

# La resolución electrónica de controversias

Aura Esther Vilalta

PID\_00189084



# Índice

<b>1. El conflicto, los mecanismos de control y los métodos electrónicos de resolución.....</b>	<b>5</b>
1.1. El conflicto y los mecanismos de control en el entorno electrónico .....	5
1.2. Los métodos electrónicos de resolución .....	6
1.3. La tercera vía de la justicia .....	7
<b>2. La taxonomía de los métodos ODR.....</b>	<b>9</b>
2.1. Modalidades .....	9
2.2. Modalidades en línea .....	12
<b>3. El uso de la tecnología con finalidades informativas y preventivas de los conflictos.....</b>	<b>15</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>17</b>



# 1. El conflicto, los mecanismos de control y los métodos electrónicos de resolución

## 1.1. El conflicto y los mecanismos de control en el entorno electrónico

Hemos tenido ocasión de observar cómo una de las cuestiones más delicadas que plantea Internet y el ámbito del *Cyberlaw* es la relativa a la jurisdicción y a la soberanía de los estados, porque dicho fenómeno no queda sometido a límites geopolíticos o territoriales ni la actividad desarrollada, a una concreta jurisdicción. El entorno virtual es una nueva realidad donde se interrelacionan personas y se establecen relaciones sociales y económicas. Las personas y las comunidades virtuales rompen viejos esquemas y convenciones del mundo físico, se establecen identidades en línea, se generan subculturas y organizaciones sociales con sus propias reglas y conflictos. También a través de Internet se concertan diariamente incontables transacciones económicas de carácter transnacional. De estas, un cierto número –significativo si se tiene en cuenta el volumen negocial– genera algún tipo de conflicto o controversia.



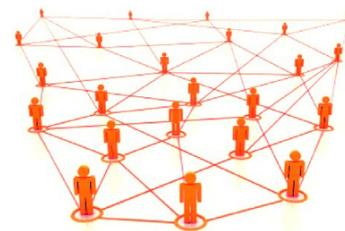
El conflicto

El conflicto ha sido abordado, desde un punto de vista antropológico y social, desde perspectivas muy distintas. Es común también distinguir entre modelos unitarios de resolución de los conflictos, de tipo monolítico, que consideran el conflicto como un elemento con connotaciones negativas, como una patología del sistema que rompe la armonía y que, por tanto, debe ser eliminado, superado; y modelos plurales, que, por el contrario, tratan el conflicto como algo positivo, como un proceso dialéctico que favorece el cambio y mejora el sistema. El conflicto es observado, desde posiciones más eclécticas, como una oportunidad, superando sus connotaciones positivas o negativas a partir de la consideración de que en todo sistema social coexisten la armonía y el conflicto. Ambos elementos permiten que las sociedades y sus sistemas perduren: el conflicto favorece la resistencia y la viabilidad del sistema (Coser, 1956) y, desde este prisma, la diversidad no hay que evitarla, sino aprovecharla para reconstruir y crear espacios compartidos.

De la misma manera, la superación del conflicto puede ser abordada desde posiciones inquisitoriales, donde el dominio o poder de la fuerza obliga a unos individuos a aceptar una decisión, o desde posiciones que se articulan a través del consenso. Como señalaran Brett, Goldberg y Ury (1998), reconciliar intereses (negociar, transigir, consensuar) es menos costoso –en términos no solo económicos, sino también de satisfacción– que atribuir derechos (decidir por otro, adjudicar) y esto, a su vez, menos costoso que imponer mediante la fuerza (ejercicio del poder).

Cuando el conflicto se produce en el entorno virtual, el medio imprime particularidades de calado. La diversidad de lenguas, culturas, creencias, valores, conocimientos, intereses, experiencias, normas, costumbres, la distinta realidad política, social o económica de las personas que se interrelacionan, el espacio geográfico, la diferencia de edad, de sexo, de generación, así como las divergentes expectativas constituyen factores que confluyen y que deben ser tenidos en cuenta. La población es cada vez más heterogénea y ubicua, y la actividad virtual es también progresivamente más rica y compleja. Así, surgen nuevas formas de interrelacionarse, pero también de generar necesidades e intereses enfrentados.

En el caso de las comunidades virtuales (MUD, y otras), se valen con frecuencia de mecanismos de control interno para superar algunos de los conflictos que se producen en su seno. Así, por ejemplo, los administradores de los sistemas se atribuyen generalmente ciertas prerrogativas: (i) avisan y amonestan al infractor; (ii) imponen multas, penan con la pérdida de privilegios; (iii) hacen uso de representaciones simbólicas de autoridad; (iv) crean listas de usuarios o se pone en conocimiento de la comunidad la actividad e identidad del considerado infractor; (v) disponen la creación de jurados; (vi) convocan al presunto infractor; (vii) impiden el acceso a determinados servicios o los suspenden temporalmente; (viii) eliminan de forma sumarial su presencia en el sitio web; (ix) limitan los poderes del sujeto; (x) someten la disputa a la votación de comités ejecutivos, (xi) o bloquean el acceso al sitio.



Comunidades virtuales

Se trata de métodos que hacen uso del poder del administrador, son mecanismos de imposición y fuerza con resultados ambivalentes, porque si bien logran mitigar o eliminar la concreta situación conflictiva, resultan a menudo insatisfactorios porque no solucionan el problema de fondo, de modo que el conflicto es susceptible de reproducirse y aumentar. A su vez, esto genera tensión entre los individuos por la asimetría de poder y por la posibilidad de un uso arbitrario. De ahí que se hayan sido introducidos también en ocasiones procesos de mediación por parte de terceros que gozan de autoridad –en el sentido de respeto o reconocimiento– entre los propios usuarios. Tanto en comunidades virtuales como en otros ámbitos –comercio, etc.– proliferan mecanismos electrónicos que toman como fundamento el consenso (la negociación, la mediación, la conciliación, etc.).

## 1.2. Los métodos electrónicos de resolución

Con el acrónimo anglosajón ODR (*online dispute resolution*) se identifican métodos, procesos y modalidades muy heterogéneos de resolución de conflictos cuyas características comunes son: su carácter extrajudicial, el entorno electrónico en el que operan y el consenso como punto de partida. Los ODR acogen en su seno modos de resolución en los que no intervienen los órganos jurisdiccionales, lo cual no significa que necesariamente deban desarrollarse al margen de todo proceso, ni tampoco que deban renunciar al proceso judicial, o no puedan aspirar las partes a acudir a las instancias judiciales. Por ello,

desde esta perspectiva puede observarse que, *stricto sensu*, no son métodos o procesos “alternativos” sino complementarios al sistema judicial e interoperativos con él.

En la actualidad, se hallan extensamente desarrolladas múltiples experiencias y programas ODR en todos los ámbitos del derecho. En general, se admiten tales modalidades en la resolución de diferencias en materias de carácter dispositivo en ámbitos tan distintos como el civil, mercantil, laboral, familiar, administrativo, deportivo, penal, de menores, vecinal, arrendaticio, de comunicaciones, de consumidores, o de la propiedad intelectual, si bien las modalidades electrónicas solo han desarrollado aplicaciones en los ámbitos civil, comercial, fiscal o de familia y es en los conflictos B2C (*business to consumers*) donde ha mostrado su mayor eficacia en términos de tiempo y costes, dado que estas disputas de poca cuantía –pero de enorme trascendencia en los mercados porque el volumen de estas transacciones es muy significativo– difícilmente acceden a los tribunales de justicia y han encontrado en estos métodos el canal adecuado para su efectiva gestión y resolución.

En la medida en que estos métodos evolucionan con la tecnología, devienen una “cuarta parte” en los procesos, que asume funciones facilitadoras y consultivas y contribuye a crear consensos (Katsh, 2001).

#### **Lecturas recomendadas**

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

Reflexiones de E. Katsh en “Dispute Resolution in Cyberspace”, y en “Online Dispute resolution: some implications for the emergence of Law in Cyberspace”. El segundo artículo disponible en <http://www.lex-electronica.org/articles/v10-3/katsh.pdf>. Finalmente, junto con Leah Wing, en “Ten years of online dispute resolution: looking at the past and constructing the future”. *Toledo Law School University* (vol. 38, pág. 101 a 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 vía de la justicia**

Las controversias han surcado caminos nuevos, veras alternativas a la judicial que resuelvan de manera rápida, eficaz y sin grandes costes las diferencias que surgen entre los particulares y entre estos y las empresas, las organizaciones y las administraciones. Y en esa práctica incipiente pronto se ha revelado no solo el carácter inicialmente alternativo de los métodos ADR/ODR, sino su potencial como mecanismos coparticipantes y complementarios del sistema de administración de justicia. De todos ellos, los en línea se manifiestan particularmente adecuados para la solución de conflictos de litigiosidad modesta pero masiva (por ejemplo, consumidores, relaciones B2C, dado que son susceptibles de ofrecer solución rápida, económica y deslocalizada de las controversias) y

en aquellos necesitados de mecanismos rápidos de resolución de problemas que con frecuencia involucran a una pluralidad de partes, con lenguajes y sistemas legales diversos.

En este nuevo contexto, el clásico modelo de estado centralizado con monopolio de la jurisdicción está atravesando un momento crítico y todo parece indicar que solo un sistema que logre integrar mecanismos de justicia no exclusivamente jurisdiccionales que los optimice mediante el uso de sistemas electrónicos, y que se muestre abierto a la pluralidad de nuevas fuentes, logrará alcanzar un nivel de satisfacción razonable en términos de justicia para sus ciudadanos.

Esta “tercera vía”, fundamentada en el restablecimiento de una justicia relacional, demandaría un adecuado encaje sustantivo, formal e institucional de los ADR/ODR como métodos o procesos (*workflow*) complementarios de la justicia con plena interoperabilidad con el sistema judicial.

#### **Lecturas recomendadas**

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

**A. E. Vilalta** (2009). “La cultura del diálogo y la justicia relacional como «tercera vía»”. *Revista IDP*. [http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n8\\_vilalta/n8\\_vilalta\\_esp](http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n8_vilalta/n8_vilalta_esp). *Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR), hacia una armonización técnica y legal*. *Revista IDP*. O en: “Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR), hacia una armonización técnica y legal”. *Revista IDP*. <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-n10-presentacion/n10-monografico-justicia-relacionada>

## 2. La taxonomía de los métodos ODR

Son numerosos los esfuerzos que se están llevando a cabo en la actualidad por confeccionar un “mapa” descriptivo de las distintas formas que adoptan los métodos electrónicos de resolución, con objeto de facilitar la comprensión del fenómeno. Las principales dificultades a la hora de acometer esta tarea provienen de la abundancia de fórmulas mixtas e híbridas, así como de los nuevos horizontes que el desarrollo de la tecnología ofrece a estos métodos ODR, originariamente concebidos para la resolución de controversias y que hoy extienden su radio de acción en el ámbito de la información y de la prevención.



### 2.1. Modalidades

Por el modo de composición de las controversias, o modo de toma de decisiones de los órganos extrajudiciales, cabría distinguir entre:

- **Métodos autocompositivos.** Denominados también de amigable composición. Son los que se utilizan cuando las partes conservan en todo momento el poder de decisión sobre el conflicto. El problema es gestionado y resuelto por ellas mismas, con el auxilio o la ayuda de un tercero profesional.
- **Métodos heterocompositivos.** También denominados determinativos o adversariales. Cuando el poder decisional se traslada a un tercero, por voluntad de las partes. Las partes encomiendan al tercero la tarea de decidir por ellas.
- **Métodos mixtos.** Integran en su seno, sin perder su identidad, métodos autocompositivos y métodos heterocompositivos. Es el caso, por ejemplo, de los “med-arb”, procesos que se inician con una mediación y que, de no alcanzar un acuerdo las partes, acaba resolviendo un tercero distinto del mediador y nombrado para el efecto.
- **Métodos complejos.** Modalidades híbridas que se encuentran a caballo entre los métodos autocompositivos y los métodos determinativos, como la figura del *ombudsman scheme*, tercero que suele ser una persona de reconocido prestigio pero vinculada a una institución, que tiene encomendada la tarea de facilitar, sugerir o proponer una solución a los problemas que se planteen entre dicha institución y terceros; la sugerencia es vinculante para la institución y no así para el particular, que podrá rechazarla y acudir a otros medios.

Se podrían también organizar los distintos mecanismos ADR/ODR por la función que asume el órgano extrajudicial:

- **Métodos de resolución propositivos y decisorios.** Son aquellos en cuyo seno el tercero puede verse obligado a tomar una decisión vinculante (por ejemplo, arbitraje, *ombudsman*). Cuando, además, ese tercero con potestad de decisión emite una resolución con la misma fuerza juzgada de una sentencia, se dice que desempeña una función cuasi-jurisdiccional. Es el caso de los arbitrajes.
- **Métodos de resolución de aproximación y apoyo.** Comprende, a su vez, dos modalidades: los denominados facilitadores (mediación) y los evaluativos (conciliación). El tercero no se pronuncia ni recomienda una solución, sino que se limita a facilitar el entendimiento y a crear un clima de diálogo. Asiste a las partes, las ayuda a alcanzar un acuerdo.

También el número de intervinientes resulta un aspecto importante que condiciona la estructura:

- **Métodos bilaterales.** Intervienen dos partes. Suelen tener fines contrapuestos, intereses en conflicto. Ello no implica que no puedan intervenir para coadyuvar en el proceso otras personas afectadas o interesadas (participantes).
- **Métodos plurilaterales.** Intervienen una pluralidad de partes. Suelen compartir una finalidad común. Como en los métodos bilaterales, no obsta a ello que puedan participar en el proceso otras personas en calidad de afectadas o simplemente interesadas.

Un aspecto que cobra asimismo gran relevancia en la práctica es la naturaleza de los fundamentos que sirven para la adopción de las decisiones, de modo que podríamos distinguir entre:

- **Métodos de resolución fundamentada en la equidad.** Cuando el órgano extrajudicial decide sobre la base de códigos de conducta y otros valores, más allá de las disposiciones legales.
- **Métodos de resolución fundamentada en el derecho.** Cuando el órgano extrajudicial decide sobre la base de las disposiciones legales.

Los efectos y el valor jurídico de las decisiones continúan constituyendo un factor determinante para el éxito de estos métodos entre los usuarios:

- **Métodos sin efectos jurídicos.** No resultan relevantes para el derecho, no generan un vínculo jurídico, no son fuente de obligaciones entre las partes, ni, por lo tanto, pueden dar lugar a responsabilidad desde un punto de vista jurídico. Suelen ser métodos de actividad, en los que lo esencial no

es la obtención de un resultado, sino el restablecimiento de vínculos personales o afectivos, el inicio de dinámicas de cooperación. Al ser métodos con resultado no vinculante, las partes no quedan sometidas al resultado, que puede consistir en la mera emisión de recomendaciones.

- **Métodos con efectos jurídicos.** Generan algún tipo de derecho subjetivo o relación obligatoria entre las partes intervinientes. Son los más frecuentes. Pueden subdividirse entre:
  - **Preparatorios y/o de recomendación.** No producen compromiso alguno para las partes. Comprenden las conversaciones, las negociaciones, las comunicaciones, los contactos. Solo adquieren trascendencia jurídica si finalmente acaban concluyendo un contrato, un acuerdo o cualquier otro tipo de transacción. También podrían dar lugar a cierta responsabilidad si son llevados a cabo con conducta maliciosa, con intención de provocar un daño (una especie de responsabilidad *in contrahendo*).
  - **Contractuales.** Las partes quedan vinculadas, obligadas en los términos del acuerdo, convenio o contrato. Para ello, es necesario que concurren consentimiento y objeto. Los efectos son inter partes, no obligan a terceros (*res inter alios acta*), ni siquiera en el caso de que presencien e intervengan en los procesos, si no asumen compromisos. Los terceros tienen solo el deber de respetar las relaciones entre las partes y, si bien no les vinculan los acuerdos que puedan alcanzar las partes, les son oponibles.
  - **Cuasi-jurisdiccionales.** Métodos que concluyen con resoluciones dictadas en ejercicio de una actividad cuasi-jurisdiccional. Los laudos arbitrales son un ejemplo de esto: los árbitros zanján una controversia mediante un laudo en ejercicio de una potestad de *iuris dictio*.

Por su relación e interoperabilidad con el sistema judicial, entre:

- **Métodos extrajudiciales.** Son aquellos que se desarrollan al margen del aparato de la Administración de justicia.
- **Métodos “para-judiciales”** (o mal llamados intrajudiciales). Son aquellos métodos desarrollados en el marco de un procedimiento judicial con el que “colaboran”. Entran en juego una vez iniciado este. Muy frecuentes en materia de familia y menores.

Por el entorno a través del cual se desarrollan, podría también distinguirse entre:

- **ADR.** Acrónimo que hace referencia a los métodos alternativos de gestión y resolución de conflictos llevados a cabo de manera presencial. Comprende todos aquellos métodos extrajudiciales que, con independencia de su

denominación, tienen como objetivo la pacificación y la consecución de una solución a los conflictos. A pesar de su denominación, los ADR, como se ha mencionado, son métodos complementarios (no alternativos), puesto que no excluyen la posibilidad de que las partes puedan acudir posteriormente a los tribunales si no alcanzan un acuerdo.

- **ODR.** Son métodos de resolución extrajudicial que operan en un entorno electrónico. ADR y ODR no son voces exactamente intercambiables. Si bien las ODR son 100% ADR, no todas las ADR son ODR; no basta con el uso anecdótico de la tecnología (uso del correo electrónico, por ejemplo) para devenir una ODR. Los métodos en línea deben desarrollar su actividad en su totalidad a través de mecanismos electrónicos. Requieren asimismo el establecimiento de plataformas que, entre otros muchos aspectos, preserven y aseguren la confidencialidad y el secreto de las conversaciones, comunicaciones, documentos e identidad de las personas participantes en la Red.
- **Métodos mixtos.** Pertenerían a esta modalidad las ADR que introducen en alguna medida mecanismos telemáticos. El *netcase* de la Cámara de Comercio Internacional (ICC) es un ejemplo de ADR desarrollado parcialmente en línea.

## 2.2. Modalidades en línea

1) **La mediación.** Procedimiento o método extrajudicial por medio del cual dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su problema con la ayuda de un tercero, neutral, con funciones facilitadoras. En las mediaciones electrónicas el proceso está automatizado, sigue un camino o fases sometidas habitualmente a plazos, registra los actos y la información, la procesa y, en ocasiones –en los sistemas más complejos–, incorpora soportes con algoritmos que permiten optimizar ofertas o elementos que forman parte de la disputa. Los sistemas electrónicos “asisten” a las partes generando propuestas o recomendaciones y estas cuentan con el auxilio de mediadores que intervienen por los mismos canales electrónicos o telemáticos. Las comunicaciones se pueden llevar a cabo mediante sistemas sincrónicos (por ejemplo, ciberconferencias) o asíncronos (mensajes de correo electrónico). Pueden incorporar espacios para mantener *caucus* entre parte y mediador, espacios comunes en los que cada parte puede hacer valer distintos argumentos sin manifestar su identidad, salas o espacios para chats, etc. Estos servicios suelen incorporar asimismo la comunicación telefónica de modo auxiliar.

Cuando las partes en conflicto son una pluralidad de personas, el proceso es denominado bajo el término *facilitación*. El facilitador ayuda a que todos los intervinientes, que son una pluralidad, tengan voz y voto, se manifiesten, sin

que el liderazgo de uno o varios distorsione o desequilibre la negociación. En definitiva, el facilitador es un experto que gestiona la dinámica del grupo y debe poseer, en consecuencia, habilidades específicas.

**2) La conciliación.** Método extrajudicial por medio del cual un tercero experto, asiste a las partes en la búsqueda de una solución a sus controversias. En su actividad, el conciliador puede sugerir y hasta proponer soluciones concretas. En ningún caso puede, sin embargo, imponer un criterio o solución. Queda al margen de la conciliación la actividad llevada a cabo por un juez o un árbitro, en el curso de un procedimiento judicial o arbitral, que tenga por objeto facilitar la concertación de un arreglo entre las partes, aun cuando esta actividad en ocasiones venga a denominarse conciliación. La diferencia con la mediación estriba, pues, en el hecho de que el conciliador ayuda activamente en la construcción de una solución, puede ofrecer una opinión a las partes respecto a las propuestas, puede, en definitiva, influir.

**3) El *expert fact-finding* o *neutral fact-finding*.** Modalidad a través de la cual las partes eligen a un tercero imparcial con el fin de que emita su parecer en una cuestión científica, técnica o jurídica concreta; el informe o dictamen no resulta vinculante.

**4) El *ombudsman schemes*.** Persona imparcial e independiente que suele combinar el *neutral fact-finding*, la mediación y la adjudicación.

**5) El *blind bidding* o negociación automática.** Métodos ODR basados en sistemas electrónicos que facilitan la negociación económica de una determinada controversia. Las partes introducen en el sistema varias cantidades por las que estarían dispuestas a llegar a un acuerdo y si alguna de estas cantidades coincide con las introducidas por la contraparte o se aproxima en un porcentaje prefijado, el sistema de manera automática declara que se ha alcanzado un acuerdo en dicha cantidad o en la media. Si, por el contrario, no se alcanza ningún acuerdo automático, las cantidades manifestadas por cada parte no se revelan a la contraria y ambas quedan libres de acudir a otros medios de resolución.

**6) El arbitraje.** Método de composición heterocompositivo por excelencia, gira en torno a un instrumento clave: el convenio arbitral, expresión genuina de la voluntad de las partes en ejercicio de su libertad contractual. Este convenio arbitral puede adoptar la forma de una cláusula incorporada a un contrato, o bien puede ser un acuerdo independiente, o parte de un contrato de adhesión. El *iter* a través del cual ese tercero emitirá su “veredicto” solo queda sometido a las reglas del tribunal al que está adscrito, de modo que hay tantos procedimientos arbitrales como cortes arbitrales, si bien todos ellos respetan ciertos principios que les son comunes (igualdad, audiencia y contradicción).

7) El **Panel administrativo de la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números** (ICANN; International Corporation for Assigned Names and Numbers), para la resolución de controversias entre titulares de nombres de dominio y entre estos y terceros con derechos legítimos. Método diseñado específicamente por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) para estas particulares controversias provocadas por la ciberocupación o el registro en masa de nombres de dominio que entran en colisión con marcas u otros derechos. Este organismo reguló una norma básica y reglas de procedimiento para el registro. El registro o la renovación de un nombre de dominio obliga a la adhesión a un procedimiento administrativo obligatorio por el que un panel resuelve acerca de una determinada reclamación.

8) El **med-arb**. Fórmula a través de la cual las partes inicialmente intentan una mediación con la ayuda de un tercero imparcial, pero pueden convertirlo o derivarlo a un arbitraje en el que otro tercero acaba emitiendo un laudo. Este método de resolución está previsto en algunos ordenamientos jurídicos en materia de consumo.

En la actualidad, son numerosas las plataformas que ofrecen servicios ODR a usuarios y empresas. A título meramente ilustrativo: Cybersettle y Smartsettle, con servicios de negociación automática asistidos por mediadores; Resolution online, en asuntos de familia; Juripax, de mediación electrónica en materia de derecho civil privado; Butler Online Mediation; Nominet, dirigido a la resolución de controversias con nombres de dominio “.uk”; Negoisst; o The Family Winner, para las disputas familiares.

#### Lecturas recomendadas

Los resultados publicados por CEN/ISSS del estudio llevado a cabo para la estandarización de los métodos de resolución electrónica de disputas durante los años 2008 y 2009. Contiene una extensa exposición y descripción de los distintos modelos y herramientas que se utilizan a nivel europeo e internacional, identifica las cuestiones que requieren una interoperabilidad técnica y efectúa una taxonomía basándose en las distintas experiencias estudiadas.

### 3. El uso de la tecnología con finalidades informativas y preventivas de los conflictos

La inteligencia artificial y sus continuos avances en el ámbito de los ODR ha permitido expandir los iniciales diseños de estos mecanismos, extendiendo su radio de acción y llevando a cabo funciones que ultrapasan la mera resolución de las disputas. Gracias a la capacidad de gestión de la información y del conocimiento, las plataformas digitales auxilian en múltiples funciones informativas, de búsqueda, de organización y de procesamiento. El denominado *grid computing* opera como sistema de coordinación de los recursos en una determinada organización virtual (Vo), constituida por una red de instituciones y personas que trabajan para la definición y resolución de problemas comunes. La tecnología que se emplea para ello es la denominada *service oriented architecture* (Peruginelli, 2006).

Una experiencia singular es la desarrollada en los últimos tiempos en Alemania, con el proyecto Rechtwijzer, por parte de la Administración, iniciado en el año 2007 y dirigido a ofrecer a los ciudadanos información y fuentes de carácter legal para su asesoramiento. El sistema y la aplicación informática, accesible a través del sitio web institucional, permite que los ciudadanos conozcan qué pasos deben seguir ante cualquier cuestión de carácter legal y cuáles son los profesionales a los que pueden dirigirse; asimismo, el sistema ofrece la máxima información disponible acerca de los distintos problemas que plantea el usuario, con objeto de que valore por sí mismo sus posibilidades de éxito. El sistema facilita la comunicación entre las partes e identifica sus opciones reales sin acometer tareas de asesoramiento legal en sentido estricto. Los desarrollos futuros planificados por esta plataforma son varios: por un lado, se proyecta incorporar un sistema de criterios objetivos de decisión; por otro, se desarrollará un plan de acción en casos de divorcio que gestionará y guiará al usuario a través del proceso y facilitará comunicación y servicios de gestión de la información; finalmente, incorporará un sistema para medir el grado de satisfacción del usuario. También Australia implementa sistemas inteligentes para la gestión de las diferencias en el ámbito familiar y para la optimización de los procesos de negociación.

No resulta difícil aventurar que en un futuro no lejano podamos presenciar nuevos avances de ODR en otros campos, favorecidos por la optimización del potencial que ofrece la inteligencia artificial y gracias al uso de nuevos soportes, como la telefonía móvil.

#### Lecturas recomendadas

**J. Zelewnikow.** "Behond Interests Based Bargaining Incorporating interests and fairness in the Development of Negotiation Support Systems". Artículo en el que se lleva a cabo un análisis de los principios que deben regir el desarrollo de sistemas electrónicos para una justa negociación. También podéis consultar el artículo del mismo autor y Brooke Abrahams: "A multi-Agent Architecture for Online Dispute Resolution Services".

**G. Peruginelli.** "Online dispute resolution e applicazioni di intelligenza artificiale". Artículo que ofrece una descripción sintética de los ODR de primera y segunda generación y dibuja los futuros escenarios de desarrollo, con la introducción de las técnicas de *affecting computing* en los sistemas ODR.

**Jelle Veenen.** "Online integrative negotiation tools for the Dutch Council for Legal Aid". Texto relativo a la experiencia del sistema Rechtwijzer descrito.



## Bibliografía

- Alpa, G.** (2004). "La resolución stragiudiziale controversie e il ruolo delle dell'avvocatura". Giuffrè editore, Consiglio Nazionale Forense, Quaderni 14, pp. 60.
- Badii, C.** (2006). "ODR e intelligenza artificiale: problematiche giuridiche". En: Andrea Maggipinto. *Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Diritto ed economia delle nuove tecnologie*. Collana a cura di Daniele Minotti. Milán: 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, pág. 20-30).
- Casanovas, P.** (2009). "The future of Law: Relational Justice and Next generation of Semantic Web Services". En: *Law and Technology: looking into the future*. Florencia: European Publishing, Academic Press.
- CEN/ISSS** (2009). "Standardisation of Online Dispute Resolution Tools". CEN Workshop Agreement [borrador]. prCWA XXX-3 (16 de febrero del 2009). Bruselas: Comité Europeo de Normalización (CEN).
- Comisión Europea** (2008). Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre derechos de los consumidores. COM(2008) 614 final (8 de octubre del 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, pág. 221-237).
- Cortés, P.** (2009). "A European Perspective on Consumer Online Dispute Resolution". *Computer and Telecommunications Law Review* (vol. 15, núm. 1, pág. 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". *Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10). UOC. [Monográfico en línea]. <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-cortes/n10-cortes>
- Delgado, R. y otros** (1985). "Fairness and Formality: Minimizing the Risk of Prejudice in Alternative Dispute Resolution". *Wisconsin Law Review* (vol. 1985, pág. 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, pág. 423).
- Fiss, O.** (1984). "Against Settlement". *Yale Law Journal* (vol. 93, pág. 1073-1090).
- Friedman, L.** (2003). *Legal Culture in the Age of Globalization. Latin America and Latin Europe* Editado por L. Friedman; R. Pérez Perdomo. California: Stanford University Press.
- Galanter, M.** (1985). "The legal Malaise: or, justice observed". *Law and Society Review* (núm. 19: 4, pág. 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, pág. 1545-1610).
- Hattotuwa, S.** (2008a). "The Future of Online Dispute Resolution (ODR): Technologies to Keep an Eye On". *Crystal Ball Session at the 2008 Online Dispute Resolution Forum* (22 de junio del 2008. Victoria, Canadá) [Presentación en línea]. <http://ict4peace.wordpress.com/2008/06/>
- Hattotuwa, S.** (2008b). "Maps of election violence and malpractices in Eastern Province Elections, 10th May 2008". [Entrada de blog]. ICT4peace. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010]. <http://ict4peace.wordpress.com/2008/05/10/maps-of-election-violence-and-malpractices-eastern-province-elections-sri-lanka-10th-may-2008/>

- Hersman, E.** (2009). "Erik Hersman on reporting crisis via texting". [Vídeo en línea]. *TED talk 2009*. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010]. [http://www.ted.com/talks/erik\\_hersman\\_on\\_reporting\\_crisis\\_via\\_texting.html](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 University Press. [Monográfico en línea]. <http://ssrn.com/abstract=1269562>
- Katsh, E.** (1996). "Dispute resolution in cyberspace". *Symposium: Legal regulation of the internet*. *28 Connecticut Law Review* (pág. 953).
- Katsh, E.** (2002). "Online Dispute Resolution: the next Phase". *Lex Electrónica* (vol. 7, núm. 2, primavera).
- Katsh, E.** (2006). "Online Dispute Resolution: some implications for the Emergence of Law in Cyberspace". *Lex Electrónica* (vol. 10, núm. 3, invierno, pág. 2). [Monográfico en línea]. [http://www.lex-electronica.org/docs/articles\\_65.pdf](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. [Monográfico en línea]. <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, pág. 101-126). [Monográfico en línea]. <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, pág. 76-84).
- Lisi, A.** (2006). "Evoluzione elettronica del commercio e dei sistemi di ADR". En: Andrea Maggipinto. *Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Diritto ed economia delle nuove tecnologie*. Collana a cura di Daniele Minotti. Milán: 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, pág. 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. Milán: Nyberg Edizioni.
- Mann, B. L.** (2008). "Smoothing Some Wrinkles in Online Dispute Resolution". *International Journal of Law and Information Technology* (vol. 17, núm. 1, pág. 83-112).
- Morek, R.** (2006). "The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View". *University of Toledo Law Review* (vol. 38, núm. 1, pág. 163).
- Perlingieri, P.** (2008). *El Derecho civil en la legalidad constitucional*. Madrid: Dykinson.
- Poblet, M.; Noriega, P.; Lopez del Toro, C., Suquet, J.** (2009). "ODR y Mediación en línea: estado del arte y escenarios de uso". En: P. Casanovas; J. Magre; L. Diaz; M. Poblet (eds.). *Materiales para el Libro Blanco de Mediación en Catalunya* (pág. 159-169). Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Continuada, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. 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. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 10, pág. 42-51). UOC. [Monográfico en línea]. <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 Law Review* (vol. 11, pág. 253-293).
- Rabinovich-Einy, O.** (2008). "Beyond Efficiency: The Transformation of Courts through Technology". *UCLA Journal of Law & Technology* (vol. 12, núm. 1, pág. 1-45).

- Rabinovich-Einy, O.** (2010). "Mejorar la responsabilidad y el aprendizaje en la resolución de disputas a través de la tecnología". *Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal*. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política (núm. 10). UOC. [Monográfico en línea].
- Refo, P. L.** (2004). "Pinching Pennies, Squeezing Justice: State Budget Cuts Threaten Judicial Independence". *Litigation* (vol. 30, pág. 1-3).
- Ruggeri, L.** (2010). "ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres". *Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal*. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política (núm. 10). UOC. [Monográfico en línea]
- 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 prensa].
- 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* (otoño).
- Stipanowich, T.** (2007). "The Arbitration Penumbra: Arbitration Law and the Rapidly Changing Landscape of Dispute Resolution". *Nevada Law Journal* (vol. 8, núm. 1, pág. 427).
- Sturms, S.; Gadlin, H.** (2007). "Conflict Resolution and Systemic Change". *Journal of Dispute Resolution* (vol. 2007, pág. 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". *Huygens* Barcelona. [Monográfico en línea]. [http://www.huygens.es/site/IDTSeries1\\_ODR.pdf](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". [Artículo en línea]. *IDPs. 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: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Continuada, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Colección Justicia y Sociedad. [En prensa].
- 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*. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política (núm. 10). UOC. [Monográfico en línea].
- Welsh, N.** (2001a). "Making Deals in Court-Connected Mediation: What's Justice Got To Do With It?". *Washington University Law Quarterly* (vol. 79, pág. 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, pág. 1-96).
- Zelewnikow, J.** (2009). "Beyond Interests Based Bargaining Incorporating interests and fairness in the Development of Negotiation Support Systems". *Huygens* Barcelona. [Monográfico en línea]. [http://www.huygens.es/site/IDTSeries1\\_ODR.pdf](http://www.huygens.es/site/IDTSeries1_ODR.pdf)
- Zelewnikow, J.; Brooke, A.** (2009). "A multi-Agent Architecture for Online Dispute Resolution Services". *Huygens* Barcelona. [Monográfico en línea]. [http://www.huygens.es/site/IDTSeries1\\_ODR.pdf](http://www.huygens.es/site/IDTSeries1_ODR.pdf)

