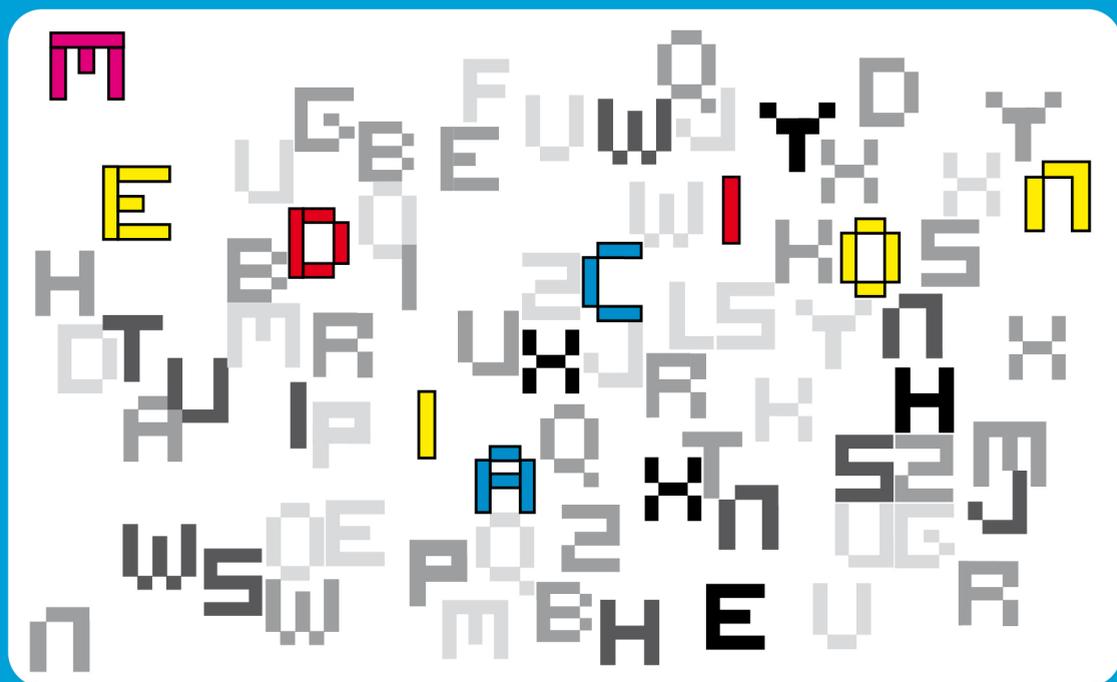


# RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (RDL) LAS CLAVES DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

Ramón Alzate Sáez de Heredia  
Eduardo Vázquez de Castro

Prólogo

Leticia García Villaluenga  
José Ignacio Bolaños Cartujo



# COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## TÍTULOS PUBLICADOS

**Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).

**Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).

**Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).

**Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).

**Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro (Codirectores)* (2010).

**Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido,** *Gloria Novel Martí* (2010).

**Estrategias de mediación en asuntos familiares,** *Aleix Ripol-Millet* (2011).

**Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso,** *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez (Coords.)* (2011).

**Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan,** *Gloria Novel Martí* (2012).

**Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012,** *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide (Codirectores)* (2012).

**La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).

**Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).

**COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA**

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid  
Mediadora

Directora del Especialista en Mediación y del Instituto Complutense de Mediación  
y Gestión de Conflictos de la Universidad Complutense de Madrid

# **RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (RDL)**

## **Las claves de la mediación electrónica**

Ramón Alzate Sáez de Heredia  
Eduardo Vázquez de Castro

Prólogo

Leticia García Villaluenga  
José Ignacio Bolaños Cartujo



Madrid, 2013

Trabajo desarrollado en el marco del Proyecto del Plan Nacional de I + D + i del Ministerio de Ciencia e Innovación con Referencia DER2010-19772 (subprograma JURI), que lleva por título RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA, del que es investigador principal el Prof. Dr. D. Eduardo VÁZQUEZ DE CASTRO.

En la presente obra, han redactado los capítulos I, II y III el Dr. Ramón Alzate Sáez de Heredia, y los capítulos IV, V, VI y VII el Dr. Eduardo Vázquez de Castro.

© Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro

© Editorial Reus, S. A.

C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid

Tfno: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54

Fax: (34) 91 445 11 26

E-mail: reus@editorialreus.es

<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A., 2013

ISBN: 978-84-290-1758-8

Depósito Legal: M 36716-2013

Diseño de portada: María Lapor

Impreso en España

Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.

Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus, ni los Directores de Colección de ésta responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley.

Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

*A nuestras discípulas aventajadas, las doctoras Carmen Fernández Canales y Cristina Merino Ortiz, que, desde hace algún tiempo, vuelan solas por el afanoso y aventurado mundo académico.*



1. *«Todo lo que está en el mundo cuando naces es normal y ordinario y no es más que una parte de cómo el mundo funciona.*
2. *Cualquier cosa inventada mientras tienes entre quince y treinta y cinco años, es excitante y revolucionara, y puedes desarrollar una carrera en ello.*
3. *Cualquier cosa inventada después de que tengas treinta y cinco años, va contra el orden natural de las cosas».*

*(Douglas Adams, 2003; citado en Syme, 2006)*



## PRÓLOGO

La obra que tiene entre las manos el lector podría definirse como extraordinariamente útil y clarificadora sin renuncia alguna al rigor científico. En primer lugar, es un libro útil porque muestra cómo beneficiarse de la resolución de disputas en línea. De otro lado, podría decirse que es extraordinario en muchos aspectos que le hacen único. Desde luego, es especial por la difícil y técnica temática que aborda, de total actualidad, que le sitúa a la vanguardia de la resolución de conflictos. Podría pensarse que aún no es el momento de prepararse para conocer y aplicar esta nueva metodología porque su uso está por llegar. Sin embargo, como con rigor queda de manifiesto en esta obra, no se está hablando de futuro sino de un tema ciertamente emergente.

Los sistemas de Resolución de Disputas en Línea son muy variados y todavía poco conocidos. Dentro de todos estos sistemas parece que tiene un mayor protagonismo, por la coyuntura y el reciente marco normativo, la mediación electrónica. En el Anteproyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y mercantiles se pretendía incluir la obligatoriedad de la mediación electrónica (principalmente la simplificada) para casos de escasa cuantía (300 euros), así como el requisito para las instituciones mediadoras de ofrecer los medios suficientes para desarrollarla. Y, aunque finalmente la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en su artículo 24.2 mudó aquella tentativa de imposición en una mera preferencia en el uso de «medios electrónicos» para desarrollar mediaciones sobre reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 euros, sí queda patente la apuesta que el legislador hace por estos sistemas. La evolución y estado actual del arte y de la ciencia se analiza

pormenorizadamente en el libro que desarrolla de forma exhaustiva todos los sistemas y experiencias. Téngase en cuenta, en todo caso, que junto a la mediación también el arbitraje electrónico, concretamente en el ámbito de consumo, cuenta con el impulso reciente y decidido de la Unión Europea (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.)

Quizá, por la novedad y la aparente complejidad del tema abordado en esta monografía, el lector podría pensar que está destinado a los especialistas más experimentados en la gestión de conflictos y en las nuevas tecnologías. Sin embargo, esta primera impresión o prejuicio pronto se desvanece, bastando la lectura de las primeras páginas. El libro destaca por su sencillez y claridad. Se trata de un texto dirigido tanto a académicos como, sobre todo, a profesionales dedicados a la gestión de conflictos que desean conocer y utilizar las nuevas herramientas que van a ponerse a su alcance para facilitar su trabajo ordinario o para posibilitarlo en aquellos casos en los que no sea posible o idónea la presencia física. Por eso se trata de una obra clarificadora que será de obligada consulta.

La tecnología es un instrumento y no la protagonista de la gestión de conflictos que se desarrolla por medios electrónicos. En este sentido, cuando se habla de mediación electrónica o arbitraje electrónico no puede pensarse que se está ante una modalidad más de estas figuras sino que, más bien, se trata de un nuevo modo de trabajar en la resolución de conflictos dentro de cualquiera de los ámbitos ya conocidos. De hecho, ese nuevo modo de intervenir en diferentes contextos implica conocer cómo la tecnología, especialmente diseñada o ideada para facilitar esta tarea, puede optimizarse para ayudar al máximo en la labor de solucionar un conflicto. Lo mismo que ocurre con las modalidades presenciales, habrá que adquirir o entrenar las habilidades correspondientes y sacar el máximo provecho a las plataformas electrónicas que servirán para potenciar cualquier servicio de atención al cliente, mediación o arbitraje.

Ciertamente, existe en la actualidad un desconocimiento generalizado sobre los sistemas de Resolución de Disputas en Línea, sin que aún se haya implantado o «implementado» (empleando ya terminología informática básica que se adquiere tras la lectura de esta obra) sistemas o plataformas como de uso extendido. Por este motivo, ALZATE SÁEZ DE HEREDIA y VÁZQUEZ DE CASTRO comienzan desde el principio explicando la terminología, modalidades, los orígenes y el estado de la cuestión. La claridad en la exposición se combina con el rigor en el tratamiento de cada tema. Así, se ocupan de hacer un inventario, tanto de la tecnología

disponible o al alcance del profesional, como del marco legal al que se someten. No es función de los prologuistas desmenuzar el contenido del texto que se presenta, sino que éste ha de quedar a la curiosidad del lector. Sin embargo, destacaremos someramente algunos aspectos de notable relevancia. Sin duda, se ha de agradecer que junto con la aclaración de la terminología al uso y las correspondientes explicaciones, realicen los autores una propuesta concreta (que da título al libro) para denominar de manera convencional el término que engloba las figuras de la negociación, mediación y arbitraje, desarrollados por medios electrónicos. La elección de «resolución de disputas en línea» (RDL) resulta muy acertada, aunque no se aparte demasiado del término inglés O.D.R. (Online Dispute Resolution) de donde deriva. Quizá pueda parecer una traducción excesivamente literal, pero se justifica en cada uno de los vocablos elegidos, como podrá comprobarse en la lectura.

De notable interés resulta, igualmente, que se establezcan de modo tan nítido las posibilidades y límites de este nuevo medio para la resolución de disputas en línea. Así, para extraer unas conclusiones claras, los autores no evitan pronunciarse con rigor y buen criterio sobre cuándo y cómo utilizar el servicio de resolución de disputas en línea. No defienden a ultranza el uso de estas plataformas para resolver conflictos, pero sí que muestran la importancia de que forme parte del andamiaje en la construcción de un ejercicio profesional pleno. Tampoco se considera, con muy buen criterio, que la RDL deba reservarse para los conflictos que surgen de la contratación electrónica, ya que partiendo del principio de voluntariedad y de posibilidad de acceso a los medios tecnológicos, la RDL puede emplearse para cualquier asunto que surja en el ámbito civil o mercantil. Todo ello sin perjuicio, como se pone de manifiesto, de que será un método más indicado para conflictos mercantiles o derivados del comercio electrónico y que, generalmente, resulta menos idóneo, sin por ello quedar excluido, para, v.gr. la mediación familiar. Son muchas las normas analizadas y que afectan a la RDL, pero exponer sistemáticamente estas leyes y desarrollos reglamentarios facilita su comprensión, y a tal necesidad se ha querido dar respuesta a lo largo del libro. Además, también se encaja el procedimiento y la estructura de las diversas figuras (negociación, mediación y arbitraje) en el nuevo medio, con sus condicionantes y sus facilidades, abordando las cuestiones problemáticas y realizando concordancias de las múltiples normas aplicables. Se dan pautas que demuestran un claro dominio de las técnicas y habilidades adaptadas a las comunicaciones a través de internet. Por último, y con una clara finalidad de practicidad que se une a la de ser doctrina de referencia, la obra incluye un valioso Anexo en el

que se esquematizan gráficamente todas las funciones y procedimientos posibles.

Para finalizar, y por no exceder lo que mandan los cánones de un prólogo, debe ponerse de manifiesto que este libro es, asimismo, un ejemplo de la misma esencia de la mediación, la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo, tan importantes en la resolución de conflictos y en los Proyectos de Investigación (como el que permite esta colaboración). Así, la obra nace de la estrecha colaboración de dos conocidos y experimentados profesores universitarios de distintas disciplinas. Ramón Alzate Sáez de Heredia proviene de la Psicología y Eduardo Vázquez de Castro del Derecho y ambos trabajan, desde hace tiempo, investigando e innovando en el campo de la gestión de conflictos. El esfuerzo de esta colaboración hace que tengamos entre las manos un texto realmente sólido, novedoso, comprometido, útil y complejo, pero contado con la sencillez de quienes están acostumbrados a transmitir para favorecer el aprendizaje y que nos consta que resultará de obligada consulta por quienes deseen adentrarse en el mundo de la RDL. El esfuerzo ha merecido la pena. ¡Ojalá cunda el ejemplo! Y, de esta manera, continuemos enriqueciendo la resolución de disputas en línea y abriendo nuevos caminos para el diálogo, en la construcción de consensos y pacificando esta sociedad que emplea ya nuevos lenguajes a los que pretende atender esta magnífica obra.

Leticia GARCÍA VILLALUENGA e Ignacio BOLAÑOS CARTUJO

## NOTA PRELIMINAR

Hemos de comenzar por animar a quienes se dedican o quieren dedicarse a la gestión de conflictos a adentrarse en el uso de las nuevas tecnologías, aplicadas a este ámbito de actividad, para ampliar su horizonte profesional. Somos conscientes de la inicial actitud de desinterés o despreocupación del sector, tanto desde el mundo académico como práctico, por los sistemas de RDL. Cuando asistimos a la VIII Conferencia del Foro Mundial de Mediación, que se celebró en Valencia (España) en octubre de 2012, preparamos un taller sobre RDL. El taller se desarrolló en una de las salas más pequeñas de la Conferencia y los asistentes al mismo fueron muy escasos, aunque muy cualificados y expertos en la materia. Para nosotros, no resultó una sorpresa puesto que ya conocíamos perfectamente que esta misma situación, también descrita por otros colegas, se había producido en otros foros importantes (Tyler y Raines, 2006, p. 333). Este hecho, demuestra que aún no se percibe la utilidad o potencialidad de estos sistemas por parte de los profesionales que todavía no ven necesario profundizar en su conocimiento, aunque sí están pendientes de su desarrollo. De hecho, para ser justos, hemos de decir que en la misma VIII Conferencia del Foro Mundial de Mediación nos encargamos de diseñar una mesa redonda plenaria sobre el tema y encontramos gran receptividad, con asistencia masiva e interés desde el seguimiento y participación de los asistentes.

Uno de los factores de reticencia inicial a los sistemas de RDL se encuentra en la sensación de que son métodos complejos de difícil manejo para quienes no se han iniciado aún en la tecnología. Para vencer estas reticencias y permitir a cualquiera adentrarse en el uso o la experiencia de los

sistemas de RDL intentaremos que el texto de este libro sea lo más claro y sencillo posible. Es evidente, que estas herramientas de gestión de disputas a través de Internet no son la panacea indicada para resolver cualquier de conflicto y funcionan mejor en unos casos que en otros (aunque no debe limitarse *a priori* su empleo en función de la naturaleza de la disputa). Es un error pensar que no se necesitan, en ningún caso, para gestionar las disputas en las que ya trabajamos o que sean peores que los sistemas tradicionales que hasta ahora se han venido utilizando. Lo cierto es que si se rechazan estos sistemas, en muchas ocasiones, es por no conocerlos suficientemente y la única actitud razonable y admisible es la de criticar algo que se conoce, al menos mínimamente. Por este motivo, consideramos oportuno que el libro sirva para aproximar al lector al conocimiento de estos sistemas y de su funcionamiento para ofrecer elementos, como mínimo, de sana crítica (utilizando terminología del derecho procesal que juega un papel tan importante en esta materia).

Incluso, si no nos encontramos demasiado cómodos o habituados a manejar Internet, basta observar la realidad para comprobar la necesidad de ponernos al día. Los adolescentes y preadolescentes ya utilizan Internet más que el bolígrafo y viene siendo el medio más frecuente de comunicación a distancia. Nos guste o no, la tendencia será la de ir paulatinamente resolviendo las disputas a través de Internet. Tendremos que decidir si queremos renovarnos para formar parte de esta migración masiva o vamos a dejar que nos pase por encima. En unos años será habitual incorporar sistemas de RDL entre los instrumentos de que disponen los profesionales de la gestión de conflictos para desempeñar su labor de manera completa. Por este motivo, se hace necesario que los profesionales se vayan familiarizando con el nuevo medio y adquieran o adapten las técnicas y habilidades necesarias para optimizar su empleo.

Suele describirse el primer factor de éxito de la eficacia de los sistemas de RDL la preparación de los profesionales para llevar a cabo este proceso y, en ese sentido se valora tanto contar con unas instrucciones escritas (a modo de tutorial) como aprender «haciéndolo» con un «tour» demostración (Hammond, 2006, pp. 267-268). Uno de los objetivos de este libro es que pueda servir, en parte, como preparación en los sistemas de RDL. En muchos casos, ya se incorporan clases, módulos o cursos de formación sobre RDL dentro de los programas de los cursos de formación. Incluso, se ha valorado en algunos casos si esta modalidad de resolución de conflictos requeriría una habilitación o acreditación especial y autónoma (Tyler y Bornstein, 2006, p. 383). Cuando se puedan ir comprobando las ventajas de los sistemas de RDL y se aprecie cómo el nuevo modelo sirve

para facilitar el trabajo será cuando se incorpore al mismo y se asuma como algo habitual y cómodo (trabajar en pijama, como gráficamente describe Raines, 2006, p. 359).

Comenzando por la labor clarificadora debemos explicar la denominación convencionalmente elegida para referirnos de manera uniforme a los conceptos generales que se manejan, de manera constante, en el texto. A lo largo del libro, cierto tipo de lector —especialmente los provenientes de ámbitos de las ciencias sociales diferentes al derecho— puede sorprenderse al leer con cierta frecuencia la palabra disputa en vez de la palabra conflicto, más habitual en el resto del libro. Independientemente de precisiones terminológicas habituales en el ámbito de la resolución de conflictos, existen ciertas razones históricas y teóricas que lo justifican. El proceso denominado en inglés *Online Dispute Resolution (RDL)* nace en el ámbito del derecho, entre profesionales familiarizados con la Resolución Alternativa de Disputas que, conscientes de las oportunidades que las nuevas tecnologías de la comunicación relacionadas con Internet ofrecían, decidieron trasladar distintos procesos de la Resolución Alternativa de Disputas (negociación, mediación y arbitraje) al entorno cibernético. Inicialmente esta aplicación se limitó, fundamentalmente, a disputas surgidas en la propia red y, de forma particular, a conflictos relacionados con el comercio electrónico.

Como hemos establecido en otro lugar (Alzate, 2010) aunque, en general, las denominaciones Resolución Alternativa de Disputas (RAD) y Resolución de Conflictos (RC) pueden ser intercambiables, la primera de ellas está más ligada al ámbito del derecho, e incluye, además de la negociación y la mediación, otros procedimientos adjudicatorios tales como el arbitraje; mientras que la segunda responde mejor a la realidad multidisciplinar del trabajo en resolución de conflictos, e implica una visión filosófica menos centrada, exclusivamente, en los conflictos y su solución, y más centrada en los aspectos relacionales y transformativos. Por nuestra parte, a la hora de buscar una denominación para los procedimientos de resolución de conflictos/disputas en el espacio cibernético, hemos optado por el término resolución de disputas frente al de resolución de conflictos ya que, además, incluimos en este libro la descripción del arbitraje electrónico de consumo.

El origen histórico de la RDL, así como la aceptación generalizada del término en todos los ámbitos del habla inglesa, geográficos y profesionales (incluso entre los mediadores de orientación transformativa), recomiendan la utilización del término disputa. Por otra parte, nos parece importante la uniformidad de las denominaciones, con el objeto de no crear confusiones

terminológicas, y por ello, a pesar de nuestras preferencias por la riqueza de significados del término conflicto (Alzate, 1997), recomendamos, en la denominación de este proceso, el uso del término disputa en lugar de conflicto, aunque en el resto del capítulo utilizaremos conflicto y disputa indistintamente.

Una segunda dificultad, en el establecimiento del término que denomine la resolución de conflictos en el ciberespacio, nos la encontramos con la palabra inglesa *online* (u *on-line*). Dado que las nuevas tecnologías de comunicación, que se utilizan en los procesos de RDL, se efectúan vía Internet —también denominado popularmente «la red»—, una posibilidad sería el establecimiento del término, Resolución de Disputas en Red (RDR), o, precisamente para evocar esta imagen de interconexión algunos profesionales han usado el término Resolución Electrónica de Disputas RED). Por otra parte, el diccionario panhispánico de dudas establece y recomienda el calco «en línea» en vez de la palabra original inglesa *online*<sup>1</sup>, por lo que tendríamos como traducción literal el término **Resolución de Disputas en Línea (RDL)**, que es como a partir de este momento denominaremos todos los procesos de Resolución/Transformación de Conflictos que se realizan usando los recursos disponibles en Internet. Aunque esta traducción literal y comúnmente aceptada no ha sido tenida en cuenta, en absoluto, en la normativa europea que traduce al español los sistemas de O.D.R. destinados a consumo como «Resolución de litigios en línea» (RLL). Por este motivo y hasta que se logre consolidar una terminología uniforme, se utilizará puntualmente como sinónimos con los matices correspondientes las denominaciones legales. Más adelante se tendrá ocasión de observar y analizar, de manera crítica, la terminología usual y la terminología legal, los conceptos y categorías (Capítulo III).

Lo que parece claro, a la luz de la realidad inminente, es que «el día del Ciber árbitro-mediador o el Ciber solucionador de disputas en línea ha llegado», tal y como se está proclamando en el mundo anglosajón

---

<sup>1</sup> Utilizamos el término en línea siguiendo la recomendación del Diccionario Panhispánico de dudas que dice:

**línea. 1. en línea.** Locución adverbial, calco del inglés *on-line*, que significa ‘en conexión directa con un sistema central’ y, especialmente, ‘a través de la conexión a Internet’: «Veremos bancos electrónicos que operen en línea» (*Tiempo* [Col.] 17.7.97). Se emplea frecuentemente como locución adjetiva: «Los servicios de información en línea [...] surgieron de una de las aplicaciones más importantes para la computadora personal» (*Excélsior* [Méx.] 21.10.96). Se recomienda el uso de este calco en lugar de la expresión inglesa.

(Connerty, A, 2006, p. 359). No debemos llegar tarde a la cita con esta nueva realidad que demanda la actualización de un perfil profesional conforme al nuevo estado del arte presente en un mundo globalizado.



# CAPÍTULO I

## PRINCIPIOS, CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (RDL)

*«Ningún ordenador ha sido jamás diseñado para ser consciente de lo que está haciendo; pero la mayor parte del tiempo, nosotros tampoco lo somos».*

Minsky, Marvin

### I. INTRODUCCIÓN

A día de hoy, millones de disputantes buscan y reciben ayuda para sus disputas en línea, mediante unos procedimientos que combinan la mediación, el arbitraje, la facilitación de diálogo, y otros procedimientos tradicionales de la RAD, con la tecnología en línea tal como la videoconferencia, teleconferencia, correo electrónico, etc... La emergencia de la RDL, está ocurriendo con mucha mayor rapidez de lo que se podría haber previsto. Hay muchas cosas que están ocurriendo a un ritmo vertiginoso.

Este fenómeno es parte de la pujanza económica y de todo tipo que Internet está teniendo en los últimos años. Para entender dicha pujanza debemos tener en cuenta tres elementos fundamentales. El primero de ellos es la naturaleza descentralizada de la información en línea y la velocidad con la que se distribuye por todo el mundo. El acceso universal a la información on line 24 horas al día, siete días a la semana, ha cambiado de forma fundamental muchos elementos en la comunidad mundial. El segundo elemento a considerar es el papel predominante que Internet está adoptando en las transacciones comerciales y financieras. El comercio electrónico se está convirtiendo en la vía fundamental para muchos ser-

vicios financieros, inversores, comerciales, etc... La popularización de los servicios electrónicos bancarios, la aparición y desarrollo de empresas como ebay, no son más que una señal de este cambio dramático en el panorama comercial de la última década. En tercer lugar (Choi, 2003), debemos tener en cuenta la emergencia de diferentes tipos de resolución de disputas en el ciberespacio. Mientras que en la realidad física, cara a cara, los procedimientos litigantes (fundamentalmente judiciales) son los procesos utilizado por defecto, en la realidad virtual, procedimientos tales como las ciber-cortes, juez electrónico, etc., han manifestado claramente sus limitaciones. Parece, por el contrario, que procedimientos tales como la RDL se adaptan mejor que los procedimientos adjudicatorios basados en los derechos, al entorno fluido y transterritorial de las nuevas tecnologías de comunicación (Choi, 2003).

La discusión sobre la conveniencia de utilizar procesos de resolución de conflictos en red, es larga e inconclusa. Existe una prevención, casi «genética», en los profesionales de la resolución de conflictos del uso del ciberespacio en la práctica de procesos tales como la mediación, facilitación y asesoramiento, entre otros procesos típicos de la resolución de conflictos. Los argumentos son múltiples, pero básicamente todos ellos tienen que ver con la asunción de que los procesos de resolución de conflictos están pensados para la interacción presencial, cara a cara, y sólo en estas circunstancias es posible obtener sus beneficios (Raines, 2005). Algunas de las razones argumentadas en contra de la RDL tienen que ver con la ausencia de comunicación verbal —tan informativa en muchas situaciones y en la que se apoyan muchos disputantes— o con la imposibilidad de analizar y manejar las emociones presentes en la relación, o con que sólo se centra en los resultados y no en la capacidad transformativa de la relación. Esta posición se puede resumir en lo que una vez un mediador dijo «la mediación de conflictos en red es un oxímoron, ya que la resolución de conflictos debe ser, por definición, presencial».

Para entender esta renuencia de los profesionales con respecto a la adopción de las nuevas tecnologías basadas en Internet en las prácticas de la resolución de conflictos, nos puede servir el análisis genérico que con respecto a la adopción de las nuevas tecnologías hace Tammelin (2000). Tammelin explica que las personas pertenecemos a diferentes categorías de lo que denomina «el ciclo vital de la adopción de la tecnología». En primer lugar, tendríamos los *innovadores* (los entusiastas de la tecnología), seguido de los *usuarios tempranos* (los visionarios), la *mayoría temprana* (los pragmáticos), la *mayoría tardía* (los conservadores), y, finalmente, los *rezagados* (los escépticos).

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	9
----------------------	---

<b>NOTA PRELIMINAR</b> .....	13
------------------------------	----

## CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN .....	19
II. ¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA? .....	24
III. HISTORIA DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA.....	26

## CAPÍTULO II

I. CONDICIONES DE LA RDL .....	31
II. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA RDL .....	33
III. CARACTERÍSTICAS DE LA RDL .....	36
1. Asincronicidad.....	38
2. Comunicación textual.....	39
IV. PROCESOS DE RDL .....	42
1. Negociación en línea .....	42
1.1 Negociación automatizada, o de «puja ciega».....	44
1.2 Negociación asistida.....	45
2. RDL como apoyo a la mediación presencial .....	48
3. Mediación electrónica o en línea .....	51

## CAPÍTULO III

I. ¿PUEDE LA MEDIACIÓN EN LÍNEA SER TRASFORMATIVA? .....	55
II. EL FACTOR HUMANO .....	59

III. CULTURA Y RDL .....	63
1. El factor cultural, las disputas transfronterizas y los procedimientos de RDL .....	63
2. Las distintas culturas procesan información de forma diferente .....	65
3. La orientación temporal de cada cultura.....	66
IV. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA .....	69
1. Ventajas .....	71
2. Desventajas .....	73

#### **CAPÍTULO IV**

I. PRIMERA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO JURÍDICO DE RDL ...	77
1. Introducción.....	77
2. El paralelismo entre los sistemas de RDL y los sistemas de RAD...	80
3. Consideraciones generales y precisiones terminológicas .....	84
3.1. Introducción. La importación de los sistemas de O.D.R .....	84
3.2. La terminología: categoría y conceptos .....	86
3.3. Los conceptos jurídicos integrados en la categoría de Resolución de Disputas en Línea (RDL.).....	87
II. FACTORES DE RESISTENCIA AL USO DE LOS SISTEMAS DE RDL.....	91
III. LAS FÓRMULAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA A TRAVÉS «DE PARTE» O «DE TERCEROS» .....	98
IV. LA AUTORREGULACIÓN, CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS Y DISTINTIVOS DE CONFIANZA.....	103
V. LOS SISTEMAS DE RDL COMO SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIO ELECTRÓNICO; RÉGIMEN JURÍDICO.....	106

#### **CAPÍTULO V**

I. LA LIBERTAD CONTRACTUAL COMO BASE DE LOS SISTEMAS DE O.D.R. LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y LA RDL .....	109
1. Definición y tipos de contratos electrónicos.....	109
2. Elementos o requisitos para la validez y eficacia del contrato electrónico.....	114
3. Elementos accesorios del contrato electrónico. El momento y lugar de perfección del contrato.....	117
II. BREVE ANÁLISIS DE LA LSSI EN EL ÁMBITO APLICABLE A LAS PLATAFORMAS DE RDL .....	123
1. Ámbito subjetivo de la Ley .....	123
2. Ámbito material.....	124

3. Obligaciones del prestador de servicios.....	126
4. Comunicaciones comerciales por vía electrónica.....	127
1.1 . Deber de información y confirmación contractual tras la celebración del contrato .....	128
1.2. Régimen de responsabilidad del prestador .....	129
1.3. Protección de datos de carácter personal en la contratación electrónica.....	130

## **CAPÍTULO VI**

I. ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS SISTEMAS DE RDL Y LAS PLATAFORMAS MULTISISTEMAS .....	133
1. Consideraciones Generales.....	133
2. Breve distinción legal de las diversas modalidades de sistemas de RDL.....	137
2.1. Negociación electrónica. Negociación automatizada y negociación asistida.....	137
2.2. La negociación electrónica como política de atención al cliente. Los acuerdos amistosos.....	143
2.3. El arbitraje electrónico.....	145
2.4 La mediación electrónica .....	148
2.4.1 Concepto y caracteres.....	148
2.4.2. Novedad normativa de la mediación electrónica .....	151
2.4.3. Condiciones legales a cumplir por la mediación electrónica.....	155
2.4.4. Requisitos técnicos y garantías que debe reunir la plataforma de mediación electrónica y las plataformas multisistemas.....	156
2.4.5. Respeto a los principios de la mediación en su desarrollo por medios electrónicos. (Principios previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, artículos 6 a 10, ambos inclusive).....	161
2.4.6. La preferencia en el uso de la mediación electrónica para reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 € .....	163
2.4.7. Procedimiento simplificado de mediación y mediación electrónica.....	167
2.4.8. Mediación electrónica simplificada y los sistemas de puja ciega.....	171
II. LA EXPANSIÓN DE LA MEDIACIÓN Y LA CONFIGURACIÓN DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA COMO RDL.....	173
III. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA Y MEDIACIÓN FAMILIAR .....	182
1. Los principios de la mediación familiar en relación con la mediación electrónica.....	182

2. ¿Puede llevarse a cabo un procedimiento de mediación familiar en línea? .....	186
IV. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA SIMPLIFICADA Y LOS SISTEMAS DE PUJA CIEGA.....	191
V. LA REPRESENTACIÓN EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. INTERVENCIÓN MEDIATA E INMEDIATA DE LAS PARTES .....	199

## CAPÍTULO VII

I. EL IMPULSO INSTITUCIONAL EUROPEO A LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA.....	203
1. La Resolución de Disputas en Línea (RDL) para obtener un derecho de consumo uniforme en Europa .....	203
2. El impulso definitivo de los sistemas de RDL para la protección de los consumidores en el comercio electrónico .....	207
II. REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO SOBRE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA EN MATERIA DE CONSUMO (REGLAMENTO SOBRE RLL EN MATERIA DE CONSUMO).....	210
III. EL ARBITRAJE DE CONSUMO DESARROLLADO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN ESPAÑA. PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL .....	216
1. Consideraciones generales .....	216
1.1. Previsiones previas al inicio del procedimiento .....	218
1.2. Vías de inicio del procedimiento y requisitos .....	219
1.3. Subsanción de errores .....	221
2. Inadmisión a trámite.....	222
3. Admisión a trámite/iniciación del procedimiento arbitral .....	223
4. Procedimiento arbitral .....	224
4.1 Cuestiones previas.....	224
4.1.1. Normativa aplicable y criterios de resolución.....	225
4.1.2. Mediación electrónica integrada en el proceso .....	225
4.1.3. El plazo para dictar laudo.....	226
4.1.4. Convenio arbitral/registro de empresas adheridas.....	227
4.2. Procedimiento arbitral.....	228
4.2.1 Designación de árbitros .....	228
A. Listado de árbitros.....	228
B. Órganos arbitrales.....	229
C. Abstención y recusación.....	230
D. Acumulación de procedimientos .....	231
E. Arbitraje de consumo sectorial y especializado .....	231
5. Tramitación del procedimiento .....	231
5.1. Alegaciones .....	231
5.2. Reconvenición .....	232

5.3. Prueba.....	232
5.4. Audiencia.....	233
5.5. Laudo.....	233
5.6. Otras formas de terminación distintas al Laudo.....	234
5.7. Notificación (especialidad del arbitraje electrónico).....	234
6. Otras cuestiones ajenas al estricto procedimiento arbitral y que pueden incluirse en la plataforma electrónica .....	235
6.1. Información sobre recursos.....	235
6.2. Base de datos jurídica. Repertorio de los Laudos dictados.....	236
6.3. Registro empresas adheridas: se ha de contener un enlace permanente al Registro actualizado de empresas adheridas al Sistema arbitral de Consumo.....	237
6.4. En determinados supuestos, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo ha de emitir informes con carácter preceptivo .....	237
6.5. Circulares de la Junta Arbitral respectiva .....	237
6.6. Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo .....	237
<b>CONCLUSIONES</b> .....	239
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	245
<b>ANEXO</b> .....	255

