

ÍNDICE

PRÓLOGO 11

Capítulo 1 **INTRODUCCIÓN**

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS-CONCEPTUALES Y ESTADO DEL ARTE QUE SUSTENTA EL ESTUDIO 15

1.1 El estado sobre la efectividad de los ODR extrajudiciales en derecho comparado 22

1.2 El estado sobre la efectividad de los ODR extrajudiciales en Chile 29

2. HIPÓTESIS O PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS... 36

3. METODOLOGÍA..... 37

4. NOVEDAD CIENTÍFICA O TECNOLÓGICA DEL ESTUDIO Y LOGROS DEL PROYECTO 39

Capítulo 2 **REVISIÓN DE LOS ALCANCES TEÓRICOS Y DEBATES REFERIDOS AL “ACCESO A LA JUSTICIA”, Y PLANTEAMIENTO DE UN CONCEPTO DE DERECHO A LA AUTOCOMPOSICIÓN DEL CONFLICTO PARA LOS CONSUMIDORES**

1. TERMINOLOGÍA..... 45

1.1 Literatura sobre la implementación de los ODR para fomentar la autocomposición del conflicto en el contexto del comercio electrónico 48

A) Antes de las ODR..... 48

B) Los orígenes de las ODR..... 52

C) Las diversas plataformas de ODR..... 59

D) Plataformas ODR que digitalizan el proceso análogo de mediación 60

E) Plataformas ODR que funcionan con tecnologías móviles, blockchain e Inteligencia Artificial (IA)..... 61

F) Plataformas ODR que funcionan con métodos colaborativos en la solución de disputas al estilo de un crowdsourcing..... 62

2. ESTUDIOS QUE INFORMAN RESULTADOS NEGATIVOS RELATIVOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ODR CON CONSUMIDORES.....	64
3. FACTORES QUE AYUDAN A COMPRENDER LAS IMPLICACIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS DE LOS ODR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO	66
4. PRESIÓN POR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y FACTOR REPUNTACIONAL.....	69
CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO SEGUNDO	71

Capítulo 3

SISTEMATIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES QUE DOTAN DE CONTENIDO NORMATIVO AL DERECHO FUNDAMENTAL AL ACCESO A LA JUSTICIA DE LOS CONSUMIDORES EN EL MARCO DEL DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO Y EL DERECHO COMPARADO EN LOS REGLAMENTOS QUE ESTABLECEN PRINCIPIOS ESTANDARIZADOS PARA EL USO DE ODRS Y EN LOS CUERPOS LEGISLATIVOS VIGENTES SOBRE LA MATERIA

1. INFLUENCIA DE LAS NOTAS TÉCNICAS DE LA CNUDMI SOBRE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LÍNEA EN LA UTILIZACIÓN DE LAS PLATAFORMAS ODR	75
2. EXPLICACIÓN DEL CONTEXTO HISTÓRICO EN EL QUE TALES ESTÁNDARES INTERNACIONALES COMENZARON A TENER LUGAR LA INFLUENCIA EN CHILE.....	80
3. ANÁLISIS CRÍTICO DE LA ADOPCIÓN DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES SOBRE LA NATURALEZA DEL DERECHO DE CONSUMO FRENTE A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES.....	84
CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO TERCERO	88

Capítulo 4

IMPLICACIONES DE LOS ODR RELATIVAS A LA GARANTÍA DEL DEBIDO PROCESO Y LA SEGURIDAD JURÍDICA: ESPECÍFICAMENTE PARA EL CASO CHILENO Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1. LIMITACIÓN Y PERIODO DE PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DEL CONSUMIDOR.....	89
1.1 Efectos del acuerdo de ODR ante los jueces y los procesos de Arbitraje	92
2. EJECUTORIEDAD (ENFORCEMENT) DEL ACUERDO LOGRADO A TRAVÉS DE ODR.....	92
2.1 Costos del uso de la plataforma.....	95
2.2 Resultados de la mediación lograda a través de la ODR.....	96

Índice	9
2.3 Cuando la mediación fue exitosa: efecto vinculante	97
2.4 Cuando la mediación fue exitosa: el acuerdo obtiene la autoridad de cosa juzgada.....	98
2.5 Cuando la mediación no fue exitosa.....	99
2.6 Confidencialidad.....	100
3. LOS ODR Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	104
CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO CUARTO	106
CONCLUSIÓN GENERAL	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109

www.librotecna.cl