

# MEDIACIÓN ELECTRÓNICA DE CONFLICTOS EN ESPAÑA

## ELECTRONIC MEDIATION (E-MEDIATION) IN SPAIN

Franco Conforti<sup>1</sup>

---

Artigo recebido em 25 fev. 2014 e a 23 maio 2014.

### Resumen

Uno de los ámbitos en los que la mediación de conflictos se está desarrollando es Internet. Busca así convertirse en una herramienta apta para la resolución de conflictos con independencia de que éstos reconozcan o no su origen en actividades desarrolladas a través de Internet. Los métodos de resolución de disputas online, conocidos también por el acrónimo ODR de «on-line dispute resolution» del idioma Inglés comparte elementos comunes pero conservan diferencias que hacen no solo a la metodología de trabajo de cada uno de ellos sino también a la legislación aplicable a cada uno de ellos. Hoy en día el marco jurídico en España permite diferenciar con claridad a la Mediación Electrónica de esas otras formas de resolución de disputas on-line. Debemos continuar desarrollando sistemas que permitan a los mediadores emplear todas las técnicas propias de la mediación de conflictos; y a la vez, los mediadores, deben ser especialmente sensibles tanto a las nuevas posibilidades que ofrece la Mediación Electrónica, como a las consecuencias legales al emplear estas herramientas. El objetivo de este artículo es realizar una revisión del estado de la cuestión que dé cuenta de que se entiende por mediación electrónica.

---

<sup>1</sup> Doctorando en Derecho y Ciencias Sociales por la Universidad de Castilla La-Mancha (UCLM). Profesor de Derecho en Técnicas de Expresión, Argumentación y Negociación de la Universidad Oberta de Cataluña (UOC). Director del Servicio de Mediación Social Comunitaria del Ayuntamiento de Alicante. Alicante, Valencia, España. E-mail: info@acuerdojusto.com.

**Palabras clave**

Mediación electrónica. Mediación on-line. Mediación por medios electrónicos. ODR.

**Abstract**

One of the areas where conflict mediation is developing is the Internet. In this way, it seeks to become a suitable tool for conflict resolution regardless of whether or not they recognize their origin in activities through the Internet. Methods of online dispute resolution, also known in English by the ODR acronym for "on-line dispute resolution", share some elements with mediation but retains several differences. This applies not only to their working methods but also to the law applicable to each. Today the legal framework in Spain clearly differentiates the Electronic Mediation from these other forms of dispute resolution online. We must continue to develop systems that allow mediators use all the functions of conflict mediation techniques; yet, mediators, should be particularly sensitive to both the new possibilities offered by Electronic Mediation as to the legal consequences when using these tools. The aim of this article is to review the state of the art of what is meant by electronic mediation.

**Keywords**

Electronic mediation. E-Mediation. Mediation on-line. Mediation by electronic means. ODR.

## 1 Introducción

La mediación de conflictos: la sencillez de la pregunta ¿Qué es la mediación? no guarda relación con la complejidad y dificultades añadidas a la hora de practicar una definición, hasta la fecha se han sucedido innumerables definiciones o aproximaciones de definición que han ido variando no sólo a lo largo del tiempo sino también conforme al campo desde el cual se realizaban, así encontramos definiciones desde el ámbito de la sociología, las ciencias políticas, el trabajo social, la psicología, el derecho, etc.

Los obstáculos para llegar a una definición clara y consensuada son básicamente dos:

a) La corta historia de la mediación, que incide directamente en su desvinculación entre la teoría y la práctica, y que trae aparejada una catarata de conceptos, aproximaciones,

reformulaciones y constantes reinterpretaciones que no llegan a consolidarse por parte de los profesionales que se dedican a ella.

b) La ya apuntada heterogeneidad de los profesionales que trabajan en mediación de conflictos que contribuye aún hoy en día, y a pesar de cierto grado de formación específica en mediación, a generar un buen grado de confusión en relación a qué actuaciones (en el sentido amplio del término) son propias de la mediación y cuáles corresponden a otros campos de trabajo.

Entendiendo al conflicto como la manifestación de una contraposición de posturas personales de quienes perciben la incompatibilidad total o parcial de sus objetivos (ENTELMAN, 2005) y muy a menudo descubrimos el conflicto preguntando ¿por qué discuten?, en tanto descubrimos la disputa preguntado ¿para qué se discutía? (SCHELLENBERG, 1996) y a fin de fijar un punto de partida consideraré a la mediación en tres niveles (CALVO SOLER, 2012): como proceso, como un hacer y como un ser del mediador, definiendo a la mediación de conflictos de acuerdo de la siguiente forma:

es un proceso de gestión de conflicto<sup>2</sup>, más o menos estructurado, en el que interviene un tercero que ayuda a las partes que buscan a través de la coordinación y cooperación satisfacer adecuadamente sus expectativas y necesidades en relación al conflicto del que se trate. (CONFORTI, 2014c, p. 77-78).

La mediación de conflictos se desarrolla en diversos ámbitos y la clasificación de dichos ámbitos aún está en construcción. El lenguaje técnico de la mediación se encuentra en período de gestación por ello se suelen emplear términos como «asesorar», «recomendación»<sup>3</sup>, «intervención», «negociación», «intermediación», «actuaciones», etc., y ello colabora a hacer aún más compleja la ya difícil labor de definir los ámbitos de trabajo.

---

<sup>2</sup> Siguiendo a Raúl Calvo Soler se puede decir que la gestión de conflicto responde a uno de los tres planos posibles de intervención en un conflicto, que son: prevención, gestión y solución. Dentro del plano de gestión de conflicto, Calvo Soler (2012) distingue a su vez entre: inmadurez e intratabilidad de un conflicto.

El concepto que yo utilizo es el más amplio y genérico del término «gestionar» conforme la Real Academia Española, es decir que lo entiendo como el hacer diligencias conducentes al logro de un deseo cualquiera sea éste. Y utilizo esta noción porque la definición practicada no está dirigida al especialista, sino que tiene por destinatario al ciudadano de a pie a quien pretende informar de forma simple transmitiendo la idea de que el mediador dirigirá el proceso y aplicará todos sus conocimientos, competencia, capacidad y destreza para ayudar a las partes a lograr satisfacer sus expectativas y necesidades, pero que no será él quien resuelva el conflicto.

<sup>3</sup> Ver noticia La Vanguardia (2012).

La clasificación de los ámbitos de trabajo de la mediación ha sido ensayada por muchos autores, de las que tengo conocimiento una de las más completas es la que práctica Hoyos Alarte (LOPEZ MARTÍN; PAZ CÁNOVAS, 2007, p. 26) que menciona a la mediación educativa, familiar, laboral, empresarial, administrativa, organizacional, diplomática e internacional, comunitaria (en política pública o social), penal, vecinal, de consumo e intercultural; como se advierte no hay referencia a la mediación electrónica<sup>4</sup> y tal vez sea así porque es a partir del año 2008 y a consecuencia de la Directiva 2008/52/CE (UNION EUROPEA, 2008) que se ha comenzado a investigar sobre el particular.

La juventud de la mediación electrónica ha propiciado algunas confusiones respecto a qué es y qué no es mediación electrónica, así por ejemplo, se la ha asociado a la resolución de conflictos en el ámbito de consumo, se la confunde con la negociación asistida y se la ha asimilado con los ODR<sup>5</sup>.

Uno de los primeros trabajos en los que se ha abordado el desafío de la mediación electrónica ha sido el llamado Libro Blanco (POBLET et. al., 2009) en el que varios autores comenzaron a diferenciar las ADR<sup>6</sup> y los ODR, y al que le siguieron el Pequeño manual de mediación electrónica (CONFORTI, 2013a) que ha planteado la distinción entre los ODR como género y la Mediación Electrónica como una de sus especies, Mediación y Arbitraje Electrónicos (VILALTA, 2013) que reflexiona sobre las cuestiones que surgen en el ámbito del consumo en línea y comercio electrónico, o el más reciente Resolución de disputas en línea (RDL) (ALZATE SÁEZ DE HEREDIA; VÁZQUEZ DE CASTRO, 2014) y el aún en imprenta Mediación por medios electrónicos (GARCÍA TREVIJANO; VÁZQUEZ LÓPEZ; SOUTO GALVÁN, 2014).

De acuerdo a lo establecido en los artículos 1, 24 y disposición final séptima de la Ley 5/2012 y el Decreto Reglamentario 980/2013, se puede definir a la mediación de conflictos por medios electrónicos como:

---

<sup>4</sup> El legislador español en la Ley de Mediación emplea el término «mediación por medios electrónicos» ver arts. 5.2 y disposición final 7ª de la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a). En algunos artículos periodísticos se emplean los términos «mediación on line», «cybermediación», «e-mediación», «mediación en línea».

<sup>5</sup> ODR es la sigla del acrónimo en idioma Inglés «On Line Dispute Resolution» traducido al castellano como Resolución de Disputas On Line.

<sup>6</sup> ADR es la sigla del acrónimo en idioma Inglés «Alternative Dispute Resolution» traducido al castellano como Resolución Alternativa de Conflictos.

Un procedimiento que se realiza total o parcialmente por medios electrónicos de forma más o menos simplificada, con la intervención de un tercero que ayuda a las partes que intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo y en el que siempre se ha de garantizar la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley. (CONFORTI, 2013a, p. 22-24 y 62-63).

Es posible que la complejidad del tema «mediación electrónica» estribe en que confluyen en él la necesidad de conocimientos jurídicos, informáticos y de gestión de conflictos<sup>7</sup> pero ello no ha de ser óbice para esclarecer las confusiones apuntadas.

## 2 Consumo (aplicación de la mediación al ámbito de consumo)

No son pocos los mediadores que hablan de «Mediación en Consumo» confusión<sup>8</sup> que se ve alimentada cuando en Cataluña se presenta el «Proyecto de decreto sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo» (ESPAÑA, 2013b) que parece ir en línea con las ideas Europeas<sup>9</sup> en resolución de conflictos en dicha materia, sin embargo, genera confusión debido al inapropiado y vago<sup>10</sup> (CONFORTI, 2013b) uso del

---

<sup>7</sup> Hago notar que el término gestión de conflictos lo empleo en el uso más amplio y genérico del mismo en alusión al profesional u operador de conflictos, pues entiendo que sólo un operador de conflictos que conozca los distintos métodos (negociación, arbitraje, conciliación, mediación, etc.) estaría en principio en posición de poder diferenciar unos de otros con mayor facilidad.

<sup>8</sup> Desafortunadamente han caído en la confusión algunos Servicios de Mediación, Asociaciones y Fundaciones como ser la Fundación Pública Andaluza “Centro para la Mediación y Arbitraje de Andalucía” (Mediara) conforme lo expone en su página Web. Disponible en: <<http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-de-consumo>>. Consultado el: 08 mar. 2014.

<sup>9</sup> Directiva 2011/83/EU (UNION EUROPEA, 2011) y el Reglamento (UE) 524/2013 (UNION EUROPEA, 2013).

<sup>10</sup> Vaguedad del término ‘mediación’: Hasta hace bien poco al hablar de mediación se empleaba un lenguaje de textura abierta que favorece la aparición de propiedades de la palabra que inicialmente no hubiéramos tomado en cuenta, estas dudas no pueden ser eliminadas por un proceso mecánico o deductivo a partir del significado del término porque se trata de un término vago. La vaguedad puede tener dos formas: a) palabras continuas, cuando la palabra tiene como criterio relevante de aplicación una propiedad continua (joven, alto, calvo, etc.), y b) duda al aplicar la palabra, propiedad definitoria del término, por ejemplo vehículo (desplazamiento de un sitio a otro, para lo cuál también son validas ascensor, escalera, etc.). Cabe distinguir la ambigüedad de la vaguedad; en la ambigüedad se desconoce el significado de una palabra, situación que se resuelve por medio del análisis del contexto y situación, estipulando o acordando entonces el significado de la palabra en cuestión. En tanto en la vaguedad estamos frente a la indeterminación de la extensión o denotación de la palabra en relación con su connotación o intención

término «mediación» en el título del proyecto que incumpliría con lo establecido tanto en la Directiva Europea como en la Ley de Mediación<sup>11</sup>.

Desde siempre la Unión Europea ha buscado facilitar el comercio interno entre los distintos Estados miembro y a criterio de las autoridades la forma de lograrlo es disponiendo de sistemas ADR y ODR todos ellos «estandarizados en mínimos».

La atención siempre se ha centrado en materia de protección de consumidores y así deberíamos remontarnos a las Directivas 85/577/EEC, 1999/44/EC, 93/13 EEC y 97/7/EC que han sido reemplazadas por la Directiva 2011/83/EU del 22 de Noviembre de 2011 en relación con los Derechos de los Consumidores y que había de ser implementada o trasvasada al ordenamiento legal de los Estados miembros en Diciembre 2013.

Con la aprobación del Reglamento (UE) 524/2013 del pasado 21 de mayo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se ha propuesto un tipo de sistema multipuertas<sup>12</sup> mediante el cual la plataforma europea de solución de litigios en línea recibirá las reclamaciones y las derivará a una de las entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios en línea para que intervenga en el mismo. El Reglamento excluye de su ámbito de aplicación a: 1) los litigios entre consumidores y comerciantes que se deriven de contratos de compraventa o de prestación de servicios no celebrados en línea, y 2) los litigios entre comerciantes.

Los ODR han sido los medios elegidos a través de las Directivas para proteger a los consumidores, en particular esta última propuesta de directiva<sup>13</sup> lo hace en el ámbito de

---

<sup>11</sup> Ver sobre el particular art. 11 da Directiva 2008/52/CE (UNION EUROPEA, 2008) y art. 2d da Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a).

<sup>12</sup> La noción multipuertas surge como evolución de un centro de resolución de disputas en el cuál un determinado conflicto ingresa y tras ser analizado por un operador de conflictos, éste sugiere a las partes acudir a una de las múltiples posibilidades de abordaje que la situación de conflicto permitiría. El sistema denominado en idioma Inglés «the multi-door court house» ha sido sumamente exitoso y se terminó implementando dentro de un importante sector del sistema de administración de justicia estadounidense.

<sup>13</sup> Union Europea (2013a) viene a modificar el Reglamento (CE) n° 2006/2004 (UNION EUROPEA, 2004) y la Directiva 2009/22/CE (UNION EUROPEA, 2009).

consumo. Intentando dar respuesta a las que a mi entender resultan ser las tres preguntas más relevantes en relación con la explicación pública de la propuesta<sup>14</sup>.

Así las cosas no cabe duda alguna respecto a que estos conflictos se pueden tramitar por vía ODR pero no por mediación electrónica en consumo toda vez que como ya he dicho la mediación electrónica no es aplicable al ámbito del consumo conforme se desprende de la Directiva 2008/52/CE y más tarde de nuestra Ley de Mediación 5/2012 que excluyen expresamente a los conflictos o reclamaciones provenientes del ámbito de consumo del alcance de la mediación de conflictos.

### 3 ¿Negociación? (errónea asociación con la mediación)

Pero la que acabo de apuntar no es ni de lejos la única gran confusión.

La Ley de mediación (ESPAÑA, 2012a) en el artículo 24 prevé dos procedimientos:

- a) Actuaciones de mediación por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo (art. 24.1), y
- b) Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones que no excedan de 600 € (art. 24.2).

Entiendo que el legislador ha colaborado activamente a generar confusión<sup>15</sup> al llamar «procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos» a un proceso que se

<sup>14</sup> Estas preguntas son: 1) ¿De qué se trata esta Directiva? De que los consumidores tengan a disposición recursos de solución alternativa de litigios (RAL) en todo el ámbito Europeo para sus compras en otros países de la UE o por Internet. 2) ¿Que propone la Directiva? Una nueva forma de resolver los litigios de consumo a través de una plataforma europea por vía electrónica, garantizando a) cobertura integral para resolver el litigio, b) calidad de la entidades que prestan el servicio y c) fácil acceso. Los comerciante tendrán que indicar en la factura a qué entidad debe dirigirse el consumidor en caso de conflicto. 3) ¿A quién beneficiaría? Se puede decir que, a) a los consumidores porque podrán resolver de forma rápida, sencilla y eficaz los litigios con los comerciantes sea que hayan comprado por Internet en su país o en un país extranjero, y b) a las empresas que podrán evitar costes excesivos y daños a su imagen y reputación al atender de forma rápida, sencilla y eficaz la resolución de litigios con sus consumidores.

<sup>15</sup> Desafortunadamente han caído en la confusión algunas Asociaciones, Fundaciones y Servicios de mediación como ser el Servicio de Mediación del Colegio de Abogados de Madrid (mediaICAM) que conforme lo expuesto por la Diputada Begoña Castro en la Jornada “Implantación e implementación de servicios y centros de mediación en los Colegios de Abogados” celebrado el 4 de Abril de 2014 en el ICASV, Bilbao, ofrece el servicio de negociación

aproxima a una negociación bilateral multiatributo como la que explica López Carmona (2006, p. 7) al hablar de «negociación automática» entre partes (CONFORTI, 2014a).

La explicación del equívoco legislativo, tal vez, podría encontrarse en que el legislador entienda que el llamado modelo de la Escuela de Negociación de Harvard es mediación.

Sin lugar a dudas la aparición del libro *Sí... ¡de acuerdo!: cómo negociar sin ceder* (FISHER; URY; PATTON, 2003) en 1981 ha marcado un hito en los ámbitos tanto de la negociación como de la mediación. La propuesta de Harvard ha sido, y aún es, la propuesta seguida por gran cantidad de profesionales de diversas latitudes, quienes pocos cambios han introducido a este «modelo». ¿Pero es esto mediación?

Dan cuenta los autores en el prefacio a la segunda edición del enorme desarrollo que ha experimentado la negociación tanto a nivel académico como profesional y como prueba de ello proponen mirar los distintos programas y carreras universitarias que han incorporado la negociación como asignatura. Los autores llegan a reconocer que las ideas plasmadas en el libro son citadas como punto de partida para otras actividades, dentro los cuales podemos ubicar a la mediación.

Parafraseando Fisher, Ury y Patton (2013, p. xviii) quienes en la introducción de su libro definen a la negociación es un medio básico para lograr lo que queremos de otras personas, una comunicación de doble vía que posibilita el acuerdo cuando las personas comparten algunos intereses; su objetivo es lograr un acuerdo.

La propuesta (FISHER; URY; PATTON, 2013, p. xviii) evita el dilema de tener que asumir una postura de negociador suave o duro, ya que consiste en decidir los problemas según sus méritos, buscando ventajas mutuas siempre que sea posible e insistiendo en que el resultado se base en algún criterio objetivo, por lo que este método de resolución de conflictos resulta suave para las personas y duro para los argumentos.

De acuerdo a sus autores (FISHER; URY; PATTON, 2013, p. xix) la propuesta de Harvard es una estrategia de negociación que sirve para todos los casos y puede ser utilizado por cualquiera.

---

automática Mediare© de la empresa Ejustic Soluciones S.L. Ver <http://www.ejustic.com/mediare-sistema-de-gestion-odr-sgmarc/proceso-simplificado-de-mediacion-negociacion-automatica/>. Consultado en: 5 abr. 2014.

La idea que gobierna esta propuesta es que el conflicto se resuelve cuando las partes cambian de posiciones a intereses, lo que permite alcanzar el acuerdo. Vale decir que el objetivo del mediador es ayudar a conseguir que las partes negocien en base a intereses y así llegar a materializar el acuerdo.

Para esta propuesta (FISHER; URY; PATTON, 2013, p. 4) cualquier método de negociación se debe juzgar conforme a tres criterios: a) que conduzca a un acuerdo sensato cuando ello sea posible, b) que sea eficiente y c) que mejore o al menos no deteriore la relación entre las partes.

La negociación se desarrolla en dos niveles. En el primero se trata lo esencial y el segundo se concentra en el procedimiento para tratar lo esencial, vale decir que el segundo nivel es un «meta-juego» resultante del juego sobre el juego de aquel primer nivel.

Su metodología de trabajo, el ¿Cómo se hace? se puede resumir en los siguientes cuatro puntos o temas de agenda (FISHER; URY; PATTON, 2013, p. 11 y ss.):

1. Las personas: separar a las personas del problema.
2. Los intereses: concentrarse en los intereses y no en las posiciones.
3. Opciones: inventar opciones de mutuo beneficio.
4. Criterios: insistir en emplear para la valoración del acuerdo (resultado), criterios objetivos.

Estos puntos o temas de agenda se desarrollarán en tres etapas (FISHER; URY; PATTON, 2013, p. 16):

- A. Análisis: las partes buscarán diagnosticar la situación, recoger información sobre percepciones, emociones, mensajes confusos e intentarán identificar los intereses (tanto propios como de la otra parte), las opciones propuestas y los criterios sugeridos para un posible acuerdo.
- B. Planeamiento: las partes elaboran su plan para tratar con los cuatro puntos o temas de agenda (personas-problema, intereses-posiciones, opciones de mutuo beneficio y criterios objetivos).
- C. Discusión: las partes pueden seguir los cuatro puntos o temas de agenda y discutir cómo manejar las diferencias de percepción, los sentimientos (por ejemplo frustración e ira), cuáles son los intereses más importantes o destacados para cada

una de ellas, cuáles son las opciones posibles y finalmente qué criterios van a seguir para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Siguiendo a Raúl Calvo Soler (CALVO SOLER, 2006) en la explicación de las técnicas de negociación más comunes: lo no negociable, el jarro de agua fría, el paraíso, divide y vencerás, la mala fama, el frente ruso, se podría decir que (excepto que se abra en el proceso de mediación un paréntesis de negociación entre las partes) el mediador no debería permitir a ninguna de las partes utilizarlas en tanto y en cuanto no generen coordinación y cooperación entre ellas.

Desde el punto de vista de Marinés Suares (SUARES, 2010, p. 58 y ss.) la propuesta de negociación asistida de Harvard se limita a sí misma al considerar la causa del conflicto de forma lineal en el sentido de reconocer un único origen o causa del conflicto («el desacuerdo») desconociendo la concepción de la multiplicidad de causas del conflicto y la retroalimentación constante entre ellas; además por lo general la negociación plantea la solución de problemas desde un enfoque a-contextual. Vale decir que el contexto en el que se producen los conflictos no tiene relevancia alguna como factor determinante del conflicto<sup>16</sup>. Otro problema serio lo plantea el hecho de que las percepciones de los errores del pasado son anestesiadas o borradas (FOLBERG; TAYLOR, 1996) porque impiden la comprensión del presente y ello lógicamente es un obstáculo insalvable para llegar al acuerdo. Esta crítica tiene que ver con el carácter a-temporal o a-histórico que el tercero debe introducir y mantener a lo largo del proceso. Por último se puede decir que la crítica más enconada se encuentra en que es una propuesta marcadamente intrapersonal o intrapsíquica, es decir que no se considera en absoluto el factor relacional o inter-relacional que son los tipos de conflictos que la mediación trabaja (SUARES, 2010, p. 60).

En mi opinión el modelo creado en la Escuela de Negociación de Harvard es una propuesta práctica de negociación colaborativa asistida por un tercero cuya neutralidad queda cuestionada por su interés en lograr un acuerdo, cualquiera que éste sea y por ende no es mediación. Pero el «proceso simplificado» ni siquiera es eso, es decir ni siquiera es una negociación asistida, podría ser un proceso automático que toma una decisión (o arroja una propuesta de acuerdo) en función de parámetros matemáticos que a decir de Howard Raiffa (RAIFFA, 2002, p. 21) plantean serios problemas: «cómo identificar un problema o

---

<sup>16</sup> En el ámbito de la negociación (no de la mediación) autores como Mnookin estudian las relaciones dentro de una negociación (MNOOKIN; PEPPET; TULURNELLO, 2003) y la influencia del contexto (MNOOKIN, 2011).

de la oportunidad que se van a analizar, cómo especificar los objetivos de interés, cómo generar las alternativas que se van a analizar». Evidentemente lo no matemático no puede ser ignorado, obstáculo este, que la inteligencia artificial no parece que pueda sortear (CONFORTI, 2014b).

Teniendo en cuenta las críticas que reciben la negociación asistida de Harvard y los procesos de negociación automática, en los que podría haberse sustentado la idea del «proceso simplificado» caben algunas preguntas pues aunque la Ley de Mediación al hablar de procesos de reclamaciones de cantidades de dinero diga que dicho proceso es mediación ¿Cuál es el rol del mediador en éste proceso? ¿Hay lugar para las tantas y tantas herramientas en las que se prepara un mediador? ¿En dónde se encuentra el empowerment, la empatía, la repregunta, el reencuadre, la gestión emocional, la lluvia de ideas y la generación de opciones, etc? ¿Este proceso es un proceso de mediación?

Ahora bien de conformidad a la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a), arts. 5.2, 24 y disposiciones finales cuarta y séptima, y el Real Decreto Reglamentario (ESPAÑA, 2013a), arts. 30 a 38, voy a centrarme en el ámbito on-line y presentaré a continuación las diferencias más notorias entre el «proceso simplificado» y la «mediación electrónica»<sup>17</sup>.

Cuadro 1 – Cuadro Comparativo.

<b>Proceso simplificado</b> (art. 24.2 Ley 5/2012 y arts. 30 a 38 RD)	<b>Mediación Electrónica</b> (art. 24.1 Ley 5/2012 y autoregulación)
Las partes se enfrentan directamente en base a «posiciones».	Las partes trabajan con la ayuda de un tercero neutral en base a «necesidades e intereses».
El rol del negociador, cuando lo hay, es el de trasladar las ofertas de una parte a la otra.	El rol del mediador es el de facilitar la expresión de las emociones, recomponer el diálogo, trabajar como agente de la realidad, etc.
En general el proceso es «asincrónico» (no permite a las partes reunirse en un mismo espacio y tiempo).	El proceso es «sincrónico» (permite a las partes reunirse en un mismo espacio y tiempo).
Las partes no pueden «verse» u «oírse». Las «comunicaciones no necesariamente se realizan bajo protocolos de seguridad `https´».	Las partes y el mediador se reúnen en una sala donde poder «verse» u «oírse» «con protocolos de seguridad `https´».
La información la «almacena» una empresa en algún servidor en Internet.	La información se «almacena» en el ordenador del mediador.

<sup>17</sup> Las diferencias que señalaré en las tablas que siguen se podrían desarrollar en un artículo más extenso que éste, es decir que las enumeraciones que haré no son en ningún caso exhaustivas.

Principalmente vinculada al comercio electrónico y el consumo.	Excluye las cuestiones de consumo.
--	------------------------------------

Fuente: Conforti (2014b).

Tras el análisis presentado hasta el momento, es dable concluir en que el proceso descrito en los artículos 30 a 38 del Real Decreto (ESPAÑA, 2013a) por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) bajo el nombre de «proceso simplificado de mediación por medios electrónicos» puede que se aproxime a un proceso de negociación automática pero en ningún caso es un proceso de mediación electrónica. Afirmación que se ve corroborada por el Subdirector General de Política Legislativa del Ministerio de Justicia Don Julio Fuentes (FUENTES, 2013) quien no solo da cuenta de cómo se ha producido el error sino que además ha reconocido que aunque se trata de un mecanismo que puede resolver conflictos, no es mediación.

#### 4 ODR (errónea asimilación a la especie mediación electrónica).

Creo que es razonable decir que las nuevas tecnologías han modificado muchas de nuestras conductas y hábitos. Así, por ejemplo, es posible decir que ha cambiado nuestra forma de comunicarnos por teléfono, hemos incorporado los mensajes de texto por ejemplo, leemos libros, periódicos y revistas en una tableta, jugamos con una consola y un televisor, etc.

Decía el Legislador en el Preámbulo del Proyecto de Real Decreto<sup>18</sup> (ESPAÑA, 2012b) por el que se regulaba el desarrollo de la mediación por medios electrónicos que «La tecnología se convierte en un elemento cardinal y pasa a ser la “cuarta parte” del procedimiento de mediación.» ¿Por qué se habla de cuarta parte?

Un proceso de resolución de conflictos presencial tiene como mínimo tres partes, esto es, a) solicitante(s), b) requerido(s) y c) operador del conflicto. Al hacerlo de forma no presencial o virtual hay una «nueva parte: d) TIC's.»<sup>19</sup>, y además se debería tener en cuenta que la incorporación de las nuevas tecnologías produce, como explico en mi libro (CONFORTI, 2013a, p. 15), una división entre los usuarios en nativos e inmigrantes digitales.

<sup>18</sup> Agregaba al final de aquel 4to. párrafo, que: «...Se trata, por tanto, de un sistema especialmente apropiado para los conflictos transfronterizos.»

<sup>19</sup> Acrónimo de Tecnologías de la información y la comunicación.

Si nos remontásemos años atrás a nivel internacional podríamos decir que el germen se encuentra en las transacciones económicas realizadas en Internet en los primeros portales de venta de bienes y servicios como por ejemplo eBay, PayPal<sup>20</sup>, etc. Han sido estos portales los que ante la falta total de formas de resolver conflictos derivados de las compras y ventas que se realizaban por Internet han comenzado a trabajar sobre formas de resolver las disputas que se planteaban<sup>21</sup>.

Pero advierta el lector que en estos comienzos se habló de Resolución Electrónica de Disputas o Controversias (REC) (KATSH, 1996) y no de mediación por medios electrónicos. Estas incipientes formas de resolución de conflictos se originan de la sinergia entre tecnología y los diversos métodos de resolución de conflictos existentes, dando por resultado lo que en sentido amplio se denominó ODR.

La primera definición de ODR es la que formularon Ethan Katsh y Janet Rifkin cuando en el año 2001 dijeron que: Los ODR facilitan la resolución de conflictos a través del poder transformador de la tecnología, la cual se incorpora como la cuarta parte en el modelo tripartito tradicional de la resolución de conflictos (KATSH; RIFKIN, 2001).

La diferenciación entre ambos conceptos no es menor ya que no todos los sistemas ODR<sup>22</sup> son aplicables al concepto mediación por medios electrónicos que marca la Ley 5/2012 y

---

<sup>20</sup> eBay es un portal de Internet especializado en compra y venta de bienes y servicios, y PayPal es un portal especializado en pago electrónico seguro. Son marcas registradas con © de eBay Inc. y PayPal Inc.

<sup>21</sup> Sobre el particular se puede profundizar en Katsh, Rifkin y Gaitenby (2000).

<sup>22</sup> Los avances en materia ODR son constantes y en algunos casos muy significativos. Se trabaja ya desde hace tiempo en la aplicación de la Inteligencia Artificial para ayudar en distintos niveles (por ejemplo en el intercambio de información o toma de decisiones) a las personas que necesitan resolver un conflicto on-line, se investiga como aplicar los Sistemas de Información al ámbito de la resolución de disputas on-line. Sobre estos temas se puede consultar Buettner (2013). También se trabaja en el reconocimiento de los distintos estados de ánimo de una persona a través de la lectura de determinados parámetros de información acústica como son el tono de voz, la velocidad del discurso, la duración de las pausas o la energía de la señal de voz. Sobre el particular se puede profundizar en Callejas, Griol y López-Cózar (2011). Hay estudios que combinan la interpretación de los gestos o lenguaje facial con expresiones léxico-fonéticas, ver De Diego, et al. (2006). Corresponde también dar cuenta de la existencia de proyectos y trabajos en lo que se ha dado en llamar Web Semántica, Web 2.0 y Web 3.0, algunos de estos proyectos han enriquecido mucho el ámbito ODR, sobre el particular ver Poblet et al. (2011). El fuerte desarrollo que ha tenido en los últimos años la Inteligencia Artificial es posible, dentro del ámbito de los ODR, localizarla casi por completo en relación con procesos de negociación, a modo de ejemplo podemos consultar Lodder y Zeleznikow (2010).

las consecuencias jurídicas en el ámbito de la responsabilidad tanto civil como penal pueden ser muy importantes<sup>23</sup>.

Se impone una diferenciación que se puede realizar desde los elementos que las componen, veamos:

A. Elementos de los ODR:

1. Conflicto en que sea difícil reunir presencialmente a las partes.
2. Partes dispuestas a trabajarlo on-line.
3. Tercero formado en TICS.
4. Elemento tecnológico (Videoconferencia, privada y segura).
5. Elemento temporal (sincronismo).

B. Elementos de la Mediación Electrónica:

6. Conflicto en que sea difícil reunir presencialmente a las partes.
7. Partes dispuestas a medirlo on-line.
8. Tercero formado en TICS y en mediación.
9. Elemento tecnológico (Videoconferencia, privada y segura).
10. Elemento temporal (sincronismo).

Estas primeras diferencias en cuanto a la formación y técnicas de trabajo del tercero neutral, el elemento tecnológico y el elemento temporal que se advierten son aún más claras cuando leemos la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles (ESPAÑA, 2012a), en la que se deja constancia de los requisitos a cumplir en una mediación electrónica:

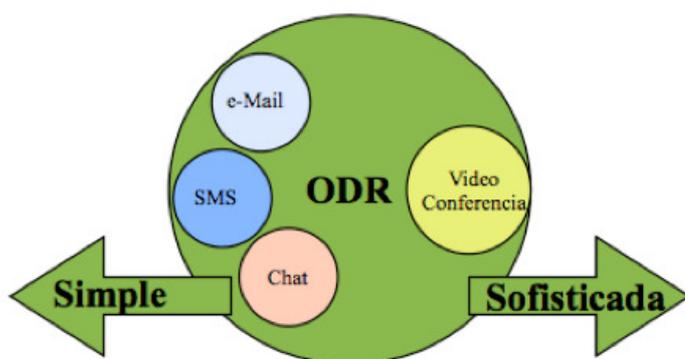
- Voluntariedad y libre disposición (art. 6)
- Igualdad de las partes e imparcialidad del mediador (art. 7)
- Neutralidad (art.8)
- Confidencialidad (art. 9)
- Buena fe, respeto y cooperación (art. 10)
- Garantizar la identidad de los intervinientes (art. 24.1)

---

<sup>23</sup> A mi juicio la errónea asimilación constituye un grave error porque ante un incumplimiento de la «confidencialidad» y la «garantía de identidad de los participantes» se expone a los mediadores a incurrir en los delitos de «revelación de secretos» y «usurpación de estado civil» respectivamente (ver arts. 9 y 24.1 Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) y 197.5 y 199 del Código Penal (ESPAÑA, 1995).

Así las cosas veamos la diferenciación en términos de género y especie: imaginemos un conjunto llamado ODR (género), que contiene varios «Elementos» (especies): foro, chat, e-mail, mensajes de texto, mensajes de audio, mensajes de video, etc. y la videoconferencia. Agruparé a un lado del conjunto los elementos que menos complejidad técnica conllevan: e-Mail, SMS y Chat y los denominaré ODR Simple y al otro lado dada su mayor complejidad técnica pondré la videoconferencia a la que por contraposición denominaré ODR Sofisticada.

Figura 1 – Presentación General Género y Especies.



Fuente: Conforti (2013a).

Hasta aquí lo que se ha hecho es establecer el género y sus especies y dividir al género en dos categorías según el grado de complejidad técnica.

De acuerdo al ya citado Subdirector General de Política Legislativa del Ministerio de Justicia (FUENTES, 2013) el método mas seguro para realizar procesos de mediación por medios electrónicos es la videoconferencia, esto es así toda vez que como método sincrónico sofisticado es de gran ayuda en la prevención de la suplantación de identidad, toda vez que las partes se pueden ver y oír en tiempo real.

Tomando como «género» a la ODR y como una de sus «especies» a la Mediación Electrónica, se puede fundamentar la diferenciación con varios argumentos, por ejemplo:

1. Siendo que la mediación es un «encuentro entre partes» (presencial o virtual) y disponiendo de la posibilidad técnica para que sea sincrónico ¿Qué justifica la

pretendida transformación del proceso de mediación electrónica a una forma asincrónica?

2. El único elemento tecnológico que hoy por hoy permite evitar la suplantación de identidad y garantizar así la identidad de las partes, de forma simple para todo usuario es la videoconferencia privada y segura que se desarrolla bajo protocolos `https` ¿Qué justificaría no utilizarla o emplear medios públicos, gratuitos y no seguros?
3. Tomando como punto de partida que el proceso de mediación es «confidencial» la información debería ser «guardada o almacenada» por el mediador y toda vez que la «fiabilidad y seguridad» del almacenamiento de información en Internet sigue siendo cuestionable ¿Qué justificaría poner en poder de una tercera persona ajena al proceso<sup>24</sup> (un intermediario prestatario de un servicio de gestión como si de un Skydrive, Dropbox o GoogleDrive<sup>25</sup>) la información confidencial?

La cuestiones planteadas precedentemente son de tal simpleza que encuentran difícil replica en el debate, aunque no menos cierto sea que hasta donde he podido investigar el debate no se ha generado y tal vez no se ha generado aún ningún debate al respecto porque como dice Ethan Katsh el primer autor en distinguir y hablar de e-mediación<sup>26</sup> ha sido Franco Conforti en su libro *Electronic Mediation Handbook* (CONFORTI, 2014d).

## 5 Descripción de un proceso de mediación electrónica

La Ley de mediación (ESPAÑA, 2012a) en el artículo 24.1 prevé la mediación por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo pero no menos cierto es que el Decreto Reglamentario nada dice en cuanto a cómo se ha de desarrollar el proceso de

---

<sup>24</sup> La «fiabilidad de la nube» no ha dejado de estar cuestionada, los servicios de Google han dejado de funcionar en más de una oportunidad, sobre el particular ver [http://bolsonweb.com.ar/diariobolson/detalle.php?id\\_noticia=23353](http://bolsonweb.com.ar/diariobolson/detalle.php?id_noticia=23353) y no sólo eso sino también que la «seguridad» de las comunicaciones a través de servicios que pasan por servidores de Estados Unidos ha quedado seriamente afectada desde que el mismo momento en que el presidente Obama ha reconocido que la Agencia de Seguridad Nacional tienen acceso a Google, Facebook y Skype (entre otras). Sobre el particular ver <http://actualidad.rt.com/actualidad/view/96688-nsa-google-facebook-apple-eeuu> y <http://www.deia.com/2013/06/07/mundo/obama-sobre-los-programas-de-espionaje-no-se-puede-tener-100-privacidad-en-Internet->.

<sup>25</sup> Skydrive es un producto ©Microsoft, Dropbox es un producto de Dropbox Inc., y GoogleDrive es un producto de Google®.

<sup>26</sup> La versión en idioma Castellano del Pequeño Manual de Mediación Electrónica se publicó en el mes de Marzo de 2013.

mediación por medios electrónicos, por tanto se infiere que éste se rige por los principios de la «auto-regulación».

Pero la «auto-regulación» no significa que vale cualquier cosa sino que habrá que tener presente dos cosas:

1. Los principios legales de la Ley 5/2012 y normas conexas (ESPAÑA, 1999; 2002; 2003).
2. Los principios del proceso de mediación.

Así las cosas ¿Cómo se da cumplimiento a la normativa de protección de datos? ¿Hay que determinar una cuantía para un proceso de mediación electrónica? ¿A qué tipo de procesos se aplica la mediación por medios electrónicos? ¿Cómo se determina la cuantía económica de la reclamación? ¿Cómo se firma digitalmente un acuerdo? ¿Con qué elementos se tiene que contar? ¿Cómo se hace una mediación electrónica? ¿Qué requisitos se deben cumplir para que el proceso sea de mediación electrónica?

Como se advierte las preguntas no faltan y seguramente más van a aparecer a medida que se comience a llevar a la práctica la mediación por medios electrónicos.

¿Cómo se da cumplimiento a la normativa de protección de datos?

La Ley Orgánica 15/1999 (ESPAÑA, 1999) establece una serie de requisitos o condiciones, así todo aquel que recopile información de terceros debe garantizar su resguardo y facultar a los terceros para modificar o borrar dicha información.

No es de difícil cumplimiento aunque si requiere el registro en la Agencia de Protección de Datos.

¿Hay que determinar una cuantía para un proceso de mediación electrónica? ¿Cómo se determina la cuantía económica de la reclamación?

Siendo que el procedimiento de mediación por medios electrónicos es válido para cualquier tipo de mediación, la respuesta es no<sup>27</sup>. No es necesario determinar una cuantía.

---

<sup>27</sup> La excepción a ésta regla general viene dada por la regulación en el RD 980/2013 del proceso «express» en el que sí hay que determinar que el monto es inferior a 600€, pero aún así cabe aclarar que es una opción preferente y no una

¿A qué tipo de procesos se aplica la mediación por medios electrónicos?

El procedimiento de mediación por medios electrónicos es válido para cualquier tipo de mediación y no sólo para reclamaciones de cantidades de dinero.

¿Cómo sería un proceso de mediación electrónica?

Solicitud: la solicitud puede ser presentada de forma presencial u on-line, recogida en un formulario Web con o sin certificación de identidad digital y puede ser presentada de común acuerdo por ambas partes o simplemente por una de ellas.

Recepción, invitación: recibida la solicitud el mediador puede contactar con la parte solicitante sea para requerir más información (en el supuesto de solicitud presentada por una de las partes) como para mantener una audiencia informativa en la que informará al solicitante sobre el proceso de mediación, etc.; una vez que el mediador cuenta con la información pertinente, puede contactar por cualquier vía (carta, burofax, teléfono, e-mail, etc.) e invitar a la parte requerida al proceso de mediación.

Caucus informativo: videoconferencia en audiencia interactiva y flexible que se puede mantener con una o ambas partes de forma conjunta o por separado según opte el mediador. La finalidad de ésta audiencia es por un lado que el mediador informe a las partes sobre las posibles causas que afecten su imparcialidad, profesión, formación y experiencia, características de la mediación, coste, organización de procedimiento, sistema para acreditar la identidad de las partes y su firma electrónica, elementos tecnológicos necesarios, plazos de audiencias, finalidad de las distintas actas, y posibles consecuencias jurídicas del acuerdo final si lo hubiere; y, por otro lado permitir a las partes que pregunten al mediador todas sus dudas y que éste les responda ampliando la información cuantas veces sea necesario.

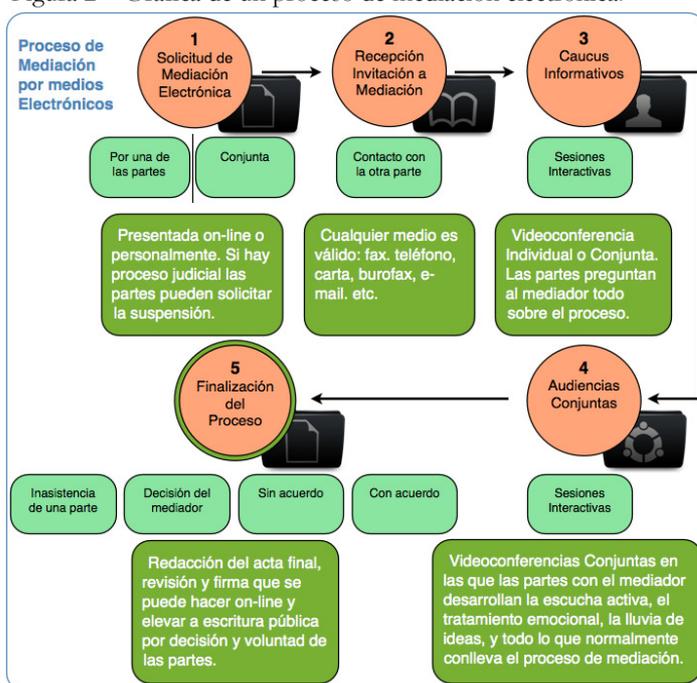
---

obligación realizar el mal llamado proceso simplificado. Ahora bien concretamente tanto la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a) como su Real Decreto 980/2013 (ESPAÑA, 2013a) no dicen nada respecto a quién o cómo valorar y determinar la cuantía de la reclamación, por lo que en su defecto y toda vez que el proceso se inicia con la solicitud entiendo será menester pedir al solicitante que haga esa valoración. Hay en cuanto al tema del monto alguna confusión originada por el contenido del art. 30 del Real Decreto que fija un tope máximo de 600 € para un procedimiento preferentemente «express», lo que creo que debe quedar claro es que la mediación por medios electrónicos es un proceso válido para cualquier asunto en general (sean reclamaciones de dinero de menos o mas de 600 €, cómo cualquier otro tipo de reclamación o conflicto).

Audiencias conjuntas: videoconferencia en audiencias interactivas que comienzan con la sesión constitutiva en la que se hará constar la identificación de las partes, del mediador, el sistema de acreditación de identidad y firma digital convenido, el objeto del proceso de mediación, un programa de actuación tentativo en su duración, el coste de las sesiones y su forma de pago, la declaración de aceptación voluntaria, el lugar, lengua en que se desarrolla el proceso y la grabación de la sesión en vídeo. Las partes y el mediador pueden verse y oírse en tiempo real.

Finalización del proceso: que puede darse por a) inasistencia de una de las partes, b) renuncia o decisión de no continuar con el proceso por parte del mediador, c) sin acuerdo y d) con acuerdo. En todos los casos se ha de labrar un acta final en la que se dejará constancia de las partes y el mediador, fecha y lugar de suscripción, obligaciones que se asumen (si fuera pertinente).

Figura 2 – Gráfica de un proceso de mediación electrónica.



Fuente: Elaboración propia.

¿Qué requisitos se deben cumplir para que el proceso sea de mediación electrónica?

Para hacer una mediación hay que cumplir con los preceptos generales de la Ley 5/2012 sobre la mediación (ESPAÑA, 2012a), vale decir con el contenido de los artículos 6, 7, 8, 9, 10 y 24.1 además de las normas conexas a las que se nos remite y ya hemos mencionado, Leyes 15/1999, 34/2002 y 59/2003, y finalmente utilizar un medio electrónico que permita al mediador y a las partes desplegar todas las herramientas que el proceso de mediación puede tener.

La mediación se sirve de la interacción entre partes y mediador para alcanzar sus objetivos y se podría decir que resulta meridianamente claro<sup>28</sup> que la videoconferencia es el medio técnico más apropiado para garantizar la intervención de una persona mediadora (que no puede ser sustituida por un programa informático o de software), para aplicar la escucha activa (lo que implica que las partes y el mediador se puedan preguntar, re-preguntar y obtener respuestas de viva voz), poder generar cierto grado de empatía, poner en práctica los reencuadres, resúmenes, el parafraseo, el trabajo sobre las narrativas de las partes con preguntas circulares, intentar mediante la lectura de los gestos faciales (que se puedan apreciar en la imagen que trasmite una Webcam) detectar emociones que el mediador corroborará mediante preguntas que a la vez le permitirán comenzar a trabajarlas, etc.

## 6 Conclusión

1. - Aunque el legislador autonómico hable de «mediación en consumo» ello es incorrecto toda vez que la legislación Europea (Directiva 2008/52/CE considerando 11 (UNION EUROPEA, 2008)) y la Ley Nacional (y art. 2.d) Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012a)) excluyen del conocimiento de la mediación a los conflictos derivados del ámbito de consumo en cualquiera de sus versiones, B2C, B2B y C2C<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> A la fecha en que redacto el artículo no tengo conocimiento de investigaciones que permitan de forma científica sustentar las apreciaciones que se forman en base al conocimiento y sentido común de un usuario de Internet.

<sup>29</sup> Las siglas B2C, B2B y C2C se corresponden en idioma Inglés a «Business to Consumer», «Business to Business» y «Consumer to Consumer» y aluden a las relaciones comerciales entre Empresas con Consumidores, Empresas con Empresas y Consumidores con Consumidores.

2. - Aunque el legislador nacional hable de «proceso simplificado de mediación para reclamaciones de cantidad» del análisis efectuado en el punto 2 se desprende que el proceso descrito en los artículos 30 a 38 del Real Decreto (ESPAÑA, 2013a) por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 se aproxima a un proceso de negociación en cualquiera de sus versiones, automática o de puja ciega<sup>30</sup>, más no es mediación.

3. - La errónea asimilación que se hace de la mediación electrónica como especie dentro del genero ODR puede y debería evitarse toda vez que es posible la precisión en el lenguaje técnico.

Hasta aquí tenemos que para desarrollar un proceso de mediación electrónica el mediador debería utilizar un sistema de gestión de expedientes para las etapas iniciales y final más una sala de videoconferencia privada y segura que garantice la interacción y la sincronidad, además de mantener la privacidad y evitar la suplantación de identidad, al mismo tiempo el mediador deberá desarrollar las técnicas propias del proceso de mediación (escucha activa, manejo emocional, repreguntas, etc.).

Además del desafío relativo a la formación del mediador (por ejemplo en técnicas de lectura e interpretación del lenguaje no verbal facial) también están presentes los de tipo tecnológico entre los cuales se pueden enumerar (no taxativamente) problemas de conectividad, superar la falta de conocimiento del usuario o cliente y superar la confianza de los terceros profesionales (abogados, peritos, etc.).

A priori las dos grandes diferencias que emergen entre un proceso de mediación personal y uno virtual son: a) la interpretación del lenguaje facial y b) la gestión emocional.

Creo que no se trata de adecuar<sup>31</sup> los programas informáticos existentes a la mediación, ni de que el derecho intente regular jurídicamente el uso de dichos programas informáticos puesto que siempre ira por detrás, en mi opinión toca repensar la forma de hacer mediación y de crear la «mediación por medios electrónicos».

---

<sup>30</sup> Los procesos de negociación automática o de puja ciega, «blind bidding» en idioma Inglés se emplea desde hace ya un tiempo para resolver disputas en el sector asegurador, se basa en el «factor acuerdo», es decir una cifra (en más o en menos de una cantidad establecida inicialmente en la demandada o reclamación) que cada parte aceptaría necesariamente si se introduce en el programa on-line.

<sup>31</sup> En sentido contrario ver Carneiro et al. (2010).

## 7 Bibliografía

- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R.; VÁZQUEZ DE CASTRO, E. **Resolución de disputas en línea** (RDL). Madrid: Reus, 2014.
- BUETTNER, R. Cognitive Workload of Humans Using Artificial Intelligence Systems: Towards Objective Measurement Applying Eye-Tracking Technology. In: TIMM, I.; THIMM, M. (Eds.). **KI 2013: Advances in Artificial Intelligence**. 36th Annual German Conference on AI. Lecture Notes in Computer Science Series, v. 8077. Berlin: Springer Berlin Heidelberg, 2013. p. 37-48.
- CALVO SOLER, R. **La negociación con ETA**. Entre la confusión y los prejuicios. Barcelona: Gedisa, 2006.
- \_\_\_\_\_. Del alcance de la mediación. Programa Compartim de gestió de coneixement. In: JORNADA DE PREVENCIÓ I MEDIACIÓ COMUNITÀRIA, 6., 2012, Barcelona. **Proceedings...** Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2012. p. 1-12. Disponible en <[http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/Àmbits/Formació,%20recerca%20i%20docum/Biblioteca%20i%20publicacions/Publicacions/Materials%20de%20jornades/Jornades%20formació%20d'accés%20lliure/vii\\_jorn\\_prev\\_medi15112012/alcance\\_mediacion\\_raulcalvo.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/Àmbits/Formació,%20recerca%20i%20docum/Biblioteca%20i%20publicacions/Publicacions/Materials%20de%20jornades/Jornades%20formació%20d'accés%20lliure/vii_jorn_prev_medi15112012/alcance_mediacion_raulcalvo.pdf)>. Consultado el: 02 abr. 2014
- CALLEJAS, Z.; GRIOL, D.; LÓPEZ-CÓZAR, R. Predicting user mental states in spoken dialogue systems. **EURASIP Journal on Advances in Signal Processing Online**, v. 6, p. 1-21, 2011. Disponible en: <<http://asp.eurasipjournals.com/content/2011/1/6>>. Consultado el: 23 abr. 2014.
- CARNEIRO, D. et al. **Providing Relevant Knowledge in Disputes**: UMCourt Project. Disponible en: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/19044/1/2010%20-%20Jurix%20ODRWorkshop.pdf>>. Consultado el: 23 abr. 2014.
- CONFORTI, F. **Pequeño Manual de Mediación Electrónica**. Alicante: Acuerdo Justo, 2013a.
- \_\_\_\_\_. Los 'enemigos' de la mediación de conflictos. **Lawyerpress**, Madrid, 28 ene. 2013. Disponible en: <[http://www.lawyerpress.com/news/2013\\_01/2801\\_13\\_008.html](http://www.lawyerpress.com/news/2013_01/2801_13_008.html)>. Consultado el: 30 ene. 2013b.
- \_\_\_\_\_. El proceso simplificado de mediación por medios electrónicos ¿es mediación? **Diario Jurídico**, Barcelona, 7 ene. 2014. Disponible en: <<http://www.diariojuridico.com/opinion/el-proceso-simplificado-de-mediacion-por-medios-electronicos-es-mediacion.html>>. Consultado el: 7 ene. 2014a.
- \_\_\_\_\_. Diferencias entre la Negociación y la Mediación Electrónica. **Lawyerpress**, Madrid, 30 ene. 2014. Disponible en: <[http://www.lawyerpress.com/news/2014\\_01/3001\\_14\\_001.html](http://www.lawyerpress.com/news/2014_01/3001_14_001.html)>. Consultado el: 31 ene. 2014b.
- \_\_\_\_\_. **Incidencia de la mediación de conflictos en la Tutela Judicial Efectiva**. Tesis. Ciudad Real: Departamento de Ciencia Jurídica y Derecho Público – Universidad de Castilla-La Mancha, 2014c.
- \_\_\_\_\_. **Electronic Mediation Handbook**. Trad. Núria Esther Monzonís Carda. Alicante: Acuerdo Justo, 2014d.
- DE DIEGO, M. et al. Técnicas de reconocimiento automático de emociones. **Revista Electrónica Teoría de la Educación**. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, Salamanca, v. 7, n. 2, p. 107-127, dic./2006. Disponible en:

- <[http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_07\\_02/n7\\_02\\_martin\\_serrano\\_conde\\_cabello.pdf](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_martin_serrano_conde_cabello.pdf)>. Consultado el: 23 abr. 2014.
- ENTELMAN, R. **Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa, 2005.
- ESPAÑA. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 24 nov. 1995. Sección I, n. 281, p. 33987-34058.
- \_\_\_\_\_. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos personales. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 14 dic. 1999. Sección I, n. 298, p. 43088-43099.
- \_\_\_\_\_. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la información y de comercio electrónico. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 12 jul. 2002. Sección I, n. 166, p. 25388-25403.
- \_\_\_\_\_. Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma electrónica. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 20 dic. 2003. Sección I, n. 304, p. 45329-45343.
- \_\_\_\_\_. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 7 jul. 2012a. Sección I, n. 162, p. 49224-49242.
- \_\_\_\_\_. Proyecto de Real Decreto por el que se desarrolla la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles en materia de formación, registro y aseguramiento de la responsabilidad profesional de los mediadores. **Ministerio de Justicia**, Secretaría General Técnica, Madrid, 13 nov. 2012b. N. 12/71-72 Disponible en:  
<<http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fundacionaifom.com%2Fapp%2Fdownload%2F3679252%2FProyecto%2Bmediaci%25C3%25B3n%2Bmedios%2Belectr%25C3%25B3nicos.pdf&ei=Sfg2U9rANsWY1AWur4DQCQ&usg=AFQjCNHzp4nT-1Wwf3oiV0SBC6SqEkC00Q&bvm=bv.63808443,d.d2k>>. Consultado el: 29 mar. 2014.
- \_\_\_\_\_. Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Ministerio de Justicia, Madrid, 27 dic. 2013a. Sección I, n. 310, p. 105296-105311.
- \_\_\_\_\_. Proyecto de Decreto sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo. **Generalitat de Catalunya**, Agencia Catalana del Consumo, Barcelona, 2013. Disponible en:  
<[http://www.consum.cat/ecofin\\_webacc/AppJava/uploads/DecretMediacioCastella.pdf](http://www.consum.cat/ecofin_webacc/AppJava/uploads/DecretMediacioCastella.pdf)>. Consultado el: 13 dic. 2013b.
- FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Sí... ¡de acuerdo!**: cómo negociar sin ceder. 2a reimp. Bogota: Norma, 2013.
- FOLBERG, J.; TAYLOR, A. **Mediación: resolución de conflictos sin litigio**. Mendoza, México: Limusa, 1996.
- FUENTES, J. **La resolución de conflictos: una profesión emergente**. Realização: UNIR: II Jornada de Mediación Online. Madrid: Universidad Internacional de La Rioja, 2013. Disponible en:  
<[https://unir.adobeconnect.com/\\_a803263337/p2kwt3wifwa/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal](https://unir.adobeconnect.com/_a803263337/p2kwt3wifwa/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal)>. Consultado el: 5 abr. 2014.
- GARCÍA TREVIJANO, J.; VÁZQUEZ LÓPEZ, A.; SOUTO GALVÁN, E. **Mediación por medios electrónicos**. Madrid: Dykinson, 2014.

- KATSH, E. Dispute Resolution in Cyberspace. **Connecticut Law Review**, v. 28, p. 953-980, 1996.  
 Disponible en: <<http://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html>>. Consultado el: 16 feb. 2013.
- \_\_\_\_\_; RIFKIN J. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- \_\_\_\_\_; GAITENBY, A. Ecommerce, e-disputes, and e-disputes resolution: In the shadow of eBay Law. **Ohio State Journal of Dispute Resolution**, v. 15, n. 3, p. 705-734, 2000. Disponible en: <<http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>>. Consultado el: 02 nov. 2012.
- HOYOS ALARTE, F. Mediación y mediación social. En: LÓPEZ MARTÍN, R.; PAZ CÁNOVAS, L. (Coords.). **Las múltiples caras de la mediación: y llegó para quedarse**. València: Universidad de Valencia, 2007. p. 16-37.
- LA VANGUARDIA. El Ayuntamiento de Mollet evita un desahucio. **La Vanguardia.com**, Vida, 17 abr. 2012. Disponible en: <<http://www.lavanguardia.com/vida/20120417/54284852658/mollet-desahucio.html>>. Consultado en: 19 de mar. 2014.
- LODDER, A.; ZELEZNIKOW, J. **Enhanced dispute resolution through the use of information technology**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.
- LÓPEZ CARMONA, M. **Estrategias de negociación automática basadas en restricciones difusas**. Alcalá de Henares: Departamento de Automática – Universidad de Alcalá, 2006.
- MNOOKIN, R. **Pactar con el diablo: cuando negociar y cuando luchar**. Barcelona: Planeta, 2011.
- \_\_\_\_\_; PEPPE, S.; TULURNELLO, A. **Resolver conflictos y alcanzar acuerdos: cómo plantear la negociación para generar acuerdos**. Barcelona: Gedisa, 2003.
- POBLET, M. et al. ODR y Mediación en línea: estado de arte y escenarios de uso. En: CASANOVAS, P. et al.(Orgs.). **Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña: la mediación, conceptos, ámbitos, perfiles, indicadores**. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2009. p. 159-169.
- POBLET, M. et al. ODR, Ontologies and Web 2.0. **Journal of Universal Computer Science**, v. 17, n. 4, p. 618-634, 2011.
- RAIFFA, H. Decision Analysis: a personal account of how I got started and evolved. **Operations Research**, v. 50, n. 1, p. 179-185, jan.-feb./2002.
- SHELLENBERG, J. **Conflict resolution: theory, research and practice**. Albany: State University of New York Press, 1996.
- SUARES, M. **Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Buenos Aires: Paidós Iberica, 2010.
- UNION EUROPEA. Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Bruselas, 31 dic. 1985. L. 372, p. 31-33.
- \_\_\_\_\_. Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. **Diario Oficial de las Comunidades Europeas**, Luxemburgo, 21 abr. 1993, L. 095, p. 29-34.

- \_\_\_\_\_. Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia - Declaración del Consejo y del Parlamento Europeo sobre el apartado 1 del artículo 6 - Declaración de la Comisión sobre el primer guión del apartado 1 del artículo 3. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Bruselas, 04 jun. 1997, L. 144, p. 19–27.
- \_\_\_\_\_. Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. **Diario Oficial de las Comunidades Europeas**, Bruselas, 7 jul. 1999, L. 171, p. 12–16.
- \_\_\_\_\_. Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de octubre de 2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»). **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 9 dez. 2004, L. 364, p. 1-14.
- \_\_\_\_\_. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 24 maio 2008. L. 136, p. 3–8.
- \_\_\_\_\_. Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 1 mayo 2009, L. 110, p. 30–36.
- \_\_\_\_\_. Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 22 nov. 2011, L. 304, p. 64–88.
- \_\_\_\_\_. Resolución Legislativa del Parlamento Europeo, de 12 de marzo de 2013, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo). **Parlamento Europeo**, 12 de mar. 2013. P7\_TA-PROV(2013)0065. Disponible en: <<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0065+0+DOC+XML+V0//ES>>. Consultado el: 28 mar. 2013a.
- \_\_\_\_\_. Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 18 jun. 2013b, L. 165, p. 1-12.
- VILALTA, E. **Mediación y arbitraje electrónicos**. Pamplona: Aranzadi, 2013.