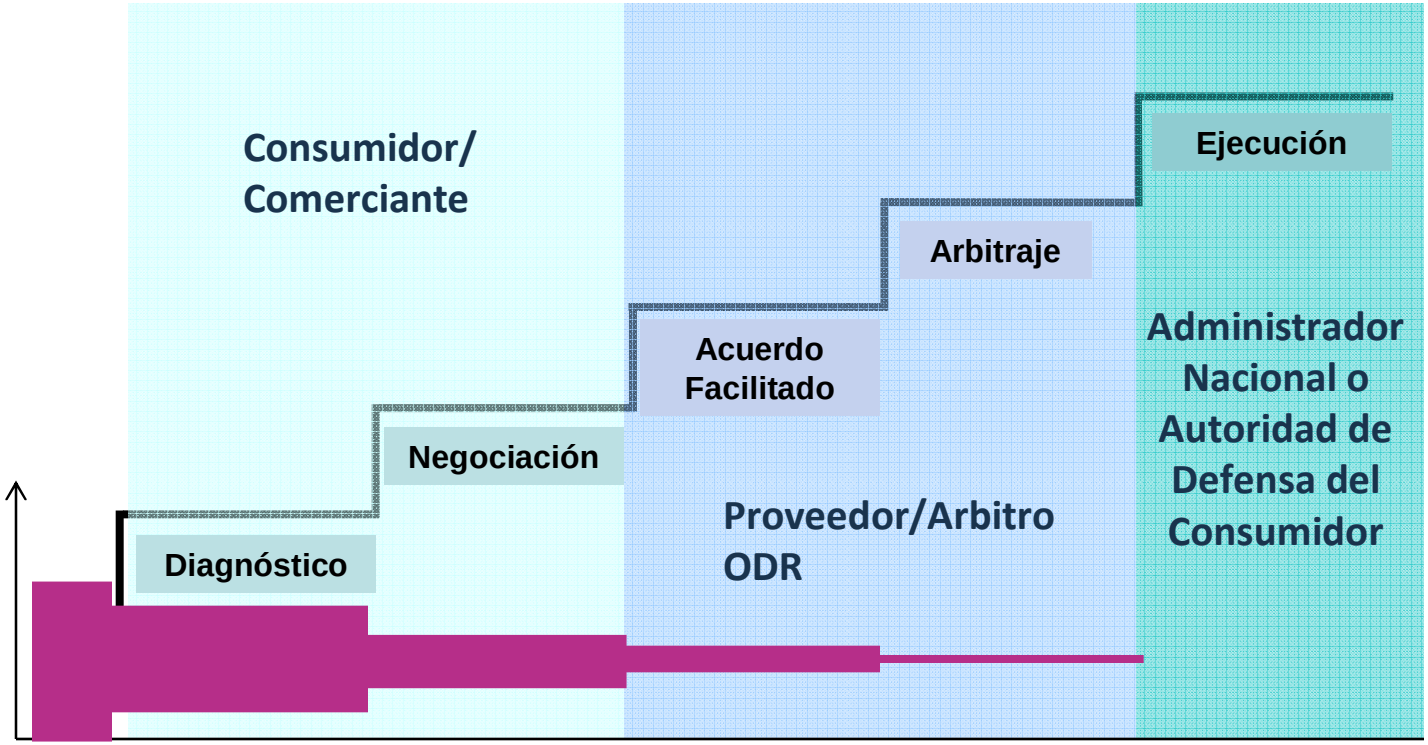
Proceso para la Iniciativa de la OEA sobre ODR

- El proceso para la Iniciativa de la OEA sobre ODR se encuentra regulado por normas modelo
- Los planteamientos de los consumidores se procesan en el sitio en Internet del Centro Coordinador, mediante la presentación de un Formulario de Inicio
- Primera Etapa: las partes cuentan con 20 días para negociar un acuerdo
- Segunda Etapa: Si no existe acuerdo, el caso puede avanzar a la etapa de resolución por un tercero
- El Administrador selecciona un proveedor de servicios de ODR de un listado de proveedores aprobados
- El proveedor de servicios de ODR llega a una decisión para resolver la controversia
  - a través de un acuerdo o negociación facilitada (mutuo acuerdo)
  - a través del arbitraje en línea (evaluación)
- El Administrador o la autoridad designada por el estado, o las entidades que procesan los pagos procede(n) a la ejecución de la decisión

Etapas de la Iniciativa de la OEA sobre ODR



Cada etapa constituye un filtro para la solución de un porcentaje de las controversias



Iniciativa de la OEA sobre ODR Ejecución

- Las Normas prevén que si el comerciante no cumple con sus obligaciones en virtud del laudo arbitral y el acuerdo de arbitraje, el Administrador podrá remitir el caso a la organización (u organizaciones) competentes en el Estado correspondiente a efectos de su ejecución.
- Las organizaciones competentes podrán entonces adoptar distintas medidas para asegurarse que el comerciante cumpla con el laudo y con el acuerdo, incluyendo: acciones directas, remisión del caso a agencias de cobranza y/o solicitud de asistencia a las redes de pago.
- Además de su interacción directa con los Vendedores, las autoridades nacionales también podrán optar por realizar convenios con las redes de pago (por ejemplo, MasterCard, Visa, PayPal o asociaciones vinculadas a tarjetas de débito) a efectos del cobro y ejecución de las decisiones. Es factible asimismo que los organismos privados (como ser los vinculados a los sellos de confianza) también puedan desempeñar un papel importante en la ejecución de los laudos.

Arbitraje Electrónico de Controversias Transfronterizas B2C

- Los expertos en Porto Alegre apoyaron un mayor análisis del papel que podrían desempeñar las autoridades centrales en la solución alternativa de controversias a nivel internacional, incluyendo la posibilidad de proporcionar un borrador de normas modelo que reflejen distintos mecanismos disponibles.
- Las Recomendaciones de la OCDE de Julio de 2007 también instan a los países a crear mecanismos para el arbitraje de los reclamos de los consumidores.

Iniciativa de la OEA sobre ODR Modelos Existentes en los Estados

- En algunos países miembros de la OEA, los mecanismos alternativos de solución de controversias (ADR, por su sigla en inglés) administrados por el estado se encuentran ampliamente desarrollados y brindan servicios de solución de controversias para una amplia gama de reclamos de los consumidores.
- México ha implementado un sistema en línea, *Concilianet*, a efectos de procesar los reclamos de los consumidores. Las audiencias se pueden celebrar por vía telefónica o por otros medios. La Ley Federal de Protección al Consumidor promueve y protege los derechos de los consumidores — sin realizar distinciones en base a la nacionalidad u otros criterios.
  - El sistema se encuentra disponible en: http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp.
- En Chile existe asimismo una plataforma en línea, administrada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
  - El sistema se encuentra disponible en: http://www.sernac.cl/tramites/index.php

Iniciativa de la OEA sobre ODR
Lista de Proveedores de Servicios de ODR

- La Comisión Federal de Comercio de los EE.UU. y otras agencias de protección al consumidor en Argentina, México, Canadá y otros países participan en un directorio internacional de mecanismos de solución de controversias que incluye información de contacto de diversos proveedores de esta clase de servicios que pueden brindar asistencia a los consumidores en la solución de reclamos transfronterizos.
  - Información disponible en: http://www.econsumer.gov/espanol/contentfiles/intl-adrproviders-spanish.html.

- De manera similar, la Comisión Europea cuenta con una base de datos centralizada de entidades que prestan esta clase servicios y que cumplen con las Recomendaciones de la Comisión en materia de Solución de Controversias.
  - Información disponible en http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

Ley Modelo: ADR en las Controversias Transfronterizas de Consumo – Protección de los Pagos

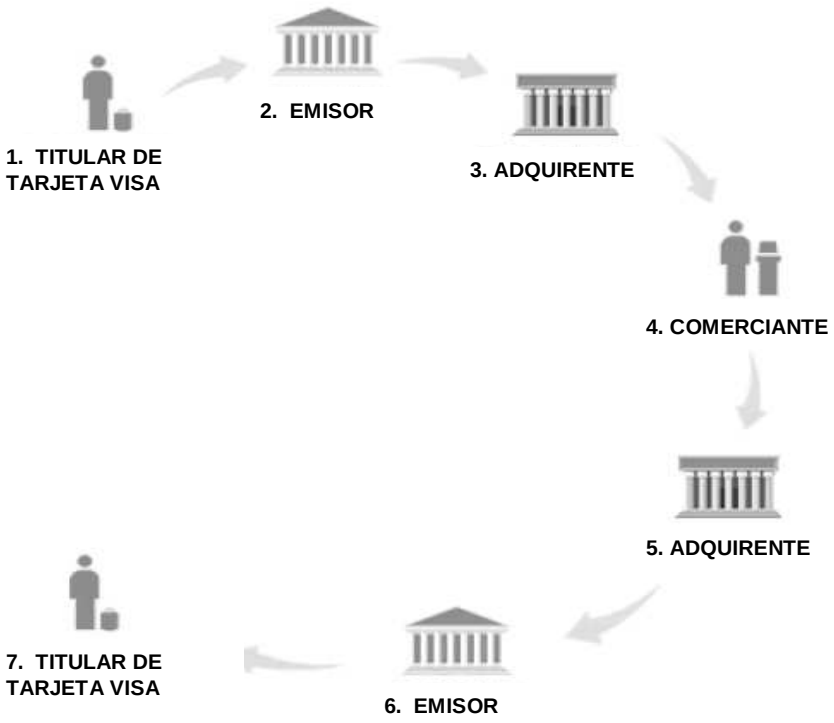
- La propuesta de EE.UU. incluye asimismo una ley modelo para la solución alternativa de controversias B2C con respecto a reclamos generados en el comercio electrónico. En virtud de esta ley modelo, las entidades emisoras de tarjetas de pago serán responsables de analizar los reclamos de los consumidores contra un comerciante en caso de uso no autorizado, falta de entrega, o productos o servicios que no cumplen con lo pactado.

- La propuesta de EE.UU. tiene como base la Ley sobre Justicia y Equidad en las Cobranzas Crediticias (*U.S. Fair Credit Billing Act*) y la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos *(Electronic Fund Transfer Act),* que han proporcionado beneficios significativos a los consumidores en EE.UU.

- La protección de los pagos y/o la protección vía ADR promueve la confianza de los consumidores en el uso de tarjetas de pago para las compras realizadas en línea, así como en el mercado global.

- Este mecanismo para la solución alternativa de controversias puede resultar particularmente valioso para los consumidores en las operaciones transfronterizas en que resulta difícil comunicarse con el comerciante o iniciar una acción legal contra el comerciante.

ADR en las Controversias Transfronterizas B2C: Ejemplo de un Procedimiento de Reembolso



1. TITULAR DE LA TARJETA
El titular de la tarjeta plantea un reclamo

2. EMISOR
El emisor remite la operación por vía electrónica al adquirente

3. ADQUIRENTE(*)
El adquirente recibe la solicitud de reembolso, soluciona el caso o lo remite al comerciante

4. COMERCIANTE
El comerciante acepta la solicitud de reembolso o la tramita y reenvía el caso al adquirente.

5. ADQUIRENTE
El adquirente revisa la información que ha recibido del comerciante.

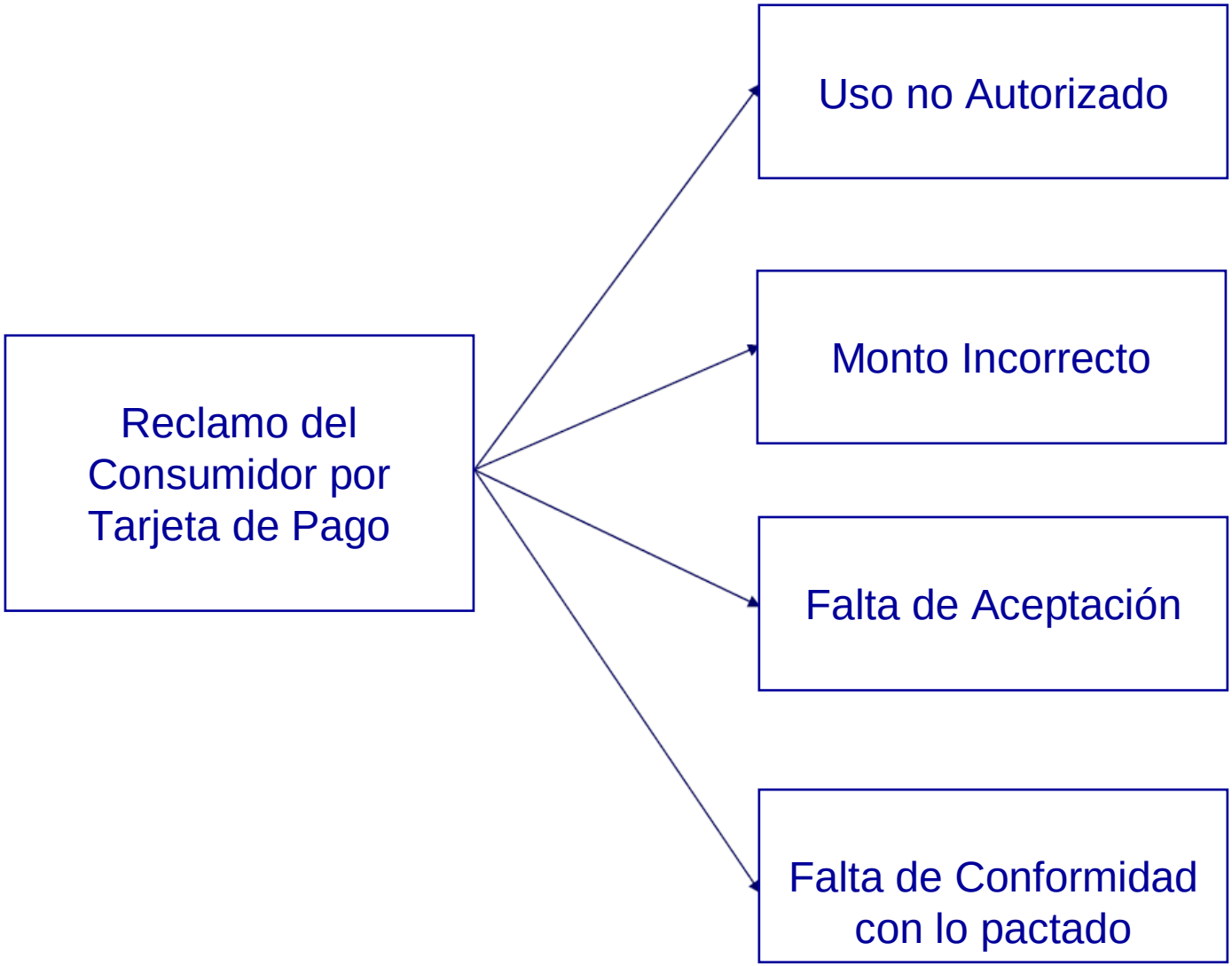
Si el adquirente considera que la información enviada por el comerciante responde a la solicitud de reembolso, dicho adquirente envía al emisor la correspondiente documentación electrónica.

6. EMISOR
El emisor recibe la documentación
- Si la considera adecuada, el emisor registra la operación en la cuenta del titular de la tarjeta
- Si la solicitud de reembolso no ha sido debidamente tramitada, el emisor podrá enviar el caso a Visa a efectos del dictamen de una decisión de responsabilidad financiera

7. TITULAR DE LA TARJETA VISA
El titular de la tarjeta recibe la información sobre la manera en que se ha resuelto el reclamo, lo cual resultará ya sea en un cobro o un crédito a su cuenta

(*) Nota: El término “Adquirente” se refiere al banco o institución financiera con la que opera el comerciante.

ADR en las Controversias Transfronterizas B2C: Ejemplo de un Procedimiento de Reembolso



ADR en las Controversias Transfronterizas B2C: Ejemplo de un Procedimiento de Reembolso

Consumidor

Tarjeta de Crédito
Aviso de Reclamo
(dentro de los 60 días luego del envío del estado de cuentas por el emisor)

Emisor de la Tarjeta

<u>Investigación</u>

30 días para reconocer el reclamo (a menos que se haya resuelto)

2 ciclos de pago o 90 días para solucionar el reclamo (contados a partir del recibo del Aviso de Reclamo)

Crédito obligatorio si no existió acuse de recibo o si no se cumplieron los procedimientos

ADR en las Controversias Transfronterizas B2C: Ejemplo de un Procedimiento de Reembolso

Consumidor

Tarjeta de Débito
Aviso de Reclamo
(dentro de los 60 días luego del envío del estado de cuentas por el emisor)

Emisor de la Tarjeta

Investigación

15 días
para investigar el reclamo
(25 días en el caso de cuentas nuevas)

2 ciclos de pago
o 90 días
para solucionar el reclamo
(contados a partir del recibo del Aviso de Reclamo)

3 días
para corregir los errores resueltos

ADR en las Controversias Transfronterizas B2C: Ejemplo de un Procedimiento de Reembolso

El Reclamo del Consumidor se considera correcto

- Corregir y acreditar el monto en la cuenta del consumidor (Monto en disputa + gastos de financiación + otros gastos vinculados)
- Enviar aviso de corrección al consumidor

El Reclamo del Consumidor se considera incorrecto

- Enviar explicación al consumidor
- Si el consumidor lo solicita, proporcionar copia de los documentos correspondientes
- Si el reclamo es correcto, pero por razones distintas a las indicadas, corregirlo y acreditar el monto correspondiente a la cuenta del consumidor (Monto en disputa + gastos de financiación + otros gastos vinculados)

Si el consumidor aún debe la totalidad o una parte del monto en disputa:

- Notificar el monto debido y la fecha de vencimiento del pago
- No se cobrarán gastos de financiación u otros gastos sino después de la nueva fecha de vencimiento

ADR en las Controversias Transfronterizas B2C: Sistemas de Pago

- Actualmente, si bien los consumidores en muchos de los países miembros de la OEA se encuentran protegidos (a través de la legislación nacional o de mecanismos de auto-regulación) contra cobros no autorizados debido al robo o pérdida de la tarjeta, pueden existir variaciones significativas de un país a otro en cuanto a la protección en el caso de falta de entrega de los bienes o servicios, o en el caso que éstos no cumplan con lo pactado.
  - *Ver* http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf.

- Los Lineamientos de la OCDE en el contexto del Comercio Electrónico (1999) recomiendan "el uso de limitaciones de la responsabilidad para los sistemas de pago fraudulentos o no autorizados, y los mecanismos de reembolso [como] una herramienta poderosa para aumentar la confianza del consumidor."
  - *Disponible en* http://www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf. *Ver también* http://www.profeco.gob.mx/ecomercio/ecomercio_anexo.asp.

- Los expertos en Porto Alegre recomendaron que los países tomen en cuenta el rol de las entidades emisoras de tarjetas de pago en la protección al consumidor y la solución de controversias.

II. Borrador de Ley Modelo: Procedimientos de Menor Cuantía

Propuesta de los EE.UU.

Cortes de Menor Cuantía – Ley Modelo

- La propuesta de los EE.UU. plantea una posible redacción legislativa para la implementación de procedimientos de menor cuantía.
- La escasa cuantía de la mayor parte de los reclamos de los consumidores dificulta el acceso a la justicia debido al alto costo de los litigios.
- Cuando los métodos informales no resultan exitosos, los procesos de menor cuantía de bajo costo ofrecen a los consumidores acceso a la restitución monetaria por un costo y con un nivel de complejidad que no resulta desproporcionado con respecto al monto del reclamo en sí.

Cortes de Menor Cuantía – Experiencia de los Miembros de la OEA

- EE.UU. y muchos otros países miembros de la OEA ya cuentan con cortes o tribunales de menor cuantía y procedimientos viables para los reclamos de los consumidores.
- Estos procedimientos varían considerablemente de un país a otro en cuanto a la clase de proceso, la naturaleza de los reclamos, los límites monetarios, los costos para las partes y, en general, la facilidad de acceso para los consumidores.

La Propuesta de EE.UU. es consistente con los esfuerzos de otros Organismos

- Las Recomendaciones de la OCDE (2007) para la Solución de Controversias y Restitución para los Consumidores sugieren que los países creen procedimientos judiciales simplificados para los reclamos de menor cuantía que ofrezcan procesos menos formales y más expeditos.
  - Información disponible en http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf
- El Reglamento europeo del año 2007 adoptó un proceso uniforme de escasa cuantía para simplificar y agilizar los litigios transfronterizos relativos a reclamos de los consumidores que no excedan €2,000.
  - Reglamento CE 861/2007, disponible en http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:199:0001:0022:ES:PDF

III. Guía Legislativa: Acciones Colectivas

Propuesta de EE.UU.

Acciones Colectivas – Guía Legislativa

- El borrador de guía legislativa de EE.UU. para la CIDIP VII en materia de restitución y solución de controversias incluye disposiciones que recomiendan a los países permitir las acciones legales colectivas o representativas para solucionar perjuicios que sean comunes a grupos de consumidores.
- La propuesta de EE.UU. ha sido revisada a efectos de reflejar las recomendaciones planteadas por los expertos en Porto Alegre.
- En Porto Alegre, los expertos recomendaron: la revisión del texto tomando en cuenta los mecanismos sobre acciones colectivas que existen en otros países, así como las leyes modelo en la materia; el análisis de las normas aplicables a los procedimientos para asegurar que exista un equilibrio adecuado entre la posibilidad de acceso a la justicia y la prevención de prácticas abusivas; y la aplicación e implementación de avisos de inclusión (“opt-in”) o exclusión (“opt-out”).

Acciones Colectivas – Guía Legislativa

- La propuesta revisada de EE.UU. plantea principios generales para la solución colectiva de controversias.
- Se prevé que las leyes específicas que regulen las acciones colectivas puedan variar considerablemente de un país a otro, dependiendo del marco jurídico general.

Acciones Colectivas – Guía Legislativa

- Estos procedimientos proporcionan a los consumidores acceso a soluciones en casos en los cuales posiblemente no tendrían incentivo para actuar de manera individual.
- Estos procedimientos son particularmente útiles en aquellos casos en los cuales un número considerable de consumidores ha sufrido daños, cada uno por un escaso valor. En estos casos, si bien el costo para cada consumidor puede ser bajo, el costo total y el impacto para el bienestar de los consumidores en general resulta significativo.

Acciones Colectivas – Experiencia desde una perspectiva comparada

- En EE.UU., cada estado ha adoptado procedimientos para el planteamiento de acciones colectivas por grupos privados de consumidores que hayan sufrido daños similares como resultado de las acciones de un vendedor o proveedor.
- Muchos países en América Latina han modificado sus marcos legales a efectos de permitir las acciones colectivas, incluyendo en casos vinculados a los consumidores.
- En el correr de los últimos 15 años, 13 países europeos han modificado sus marcos legales a efectos de permitir las acciones representativas por parte de los consumidores.

Acciones Colectivas – Recomendaciones de la OCDE

- Según un estudio de la UE del año 2009 se estima que el valor promedio anual de los beneficios percibidos por los consumidores que han defendido sus derechos a través de una acción judicial colectiva asciende aproximadamente a €910, mientras que los beneficios anuales totales para los consumidores en los 13 países miembros que cuentan con un sistema de reparación de naturaleza colectiva ascienden aproximadamente a €523 millones.
  - http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/consultation_paper2009.pdf
- Las Recomendaciones de la OCDE del año 2007 plantean la necesidad de que los países creen mecanismos que permitan la solución colectiva de reclamos de los consumidores, de una manera que sea justa tanto para los consumidores como para las empresas.

IV. Ley Modelo: Restitución obtenida a nivel gubernamental en caso de Prácticas Engañosas

Propuesta de los EE.UU.

Recursos para los Consumidores ante Prácticas Engañosas – Ley Modelo

EE.UU. ha propuesto la adopción de una ley modelo que:

- Proporcionaría asistencia a los países miembros de la OEA a efectos de crear autoridades competentes en materia de defensa del consumidor,
- Concedería a dichas autoridades la capacidad de obtener la restitución correspondiente para los consumidores,
- Permitiría a dichas autoridades coordinar actividades de cooperación con sus contrapartes en otros países, y
- Facilitaría la ejecución de ciertas sentencias para la restitución a los consumidores a nivel transfronterizo.

Recursos para los Consumidores ante Prácticas Engañosas – Experiencia en EE.UU.

- En EE.UU., la Comisión Federal de Comercio – Federal Trade Commission (FTC) puede obtener una sentencia judicial para la restitución a consumidores en casos de violaciones que involucren prácticas engañosas o desleales en virtud de las leyes y reglamentos vigentes en los EE.UU.

- En el año 2008 la FTC logró el dictamen de 78 sentencias en cortes federales de distrito, ordenando el pago de aproximadamente US$343 millones en concepto de restitución a los consumidores.

Recursos para los Consumidores ante Prácticas Engañosas – Experiencia en EE.UU.

- La FTC también puede obtener restitución en representación de consumidores extranjeros, siempre y cuando los reclamos tengan una conexión significativa con daños ocurridos a nivel nacional en los EE.UU. En la práctica, la FTC ha cobrado y distribuido fondos en carácter de restitución a consumidores en más de 75 países, en relación con casos de telemarketing fraudulento, esquemas piramidales y juegos de lotería, entre otros.
- La FTC también ha celebrado convenios de cooperación con agencias de defensa del consumidor en Canadá, Costa Rica, México, el Reino Unido, Irlanda y Australia.

Recursos para los Consumidores ante Prácticas Engañosas – Legislación en los Países Miembros de la OEA

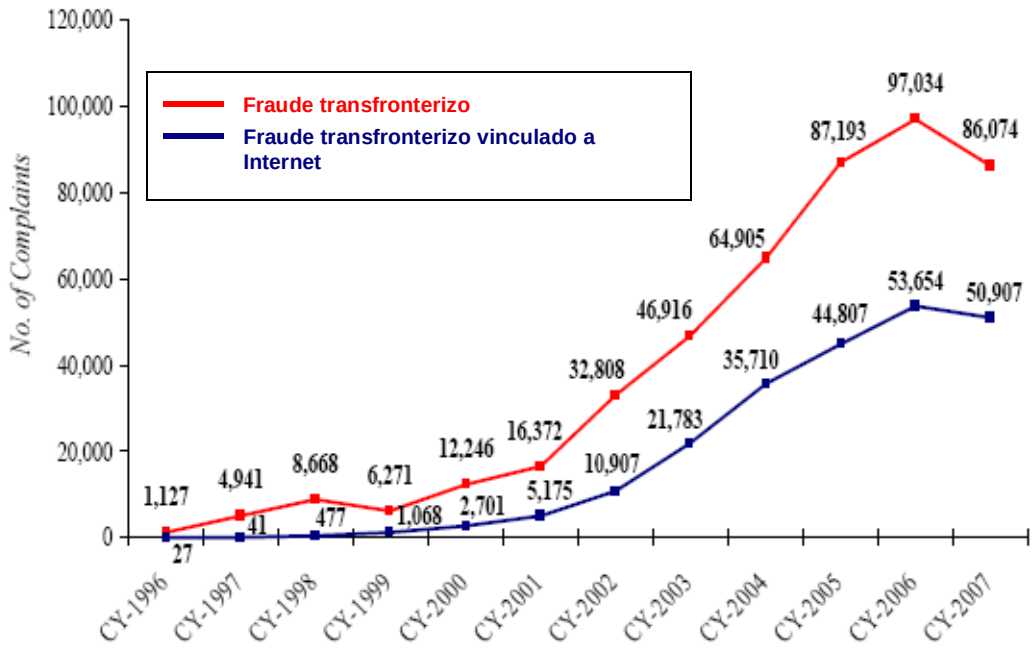
- Muchos de los países miembros de la OEA cuentan con autoridades locales de defensa del consumidor.
- Sin embargo, la legislación nacional en muchos países no concede a dichas autoridades la capacidad de obtener restitución monetaria en nombre de los consumidores, ni les permite cooperar activamente con sus similares en otros países.

Desafíos al Cumplimiento

- El fraude transfronterizo representó un 12% del total de los reclamos por fraude recibidos por la FTC en EE.UU. durante el año 2008.
- Los reclamos vinculados a Internet representaron un 59% del total de los reclamos transfronterizos por fraude recibidos durante el año 2007.
- Un 30% de todos los reclamos por fraude transfronterizo fueron por quejas de consumidores estadounidenses contra empresas canadienses, y 50% fueron quejas contra otras empresas extranjeras.
- Los consumidores estadounidenses reportaron pérdidas por prácticas fraudulentas por más de US$46 millones con relación a empresas en Canadá, y pérdidas por más de US$167 millones con relación a empresas en otros países extranjeros.

Desafíos al Cumplimiento

Número de reclamos transfronterizos por año calendario[1]

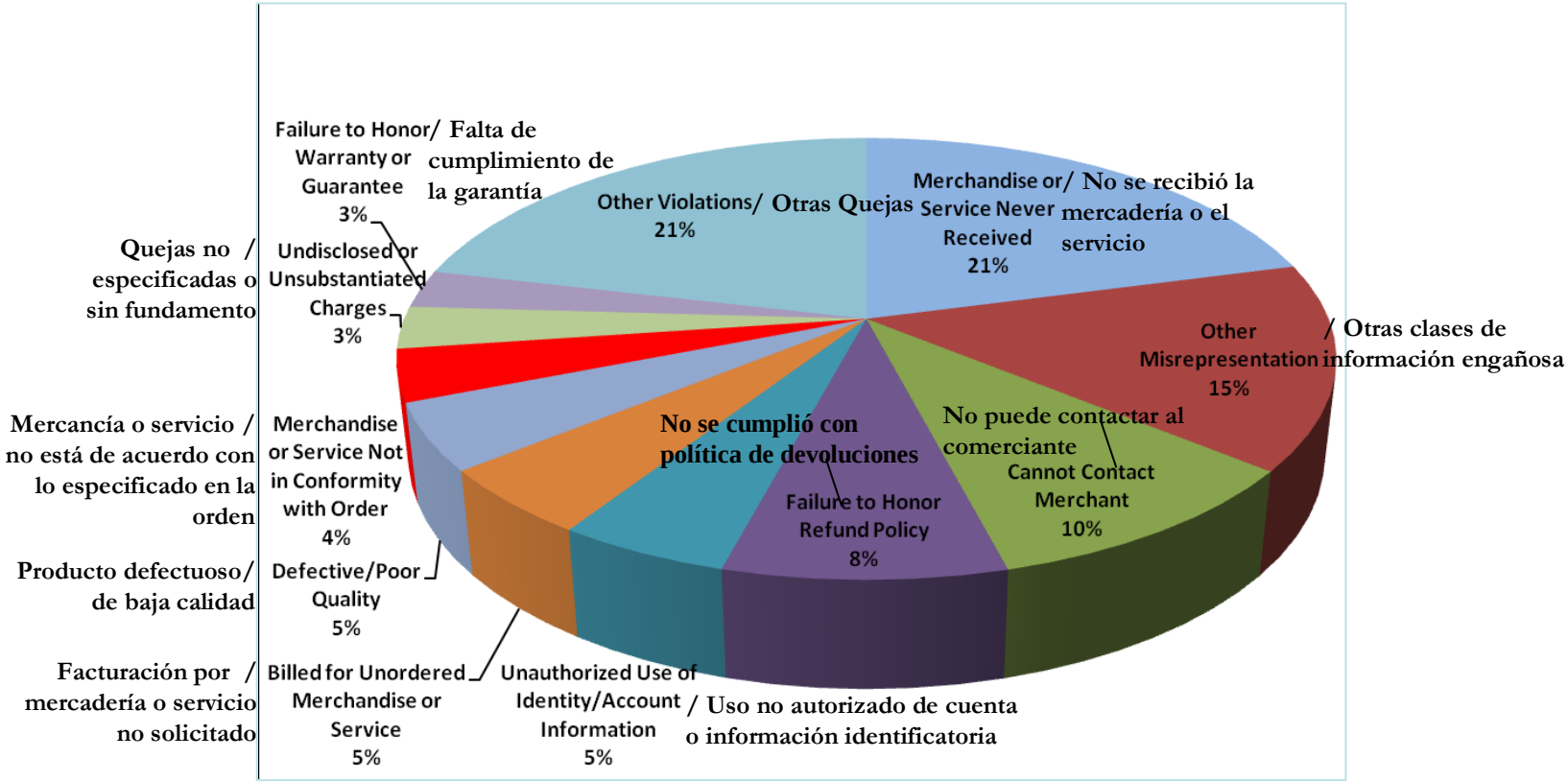


Fuente: http://www.ftc.gov/sentinel/reports/annual-crossborder-reports/crossborder-cy2007.pdf

[1] A efectos de este informe, un reclamo por fraude se considera transfronterizo si: (1) un consumidor estadounidense planteó un reclamo contra una empresa localizada en Canadá o en otro país extranjero; (2) un consumidor canadiense planteó un reclamo contra una empresa localizada en EE.UU. o en otro país extranjero; o (3) un consumidor de un país extranjero planteó un reclamo contra una empresa localizada en EE.UU. o en Canadá. Se excluyen los casos de robo de identidad y quejas contra el registro de "No Llamar".

Desafíos al Cumplimiento

Principales Quejas Planteadas en los Reclamos de Consumidores en el Ámbito Electrónico (1 de enero – 31 de diciembre de 2008)

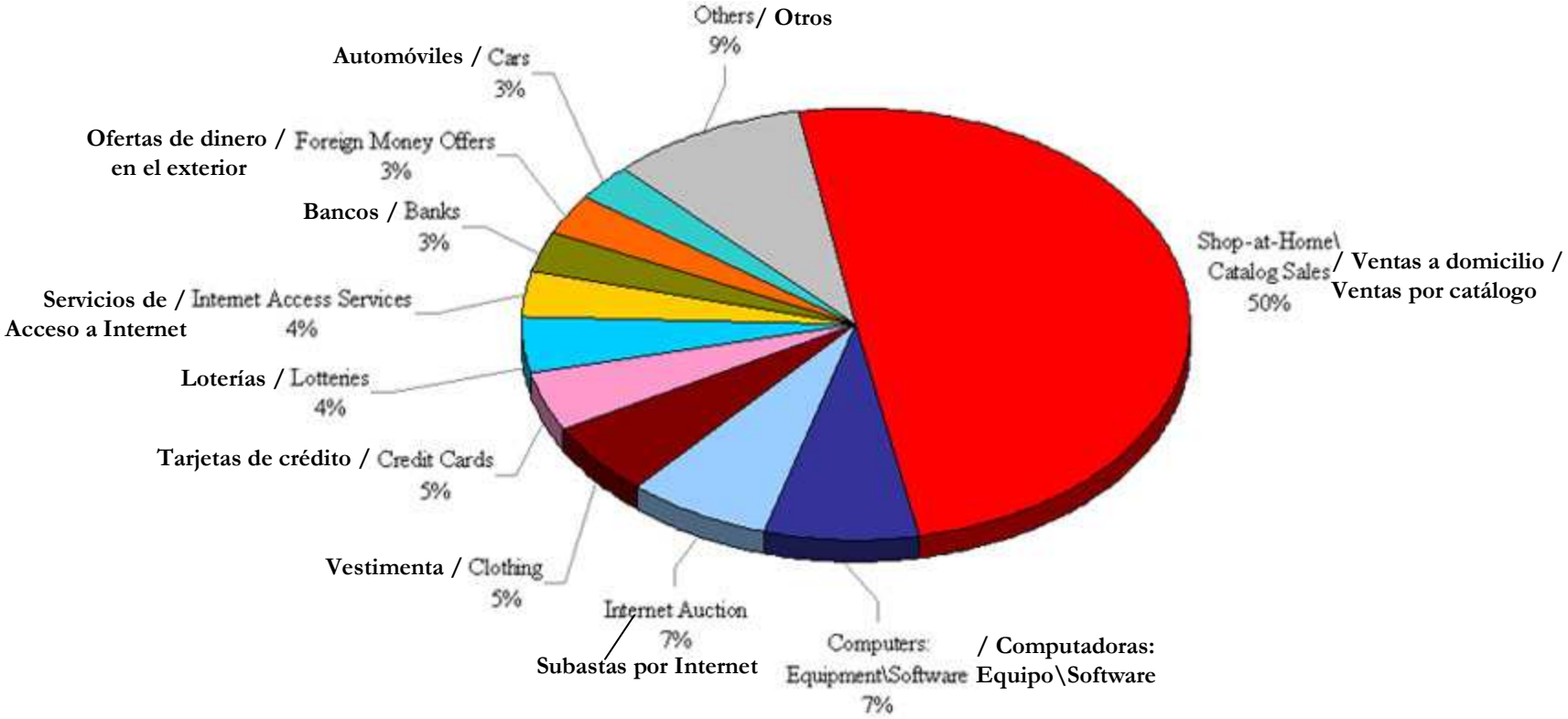


http://www.ftc.gov/sentinel/reports/annual-crossborder-reports/crossborder-cy2008.pdf

Los porcentajes se basan en los 14,214 reclamos de consumidores en el ámbito electrónico recibidos entre el 1ro. de enero y el 31 de diciembre de 2008. Cada reclamo puede incluir más de una queja.
Fuente: US FTC, 2009a, p.13.

Reclamos Típicos en el Marco del Comercio Electrónico

Reclamos de Consumidores en el Ámbito Electrónico
Principales Productos o Servicios (por cantidad de reclamos)*
1 de enero – 30 de junio de 2009



Los porcentajes se basan en los 7.496 reclamos de consumidores en el ámbito electrónico recibidos entre el 1ro. de enero y el 30 de junio de 2009. Cada reclamo puede corresponder a la violación de más de una ley.
Fuente: http://www.econsumer.gov/english/resources/trends.shtm

Desafíos al Cumplimiento

- Si bien la información contenida en este informe no brinda un detalle sistemático de los problemas existentes en las operaciones de los consumidores a nivel transfronterizo, sí se destacan las clases de problemas que deben enfrentar los consumidores frente al comercio transfronterizo.

Desafíos al Cumplimiento

- Las Recomendaciones de la OCDE del año 2007 para la Solución de Controversias y Restitución respecto a Consumidores aconsejan que las agencias de defensa del consumidor a nivel nacional deben contar con la facultad legal necesaria para obtener y facilitar la restitución en representación de los consumidores-víctimas.
- Los Lineamientos de la OCDE del año 2003 para la Protección de los Consumidores ante Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas también recomiendan que la autoridad de defensa del consumidor tenga la capacidad de cooperar con entidades similares en otros países.

Diseño de un Marco Práctico – Conclusiones

- Los reclamos transfronterizos en materia de comercio electrónico:
  - Van a constituir un porcentaje significativo de los reclamos de los consumidores en los años venideros.
  - Van a requerir mecanismos especialmente diseñados que puedan proporcionar a los consumidores acceso a soluciones que no impliquen un costo, retraso y obstáculo desproporcionado en relación con el valor económico reclamado.

Diseño de un Marco Práctico – Conclusiones

- Según destacó el Comité Jurídico Interamericano, para que el resultado de CIDIP-VII "sea exitoso, ésta debería estar orientada por la necesidad de asegurar a los consumidores involucrados en transacciones comerciales transfronterizas los recursos que guarden relación con el valor de la reclamación y que garanticen una adecuada, efectiva y rápida reparación."
- Reiteramos nuestro escepticismo en cuanto a la utilidad práctica de recurrir a normas de excepción en extremo complejas en materia de jurisdicción y conflicto de leyes para mejorar la defensa de los consumidores en situaciones transfronterizas, en virtud del costo y la incertidumbre en cuanto a la aplicación y ejecutabilidad de dichas normas.
- Los mecanismos alternativos de solución de controversias cuentan con el potencial de brindar una alternativa práctica, efectiva, de bajo costo y con mayor rapidez en cuanto a su ejecución, en comparación con la solución judicial de las controversias transfronterizas a nivel B2C.

Diseño de un Marco Práctico – Conclusiones

- El hecho que Estados Unidos haya rechazado la adopción de una cláusula de excepción en las normas de conflicto para los contratos de consumo no significa necesariamente que exista un vacío en la regulación general de la protección al consumidor.
- La experiencia de los Estados Unidos (US$225 billones en ventas B2C en el comercio electrónico en el año 2008) demuestra que los mecanismos de restitución directa a través de un sistema alternativo de solución de controversias simple y efectivo puede llegar a ser más eficaz que las normas de excepción en materia de jurisdicción y derecho aplicable para un juicio que puede no llegar a existir.
  - Véase Ronald A. Brand, ***The Rome I Regulation Rules on Party Autonomy for Choice of Law: A U.S. Perspective***

Diseño de un Marco Práctico – Conclusiones

- Los organismos y agencias nacionales de defensa del consumidor deberán contar asimismo con la facultad legal de obtener y facilitar la obtención de restitución para los consumidores que resulten víctimas de prácticas transfronterizas fraudulentas y engañosas en el ámbito B2C.
- La creación de cortes de menor cuantía con procedimientos expeditos y de bajo costo, así como el permitir las acciones colectivas y representativas para los reclamos comunes de grupos de consumidores podría mejorar la solución judicial de los reclamos B2C a nivel nacional.

Diseño de un Marco Práctico para la Protección de los Consumidores