

EL MODELO DE SOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA DEL *OVERSIGHT BOARD* DE FACEBOOK DESDE LA NOCIÓN DE PROCESO: UN PARADIGMA ÉTICO DE LA ACTUALIDAD

*Carolina Quintero Rendón, Nicolas Lizcano Bucheli,
Felipe Alejandro De Los Ríos Jiménez, Juan José Guerrero Cabrera,
Ximena Ramos Chaves, Carlos Esteban Pérez Toro,
Cristian Camilo Erazo Tarapues, Jesús David Garcés Rojas,
Luiza Onofre Gómez, Lina María Ortega Vallejos,
Tatiana Figueroa Peláez y María Fernanda López Betancourt*

Tutores: *Omar Alfonso Cárdenas Caicedo y Duván Esteban Chaves Rivas*
Universidad de Nariño, Pasto

Resumen

El presente trabajo aborda el problema de la ética y la virtualidad en el proceso desde una perspectiva totalmente diferente: en primer lugar, el semillero se embarcará en el ámbito virtual desde el concepto de la solución de disputas en línea (ODR) y su relación con sistemas de justicia digitales tales como el Oversight Board creado por Facebook. Posteriormente, se analizará la crisis del concepto de proceso y la necesidad de que incluya nuevas realidades como los ODR que permiten que conflictos digitales sean dirimidos a través de los sistemas de justicia no tradicionales. Finalmente, el semillero plantea algunos interrogantes éticos acerca de la relación que pueden llegar a tener los jueces convencionales con las decisiones tomadas por un órgano de solución de disputas en línea como el Oversight Board y propone como solución un sistema ético bajo una perspectiva de derechos humanos.

Palabras clave: Oversight Board, justicia digital, derechos humanos, ética, proceso.

Abstract

The present work addresses the problem of ethics and virtuality in the process from a totally different perspective: first, the seedbed will embark on the virtual field from the concept of online dispute resolution (ODR) and its relationship with digital justice systems such as the Oversight Board created by Facebook. Subsequently, the crisis of the concept of process and the need to include new realities such as ODRs that allow digital conflicts to be resolved through non-traditional justice systems will be analyzed. Finally, the seedbed raises some ethical questions about the relationship that conventional judges may have with the decisions made by an online dispute resolution body such as the Oversight Board and proposes an ethical system from a human rights perspective as a solution.

Keywords: Oversight Board, digital justice, human rights, ethics, process.

1. Introducción

«La verdad es que los fenómenos del Derecho no solo obedecen a las leyes lógicas, psicológicas, biológicas, físicas y económicas, sino también, y, sobre todo, a leyes éticas.»

Francesco Carnelutti

No es un secreto que la modernidad trajo consigo la incorporación de la tecnología digital y con ello la virtualización de muchas tareas, por supuesto, el derecho no ha sido ajeno a este cambio. Por ello, las metodologías planteadas para la solución de conflictos jurídicos se han trasladado a la web, y en este sentido, han surgido nuevas formas de «administración de justicia» que pretenden responder con celeridad y eficiencia. Un ejemplo de ello es la solución de disputas en línea (ODR por sus siglas en inglés –*Online Dispute Resolution*), un modelo de sistema que inició para mediar en los litigios del comercio electrónico o de consumo, en donde vendedor y comprador se encuentran en el mundo digital; pero que, con el tiempo, surgió la necesidad de que este sistema se expandiera a otras esferas que también requerían que sus conflictos se resolvieran de forma *Online*, como es el caso de las redes sociales.

En las redes sociales diariamente se presentan conflictos entre los usuarios y la plataforma con respecto al contenido que publican, por su posible vulneración de las normas comunitarias y los derechos de otros usuarios. Por ello, Facebook INC propietario de plataformas como Facebook e Instagram, decidió

conformar el Consejo Asesor de Contenido o también llamado Oversight Board (en adelante OB) que actúa como un «tribunal de cierre», el cual determina si las decisiones iniciales de Facebook o Instagram son acertadas o no¹, por lo que puede revocarlas o mantenerlas², aunado a que se nutre de normatividad internacional sobre derechos humanos para resolver el conflicto³. Es este último punto el que hace al OB un ODR de avanzada como ningún otro, pues garantiza la defensa y salvaguarda de los derechos humanos de los usuarios en las plataformas digitales, que lo hace, además, un sistema de solución de disputas en línea con profundas implicaciones éticas.

No es alejado pensar que las decisiones tomadas por el OB llegarán algún día al sistema tradicional de justicia, pues fácilmente el usuario puede incorporar como prueba, en un proceso judicial en Colombia –o cualquier otro lugar del mundo–, la decisión que obtuvo del OB, no con el propósito de probar los hechos del proceso, sino con el fin de sustentar con mayor carga argumentativa su tesis. Por ejemplo, si el OB determina que a un usuario se le vulneró su derecho a la honra y buen nombre al ser publicadas unas fotos íntimas sin su consentimiento, por lo cual se ordenó borrar la publicación con

¹ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo, Artículo 2: *“Autoridad para realizar la revisión: Las personas que usan los servicios de Facebook y Facebook mismo pueden enviar contenido para que el Consejo lo revise. El Consejo revisará el contenido y tomará una decisión al respecto de conformidad con los valores y las políticas de contenido de Facebook”*. Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>

² Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo, Artículo 3: *procedimientos de revisión: “El Consejo puede decidir permitir o eliminar el contenido que se le envíe adecuadamente para revisión. El Consejo también puede mantener o revertir una designación que condujo a un resultado de cumplimiento, como decidir que el contenido exhibe violencia gráfica y, por lo tanto, debe mostrar una pantalla de advertencia.”* Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

³ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo, Artículo 2, Fundamentos de la toma de Decisiones: *“(…) Al revisar las decisiones, el Consejo prestará particular atención al impacto de eliminar contenido tomando en cuenta las normas sobre derechos humanos que protegen la libertad de expresión”*. Así mismo, en las reglas para la revisión de casos y orientación de políticas (Rulebook) se puede leer: *“En línea con Principios rectores de la ONU sobre las empresas y los derechos humanos.”* Igualmente, sobre los casos se tiene en el artículo 2.4 que: la Administración proporcionará, bajo la dirección del panel, la investigación sobre el contexto del caso (por ejemplo, cultural, lingüística, política), estándares internacionales relevantes sobre libertad de expresión y derechos humanos, y las políticas y valores de contenido de Facebook. Esto se puede buscar a través de socios externos. Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

fundamento en normatividad sobre DD. HH, este usuario puede trasladar el debate que tuvo en el escenario virtual y llevarlo al proceso de responsabilidad civil extracontractual para la reclamación de los perjuicios, no para acreditar el daño, sino para fundamentar las razones que el juez pueda tener en cuenta al momento de fallar.

Frente a este panorama, el semillero propone algunos retos e interrogantes éticos a los que se vería enfrentado el juez al incorporar al interior del proceso dicha prueba y plantea un debate respecto a (I) la importancia de los ODR y su relación con el Oversight Board (II) la crisis del concepto de proceso y la necesidad de ampliarlo a nuevos escenarios y (III) la relación del Oversight Board con el sistema tradicional, los derechos humanos y los interrogantes éticos que esta relación genera. Para ello, la ponencia iniciará dilucidando qué es el Oversight Board.

2. El oversight board: un sistema innovador para regular conflictos en redes sociales

En noviembre de 2018, Mark Zuckerberg, el creador de Facebook, informó ante los medios y toda su comunidad en general que la red social –junto con Instagram– contarían con un cuerpo independiente que revisaría de forma contundente ciertas decisiones en cuanto a la moderación de contenidos y controversias que se hayan presentado entre usuarios y que presuntamente hayan violado las normas comunitarias de la plataforma.⁴ La razón que dio Zuckerberg alrededor de la creación de este instrumento fue la necesidad de soportar y revisar ciertas decisiones, sobre todo cuando los conflictos que se generan giran en torno a la libertad de expresión y la seguridad. En septiembre del 2019, la plataforma Facebook publicó un documento sobre el OB en el que dio la definición de dicho organismo y además explicó su estructura, denotando una estrecha relación con Facebook y sus normas comunitarias. También recalcó que la función principal del Consejo es estudiar algunas decisiones en cuanto a temas de moderación y revocarlas cuando así lo estime después de un exhaustivo análisis y deliberación⁵.

Este órgano se creó como en el entorno de Facebook e Instagram para responder algunas de las preguntas más difíciles sobre «libertad de expresión online», cuestionamientos tales como ¿Qué contenido eliminar?, ¿Cuál

⁴ Observatorio Legislativo, “¿Qué tanto va a mejorar la moderación de contenidos con la nueva Corte Suprema de Facebook?”, CELE - Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información. Argentina. Disponible en: <https://observatoriol legislativocele.com/letrachica-y-el-oversight-board/>.

⁵ Ibidem.

conservar? y, sobre todo, ¿Por qué hacerlo?⁶. El OB está conformado por miembros provenientes de todo el mundo con conocimiento en la defensa de la libertad de expresión, derechos humanos, comunicaciones, entre otros ámbitos⁷. Hasta el momento, este órgano sólo cuenta con un total de diecinueve miembros⁸, pero puede ampliarse hasta un máximo de 40.

Respecto a su financiación, Facebook estableció la creación de un fideicomiso⁹ administrado por una entidad legal independiente¹⁰, a quien asignó un presupuesto para garantizar su funcionamiento hasta por 6 años, quien a su vez se encarga de mantener y aprobar el presupuesto operativo del Consejo, de esta manera se garantiza la independencia financiera del OB y se evita que Facebook INC influya en las decisiones que tome el Consejo.

El OB actúa como un tribunal de apelaciones, ante el cual los usuarios presentan una «apelación» cuando su contenido sea restringido por Facebook o Instagram, con el fin de que el OB revise la decisión inicial tomada y la confronte

⁶ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo: *“El Consejo asesor de contenido se creó para ayudar a Facebook a responder algunas de las preguntas más difíciles sobre la libertad de expresión online: qué contenido eliminar, cuál conservar y por qué”*. El propósito del Consejo no es ser una mera extensión del proceso de revisión de contenido actual de Facebook. Su finalidad es revisar un número limitado de casos muy emblemáticos y determinar si las decisiones se tomaron de acuerdo con las políticas y los valores establecidos de Facebook. Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

⁷ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo: Finalidad del Consejo: *“Una vez conformado en su totalidad, el Consejo contará con 40 miembros de todo el mundo que representarán un conjunto diverso de disciplinas y conocimientos. Estos miembros podrán seleccionar los casos de contenido que se someterán a revisión y ratificar o revertir las decisiones de contenido de Facebook”*. Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

⁸ Consejo Asesor de Contenido, Composición. Disponible en: <https://oversightboard.com/meet-the-board/>.

⁹ Según se lee en su sitio web oficial del Consejo, este fideicomiso hace parte del principio de independencia: Para garantizar la independencia de su proceso de toma de decisiones, tanto el Consejo como su órgano administrativo están financiados por un fideicomiso independiente y se encuentran respaldados por una empresa independiente, separada de la empresa Facebook. Disponible en: <https://oversightboard.com/governance/>.

¹⁰ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo: El fideicomiso cumple su propósito a través de la Corporación de Responsabilidad Limitada de la Junta de Supervisión (“la LLC”), cuyos administradores son los fideicomisarios. La LLC celebrará contratos (incluido un acuerdo de servicio con cada miembro de la junta), pagará una compensación y otros gastos operativos de la junta, y contratará personal administrativo para apoyar las operaciones de la junta. Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

con las políticas y valores establecidos en dichas plataformas¹¹ y con normatividad de derechos humanos¹², para así determinar si revoca o mantiene dicha decisión¹³. Para que un asunto sea discutido por este Comité es necesario que la publicación o el contenido haya surtido el proceso de apelación interno de cada plataforma y que la decisión este en firme¹⁴. Además, el usuario deberá sustentar por qué se debe considerar su caso, y por qué la decisión de la plataforma fue errónea. El OB tendrá un plazo de 60 días para decidir qué casos selecciona para revisión por el voto favorable de la mayoría de sus miembros¹⁵, y contará con un plazo de 90 días para tomar una decisión de fondo sobre los casos seleccionados¹⁶. Cada caso será analizado por un panel de expertos¹⁷ que se basará en

¹¹ Facebook, Normas Comunitarias y condiciones de servicio. Disponible en: <https://www.facebook.com/communitystandards/>.

¹² Ibidem.

¹³ Consejo Asesor de Contenido, Principio de competitividad: *“El Consejo tiene la facultad de decidir si Facebook e Instagram deben permitir o eliminar contenido. Estas decisiones son vinculantes, a menos que implementarlas suponga infringir la ley. El Consejo también puede elaborar recomendaciones sobre políticas de contenido de la empresa”*. Disponible en: <https://oversightboard.com/>.

¹⁴ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo, Artículo 1. La junta revisará los casos en los que las personas no estén de acuerdo con el resultado de las decisiones de Facebook y hayan agotado el proceso de apelaciones con Facebook. La junta también podrá escuchar casos que hayan sido remitidos por Facebook. La junta revisará y decidirá sobre el contenido de acuerdo con las políticas y valores de contenido de Facebook (*traducción libre del semillero*). Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

¹⁵ Acta Constitutiva, Selección de casos, artículo 3.1.2. El comité de selección de casos seleccionará los casos para su revisión por mayoría de votos del comité. El plazo para la selección de casos será de sesenta (60) días como máximo, contados desde la fecha de remisión para los casos remitidos por Facebook y desde la fecha de envío para los casos apelados por los usuarios. Luego, la administración notificará de inmediato a la persona que publica y a Facebook (así como a la persona que informa, si es diferente) Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

¹⁶ Acta Constitutiva del Consejo, Procedimientos y cronograma de revisión de casos, art. 3.1. Salvo en circunstancias excepcionales, el plazo para las decisiones y la implementación del caso será de un máximo de noventa (90) días, a partir de la fecha en que el comité de selección de casos seleccione el caso para su revisión. La administración, en nombre de la junta, supervisará cada caso elegido y se asegurará de que la junta emita su decisión dentro de este plazo. Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

¹⁷ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo: Se asignarán cuatro miembros al azar de entre la junta en general. Se asignará un miembro al azar de entre los miembros de la junta que son de la región a la que afecta principalmente el contenido. Los nombres de los panelistas de la junta no se harán públicos con la decisión final para

la información que aportan tanto el usuario como la compañía¹⁸. La decisión es obligatoria para Facebook INC.

Las decisiones tomadas por el OB se adoptan por consenso o en su defecto por mayoría y serán no solo vinculantes para el caso en concreto, sino también para el consejo asesor de contenido, por lo que deberá tener en cuenta sus decisiones para aplicarlas a casos que presenten similitudes fácticas.¹⁹

Los tipos de decisiones que toma el consejo se pueden dividir en dos grupos: principales y ampliadas. Respecto del primer grupo, la decisión podrá ser de la siguiente naturaleza: (I) mantener los contenidos presentados para su revisión (II) eliminarlos o (III) mantener o revocar lo que previamente decidieron los moderadores, por ejemplo, la inclusión de avisos en el contenido publicado.²⁰ El segundo grupo se amplía con base a las recomendaciones del *Business for Social Responsibility* (BSR), el cual aclara que estas decisiones se enmarcan en: (I) extender una disculpa junto a la motivación de la decisión o en su caso imponer sanciones al personal de Facebook, (II) la restauración de los derechos vulnerados con la eliminación del contenido, (III) establecer garantías de no repetición (IV) obligar a Facebook a promover fondos de víctimas y organizaciones dedicadas a reparar el daño físico o psicológico causado y (V) otorgar compensaciones económicas a las víctimas.²¹

3. Los online dispute resolution: una realidad y una revolución que no se puede ocultar

Una vez analizado el OB en forma integral, es necesario, igualmente, abordar el tema de los *Online Dispute Resolution* (en adelante ODR), a fin de considerar si el OB es o no una forma de ODR, de manera que permita un análisis integral de ambos sistemas y su importancia en el estudio del presente escrito. Para

garantizar la seguridad de los miembros (*traducción libre del semillero*). Disponible en: <https://oversightboard.com/sr/rulebook-for-case-review-and-policy-guidance>.

¹⁸ Consejo Asesor de Contenido, Acta constitutiva del Consejo: Además de escuchar a estas dos partes, el Consejo podrá solicitar el concepto de expertos en el área sobre la cual versa el conflicto, con el fin de ampliar su contexto, conocimiento y tener una idea clara sobre el tema que van a decidir. Para ampliar información se puede consultar: <https://oversightboard.com/appeals-process/>.

¹⁹ Sánchez, A. "EL "TRIBUNAL SUPREMO" DE FACEBOOK: ¿UN NUEVO PASO HACIA LA JUSTICIA SIN ESTADO?". *Cuadernos de Derecho Transnacional* (octubre 2020), Vol. 12, N.º 2, pp. 1386-1405 ISSN 1989-4570 Universidad Carlos III Madrid - www.uc3m.es/cdt -DOI: <https://doi.org/10.20318/cdt.2020.5676>.

²⁰ Ibidem.

²¹ Ibidem.

comprender este término, en primer lugar, es necesario ahondar en la historia que lo antecede, su desarrollo y su estado actual. Su primera aparición data alrededor de 1996, cuando diferentes academias y organizaciones plantearon la ejecución de tres proyectos²², que a través de procesos arbitrales o de mediación en línea –sin intervención de jueces ni abogados tradicionales- resolvían conflictos suscitados entre usuarios y sus operadores²³.

Tiempo después, con el avance de la tecnología, aparece en escena E-bay²⁴ que desarrolló un software que permite una negociación y solución de los conflictos presentados entre compradores y vendedores solo en áreas específicas²⁵, su éxito fue tan rotundo que para el año 2006 la compañía decidió ampliar el sistema para todos los problemas que se presentaban en cualquiera de sus servicios. Este modelo escaló y en la actualidad se ha perfeccionado en un sistema con alta capacidad para solucionar los problemas de la plataforma con partes ubicadas en diferentes lugares del planeta, con husos horarios, idiomas, y sistemas jurídicos diferentes.

Los ODR se pueden dividir en dos grupos: (i) Aquellos que hacen uso de las TIC en los mecanismos tradicionales de solución de conflictos (ADR/MASC) como la conciliación virtual, e-arbitraje, e-mediación; y (ii) los sistemas que se consolidan en auténticos nuevos mecanismos, tales como los desarrollados para entornos y disputas en línea como la propuesta de Ebay, Paypal, Airbnb, entre otros, en los cuales se puede llegar, incluso, a la toma de decisiones que son aplicadas y ejecutadas por la misma plataforma.

3.1 Los ODR y la justicia tradicional

Cuando se habla de justicia tradicional se piensa inmediatamente en las formalidades entendidas como ritualidades que la ley impone en sus diversos

²² Los tres proyectos son: el magistrado virtual, Mediate-Net y la Online Ombus Office. Alzate Ramón, Vásquez Eduardo. *Resolución de disputas en línea (RDL) Las claves de la mediación electrónica*. 1,1. Madrid, Editorial Reus S.A, 2013. P.27.

²³ Ibidem.

²⁴ E-Bay, atención al cliente, funcionamiento: funciona como una plataforma de compra y venta de cualquier tipo de producto, se contactan vendedor y comprador en cualquier parte del mundo. Disponible en: <https://www.ebay.es/help/buying/buy-now/cmo-funciona-el-proceso-de-compra?id=4002>.

²⁵ En inicio operaba solo en transacciones de consumo. Ver: León, Hernández, Laura, “ONLINE DISPUTE RESOLUTION – Una revolución inminente.”, *Blog de derecho de los negocios Universidad Externado*, 2019, Bogotá, Universidad Externado de Colombia. Disponible en: <https://dernegocios.uexternado.edu.co/integracion/online-dispute-resolution-una-revolucion-inminente/>,

procesos y que constituyen garantías²⁶, en el cual las partes acuden ante un juez de carácter estatal o particular para el caso del arbitraje. Los esfuerzos actuales del sistema tradicional como la implementación de las TIC han sido claves en el avance de la justicia, sin embargo, no son suficientes. En el año 2020, el 67% de las personas entre 16 a 64 años en Colombia hicieron por lo menos una compra por internet²⁷, y aunque la legislación colombiana dispone de varios mecanismos para proteger al consumidor²⁸ estos resultan insuficientes, pues como ya se señaló, hacen parte del sistema tradicional atado a los formalismos y tiempos de cada proceso judicial y arbitral en la jurisdicción aplicable; este modelo no se compadece con la celeridad que requiere la era virtual, resulta tardío y no responde eficientemente a la premura del mundo actual.

Ante un conflicto en el contexto online entre dos partes, bien sea comprador y vendedor o usuario y regulador de redes sociales, es necesario pensar en un sistema o software que salga de los ritos de la justicia tradicional y que responda a la celeridad que las partes en un conflicto virtual requieren. Es ahí donde cobran relevancia los ODR y el OB, los cuales utilizan plataformas *Online* para dar trámite y salida al conflicto en tiempo récord, sin mayores traumatismos o formalismos y así mantener la confianza que la mayoría de las personas depositan en el sitio web o red social que los incorpora.

Pese a lo anterior, no es plausible afirmar que, por tratarse de un sistema novedoso o fuera de lo tradicional, no se deba regularlo. Es por ello que la

²⁶ Cuando se hace énfasis en las ritualidades, se refiere a las formas y a la aplicación mecánica de las mismas, reglas procesales y requisitos de forma que contienen el fondo.

²⁷ Medina, Gaby, “El crecimiento del e-commerce en Colombia (Análisis 2020)”, Branch Group - Agencia de Marketing Digital, Medellín, 21 abril 2021. Disponible en: <https://branch.com.co/marketing-digital/el-crecimiento-del-e-commerce-en-colombia-analisis-2020/>.

^{28 E} El estatuto del consumidor (Ley 1480/2011) estableció mecanismos para la protección del consumidor, entre ellos dos a destacar: 1. El derecho de retracto, que consiste en la facultad del consumidor de devolver el producto que adquirió dentro de los cinco días hábiles siguientes a su compra bien sea un servicio si este no se ha comenzado a prestar o bien sea un bien. 2. Derecho de revisión de pago: es la posibilidad que tiene un consumidor que ha comprado por comercio electrónico utilizando su tarjeta débito, crédito o cualquier otro método transaccional virtual en el que participen los bancos, y el producto no llegó, llegó defectuoso o llegó otro de diferentes características a las que adquirió, podrá devolverlo y solicitarle al banco emisor de su tarjeta débito o crédito que reverse la operación financiera, retire el dinero de la cuenta del comerciante y vuelva y se la abone a su cuenta personal. MARTÍNEZ CÁRDENAS, b., LÓPEZ, A. G., & FERNANDEZ ORTEGA, F. I. *¿Son los ODR una solución al acceso a la justicia?* Ámbito Jurídico, 2021; Legis. Disponible en: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/ambito-del-lector/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/son-los-odr-una-solucion-al>.

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (en adelante CNUDMI) precisó que es necesario un instrumento jurídico para el desarrollo de los ODR²⁹; para lo cual expidió las Notas Técnicas sobre la Solución de Controversias en Línea³⁰, a través de las cuales se pretende el desarrollo de los ODR a fin de ofrecer a todas las partes vinculadas en actos de comercio electrónico una manera eficiente de resolución de conflictos. Por su parte, la Unión Europea expidió el Reglamento (UE) No. 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo del 21 de mayo de 2013, sobre la resolución de litigios de consumo en línea. Antecedentes internacionales que dan cuenta de la íntima relación entre los ODR y el derecho.

3.2 El oversight board como un ODR mas avanzado

Teniendo claro en qué consiste un ODR, le surge al semillero el interrogante acerca de si ¿existe similitud entre el nuevo sistema creado por Facebook/Instagram y el sistema de resolución de disputas en línea en auge? Para resolver este cuestionamiento es menester mencionar que: (i) ambos sistemas operan online, pues fueron creados y pensados para resolver conflictos en este campo, a su vez, los usuarios, a través de terceros como un –conciliador, mediador, o un comité o junta– buscan obtener una solución a su disconformidad. Así mismo, (ii) ambos sistemas toman decisiones recolectando información que proporcionan las partes con el fin de que expongan sus razones. En el caso del OB, este indaga con los datos que le proporciona Facebook o Instagram y también el usuario. En los ODR, se recolectan los datos que aportan las partes interesadas en las plataformas.

Para que entre a mediar un ODR, se debe generar un conflicto inicial, usualmente entre consumidor y vendedor o distribuidor. De igual manera, para que el OB entre en acción se requiere una decisión inicial de Facebook o Instagram sobre el contenido publicado, de manera que el usuario acuda al OB porque considere que la decisión inicial sobre su publicación no es adecuada. De esta manera, se tiene que ambos sistemas son activados cuando una de las

²⁹ HERNANDEZ LEON, L. “Online Dispute Resolution. Una revolución inminente”. Blog de Derecho de los Negocios. Universidad Externado de Colombia, 2019. <https://dernegocios.uexternado.edu.co/integracion/online-dispute-resolution-una-revolucion-inminente/>.

³⁰ Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. 2015, noviembre 30. Grupo de Trabajo III. Véanse las Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea. Disponible en: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf.

partes se siente inconforme con algo —generalmente el consumidor o usuario— para luego iniciar el camino que conduce hacia el estudio del caso para una decisión final.

Respecto de la decisión final que toman ambos sistemas, en el caso de los ODR puede ser o no obligatoria, todo dependerá de las reglas que con anticipación sean pactadas, bien sea por las partes o por la compañía que maneje el sistema de ODR. No obstante, las decisiones del OB son obligatorias para Facebook/Instagram e incluso para el mismo comité. Si bien ambos sistemas tienen un estrecho margen de similitudes existen algunas diferencias que plantean algunos interrogantes como ¿es el Oversight Board un nuevo Online Dispute Resolution?

Como ya se ha mencionado, los ODR tienen su razón de ser en que tienen la capacidad de solucionar de manera rápida -o al menos más que el sistema tradicional- los conflictos suscitados en el contexto del comercio electrónico. Esta negociación entre las partes puede ser automatizada, o bien, con la ayuda de un tercero humano mediador del conflicto, de modo que los eventos de alcanzar un acuerdo son altamente probables³¹. Por su parte el OB como un cuerpo de expertos independiente³² encargado de estudiar las decisiones de regulación de contenido de Facebook e Instagram, es un mecanismo que permite solucionar un conflicto en (I) un escenario virtual (II) que se da entre dos partes -usuario y compañía- y (III) usa métodos no tradicionales de justicia. Es en este último punto donde quizá se presente mayor divergencia.

Dentro de las categorías de negociación de los ODR, el OB claramente no se ubica en una negociación automatizada o asistida, pues no se vale de programas automáticos u otros sistemas en línea que asistan la negociación, sino que le entrega la decisión final del conflicto a un tercero -Comité- que estará encargado de la solución que será comunicada en forma de una decisión escrita, argumentada y razonada.³³ De esta manera, puede ubicarse en la categoría de arbitraje, no uno común, sino uno mucho más avanzado y particular. Cuando un usuario de Facebook o Instagram acepta sus políticas, está permitiendo

³¹ Lezcano José María, Ortega Rolando Joaquín. Los ODR como nuevo paradigma en la resolución de conflictos. Segundo Congreso Provincial de Ciencias Jurídicas del Colegio de Abogados de La Plata. Disponible en: <http://www.gecsi.unlp.edu.ar/documentos/ODR-como-nuevos-paradigmas-en-la-resolucion-de-conflictos.pdf>.

³² Douek, Evelyn. "Facebook's Oversight Board: Move Fast with Stable Infrastructure and Humility" North Carolina Journal of Law & Technology. 21(1). 2019. Chapel Hill (Carolina del Norte), THE UNIVERSITY OF NORTH CAROLINA AT CHAPEL HILL. pp. 1-78.

³³ Ibidem.

que, en caso de presentarse un conflicto, éste será resuelto por el OB³⁴, de la misma forma, la compañía le entrega al OB la potestad de solucionar dicha disputa y así, el presupuesto de resolución de controversias en línea se cumple cabalmente.

Dicho esto, puede afirmarse que el OB es un ODR, no solo por todas sus semejanzas, sino también porque cumple con las características esenciales de este sistema. Ahora bien, no se habla de un ODR básico, sino de uno mucho más avanzado. El OB tiene su origen, estructura y funcionamiento propio, dotándose de estatutos de operación, nutriéndose de estándares en DD. HH y lineamientos que guiarán su función³⁵, de manera que, aunque su raíz parta de la base del concepto de un ORD, en su crecimiento detalla sus propias ramificaciones que le dan un sello propio. Si bien el OB es considerado como un ODR, ¿puede también ser considerado como proceso dentro del sistema tradicional?

4. Crisis del concepto de proceso: necesidad de ampliarlo a nuevas realidades

Durante años, diversos tratadistas han tratado de definir el concepto de proceso, dándole un axioma que, aunque variado, puede tener varios puntos de encuentro. Para Jaime Guasp, el proceso es una institución en la que están inmersas varias actividades que se relacionan entre sí³⁶; Hernando Devís Echandía plantea al proceso como un conjunto de actos consecutivos, coordinados con el fin de obtener el reconocimiento de un derecho particular³⁷ o en palabras de Jordi Ferrer Beltrán³⁸ el proceso es una competencia entre dos partes que

³⁴ « Si eliminamos contenido que compartiste debido a una infracción de nuestras Normas comunitarias, te avisaremos y explicaremos las opciones que tienes para solicitar otra revisión» Normas Comunitarias de Facebook, Condiciones del servicio, Compromisos del usuario con la plataforma. Disponible en: <https://www.facebook.com/legal/terms>.

³⁵ Respecto de su estructura, funcionamiento, operación y demás ver sus estatutos y sus normas complementarias disponibles en: <https://oversightboard.com/>, <https://oversightboard.com/governance/>.

³⁶ CFR. Universidad Católica de Colombia. *Manual de derecho procesal civil*. Primera edición. Tomo I. Bogotá. Editorial U.C.C. 2010.

³⁷ Devís Echandía, Hernando. *Teoría General del Proceso*. Tercera edición. Buenos Aires. Editorial Universidad. Recuperado de: <https://andrescusi.files.wordpress.com/2020/06/teoria-general-del-proceso-devis-echandia.pdf>.

³⁸ Ferrer, Jordi., “Los poderes probatorios del juez y el modelo de proceso”, *Revista de la Maestría en DERECHO PROCESAL*. Volumen 7, N.º 2. 2017, Lima. Editorial Pontificia

se enfrentan para que un tercero determine el ganador. Así pues, el proceso jurídico es un cumulo de actos, que, como todo tipo de proceso en otras áreas, avanza hasta alcanzar su final³⁹. Igualmente, autores como Piero Calamandrei⁴⁰, Lorenzo Bujosa⁴¹ y Ugo Rocco⁴², definen el proceso con una característica en común: es un instrumento cuya administración recae en cabeza del Estado, pues es este el encargado de garantizar una adecuada solución de conflictos a fin de mantener el orden social.

No solo la doctrina ha delimitado lo que es el proceso, la jurisprudencia nacional e internacional han dado sus propios conceptos manteniéndose cerca de los ya dados por los autores citados. En este sentido, la Corte Suprema de Chile ha definido el proceso como una coordinación de actos estrechamente relacionados por el «efecto jurídico final»⁴³, a su vez, la Corte Constitucional colombiana entiende que el proceso es un conjunto de actos que deben cumplirse en un momento y orden previamente reglados que garanticen la continuidad de los mismos⁴⁴.

El proceso es una institución, un conjunto de acciones ordenadas y articuladas dirigidas a la resolución de una disputa entre dos partes, donde estas se someten a la voluntad de un tercero guiado por procedimientos, reglas y/o estatutos claros

Universidad Católica del Perú. pp. 137-164.

³⁹ Couture, Eduardo. Fundamentos del derecho procesal civil, Revista de la Maestría en DERECHO PROCESAL. Volumen 1, N.º 3. Talcahuano, Buenos aires. Editorial Roque Depalma Editor. 1958. pp. 121-139.

⁴⁰ Calamandrei Piero. Proceso y Democracia. Buenos Aires. Ediciones Jurídicas Europa-América.1960. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4245/11.pdf>.

⁴¹ Bujosa, Lorenzo, “Los principios del Código General del Proceso (ley 1564 de 2012) desde la perspectiva española”, Revista General de Derecho Procesal. No.31, 2013. Alicante, Editorial Iustel. Pp. 264-298.Tomado de: https://www.iustel.com/v2/revistas/detalle_revista.asp?id_categoria=10463.

⁴² Universidad Católica de Colombia. Manual del Derecho Procesal Civil. Primera edición. Tomo I. Bogotá. Editorial U.C.C.2010. Recuperado de: http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/men_udea/pluginfile.php/27496/mod_resource/content/0/IMANUAL_DE_DERECHO_PROCESAL_CIVIL.PDF.

⁴³ Chile, Corte Suprema de Chile. Primera Sala, Sentencia: Rol No 16.223-2019, 5 de mayo de 2021. MP. Ministros (as) Rosa María Maggi Ducommun, Rosa Del Carmen Egnem Saldías, Juan Eduardo Fuentes Belmar y Arturo José Prado Puga, obtenido de: <http://basejurisprudencial.poderjudicial.cl>.

⁴⁴ Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. C-012/02. 23 de enero de 2002. Jaime Araujo Rentería. Expediente D-3619 Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/c-012-02.htm>.

de operación y que estará –normalmente- en cabeza del Estado. Este concepto, se enmarca en la administración de justicia convencional, dejando por fuera soluciones de conflicto privadas como los ODR o el mismo OB de Facebook. Es por ello que el semillero plantea un primer problema: la necesidad de ampliar el concepto dogmático de «proceso» a nuevos sistemas de origen privado como los ODR y el OB, los cuales, mediante el acuerdo de voluntades a través del uso de las TICS, resuelven un conflicto de partes.

Los ODR al igual que el proceso tienen fuerza vinculante en sus decisiones, un carácter consecuencial y un respaldo legal de los procedimientos⁴⁵. De hecho, para Lorenzo Bujosa⁴⁶ los ODR deben ser tomados como complementos al sistema de solución de conflictos tradicional. Es por ello que el semillero considera que los ODR y sus aristas como el OB deben ser considerados dentro de la idea de proceso, en un sentido mucho más amplio al tradicional, pues el monopolio de estos ya no está solo en cabeza del Estado, sino más bien el proceso en el siglo XXI está al alcance de particulares -sector privado- que ven en sistemas como los ODR o el OB oportunidades para resolver litigios de plataformas digitales o redes sociales, de manera ágil, pronta y efectiva. El concepto de proceso en el siglo XXI, considera el semillero, no debe estar atada a la noción estatal del juez, sino ampliar los horizontes a las nuevas formas de justicia alternativa como son los ODR o los OB.

Ahora bien, la inclusión de los ODR al concepto del proceso puede generar algunos retos en torno a la ética como los que se plantean a continuación.

5. La ética, los derechos humanos y sus retos en los nuevos sistemas de resolución de disputas en línea

Desde el inicio de la historia el ser humano ha tenido que enfrentarse a paradigmas y decisiones que son tomadas a partir de sus valores y no solo desde esquemas normativos jurídicos o incluso religiosos, sino desde nociones éticas

⁴⁵ Couture, Eduardo. Fundamentos del derecho procesal civil, Revista de la Maestría en DERECHO PROCESAL. Volumen 1, N.º 3. Talcahuano, Buenos aires. Editorial Roque Depalma Editor. 1958. pp. 121-139.

⁴⁶ La UE ha ampliado el concepto de tutela judicial efectiva hacia una idea más amplia de “acceso a la justicia” en la que se promueven también estas otras vías de solución de las disputas. Bujosa, Lorenzo., Palomo, Diego. “Mediación electrónica: Perspectiva europea”. Ius et Praxis. Vol. 23, núm. 2. 2017, Talca. pp. 51-77. Tomado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19754349003>. Fecha de búsqueda: 20 de mayo de 2021. En Bujosa, Lorenzo, Gallardo, Almudena. ELECTRONIC MEDIATION: A COMPARATIVE PERSPECTIVE. 1ª edición. Granada. Editorial Comares, 2017. Pp. IX-X

y morales. Grandes filósofos⁴⁷ han diferenciado la ética de la moral, y aunque estos conceptos son complejos de definir y aparentemente son muy similares, guardan diferencias relevantes que el semillero procede a explicar: En principio, la etimología de ambos conceptos tiene raíces conjuntas: la ética tiene su origen en las conductas humanas y la moral en las costumbres humanas⁴⁸. Ante esta similitud pensadores como Strawson⁴⁹ plantearon configurar sus distinciones entre regiones, en donde, la moral abarca una vida social, reglas generales y amplias⁵⁰; mientras que la ética abarca un ámbito individual, mucho más reducido que la moral. Sin embargo, la ética toma como base aquellas normas generales que la moral dicta.

A fin de no incurrir en ambigüedades y ante la diversidad de visiones, el semillero adoptará la posición según la cual la ética es aquel examen individual que un sujeto realiza respecto de una situación determinada, a la cual le da la connotación de buena o mala según su pensamiento, y que, desde una esfera pública, implica la búsqueda del interés general entendido como todo aquello que defiende los derechos humanos⁵¹. Esta definición de ética propugna por el desarrollo de todas las cosas que pueden llevar a una sociedad a un punto de equilibrio a través de la primacía del interés general, es ahí en donde se genera una estrecha relación entre la ética y los derechos humanos (en adelante DD. HH), los cuales gozan de una importancia capital en nuestra sociedad.

Los DD. HH tienen un carácter universal⁵², inherentes a todo ser humano por su condición de tal, por ello, a la hora de evaluar si una situación es ética o no, el juez deberá examinar también si esta está en armonía con los DD. HH, de manera que le sea más sencillo resolver dicho paradigma ético. En este sentido, es claro que aquello que no defiende, vulnere o vaya en contravía de los DD. HH no es algo ético y, por lo tanto, es algo que no debería ser ni social ni jurídi-

⁴⁷ Algunos de los filósofos que hablaron de la ética fueron: Peter Frederick Strawson, Georg Wilhelm Friedrich Hegel, Immanuel Kant, Friedrich Nietzsche, entre otros.

⁴⁸ Ortiz, Gustavo. "SOBRE LA DISTINCIÓN ENTRE ÉTICA Y MORAL" *Isonomía* no.45 México oct. 2016, pp. 113-139.

⁴⁹ Ibidem.

⁵⁰ Ibidem. Se cita como concepto de la moral: "*marco básico, constituido por reglas, que posibilita una vida social cooperativa y mutuamente benéfica, y que posibilita a su vez los ideales individuales de vida.*"

⁵¹ Márquez-Fernández, Álvaro. "Ética y Derechos Humanos," *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Volumen 8 núm. 1, 2011. Maracaibo, Universidad del Zulia. pp. 99-103

⁵² Laporta, Francisco. "Sobre el Concepto de Derechos Humanos," *Repositorio institucional de la universidad de Alicante*. 1987, Universidad de Alicante. pp.23-44.

camente aceptado. Bajo este análisis es importante cuestionarse si ¿es ético que Facebook/Instagram cuente con un sistema de resolución de conflictos virtual? ¿es ético que este sistema tome decisiones sobre los derechos de los usuarios con base en normatividad de DD. HH? Interrogantes que se proceden a resolver.

5.1 ¿Resulta ético que el oversight board de facebook e instagram resuelva disputas en línea?

El OB como el sistema ODR de Facebook/Instagram, interviene en conflictos más allá de la esfera del comercio electrónico o de consumo, incluyendo en sus decisiones un discurso fuertemente proteccionista de los DD. HH. Esta razón permite afirmar que su existencia constituye en una práctica corporativa ética por parte de Facebook INC, pues brinda una forma de justicia a sus usuarios y propende por el amparo de los DD. HH en la búsqueda de esta justicia, es por ello que, de manera inicial y sumado a las razones que se expondrán a continuación, el semillero considera que la adopción de sistemas ODR al interior de redes sociales, como es el caso del OB, es un comportamiento o práctica totalmente ética desde la perspectiva empresarial y corporativa.

El elemento central que hace a un comportamiento ético en el ámbito jurídico o procesal es que propugne por proteger los DD. HH. Como ya se explicó las decisiones del OB no solo toman en cuenta las normas comunitarias de Facebook, sino también las normas de carácter internacional sobre derechos humanos para dar una solución adecuada y sobre todo ética a los casos que llegan a su conocimiento. Ello se ve reflejado en sus fallos, tal como la decisión que el OB tomó en el caso 2020-003-FB-UA⁵³, la cual se procede a analizar.

En dicho caso, el problema central giró en torno a una foto publicada por un usuario en la red social Facebook, en donde se evidenciaba una presunta destrucción de iglesias en BAKÚ (Azerbaiyán), dicha publicación se acompañó con una descripción de palabras que resultaban despectivas para los azerbaiyanos, encontrándose incluso en la lista de insultos que tiene la red social. Este contenido se publicó en medio de un contexto de disputa entre Armenia y Azerbaiyán por la región de Nagorno Karabaj, disputa causó víctimas y violaciones de DD.HH. Aunque el usuario sostuvo que no buscaba incitar al odio con su publicación, Facebook optó por eliminar el contenido, pues consideró que esta medida contribuiría con la protección de los demás usuarios de la plataforma.

Finalmente, el caso llegó a conocimiento del OB, quien para su resolución no solo tuvo en cuenta las normas comunitarias de la compañía, sino que fue mucho

⁵³ Consejo asesor de contenido. Decisión del caso 2020-003-FB-UA, 28 ene 2021. Recuperado de <https://oversightboard.com/decision/FB-QBJDASCV/>.

más allá al considerar normas de carácter internacional. Así las cosas, el Comité en su decisión citó el derecho a la vida consagrado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos⁵⁴, el derecho a la seguridad de la persona⁵⁵, el derecho a la libertad de expresión⁵⁶ y el derecho a la no discriminación⁵⁷. Además, incluyó informes del Relator Especial de la ONU sobre la libertad de opinión y de expresión⁵⁸, el Plan de Acción de Rabat de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos⁵⁹ y la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial⁶⁰.

Es claro que las decisiones del OB pretenden ir mucho más allá de normas comunitarias o una resolución básica frente a un conflicto virtual, pues están en juego derechos como la libertad de expresión, la honra, la dignidad humana,

⁵⁴ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 16 de diciembre de 1966, Sobre el derecho a la vida, Artículo 6. El derecho a la vida es inherente a la persona humana. Este derecho estará protegido por la ley. Nadie podrá ser privado de la vida arbitrariamente. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

⁵⁵ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 16 de diciembre de 1966, artículo 9. todo individuo tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales. Nadie podrá ser sometido a detención o prisión arbitrarias. Nadie podrá ser privado de su libertad, salvo por las causas fijadas por ley y con arreglo al procedimiento establecido en ésta. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

⁵⁶ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 16 de diciembre de 1966, artículo 19. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

⁵⁷ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 16 de diciembre de 1966, artículo 2: “Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.” Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.

⁵⁸ Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, Irene Khan, Declaración conjunta sobre la libertad de expresión y las elecciones en la era digital. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/JointDeclarationDigitalAge_30April2020_EN.pdf.

⁵⁹ El Plan de Acción de Rabat sobre la prohibición de la apología del odio nacional, racial o religioso, Michelle Bachellet, 4 y 5 de octubre de 2012. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/Issues/FreedomOpinion/Articles19-20/Pages/Index.aspx>.

⁶⁰ Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, 21 de diciembre de 1965. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cerd.aspx>.

entre otros derechos humanos de los usuarios. Frente a esto y al incluir en sus decisiones normas internacionales con la finalidad de proteger los DD. HH de todos los involucrados, resulta evidente que se constituye en una práctica corporativa ética que un gigante tecnológico como Facebook INC cuente con un ODR como lo es el OB.

Dado que los conflictos que se suscitan en redes sociales se presentan en un mundo virtual en el que no existen fronteras, pues en un mismo conflicto pueden estar involucrados varios usuarios de diferentes partes del mundo, resulta casi imposible que los jueces nacionales los resuelvan⁶¹, toda vez que están investidos de jurisdicción territorial. Por esta razón, el OB tiene la ventaja de ser una forma de justicia que puede llegar a todos los usuarios a nivel global, sin límites geográficos o discusiones sobre la jurisdicción o legislación aplicable. Además, aboga por el derecho de los usuarios a obtener una respuesta eficiente en un lapso corto que evite precisamente que la vulneración de otros derechos se prolongue y se haga irremediable, como resultaría si se acude ante la justicia tradicional en la que el derecho al acceso a la administración de justicia se vería vulnerado⁶², dadas las grandes dificultades que tendría un usuario promedio para acceder a jueces en otras latitudes.

En consecuencia, no solo resulta necesario sino también ético que Facebook Inc cuente con un sistema de ODR como el OB; y es que, además de lo ya mencionado, el Consejo Asesor está conformado por múltiples miembros de todo el mundo, acreditados en temas de libertad de expresión, comunicaciones, defensa de los DD. HH, entre otros campos. Su conformación incluyó diversos

⁶¹ Consejo Asesor de Contenido. Decisión del caso 2020-007-FB-FBR, Oversight Board (2021). Tomado de: <https://oversightboard.com/decision/FB-R9K87402/>. Fecha de revisión: 5 de abril de 2021.

⁶² Convención Americana de Derechos Humanos, artículo 8, de las garantías judiciales: Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial(...). Disponible en: https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm.

Curso Interdisciplinario en Derechos Humanos (18o.: 2000 jul. 31-ag. 11: San José); Thompson, Joseph; Bartels, Sandra. Acceso a la justicia y equidad en América Latina. En: Recopilación de conferencias. San José, IIDH, 2000. 15 h.

La administración de justicia “es la forma principal en que se traduce la obligación estatal de proveer los canales y sistemas para que toda persona pueda dirimir sus conflictos jurídicos o esclarecer sus pretensiones, el que alguien acuda a la justicia es el ejercicio de un derecho, y la abstención del interesado de hacerlo debido a razones propias del sistema o proyectadas por él, equivale a un problema de acceso, al punto que la inexistencia de condiciones favorables para que lo haga, pueden hacerse equivalentes a una denegación de justicia.” Disponible en: https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/2_2010/NivelEspecializado/MaterialEducativo/Bibliografia_Justicia.htm.

criterios de participación en materia de profesión, perspectiva de género, etnia, posición política, etc., que garantizan que el OB cuente con una visión amplia y ética desde el discurso de los DD. HH. Bajo esta visión, las decisiones del OB están revestidas de cierta legitimidad y al ser vinculantes para el propio comité se genera seguridad y confianza en los usuarios que acuden a este sistema.

Una vez establecido que es ético a nivel corporativo que Facebook Inc cuente con un ODR como el OB, ya que es una garantía de acceso a la justicia en medios digitales para los usuarios de sus redes sociales (Facebook e Instagram), el semillero plantea el siguiente interrogante que procede a resolver ¿es ético que el OB tome decisiones sobre DD. HH y se fundamente en ellos para tomar sus decisiones?

5.2 ¿Son éticas las decisiones que toma el oversight board sobre derechos humanos?

En principio, es necesario mencionar que las compañías de redes sociales deben velar por la protección de los derechos de sus usuarios, pues al tener en su poder datos sensibles, pueden afectar derechos como la privacidad, la honra, el buen nombre, entre otros. Por ello están obligados a respetarlos y a implementar mecanismos que los garanticen, así lo menciona la organización de Derechos Humanos *Amnistía Internacional*⁶³.

En igual sentido, el 31 de octubre de 2019 la Asamblea General de la ONU profirió una serie de recomendaciones en el marco del derecho a la privacidad en la era digital⁶⁴, en donde exhorta, en primer lugar, a los Estados a que:

«promuevan el establecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de un entorno abierto, seguro, estable, accesible y pacífico en el ciberespacio en cumplimiento de las obligaciones consagradas en la Carta de las Naciones Unidas y los instrumentos de derechos humanos» y en segundo lugar, a las empresas para que «cumplan su responsabilidad de respetar los derechos humanos, tal como se estableció en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos:

⁶³ Naidoo, Kum. *“La vigilancia generalizada de Facebook y Google representa un peligro sin precedente para los derechos humanos”*. Amnistía Internacional. 2019. Tomado de: <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2019/11/google-facebook-surveillance-privacy/>. Fecha de consulta: 21 de Julio de 2021

⁶⁴ Naciones Unidas, Asamblea General, Septuagésimo primer período de sesiones, Tercera Comisión, Promoción y protección de los derechos humanos. *cuestiones de derechos humanos, incluidos otros medios de mejorar el goce efectivo de los derechos humanos y las libertades fundamentales, El derecho a la privacidad en la era digital*, 31 de octubre de 2019. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/10904.pdf>

Puesta en Práctica del Marco de las Naciones Unidas para «Proteger, Respetar y Remediar», incluido el derecho a la privacidad en la era digital»⁶⁵.

Así las cosas, resulta imperioso no solo tener normas que propugnen por la protección de los derechos de los usuarios, sino también que se cuente con sistemas capaces de resolver conflictos entre dos derechos encontrados, por ejemplo, «la libertad de expresión vs el buen nombre» y además que lo hagan con base en normatividad sobre DD. HH, en virtud de las obligaciones que estas plataformas tienen con sus usuarios. De ahí que, empresas como Facebook Inc. hayan optado por implementar sistemas que tengan como objetivo evitar que el contenido que sus usuarios suben dentro de sus plataformas, conlleve la vulneración de derechos, o que ellas mismas, al aplicar sus propios controles o normas comunitarias, generen esas violaciones. Bajo esta visión, el OB es un sistema que pretende dar cumplimiento a sistemas internacionales de protección de DD. HH y cumplir a cabalidad las obligaciones a cargo de la compañía con sus usuarios; razón por la cual, no solo resulta ético sino además imprescindible que el OB tome decisiones usando instrumentos de DD.HH.

Como se observa, las cualidades del OB frente a la resolución de conflictos sobre DD. HH en un entorno virtual son realmente eficientes y útiles, en tanto las dinámicas de las redes sociales así lo requieren. Por el contrario, si se optara por no permitirse que el OB tome decisiones basadas en normas internacionales de Derechos Humanos, ello generaría un mayor riesgo ético y de legitimidad para el OB y una desconfianza por parte de sus usuarios hacia la compañía y sus plataformas, puesto que, no habría certeza sobre las fuentes en las que los moderadores se basarían para tomar las decisiones.

6. Algunos interrogantes sobre la relación ética entre el ob y el sistema tradicional

Los interrogantes que se han planteado a lo largo de esta ponencia resultan relevantes para la comunidad jurídica, más aún cuando el sistema OB está cerca de encontrarse con sistema de justicia tradicional. Es dable pensar que, al interior de un proceso judicial en Colombia –o en cualquier país- una de las partes aporte como prueba un fallo del OB, no para probar un hecho, sino más bien, para nutrir el debate que contenga. Este panorama no es ajeno a la realidad: el 7 de enero de 2021, la red social Facebook decidió suspender las cuentas de Facebook e Instagram del expresidente de EE. UU Donald Trump, por considerar que las publicaciones de Trump en dichas plataformas, en el

⁶⁵ Ibidem. pp. 6-7.

marco de los hechos ocurridos en el Capitolio en Washington, D.C el 6 de enero del mismo año⁶⁶ elogiaban actos de violencia y contribuían a que más personas se animaran a cometerlos. Este caso fue revisado por el OB⁶⁷ que concluyó que la decisión de Facebook fue arbitraria ya que, no estableció un límite a dicha sanción, sino que suspendió las cuentas de manera indefinida, lo que constituye una violación clara a los derechos de Trump como usuario⁶⁸. Finalmente, Trump anunció que prepara una demanda colectiva en su país en contra de Facebook Inc. y otras empresas, con el fin de defender lo que a su juicio fue una vulneración a su derecho a la libertad de expresión.

De la misma manera en Colombia ya se presenta un caso similar: en el marco de las protestas sociales ocurridas entre abril y junio del 2021, un medio de comunicación publicó un video en Facebook donde varias personas lanzaban discursos en contra del presidente Iván Duque con palabras consideradas como un insulto para esta red social, razón por la que Facebook decidió eliminar dicha publicación. Ante esto, el medio de comunicación decidió apelar la decisión⁶⁹ y el OB será el encargado de revisar el caso para

⁶⁶ BBC NEWS: El 06 de enero del 2021, durante una sesión conjunta del poder legislativo para contar el voto del Colegio Electoral y certificar la victoria de Joe Biden en las elecciones presidenciales de 2020, distintos grupos afines al expresidente Trump irrumpieron en el Capitolio Nacional, tomándose partes del edificio de manera arbitraria durante varias horas. Luego de esto, Donal Trump a través de sus redes sociales llamo a los manifestantes como patriotas. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-56619924>.

⁶⁷ Consejo Asesor de Contenido, Decisión del caso 2021-001-FB-FBR. Oversight Board (2021) Disponible en: <https://www.oversightboard.com/decision/FB-691QAMHJ>

⁶⁸ “No se consideró apropiado que Facebook aplicara una suspensión indefinida, ya que se trata de una penalización indeterminada y sin fundamentos normativos. Las penalizaciones que habitualmente impone Facebook incluyen eliminar contenido infractor, aplicar una suspensión por tiempo limitado o inhabilitar de forma definitiva la cuenta o página. El Consejo insiste en que Facebook revise el asunto a fin de determinar y justificar una respuesta proporcionada que sea coherente con las reglas que se aplican a otros usuarios de la plataforma. Facebook tiene un plazo de seis meses para analizar este asunto a partir de la fecha de esta decisión. Asimismo, el Consejo brindó recomendaciones normativas para que Facebook las aplique al desarrollo de políticas claras, necesarias y proporcionadas que fomenten la seguridad pública y el respeto por la libertad de expresión”. Consejo Asesor de Contenido, Decisión del caso 2021-001-FB-FBR Disponible en: <https://oversightboard.com/decision/FB-691QAMHJ/>.

⁶⁹ Después de que el contenido fuese retirado, el medio de comunicación apeló la decisión al consejo asesor alegando que se trata de un hecho noticioso en el que no se busca dañar a nadie, sino únicamente mostrar la realidad de las protestas callejeras en Colombia. También defendió la publicación del video al asegurar que “los jóvenes colombianos se expresan sin violencia y piden derechos usando su lenguaje habitual”. Forbes Staff

decidir si la publicación se queda o en efecto viola las normas comunitarias y los derechos humanos del presidente Iván Duque.

Los casos anteriores resultan sumamente importantes, pues el primero muestra que un conflicto en el espacio virtual puede, en primer lugar, afectar a cualquier persona y más a un político o figura pública que tiene un alcance mucho mayor que alguien que no lo sea, y, en segundo lugar, deja ver de manera clara que la disputa puede trasladarse de los escenarios online a los estrados judiciales tradicionales. Es aquí, donde al semillero le surgen los siguientes interrogantes ¿Cuál es la discusión ética respecto del aporte de decisiones del OB como prueba o argumento en un proceso judicial? ¿evaluará el juez en el proceso los argumentos que le dan una razón parcial a una de las partes? ¿Qué sucedería, por ejemplo, si el presidente Iván Duque decidiera demandar al medio de comunicación que publicó el video por considerar vulnerado su buen nombre ante los jueces colombianos? En el siguiente aparte se propone la respuesta a estos cuestionamientos.

6.1 Nuevo paradigma: la decisión del OB como prueba dentro de un proceso judicial en Colombia

El escenario complejo surge cuando un usuario que obtuvo una decisión del OB a su favor o en contra, luego se convierte en parte de un proceso judicial bien frente a la compañía, o bien ante quien hizo la publicación. El semillero tomará para ello los casos más cercanos a este «escenario complejo»: Por un lado, en el caso Trump, el OB tomó una decisión que le favorece ante un futuro proceso judicial, pues el OB consideró que Facebook INC vulneró sus derechos con fundamento en las razones descritas anteriormente al imponerle una sanción indeterminada en el tiempo. Algo similar puede ocurrir en el caso Iván Duque, en el cual, aunque no se conoce la decisión tomada por el OB hasta el momento de escritura de este documento, el OB bien podría decidir que dichas publicaciones vulneraron los derechos del presidente. Así pues, si uno de ellos llegara a iniciar un proceso civil en donde pretenda la indemnización de sus perjuicios a su favor por considerar vulnerado sus derechos, el semillero encuentra plausible que pueda aportar como prueba una decisión del OB en la cual se concluyó que este derecho fue vulnerado, por las razones que se exponen a continuación.

En primer lugar, conviene traer a colación la libertad probatoria que se vislumbra en el sistema procesal colombiano. Cuando un medio de prueba

(2021) *Facebook estudiará si llamar (marica) al presidente Iván Duque es un discurso de odio*. Disponible en: <https://forbes.co/2021/07/13/actualidad/facebook-estudiara-si-llamar-marica-al-presidente-duque-es-discurso-de-odio/>

no está expresamente regulado, el juez podrá practicarlo de acuerdo con disposiciones que lo regulen o según su prudente juicio, tal como lo señala en artículo 195 del Código General del Proceso (en adelante CGP)⁷⁰, de ahí que, las partes en el proceso puedan aportar las pruebas que consideren llevarán al esclarecimiento de la verdad, siempre y cuando cumplan con los requisitos de utilidad, conducencia y pertinencia de la prueba. Lo contrario conllevaría a una violación a esa libertad probatoria, pues como lo sostienen sectores de la doctrina “*cualquier medio que proporcione información pertinente puede ser usado en el juicio para lograr la convicción del tribunal*”⁷¹. Algo semejante ocurre con este principio en el proceso penal consagrado en el artículo 373 del Código de Procedimiento Penal⁷² (en adelante CPP), según el cual se pueden usar medios técnicos y científicos distintos a los consagrados en el código siempre que estos respeten los derechos humanos.

El semillero considera que las decisiones del OB se deben aportar como una prueba documental, pues reúne todas sus características⁷³: es un documento escrito, revestido de la presunción de autenticidad y además de ello, contiene una narrativa argumental en favor de los DD. HH. Cabe aclarar que la decisión del OB aportada resultaría una prueba documental en cierto modo atípica,

⁷⁰ Colombia, Congreso de la República, ley 1564 de 2012, artículo 165. El juez practicará las pruebas no previstas en este código de acuerdo con las disposiciones que regulen medios semejantes o según su prudente juicio, preservando los principios y garantías constitucionales. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html

⁷¹ Marín Verdugo (2010) pág. 151, citado en: Revistas Universidad de Antioquia. González Jaramillo, J. L. (2018) *La declaración de parte en el sistema procesal civil colombiano*. Diálogos de Derecho y Política, (21), pp. 7-23. Recuperado de: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/derypol/article/view/336600/2079196>

⁷² Colombia, Congreso de la República, ley 906 de 2004, artículo 373. Los hechos y circunstancias de interés para la solución correcta del caso, se podrán probar por cualquiera de los medios establecidos en este código o por cualquier otro medio técnico o científico, que no viole los derechos humanos, Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0906_2004.html

⁷³ Se pueden inferir según el artículo 424 del código de procedimiento penal como documentos: Para los efectos de este código se entiende por documentos, los siguientes: 1. Los textos manuscritos, mecanografiados o impresos. 2. Las grabaciones magnetofónicas. 3. Discos de todas las especies que contengan grabaciones. 4. Grabaciones fonópticas o videos. 5. Películas cinematográficas. 6. Grabaciones computacionales. 7. Mensajes de datos. 8. El télex, telefax y similares. 9. Fotografías. 10. Radiografías. 11. Ecografías. 12. Tomografías. 13. Electroencefalogramas. 14. Electrocardiogramas. 15. Cualquier otro objeto similar o análogo a los anteriores. Disponible en: https://leyes.co/codigo_de_procedimiento_penal/424.htm

puesto que no solo busca probar un hecho –el trámite y pronunciamiento del OB–, sino además enriquecer el debate probatorio y jurídico.

En segundo lugar y como ya se planteó, las decisiones del OB si bien se sustentan en las reglas comunitarias de Facebook, también lo hacen en gran parte con normas internacionales sobre defensa de los DD. HH, las cuales en su mayoría han sido ratificadas por Colombia⁷⁴ y se encuentran en el bloque de constitucionalidad⁷⁵, por lo que como Estado Social de Derecho le resulta obligatorio a sus jueces aplicarlas a través de figuras como el control de convencionalidad, entre otras. En definitiva, es ético y por lo tanto admisible que una parte se valga de una decisión del OB para usarla a su favor en un proceso judicial, pues gracias a esto, el debate probatorio y jurídico resultará enriquecido en favor de la protección de los DD. HH.

Debe aclararse que la aportación de la decisión del OB no implica que el juez esté atado o vinculado a ella, ni a sus argumentos o raciocinios, pero nada impide en que puedan ser tenidos en cuenta como una suerte de criterio o aporte no vinculante, pero si relevante ante el hecho de que desarrolla instrumentos de DD.HH.

6.2 ¿La ética y la relación que se genera entre un juez tradicional y la decisión de un órgano privado como el OB?

El panorama anterior amplía el proceso tradicional a nuevas realidades como el hecho de que una decisión tomada por el OB sea aportada como prueba documental en el proceso. Una vez aportada y decretada, el juez deberá valorarla en conjunto con las demás pruebas que sean allegadas al proceso según

⁷⁴ Colombia ha ratificado diferentes tratados en materia de DD. HH, entre ellos: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas (ONU) en 1966 y ratificado por Colombia en 1969, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de la ONU y ratificado por Colombia en los mismos años que el anterior, los Convenios de Ginebra de 1949, ratificados por Colombia en 1991, el Estatuto de Roma, adoptado por la comunidad internacional en 1998 y ratificado por Colombia en 2002 y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, suscrita por los países de la región en 1969 y ratificada por Colombia en 1973. Programa somos defensores, “instrumentos internacionales y nacionales para la defensa de los derechos humanos, capítulo I. Obtenido de: <https://somosdefensores.org/proteccion/capitulo1.html>

⁷⁵ Colombia, Constitución Política, Artículo 93. Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

los postulados establecidos en el artículo 176 del CGP⁷⁶. Sin embargo, antes de llegar a la valoración conjunta de las pruebas, el semillero propone que el juez realice varios análisis a esta prueba de manera individual, pues se trata de una documental atípica y novedosa para el juez. En el orden en que se explica a continuación.

- I. El juez debe revisar de manera general el documento aportado siguiendo los lineamientos establecidos por la Corte Suprema de Justicia⁷⁷, es decir, verificar si dicho documento tiene relación con el objeto de litigio del proceso. Pues no cualquier decisión tomada por el OB puede ser admitida por el juez.
- II. Una vez verificado que el documento sea pertinente para el proceso, el juez debe analizar el contenido la prueba de manera detallada. Hará un análisis de fondo de la decisión del OB, es decir, los hechos del caso que dieron origen al conflicto virtual, lo que alegó cada parte en esa instancia y lo más importante las consideraciones o razones de fondo que sirven de sustento a la decisión tomada por dicho Comité.
- III. Seguido de ello, el juzgador debe analizar el sustento normativo en que se basó el OB para tomar la decisión, pues dicha argumentación será la que enriquezca el debate jurídico y puede aportar argumentos que, sin ser obligatorios ni constituir precedente, pueden ser tenidos en cuenta si el juez así lo considera. Además, deberá comprobar que la decisión haya sido tomada con base en normativa de DD. HH y por consiguiente que los proteja, pues es este análisis el que validará éticamente que el juez haga la valoración probatoria de una decisión tomada por un ODR privado como lo es el OB.
- IV. El juez decidirá libremente si encuentra o no una argumentación relevante al interior del documento aportado, pues el fin es dar mayores herramientas y nutrir el debate, sin embargo, no está atado a lo que diga o argumente el fallo del OB.

⁷⁶ Colombia, Congreso de la República, ley 1564 de 2012, Artículo 176. Las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos. El juez expondrá siempre razonadamente el mérito que le asigne a cada prueba. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html

⁷⁷ Colombia, Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, Sentencia SC-91932017 del 29 de marzo de 2017. Expediente: (11001310303920110010801) Magistrado Ponente: Ariel Salazar Ramírez.

- V. Finalmente, con todos estos insumos, el juez deberá exponer razonadamente el mérito que le asigne a esta prueba, para que sea apreciada en conjunto con las demás pruebas de acuerdo con las reglas de la sana crítica

Con todo lo anterior, se resuelve el interrogante principal que se planteó el semillero a lo largo de este trabajo, pues es claro que a la luz de la defensa de los DD. HH, el OB resulta ser un ODR completamente ético en su funcionamiento y en las decisiones que toma, razón por la que también es ético que un juez nacional admita dentro del proceso una decisión tomada por este sistema, con los límites mencionados y sin que se constituya en obligatoria ni mucho menos en precedente. Ello conlleva a dinamizar el proceso tradicional al incluir como una prueba documental atípica la decisión del OB y reconocer que los conflictos generados en el mundo virtual pueden ser trasladados al sistema de justicia tradicional. A pesar de ser un sistema de resolución de disputas en línea de carácter privado su función de salvaguardar los derechos humanos es lo que lo hace ético.

Conclusiones

EL OB de Facebook se encuentra ante nuevos métodos de solución de conflictos, sistemas que no están supeditados a límites territoriales, ya que desempeñan su labor en el mundo digital, lo cual conlleva a replantear el concepto de proceso en la teoría procesal.

El sistema creado por Facebook –el OB– es un nuevo modelo de solución de conflictos en línea, que no se centra en temas de comercio electrónico o de consumo, sino que trasciende a temas de DD. HH. Por ello, se consolida como un órgano de gran importancia para la protección de los usuarios y sus garantías, además constituye un ODR especial que demuestra que existen sistemas de justicia alternativos que pueden llegar a regular conflictos virtuales incluso de libertades.

Se hace necesario que el concepto tradicional de proceso se amplíe, adecúe y transforme a nuevas realidades, pues en la actualidad, no solo es el Estado quien tiene la capacidad para regular los conflictos que se presentan en la sociedad, también los particulares pueden regular los conflictos que se suscitan en sus plataformas como el sistema OB de Facebook e Instagram, con el uso de herramientas en línea que generan un mayor nivel de eficiencia y celeridad.

Se debe entender como ético todo aquello que se encamine en la protección de DD. HH, razón por la que se estableció que: (I) es ético y pertinente desde el punto de vista corporativo que Facebook Inc cuente con un ODR como el OB, en tanto su se protege los derechos de los usuarios y se limita el poder de

decisión arbitraria de la compañía, y (II) son éticas las decisiones del OB, por cuanto se sustentan en normas internacionales sobre DD. HH y son dadas por miembros capacitados en esta materia.

Finalmente, al analizar la relación entre las decisiones del OB y el sistema de justicia tradicional, el semillero concluye que una decisión tomada por el OB puede ser incorporada al proceso como una prueba documental atípica, en razón del principio de libertad probatoria que consagra el sistema procesal colombiano, no solo para acreditar los hechos objetos de debate del proceso, sino para enriquecer el debate probatorio en materia de DDHH, prueba que tiene un carácter ético al salvaguardar los derechos humanos. Por ello, una vez el juez incorpore esta prueba al proceso deberá realizar un análisis previo de la misma antes de valorarla en conjunto.

Referencias

- Alzate Ramón, Vásquez Eduardo. Resolución de disputas en línea (RDL) Las claves de la mediación electrónica. 1,1. Madrid, Editorial Reus S.A, 2013. p. 27.
- Bujosa, Lorenzo, “Los principios del Código General del Proceso (ley 1564 de 2012) desde la perspectiva española”, Revista Gneral de Derecho Procesal. No.31, 2013. Alicante, Editorial Iustel. Pp. 264-298.
- Calamandrei Piero. Proceso y Democracia. Buenos Aires. Ediciones Jurídicas Europa-América.1960.
- CFR, Universidad Católica de Colombia. Manual de derecho procesal civil. Primera edición. Tomo I. Bogotá. Editorial U.C.C. 2010.
- Chile, Corte Suprema de Chile. Primera Sala, Sentencia: Rol N° 16.223-2019, 5 de mayo de 2021. MP. Ministros (as) Rosa María Maggi Ducommun, Rosa Del Carmen Egnem Saldías, Juan Eduardo Fuentes Belmar y Arturo José Prado Puga.
- Colombia, Congreso de la República, Código General del Proceso, artículo 165.
- Colombia, Congreso de la República, Código de procedimiento penal, artículo 373.
- Colombia. Corte Constitucional. Sala Plena. C-012/02.23 de enero de 2002. Jaime Araujo Rentería. Expediente D-3619.
- Colombia, Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, Sentencia SC-91932017 (11001310303920110010801), martes .29 2017.
- Consejo asesor de contenido. Decisión del caso 2020-003-FB-UA, Oversight Board, 2021. Disponible en: <https://www.oversightboard.com/decision/FB-691QAMHJ>.

- Consejo Asesor de Contenido. Decisión del caso 2020-007-FB-FBR, Oversight Board, 2021. Disponible en: <https://www.oversightboard.com/decision/FB-691QAMHJ>.
- Consejo Asesor de Contenido, Decisión del caso 2021-001-FB-FBR, Oversight Board, 2021. Disponible en: <https://www.oversightboard.com/decision/FB-691QAMHJ>.
- Couture, Eduardo. Fundamentos del derecho procesal civil, Revista de la Maestría en DERECHO PROCESAL. Volumen 1, N° 3. Talcahuano, Buenos aires. Editorial Roque Depalma Editor. 1958. pp. 121-139.
- Douek, Evelyn. “Facebook’s Oversight Board: Move Fast with Stable Infrastructure and Humility” North Carolina Journal of Law & Technology. 21(1). 2019. Chapel Hill (Carolina del Norte), THE UNIVERSITY OF NORTH CAROLINA AT CHAPEL HILL. pp. 1-78.
- Echandía Devis Hernando. Teoría General del Proceso. Tercera edición. Buenos Aires. Editorial Universidad.
- Ferrer, Jordi., “Los poderes probatorios del juez y el modelo de proceso”, Revista de la Maestría en DERECHO PROCESAL. Volumen 7, N° 2. 2017, Lima. Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. pp. 137-164.
- HERNANDEZ LEON, L. “Online Dispute Resolution-Una revolución inminente”. Blog de Derecho de los Negocios. Universidad Externado de Colombia, 2019.
- Laporta, Francisco. “Sobre el Concepto de Derechos Humanos”, Repositorio institucional de la universidad de Alicante. 1987, Universidad de Alicante. pp. 23-44.
- Marín Verdugo, 2010, pág. 151, citado en: Revistas Universidad de Antioquia. González Jaramillo, J. L. (2018). La declaración de parte en el sistema procesal civil colombiano. Diálogos de Derecho y Política, (21), pp. 7-23.
- MARTÍNEZ CÁRDENAS, b., LÓPEZ, A. G., & FERNÁNDEZ ORTEGA, F. I. ¿Son los ODR una solución al acceso a la justicia? Ámbito Jurídico, 2021; Legis.
- Márquez-Fernández, Álvaro. “Ética y Derechos Humanos”, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Volumen 8 núm. 1, 2011. Maracaibo, Universidad del Zulia. pp. 99-103.
- Naidoo, Kum. “La vigilancia generalizada de Facebook y Google representa un peligro sin precedente para los derechos humanos”. Amnistía Internacional. 2019.

Observatorio Legislativo, “¿Qué tanto va a mejorar la moderación de contenidos con la nueva Corte Suprema de Facebook?”, CELE - Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información. Argentina.

Ortiz, Gustavo. “SOBRE LA DISTINCIÓN ENTRE ÉTICA Y MORAL” Isonomía no.45 México oct. 2016, pp. 113-139.

Ovalle Favela, José. (2016). teoría general del proceso. OXFORD University Press. México. 7ª edición.

Sánchez, A. “EL “TRIBUNAL SUPREMO” DE FACEBOOK: ¿UN NUEVO PASO HACIA LA JUSTICIA SIN ESTADO?” Cuadernos de Derecho Transnacional (octubre 2020), Vol. 12, N° 2, pp. 1386-1405 ISSN 1989-4570 Universidad Carlos III Madrid.

Universidad Católica de Colombia. Manual del Derecho Procesal Civil. Primera edición. Tomo I. Bogotá. Editorial U.C.C.2010.