















elenco de recomendaciones —por consiguiente voluntarias— dirigidas a empresas que buscan integrar el comercio electrónico en sus estrategias comerciales. Estas buenas prácticas se fomentaron por el gobierno de México, junto con la Asociación de Internet y la Asociación de Ventas Online.

La última parte de la obra examina la Directiva 2013/11, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo; el Reglamento 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, y la Ley 7/2017, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que transpone al ordenamiento español la Directiva comunitaria 2013/11. Todo este conjunto de normas busca fomentar la solución alternativa de litigios entre prestadores de servicios y consumidores.

En definitiva, deben evitarse los conflictos directos, las hostilidades, las confrontaciones, y dar paso al diálogo, a la crítica y a las negociaciones para, de esta manera, generar un debate en el que se pongan de relieve los argumentos de cada una de las partes. A todo ello contribuyen los diversos mecanismos que en la presente reseña hemos puesto de manifiesto.

David López Jiménez\*

RESEÑAS

\* EAE Business School, España; ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7013-9556>, [dlopez@eae.es](mailto:dlopez@eae.es).