

07/2013

La mediación de consumo en línea en Cataluña



Una tesis de la UAB ha intentado determinar si la mediación es un mecanismo eficaz de resolución de controversias en el ámbito de los consumidores. También ha analizado si este ámbito permite la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) y particularmente, la mediación en línea. Además, la investigación tiene por objetivo determinar qué principios pueden ser aplicables a un proceso de mediación en línea de consumo en Cataluña, por lo que se analizan diversos instrumentos normativos de ámbito europeo, estatal y catalán.

Esta tesis presenta la mediación de consumo online en Cataluña, desde una vertiente doblemente legal y tecnológica.

Por un lado, analiza las tecnologías que pueden apoyar los procesos de mediación así como aquellos mecanismos de resolución de disputas en línea (ODR) que se utilizan. Asimismo, presenta algunos retos de la regulación de los ODR y la mediación en línea.

Por otro lado, esta tesis analiza la mediación en las controversias entre consumidores y empresarios desde un prisma empírico y legal y analiza qué proveedores ofrecen actualmente servicios de mediación de consumo, cuáles son las partes y cómo se desarrollan los procesos.

A continuación, esta tesis analiza los principios reguladores de la mediación en línea de consumo. A partir de la sucinta regulación del Código de Consumo de Cataluña, valora la posible inclusión de otros principios que pueden llegar a ser reconocidos por la legislación europea en el ámbito de los ADR/ODR. Además, analiza otros principios derivados de las comunicaciones electrónicas.

Finalmente, esta tesis toma en consideración el papel que las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) pueden llevar a cabo para contribuir a superar la falta de conocimiento de mecanismos y entidades de ADR/ODR.

Por ello, más allá de las políticas de capacitación de los consumidores, esta tesis ofrece un marco contextual y una aplicación móvil, básica y simple que puede contribuir a capacitar a los consumidores y acercarlos a la justicia, ofreciendo información sobre las entidades de mediación de consumo y la legislación de consumo aplicable en Cataluña.

Josep Suquet Capdevila.

josep.suquet@uab.cat

Referencias

"Online Consumer Mediation in Catalonia: Regulatory Principles and Technology", tesis doctoral de Josep Suquet Capdevila leída en el Departamento de Ciencia Política y de Derecho Público.

[View low-bandwidth version](#)