

La resolució electrònica de controvèrsies

Aura Esther Vilalta

PID_00189069

Índex

1. El conflicte, els mecanismes de control i els mètodes electrònics de resolució.....	5
1.1. El conflicte i els mecanismes de control en l'entorn electrònic	5
1.2. Els mètodes electrònics de resolució	6
1.3. La tercera via de la justícia	7
2. La taxonomia dels mètodes ODR.....	9
2.1. Modalitats	9
2.2. Modalitats en línia	12
3. L'ús de la tecnologia amb finalitats informatives i preventives dels conflictes.....	15
Bibliografia.....	17

1. El conflicte, els mecanismes de control i els mètodes electrònics de resolució

1.1. El conflicte i els mecanismes de control en l'entorn electrònic

Hem tingut ocasió d'observar com una de les qüestions més delicades que planteja Internet i l'àmbit de la *cyberlaw* és la relativa a la jurisdicció i a la sobirania dels estats, perquè aquest fenomen no queda sotmès a límits geopolítics o territorials ni a l'activitat desenvolupada en una jurisdicció concreta. L'entorn virtual és una nova realitat en què s'interrelacionen i s'estableixen relacions socials i econòmiques. Les persones i les comunitats virtuals trenquen vells esquemes i convencions del món físic, s'estableixen identitats en línia, es generen subcultures i organitzacions socials amb les seves pròpies regles i conflictes. També per mitjà d'Internet es concerten diàriament incomputables transaccions econòmiques de caràcter transnacional. D'aquestes, un cert nombre –significatiu si es té en compte el volum de negoci– genera algun tipus de conflicte o controvèrsia.



El conflicte

El conflicte ha estat abordat des d'un punt de vista antropològic i social des de perspectives molt diferents. És comú també distingir entre models unitaris de resolució dels conflictes, de tipus monolític, que consideren el conflicte com un element amb connotacions negatives, com una malaltia del sistema que trenca l'harmonia i que, per tant, ha de ser eliminat, superat; i models plurals que, per contra, tracten el conflicte com una cosa positiva, com un procés dialèctic que afavoreix el canvi i millora el sistema. El conflicte és observat, des de posicions més eclèctiques, com una oportunitat, superant les seves connotacions positives o negatives, partint de la consideració que en tot sistema social coexisteixen l'harmonia i el conflicte. Tots dos elements permeten que les societats i els seus sistemes perdurin: el conflicte afavoreix la resistència i la viabilitat del sistema (Coser, 1956) i, des d'aquest prisma, no cal evitar la diversitat, sinó aprofitar-la per a reconstruir i crear espais compartits.

De la mateixa manera, la superació del conflicte es pot abordar des de posicions inquisitorials, en què el domini o poder de la força obliga uns individus a acceptar una decisió, o des de posicions que s'articulen per mitjà del consens. Com assenyalen Brett, Goldberg i Ury (1998), reconciliar interessos (negociar, transigir, consensuar) és menys costós –en termes no solament econòmics sinó de satisfacció– que atribuir drets (decidir per un altre, adjudicar), i això, al seu torn, és menys costós que imposar mitjançant la força (exercici del poder).

Quan el conflicte es produeix en l'entorn virtual, el mitjà imprimeix particularitats importants. La diversitat de llengües, cultures, creences, valors, coneixements, interessos, experiències, normes, costums, la realitat política social o econòmica diferent de les persones que s'interrelacionen, l'espai geogràfic, la diferència d'edat, de sexe, de generació, i també les expectatives posades divergents constitueixen factors que conflueixen i que s'han de tenir en compte. La població és cada vegada més heterogènia i ubíqua i l'activitat virtual és també progressivament més rica i complexa. Noves maneres d'interrelacionar-se, però també de generar necessitats i interessos enfrontats.

En el cas de les comunitats virtuals (MUD i d'altres) sovint es valen de mecanismes de control intern per a superar alguns dels conflictes que es produeixen en el seu si. Així, per exemple, els administradors dels sistemes s'atribueixen generalment certes prerrogatives: (i) avisen i amonesten l'infractor; (ii) imposen multes, penen amb la pèrdua de privilegis; (iii) fan ús de representacions simbòliques d'autoritat; (iv) creen llistes d'usuaris o es posa en coneixement de la comunitat l'activitat i identitat del considerat infractor; (v) disposen la creació de jurats; (vi) convoquen el presumpte infractor; (vii) impedeixen l'accés a determinats serveis o el suspensen temporalment; (viii) eliminen de manera sumarial la seva presència en el lloc web; (ix) limiten els poders del subjecte; (x) sotmeten la disputa a la votació de comitès executius, o (xi) bloquegen l'accés al lloc.



Comunitats virtuals

No obstant això, són mètodes que fan ús del poder de l'administrador, són mecanismes d'imposició i força amb resultats ambivalents, perquè si bé aconseguen mitigar o eliminar la situació conflictiva concreta, sovint resulten insatisfactoris perquè no solucionen el problema de fons, de manera que el conflicte és susceptible de reproduir-se i escalar. Al seu torn, genera tensió entre els individus, per l'asimetria de poder i per la possibilitat d'un ús arbitrari. Per aquest motiu també a vegades s'han introduït processos de mediació per part de tercers que gaudeixen d'autoritat –en el sentit de respecte o reconeixement– entre els usuaris mateixos. Tant en comunitats virtuals com en altres àmbits –comerç, etc.– proliferen mecanismes electrònics que prenen com a fonament el consens (la negociació, la mediació, la conciliació, etc.).

1.2. Els mètodes electrònics de resolució

Amb l'acrònim anglosaxó *ODR* (*online dispute resolution*) s'identifiquen mètodes, processos i modalitats molt heterogenis de resolució de conflictes les característiques comunes dels quals són el caràcter extrajudicial, l'entorn electrònic en el qual operen i el consens com a punt de partida. Els ODR acullen en el seu si formes de resolució en les quals no intervenen els òrgans jurisdiccionals, la qual cosa no significa que necessàriament s'hagin de desenvolupar al marge de tot procés, ni tampoc no significa que hagin de renunciar al procés judicial, o les parts no puguin aspirar a acudir a les instàncies judicials. És

per això que des d'aquesta perspectiva es pot considerar que, *stricto sensu*, no són mètodes o processos “alternatius” sinó complementaris i interoperatius al sistema judicial.

Actualment, es troben extensament desenvolupades múltiples experiències i programes ODR en tots els àmbits del dret. En general, s'admeten tals modalitats en la resolució de diferències en matèries de caràcter dispositiu en àmbits tan diversos com el civil, el mercantil, el laboral, el familiar, l'administratiu, l'esportiu, el penal, de menors, el veïnal, l'arrendatari, de comunicacions, de consumidors o de la propietat intel·lectual, si bé les modalitats electròniques solament han desenvolupat aplicacions en els àmbits civil, comercial, fiscal o de família, i és en els conflictes B2C (*business to consumers*) en què ha mostrat l'eficàcia més gran en termes de temps i costos, atès que aquestes disputes de poca quantia –però de transcendència enorme en els mercats perquè el volum d'aquestes transaccions és molt significatiu– difícilment accedeixen als tribunals de justícia i han trobat en aquests mètodes el canal adequat per a la gestió i resolució efectives.

En la mesura que aquests mètodes evolucionen amb la tecnologia, esdevenen una “quarta part” en els processos, i assumeixen funcions facilitadores i consultives i contribueixen a crear consensos (Katsh, 2001).

Lectures recomanades

M. A. Smith; P. Kollock (ed.). (2003). *Comunidades en el ciberespacio* (en particular el capítol V, “Jerarquía y poder. El control social en el ciberespacio”, d'Elizabeth Reid, i el capítol VI, “Los problemas de la resolución de conflictos en las comunidades virtuales”, d'Anna Duval Smith). Barcelona: Editorial UOC.

Reflexions d'E. Katsh a “Dispute Resolution in Cyberspace” i a “Online Dispute resolution: some implications for the emergence of Law in Cyberspace”. El segon article disponible a <http://www.lex-electronica.org/articles/v10-3/katsh.pdf>. Finalment, juntament amb Leah Wing, a “Ten years of online dispute resolution: looking at the past and constructing the future”. *Toledo Law School University* (vol. 38, pàg. 101-126). <<http://www.ombuds.org/articles/toledo.pdf>>

A. Lodder. “The Third Party and Beyond. An Analysis of the Different Parties, in particular The Fifth, Involved in Online Dispute Resolution”.

1.3. La tercera via de la justícia

Les controvèrsies han solcat camins nous, alternatives reals a la judicial que resolguin de manera ràpida, eficaç i sense grans costos les diferències que sorgeixen entre els particulars i entre aquests i les empreses, les organitzacions i les administracions. I en aquesta pràctica incipient, aviat s'ha revelat no solament el caràcter inicialment alternatiu dels mètodes ADR/ODR, sinó el seu potencial com a mecanismes coparticipants i complementaris del sistema d'administració de justícia. De tots aquests, els mètodes en línia es manifesten particularment adequats per a la solució de conflictes de litigiositat modesta però massiva (vegeu consumidors, relacions B2C, atès que són susceptibles d'oferir una solució ràpida, econòmica i deslocalitzada de les controvèrsies)

i en aquells que necessiten mecanismes àgils de resolució de problemes que sovint involucren una pluralitat de parts, amb llengüatges i sistemes legals diversos.

En aquest nou context, el model clàssic d'estat centralitzat amb monopoli de la jurisdicció travessa un moment crític i tot sembla indicar que solament un sistema que aconseguixi integrar mecanismes de justícia no exclusivament jurisdiccional que els optimitzi mitjançant l'ús de sistemes electrònics, i que es mostri obert a la pluralitat de noves fonts aconseguirà un nivell de satisfacció raonable en termes de justícia per als seus ciutadans.

Aquesta “tercera via”, fonamentada en el restabliment d'una justícia relacional, demanaria un encaix substantiu, formal i institucional adequat dels ADR/ODR com a mètodes o processos (*workflow*) complementaris de la justícia amb plena interoperabilitat amb el sistema judicial.

Lectures recomanades

Casanovas, P. (2009). “The future of Law: Relational Justice and Next generation of Semantic Web Services”. A: *Law and Technology: looking into the future*. Florència: European Publishing, Academic Press.

A. I. Vilalta (2009). “La cultura del diàleg y la justicia relacional como «tercera vía»”. *Revista IDP*. <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n8_vilalta/n8_vilalta_esp> O a “Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR), hacia una armonización técnica y legal”. *Revista IDP*. O a: “Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR), hacia una armonización técnica ilegal”. *Revista IDP*. <<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-n10-presentacion/n10-monografico-justicia-relacionada>>

2. La taxonomia dels mètodes ODR

Són nombrosos els esforços que s'estan duent a terme actualment per a confeccionar un “mapa” descriptiu de les diferents formes que adopten els mètodes electrònics de resolució, a fi de facilitar la comprensió del fenomen. Les dificultats principals a l'hora d'escometre aquesta tasca provenen de l'abundància de fórmules mixtes i híbrides, i també dels nous horitzons que el desenvolupament de la tecnologia ofereix a aquests mètodes ODR, originàriament concebuts per a la resolució de controvèrsies i que avui estenen el seu radi d'acció en l'àmbit de la informació i de la prevenció.



2.1. Modalitats

Per la forma de composició de les controvèrsies, o la manera de prendre decisions dels òrgans extrajudicials, caldria distingir entre el següent:

- **Mètodes autocompositius.** Denominats també de *composició amigable*. Les parts conserven en tot moment el poder de decisió sobre el conflicte. El problema és gestionat i resolt per elles mateixes, amb l'auxili o l'ajuda d'un tercer professional.
- **Mètodes heterocompositius.** També denominats *determinatius* o *adversarial*s. El poder decisonal es trasllada a un tercer, per voluntat de les parts. Les parts encomanen al tercer la tasca de decidir per ells.
- **Mètodes mixtos.** Integren en el seu si, sense perdre la seva identitat, mètodes autocompositius i mètodes heterocompositius. És el cas, per exemple, dels *med-arb*, processos que s'inicien amb una mediació i que, en el cas que les parts no aconseguixin un acord, acaba resolent un tercer diferent del mediador i nomenat amb aquest efecte.
- **Mètodes complexos.** Modalitats híbrides que es troben a cavall entre els mètodes autocompositius i els mètodes determinatius, com la figura de l'*ombudsman scheme*, tercer que sol ser una persona de prestigi reconegut però vinculada a una institució, que té encomanada la tasca de facilitar, suggerir o proposar una solució als problemes que es plantegin entre aquesta institució i tercers; suggeriment vinculant per a la institució i no així per al particular, que el pot rebutjar i acudir a altres mitjans.

També es podrien organitzar els diferents mecanismes ADR/ODR per la funció que assumeix l'òrgan extrajudicial:

- **Mètodes de resolució propositius i decisoris.** Són aquells en el si dels quals el tercer es pot veure obligat a prendre una decisió vinculant (vegeu

l'arbitratge, *ombudsman*). Quan, a més, aquest tercer amb potestat de decisió emet una resolució amb la mateixa força jutjada d'una sentència, es diu que exerceix una funció quasijurisdiccional. És el cas dels arbitratges.

- **Mètodes de resolució d'aproximació i suport.** Comprenen, al seu torn, dues modalitats: els denominats *facilitadors* (mediació) i els avaluadors (conciliació). El tercer no es pronuncia ni recomana una solució, sinó que es limita a facilitar l'enteniment i a crear un clima de diàleg. Assisteix les parts, les ajuda a aconseguir un acord.

També el nombre d'intervinents resulta un aspecte important que condiciona l'estructura:

- **Mètodes bilaterals.** Hi intervenen dues parts. Solen tenir finalitats contraposades, interessos en conflicte. Això no implica que no puguin intervenir per coadjuvar en el procés altres persones afectades o interessades (participants).
- **Mètodes plurilaterals.** Hi intervenen una pluralitat de parts. Solen compartir una finalitat comuna. Com en els mètodes bilaterals, poden participar en el procés altres persones en qualitat d'afectades o simplement interessades.

Un aspecte que adquireix així mateix gran rellevància en la pràctica és la naturalesa dels fonaments que serveixen per a adoptar les decisions, de manera que podríem distingir entre els següents:

- **Mètodes de resolució fonamentada en l'equitat.** Quan l'òrgan extrajudicial decideix d'acord amb codis de conducta i altres valors, més enllà de les disposicions legals.
- **Mètodes de resolució fonamentada en el dret.** Quan l'òrgan extrajudicial decideix d'acord amb les disposicions legals.

Els efectes i el valor jurídic de les decisions continua essent un factor determinant per a l'èxit d'aquests mètodes entre els usuaris:

- **Mètodes sense efectes jurídics.** No resulten rellevants per al dret, no generen un vincle jurídic, no són font d'obligacions entre les parts, ni, per tant, poden donar lloc a responsabilitat des d'un punt de vista jurídic. Solen ser mètodes d'activitat, en els quals l'essencial no és l'obtenció d'un resultat, sinó el restabliment de vincles personals o afectius, l'inici de dinàmiques de cooperació. En ser mètodes amb resultat no vinculant, les parts no queden sotmeses al resultat, que pot consistir en la mera emissió de recomanacions.

- **Mètodes amb efectes jurídics.** Generen algun tipus de dret subjectiu o relació obligatòria entre les parts intervinents. Són els més freqüents. Es poden subdividir entre:
 - **Preparatoris o de recomanació.** No produeixen cap compromís per a les parts. Comprenen les converses, les negociacions, les comunicacions, els contactes. Solament adquireixen transcendència jurídica si finalment acaben conclouent un contracte, un acord o qualsevol altre tipus de transacció. També podrien donar lloc a certa responsabilitat si són duts a terme amb conducta maliciosa, amb intenció de provocar un dany (una espècie de responsabilitat *in contrahendo*).
 - **Contractuals.** Les parts queden vinculades, obligades en els termes de l'acord, el conveni o el contracte. Per a això és necessari que hi concorrin consentiment i objecte. Els efectes són interparts, no obliguen tercers (*res inter alios acta*), ni tan sols en el cas que presenciïn els processos i hi intervinguin, si no assumeixen compromisos. Els tercers tenen solament el deure de respectar les relacions entre les parts i, si bé no els vinculen els acords que puguin aconseguir les parts, els són oposables.
 - **Quasijurisdiccionals.** Mètodes que conclouen amb resolucions dictades en exercici d'una activitat quasijurisdiccional. Els laudes arbitrals són un exemple: els àrbitres resolen una controvèrsia mitjançant un laude en exercici d'una potestat de *iuris dictio*.

Per la seva relació i interoperabilitat amb el sistema judicial, entre:

- **Mètodes extrajudicials.** Són aquells que es desenvolupen al marge de l'aparell de l'Administració de justícia.
- **Mètodes “parajudicials”** (o mal anomenats *intrajudicials*). Són aquells mètodes desenvolupats en el marc d'un procediment judicial amb el qual “col·laboren”. Entren en joc una vegada iniciat aquest procediment. Molt freqüents en matèria de família i menors.

Per l'entorn per mitjà del qual es desenvolupen, també es podria distingir entre els següents:

- **ADR.** Acrònim que fa referència als mètodes alternatius de gestió i resolució de conflictes duts a terme de manera presencial. Comprèn tots aquells mètodes extrajudicials que, amb independència de la denominació, tenen com a objectiu la pacificació i la consecució d'una solució als conflictes. Malgrat la denominació, els ADR, com s'ha esmentat, són mètodes complementaris (no alternatius), ja que no exclouen la possibilitat que les parts puguin acudir posteriorment als tribunals si no aconsegueixen un acord.
- **ODR.** Són mètodes de resolució extrajudicial que operen en un entorn electrònic. *ADR* i *ODR* no són termes exactament intercanviables. Si bé

les ODR són 100% ADR, no totes les ADR són ODR; no n'hi ha prou amb l'ús anecdòtic de la tecnologia (ús del correu electrònic, per exemple) per a esdevenir una ODR. Els mètodes en línia han de desenvolupar la seva activitat íntegrament per mitjà de mecanismes electrònics. Requereixen, així mateix, l'establiment de plataformes que, entre molts altres aspectes, preservin i assegurin la confidencialitat i el secret de les converses, comunicacions, documents i identitat de les persones participants a la xarxa.

- **Mètodes mixtos.** Pertanyen a aquesta modalitat les ADR que introdueixen en alguna mesura mecanismes telemàtics. El Netcase de la Cambra de Comerç Internacional (ICC) és un exemple d'ADR desenvolupat parcialment en línia.

2.2. Modalitats en línia

1) **La mediació.** Procediment o mètode extrajudicial per mitjà del qual dues o més parts en un litigi intenten voluntàriament aconseguir per si mateixes un acord sobre la resolució del seu problema amb l'ajuda d'un tercer, neutral, amb funcions facilitadores. En les mediacions electròniques el procés està automatitzat, segueix un camí o fase sotmès habitualment a terminis, registra els actes i la informació, la processa i, a vegades –en els sistemes més complexos– incorpora suports amb algorismes que permeten optimitzar ofertes o elements que formen part de la disputa. Els sistemes electrònics “assisteixen” les parts generant propostes o recomanacions i aquestes tenen l'auxili de mediadors que hi intervenen pels mateixos canals electrònics o telemàtics. Les comunicacions es poden dur a terme mitjançant sistemes sincrònics (per exemple, ciberconferències) o asíncrons (missatges de correu electrònic). Poden incorporar espais per a mantenir *caucus* entre part i mediador, espais comuns en els quals cada part pot fer valer diferents arguments sense manifestar la seva identitat, sales o espais per a xats, etc. Aquests serveis solen incorporar també la comunicació telefònica de manera auxiliar.

Quan les parts en conflicte són una pluralitat de persones, el procés és denominat amb el terme *facilitació*. El facilitador ajuda a fer que tots els intervingents, que són una pluralitat, tinguin veu i vot, es manifestin, sense que el lideratge d'un o diversos distorsioni o desequilibri la negociació. En definitiva, el facilitador és un expert que gestiona la dinàmica del grup i ha de posseir, en conseqüència, habilitats específiques.

2) **La conciliació.** Mètode extrajudicial per mitjà del qual un tercer expert assisteix les parts en la cerca d'una solució a les seves controvèrsies. En la seva activitat, el conciliador pot suggerir i fins i tot proposar solucions concretes. En cap cas no pot, no obstant això, imposar un criteri o solució. Queda al marge de la conciliació l'activitat duta a terme per un jutge o un àrbitre, en el curs d'un procediment judicial o arbitral, que tingui com a objectiu facilitar la concertació d'un acord entre les parts, encara que aquesta activitat de vegades

es denomini *conciliació*. La diferència amb la mediació es troba, doncs, en el fet que el conciliador ajuda activament en la construcció d'una solució, pot oferir una opinió a les parts respecte de les propostes; pot, en definitiva, influir.

3) **L'*expert fact-finding*, o també denominat *neutral fact-finding***. Modalitat per mitjà de la qual les parts trien un tercer imparcial amb la finalitat que emeti el seu parer en una qüestió científica, tècnica o jurídica concreta, informe o dictamen que no resulta vinculant.

4) **L'*ombudsman schemes***. Persona imparcial i independent que sol combinar el *neutral fact-finding*, la mediació i l'adjudicació.

5) **El *blind bidding* o negociació automàtica**. Mètodes ODR basats en sistemes electrònics que faciliten la negociació econòmica d'una determinada controvèrsia. Les parts introdueixen en el sistema diverses quantitats per les quals estarien disposades a arribar a un acord i si alguna d'aquestes quantitats coincideix amb les introduïdes per la contrapart o s'hi aproxima en un percentatge prefixat, el sistema de manera automàtica declara que s'ha aconseguit un acord en aquesta quantitat o en la mitjana. Si, per contra, no s'aconsegueix cap acord automàtic, les quantitats manifestades per cada part no es revelen a la contrària i totes dues queden lliures d'acudir a altres mitjans de resolució.

6) **L'*arbitratge***. Mètode de composició heterocompositiu per excel·lència, gira entorn d'un instrument clau: el conveni arbitral, expressió genuïna de la voluntat de les parts en exercici de la seva llibertat contractual. Aquest conveni arbitral pot adoptar la forma d'una clàusula incorporada a un contracte, o bé pot ser un acord independent, o part d'un contracte d'adhesió. L'*iter* per mitjà del qual aquest tercer emet el seu "veredict" solament queda sotmès a les regles del tribunal a què està adscrit, de manera que hi ha tants procediments arbitral com corts arbitral, si bé tots respecten certs principis que els són comuns (igualtat, audiència i contradicció).

7) **El *panel administratiu de la Corporació d'Internet per a l'Assignació de Noms i Nombres* (ICANN, International Corporation for Assigned Names and Numbers)**, per a la resolució de controvèrsies entre titulars de noms de domini i entre aquests i tercers amb drets legítims. Mètode dissenyat específicament per l'Organització Mundial de la Propietat Intel·lectual (OMPI) per a aquestes controvèrsies particulars provocades per la ciberocupació o registre en massa de noms de domini que entren en col·lisió amb marques o altres drets. Aquest organisme va regular una norma bàsica i regles de procediment per al registre. El registre o renovació d'un nom de domini obliga a adherir-se a un procediment administratiu obligatori pel qual un panel resol sobre una determinada reclamació.

8) El **Med-arb**. Fórmula per mitjà de la qual les parts inicialment intenten una mediació amb l'ajuda d'un tercer imparcial, però el poden convertir o derivar a un arbitratge en el qual un altre tercer acaba emetent un laude. Aquest mètode de resolució està previst en alguns ordenaments jurídics en matèria de consum.

Actualment són nombroses les plataformes que ofereixen serveis ODR a usuaris i empreses. A títol merament il·lustratiu: *Cybersettle* i *Smartsettle*, amb serveis de negociació automàtica assistits per mediadors; *Resolution online*, en assumptes de família; *Juripax*, de mediació electrònica en matèria de dret civil privat; *Butler Online Mediation*; *Nominet*, dirigit a la resolució de controvèrsies amb noms de domini “.uk”; *Negoisst*, o *The Family Winner*, per a les disputes familiars.

Lectures recomanades

Els resultats publicats per CEN/ISSS de l'estudi dut a terme per a l'estandardització dels mètodes de resolució electrònica de disputes durant els anys 2008-2009. Conté una extensa exposició i descripció dels diferents models i eines que s'utilitzen a escala europea i internacional; identifica les qüestions que requereixen una interoperabilitat tècnica, i efectua una taxonomia basant-se en les diverses experiències estudiades.

3. L'ús de la tecnologia amb finalitats informatives i preventives dels conflictes

La intel·ligència artificial i els seus avenços continus en l'àmbit dels ODR han permès expandir els dissenys inicials d'aquests mecanismes, estendre'n el radi d'acció i dur a terme funcions que ultrapassen la mera resolució de les disputes. Gràcies a la capacitat de gestió de la informació i del coneixement, les plataformes digitals auxiliem en múltiples funcions informatives, de cerca, d'organització i de processament. El denominat *grid computin* opera com a sistema de coordinació dels recursos en una determinada organització virtual (Vo) constituïda per una xarxa d'institucions i persones que treballen per definir i resoldre problemes comuns. La tecnologia que s'empra per a això és la denominada *service oriented architecture* (Peruginelli, 2006).

Una experiència singular és la desenvolupada en els últims temps a Alemanya, amb el projecte *Rechtwijzer* dut a terme per l'Administració, iniciat l'any 2007 i dirigit a oferir als ciutadans informació i fonts de caràcter legal per al seu assessorament. El sistema i l'aplicació informàtica, accessible per mitjà del lloc web institucional, permet conèixer als ciutadans quins passos han de seguir davant qualsevol qüestió de caràcter legal i quins són els professionals als quals es poden dirigir. Així mateix, el sistema ofereix la màxima informació disponible sobre els diversos problemes que planteja l'usuari, a fi que valori per si mateix les seves possibilitats d'èxit. El sistema facilita la comunicació entre les parts, i identifica les seves opcions reals sense escometre tasques d'assessorament legal en sentit estricte. Els desenvolupaments futurs planificats per mitjà d'aquesta plataforma són diversos: d'una banda, es projecta incorporar un sistema de criteris objectius de decisió; d'una altra, es desenvoluparà un pla d'acció en casos de divorci que gestionarà i guiarà l'usuari per mitjà del procés i facilitarà la comunicació i els serveis de gestió de la informació; finalment incorporarà un sistema per a mesurar el grau de satisfacció de l'usuari. Austràlia també implementa sistemes intel·ligents per a gestionar les diferències en l'àmbit familiar i per a optimitzar els processos de negociació.

No resulta difícil aventurar que en un futur no llunyà puguem presenciar nous avenços d'ODR en altres camps, afavorits per l'optimització del potencial que ofereix la intel·ligència artificial i gràcies a l'ús de nous suports, com la telefonia mòbil.

Lectures recomanades

J. Zelewnikow. "Behind Interests Based Bargaining Incorporating interests and fairness in the Development of Negotiation Support Systems". S'hi analitzen els principis que ha de regir el desenvolupament de sistemes electrònics per a una negociació justa; o l'article del mateix autor, juntament amb Brooke Abrahams, "A multi-Agent Architecture for Online Dispute Resolution Services".

G. Peruginelli. "Online dispute resolution e applicazioni di intelligenza artificiale". Ofereix una descripció sintètica dels ODR de primera i segona generació i dibuixa els futurs escenaris de desenvolupament, amb la introducció de les tècniques d'*affecting computing* als sistemes ODR.

J. Veenen. "Online integrative negotiation tools for the Dutch Council for Legal Aid", relatiu a l'experiència del sistema *Rechtwijzer* descrita.

Bibliografia

Alpa, G. (2004). "La risoluzione stragiudiziale controversie e il ruolo delle dell'avvocatura". *Quaderni 14* (pàg. 60). Giuffrè editore, Consiglio Nazionale Forense.

Badii, C. (2006). "ODR e intelligenza artificiale: problematiche giuridiche". A: Andrea Maggipinto. *Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Diritto ed economia delle nuove tecnologie. Collana a cura di Daniele Minotti*. Milà: Nyberg Edizioni.

Birgham, L. (1997). "Mediating Employment Disputes: Perceptions of REDRESS at the United States Postal Service". *Review of Public Personnel Administration* (vol. XVII, núm. 2, pàg. 20-30).

Casanovas, P. (2009). "The future of Law: Relational Justice and Next generation of Semantic Web Services". A: *Law and Technology: looking into the future*. Florència: European Publishing, Academic Press.

CEN/ISSS (2009). "Standardisation of Online Dispute Resolution Tools". CEN Workshop Agreement [esborrany]. prCWA XXX-3 (16 de febrer de 2009). Brussel·les: Comitè Europeu de Normalització (CEN).

Comisión Europea (2008). *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre derechos de los consumidores*. COM (2008) 614 final (8 d'octubre de 2008).

Cortés, P. (2008). "Accredited Online Dispute Resolution Services: Creating European Legal Standards for Ensuring Fair and Effective Processes". *Information and Communications Technology Law* (vol. 17, núm. 3, pàg. 221-237).

Cortés, P. (2009). "A European Perspective on Consumer Online Dispute Resolution". *Computer and Telecommunications Law Review* (vol. 15, núm. 1, pàg. 90-100).

Cortés, P. (2010). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Abingdon: Routledge.

Cortés, P. (2010). "Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea". A: "Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal" [monogràfic en línia]. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10). UOC. <<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-cortes/n10-cortes>>

Delgado, R. i altres (1985). "Fairness and Formality: Minimizing the Risk of Prejudice in Alternative Dispute Resolution". *Wisconsin Law Review* (pàg. 1359-1404).

Evans, F.; Wettman, B.; Shadoff, L.; Bridwell, R. (2006). "Proceeding: Enhancing Worldwide Understanding Through ODR: Designing Effective Protocols for Online Communications". *University of Toledo Law Review* (vol. 38, núm. 1, pàg. 423).

Fiss, O. (1984). "Against Settlement". *Yale Law Journal* (vol. 93, pàg. 1073-1090).

Friedman, L. (2003). *Legal Culture in the Age of Globalization. Latin America and Latin Europe* (edició a cura de L. Friedman i R. Pérez Perdomo). Califòrnia: Stanford University Press.

Galanter, M. (1985). "The legal Malaise: or, justice observed". *Law and Society Review* (vol. 19, núm. 4, pàg. 537-556).

Galves, F. (2009). "Virtual Justice as Reality: Making the Resolution of E-Commerce Disputes More Convenient, Legitimate, Efficient, and Secure". *J. L. Teth. & Pol'Y* 1.

Grillo, T. (1991). "The Mediation Alternative: Process Dangers for Women". *Yale Law Journal* (vol. 100, núm. 6, pàg. 1545-1610).

Hattotuwa, S. (2008b). "Maps of election violence and malpractices in Eastern Province Elections, 10th May 2008" [entrada de blog]. ICT4peace. [Data de consulta: 15 de gener de 2010].

Hattotuwa, S. (2008a). "Technologies to Keep an Eye On". *Crystal Ball Session at the 2008 Online Dispute Resolution Forum* (22 de juny de 2008; Victoria, Canadà) [presentació en línia]. <<http://ict4peace.wordpress.com/2008/06/>>

Hersman, E. (2009). "Erik Hersman on reporting crisis via texting" [vídeo en línia]. *TED talk 2009*. [Data de consulta: 15 de gener de 2010]. <http://www.ted.com/talks/erik_hersman_on_reporting_crisis_via_texting.html>

- Hill, J.** (2008). *Cross-Border Consumer Contracts*. Oxford: Oxford University Press.
- Hornle, J.** (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hornle, J.** (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hornle, J.** (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge University Press. [monogràfic en línia]. <<http://ssrn.com/abstract=1269562>>
- Katsh, E.** (1996). "Dispute resolution in cyberspace". Symposium Legal regulation of the Internet. 28 *Connecticut Law Review* (pàg. 953).
- Katsh, E.** (2002, primavera). "Online Dispute Resolution: the next Phase". *Lex Electrónica* (vol. 7, núm. 2).
- Katsh, E.** (2006). "Online Dispute Resolution: some implications for the Emergence of Law in Cyberspace". *Lex Electronica* (vol. 10, núm. 3, hivern 2006, pàg. 2) [monogràfic en línia]. <http://www.lex-electronica.org/docs/articles_65.pdf>
- Katsh, E.; Rifkin, J.** (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass. [monogràfic en línia]. <<http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm>>
- Kaths, E.; Wing, L.** (2006). "Ten years of online dispute resolution: looking at the past and constructing the future". *Toledo Law School University* (vol. 38, pàg. 101-126). [monogràfic en línia]. <<http://www.ombuds.org/articles/toledo.pdf>>
- Kazman, R.; Chen, H. M.** (2009). "The Metropolis Model: A New Logic for Development of Crowdsourced Systems". *Communications of the ACM* (vol. 52, núm. 7, pàg. 76-84).
- Lisi, A.** (2006). "Evoluzione elettronica del commercio e dei sistemi di ADR". A: Andrea Maggipinto. *Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Diritto ed economia delle nuove tecnologie. Collana a cura di Daniele Minotti*. Milà: Nyberg Edizioni.
- Lodder, A.** (2006). "The Third Party and Beyond: An Analysis of the Different Parties, in Particular the Fifth, Involved in Online Dispute Resolution". *Information & Communications Technology Law* (vol. 15, núm. 2, pàg. 143-156).
- Maggipinto, A.** (2006). *Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Diritto ed economia delle nuove tecnologie. Collana a cura di Daniele Minotti*. Milà: Nyberg Edizioni.
- Mann, B. L.** (2008). "Smoothing Some Wrinkles in Online Dispute Resolution". *International Journal of Law and Information Technology* (vol. 17, núm. 1, pàg. 83-112).
- Morek, R.** (2006). "The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View". *University of Toledo Law Review* (vol. 38, núm. 1, pàg. 163).
- Perlingieri, P.** (2008). *El Derecho civil en la legalidad constitucional*. Madrid: Dykinson.
- Poblet, M.; Noriega, P.; Lopez del Toro, C., Suquet, J.** (2009). *Materiales para el Libro Blanco de Mediación en Catalunya* (pàg. 159-169). Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Continuada ("Colección Justicia y Sociedad").
- Poblet, M.** (2010). "¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití". "Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal" [monogràfic en línia]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10, pàg. 42-51). UOC. <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=78813266008>>
- Rabinovich-Einy, O.** (2006). "Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation". *Harvard Negotiation LawReview* (vol. 11, pàg. 253-293).
- Rabinovich-Einy, O.** (2008). "Beyond Efficiency: The Transformation of Courts through Technology". *UCLA Journal of Law & Technology* (vol. 12, núm. 1, pàg. 1-45).
- Rabinovich-Einy, O.** (2010). "Mejorar la responsabilidad y el aprendizaje en la resolución de disputas a través de la tecnología". A: "Justicia relacional y métodos electrónicos de

resolució (ODR): hacia una armonización técnica y legal". *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10). UOC.

Refo, P. L. (2004). "Pinching Pennies, Squeezing Justice: State Budget Cuts Threaten Judicial Independence". *Litigation* (vol. 30, pàg. 1-3).

Ruggeri, L. (2010). "ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres". A: "Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal" [monogràfic en línia]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10). UOC.

Rule, C.; Rogers, V.; Del Duca, L. (2010). "Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) system for Cross-Border small Value - High Volume Claims - OAS Developments" [en premsa].

Rule, C. (2002). *Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass.

Rule, C. (2008). "Making Peace on eBay: Resolving Disputes in the World's Largest Marketplace". *ACResolution Magazine*.

Stipanowich, T. (2007). "The Arbitration Penumbra: Arbitration Law and the Rapidly Changing Landscape of Dispute Resolution". *Nevada Law Journal* (vol. 8, núm. 1, pàg. 427).

Sturms, S.; Gadlin, H. (2007). "Conflict Resolution and Systemic Change". *Journal of Dispute Resolution* (pàg. 1-64).

Susskind, R. (2008). *The End of Lawyers?* Oxford: Oxford University Press.

Veenen, J. (2009). "Online integrative negotiation tools for the Dutch Council for Legal Aid". Barcelona: Huygens. [monogràfic en línia]. <http://www.huygens.es/site/IDTSeries1_ODR.pdf>

Vilalta, A. E. (2009). "The Culture of Dialogue and Relational Justice as a "Third Way. Principles and Protocols" [article en línia]. *IDP. Internet, Law and Politics Review* (núm. 8).

Vilalta, A. E. (2010). "Marco jurídico: derecho comparado e interno. Un estudio comparativo de la mediación". *Libro Blanco de Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Continuada ("Colección Justicia y Sociedad") [en premsa].

Vilalta, A. E. (2010). "La resolución electrónica de los conflictos". *Manual de Internet*. UOC.

Vilalta, A. E. (2010). "Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional". "Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal" [monogràfic en línia]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10). UOC.

Welsh, N. (2001a). "Making Deals in Court-Connected Mediation: What's Justice Got To Do With It?". *Washington University Law Quarterly* (vol. 79, pàg. 787-861).

Welsh, N. (2001b). "The Thinning Vision of Self-Determination in Court-Connected Mediation: The Inevitable Price of Institutionalization". *Harvard Negotiation Law Review* (vol. 6, pàg. 1-96).

Zelewnikow, J. (2009). "Behind Interests Based Bargaining Incorporating interests and fairness in the Development of Negotiation Support Systems". Barcelona: Huygens. [monogràfic en línia]. <http://www.huygens.es/site/IDTSeries1_ODR.pdf>

Zelewnikow, J.; Brooke, A. (20098). "A multi-Agent Architecture for Online Dispute Resolution Services". Barcelona: Huygens. [monogràfic en línia]. <http://www.huygens.es/site/IDTSeries1_ODR.pdf>

