

Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal

Aura Esther Vilalta (coord.)

Sumario

Presentación, por Aura Esther Vilalta	2
1. Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea, por Pablo Cortés	5
2. Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional, por Aura Esther Vilalta	16
3. Mejorar la responsabilidad y el aprendizaje en la resolución de disputas a través de la tecnología, por Orna Rabinovich-Einy	25
4. ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres, por Lucia Ruggeri	33
5. ¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití, por Marta Poblet	45

Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

Presentación

La resolución de las controversias al margen de las instancias judiciales o en colaboración con éstas viene siendo un fenómeno que ha consolidado una rica variedad de prácticas, métodos y dinámicas designados de modo generalizado bajo los acrónimos ADR (alternative Dispute Resolution) y ODR (Online Dispute Resolution). Tales métodos -entre los que cabría citar la mediación, la conciliación o el propio arbitraje- adolecen en la actualidad de ciertos problemas de interoperabilidad técnica y jurídica, así como de incertidumbre acerca del valor de los resultados y control de calidad de los procesos. De ahí que en algunos ámbitos y, en particular, en aquellas modalidades que se desarrollan en un entorno electrónico, se haya constatado la necesidad de proceder a la sistematización de ciertos estándares y principios reconocidos en la práctica a los fines de contribuir al necesario clima de confianza.

En el presente monográfico recogemos algunas contribuciones presentadas en el Workshop Internacional sobre ADR/ODR celebrado el pasado día 15 de septiembre en la Sede Central de la UOC. Una jornada de reflexión teórica dirigida al impulso de un proceso hermenéutico que permita su conocimiento, la concreción de las modalidades y la sistematización de los principios y estándares que las rigen. La divulgación de todos estos significativos trabajos se está llevando a cabo a través de su sitio web: <http://www.uoc.edu/symposia/adr/>.

Las ponencias que se publican en esta revista corresponden exclusivamente a aquellas centradas en la identificación de los rasgos distintivos de las modalidades electrónicas (*online*) y su taxonomía. En este plano del debate, como ponen de relieve Pablo Cortés y Lucia Ruggeri, no existen en el ámbito comunitario ni internacional clasificaciones o descripciones claras de las estructuras. En opinión de Andrea Buti, los ODR adolecen de ciertos problemas derivados precisamente de la falta de una clara taxonomía y de la carencia de una disciplina legal que tenga en cuenta las particularidades que presentan estas modalidades alternativas de resolución a través de la red; a título ilustrativo, se señala las dificultades en la identificación de los sujetos que ofrecen y prestan los servicios de composición *online* de las controversias; o los problemas de imputabilidad de los actos jurídicos llevados a cabo por los mismos. Por lo que hace al primero de los problemas apuntados, resulta útil poder identificar al sujeto que ofrece el servicio y comprobar la veracidad de la información suministrada; aspectos que devienen necesarios en el contexto comunitario cuando el usuario es un consumidor, a tenor de la Directiva 2000/31/CE. En cuanto al segundo, el relativo a la responsabilidad de los actos, la falta de previa identificación del sujeto y de mecanismos de supervisión de su actividad impide imputarle los hechos y, en consecuencia, responsabilidad. Se constata por los ponentes, no solo la utilidad y oportunidad de llevar a cabo una extensa exposición de las diversas tipologías clasificatorias, si no, como subrayan Orna Rabinovich-Einy y Pablo Cortés, su necesidad también, por ser una valiosa herramienta alternativa que debe estar disponible y ser ofrecida en su conjunto al publico, en conjunción con los métodos heterocompositivos.

Otra de las reflexiones que ha despertado el curso de la jornada es la referida a las modalidades electrónicas (*online*) que han desarrollado aplicaciones informativas y preventivas de los conflictos que superan en alcance y extensión los métodos tradicionales de carácter presencial, de modo que, parece ineludible proceder a la distinción, no solo entre sistemas consensuales y adversariales, si no también, dentro de los primeros, entre plataformas ODR de alojamiento de ODRs y proveedores de servicios ODR, esto es, profesionales o entidades que llevan a cabo la actividad ODR a requerimiento de terceros; y dentro de esta última tipología, entre proveedores cuya actividad consiste en proporcionar información o en poner al servicio de las partes medios automatizados de resolución de conflictos (negociación automática, por ejemplo) y proveedores cuyos servicios consisten en la prestación efectiva de la actividad de mediación/conciliación/arbitraje.

Resulta apremiante asimismo la identificación y delimitación del contenido de algunos de los principios estándares que se predicen de estas modalidades en la esfera del Derecho privado, adoptados en aras a la creación y mantenimiento de la necesaria «confianza» de los usuarios en los sistemas: el principio de confidencialidad, ligado a la idea de confianza y seguridad recíproca entre dos o más personas -como subraya Isabel Viola- así como su distinción con el secreto profesional, aspecto destacado asimismo por María Corvo; el principio de libertad y autonomía de la voluntad, abordado por Ramón Herrera Lasheras; y el principio de independencia, imparcialidad, transparencia y equidad, tratado desde la perspectiva de los arbitrajes por Ramón Mullerat. Del mismo modo, la identificación de las particularidades o distinto alcance que estos principios y estándares manifiestan en el ámbito familiar, penal y de consumo, han sido aspectos tratados y nutridos con las reflexiones de Inmaculada Barral respecto del sistema arbitral de consumo y del arbitraje electrónico.

Resta por llevar a cabo estudios conducentes a la fijación definitiva de algunos de estos principios y estándares clave de los métodos ODR, así como a la ordenación de su disciplina, dos objetivos que contribuirán, sin duda, a la demandada seguridad jurídica y a hacer posible la articulación de soluciones globales basadas en el consenso.

Aura Esther Vilalta
 Coordinadora del monográfico

<http://idp.uoc.edu>

Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

ARTÍCULO

Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea

 Pablo Cortés

Fecha de presentación: enero de 2010

Fecha de aceptación: abril de 2010

Fecha de publicación: junio de 2010

Resumen

Este artículo se centra en una propuesta para impulsar el desarrollo de los ODR en la UE con el objetivo de contribuir al desarrollo del mercado interno. En este artículo se sugiere que el crecimiento de los ODR está estancado debido a varios aspectos, tales como el desconocimiento de los ODR entre los litigantes, la falta de legitimidad de los proveedores de ODR y la escasez de financiación pública, entre otros. La meta en este artículo es plantear la creación de una regulación europea para la acreditación de los ODR que se centren en la resolución de controversias entre consumidores y empresas. La regulación propuesta crearía estándares legales para los ODR acreditados que emitan decisiones ejecutables y para aquellos cuya participación en el proceso en línea sea obligatoria. La base de esta regulación se consolidaría a partir de las provisiones procesales existentes incluidas en el marco comunitario, al igual que las mejores prácticas y códigos de conducta desarrollados por organismos internacionales. La regulación crearía una marca de confianza europea que se otorgaría a aquellos proveedores ODR que cumplan sus disposiciones legales. El cumplimiento de la normativa sería controlado por organismos nacionales y comunitarios, por medio de los centros europeos de consumo.

Palabras clave

ADR, ODR, sistemas alternativos de resolución de conflictos, principios, estándares, acreditación, *consumer law*, *e-commerce*, mediación, arbitraje, e-justicia.

Tema

E-justicia

A model for the accreditation of ODR systems in the European Union

Abstract

This article focuses on a proposal for stimulating online dispute resolution (ODR) in the European Union, to contribute to the development of the internal market. It is suggested that expansion of ODR has come to a halt due to various factors, such as the litigants being unaware of ODR, lack of legitimacy of ODR services

providers and limited public funding. We put forward the creation of a European regulatory system for the accreditation of ODR services that centre on the settling of disputes between consumers and companies. The proposed regulation would lead to legal standards for accredited ODR providers that pronounce enforceable sentences and for those obliged to take part in the online processes. Consolidation of the foundations for the system would be based on the existing provisions in the EU framework, as are best practice and codes of conduct developed by international bodies. The regulation would create a European seal of confidence to be given to those providers of ODR services that meet the legal requirements. Compliance with the norms would be controlled by national and EU bodies through European Consumer Centres.

Keywords

ADR, ODR, systems for alternative dispute resolution, principles, standards, accreditation, consumer law, e-commerce, mediation, arbitration, e-justice

Topic

E-justice

Introducción

La resolución de conflictos mejora cuando viene asistida por las tecnologías de la información y la comunicación, porque cuando las comunicaciones a distancia se permiten no hay necesidad de viajar, lo cual reduce los costes e incrementa el acceso a la justicia. Los métodos de resolución de conflictos en línea, conocidos por la expresión anglosajona de *Online Dispute Resolution* (ODR), se originaron con la sinergia de la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos (*Alternative Dispute Resolution* o ADR) para dirimir las disputas originadas en Internet. Los ODR facilitan la resolución de conflictos mediante el poder transformador de la tecnología, la cual, como señalaron Katsh y Rifkin, se incorpora como la cuarta parte en el modelo tripartito tradicional en la resolución de conflictos.¹

Sin embargo, según la mayoría de los expertos, el desarrollo de los ODR no ha llegado a cumplir con sus

expectativas. Uno de los retos de los ODR es la falta de conocimiento de los ODR. Los consumidores necesitan poder identificar servicios efectivos de ODR, mientras que los proveedores necesitan encontrar a usuarios. La desconfianza, el desconocimiento y la diferencia de recursos de los litigantes no siempre permiten una autorregulación efectiva.

Este artículo comienza analizando qué métodos ODR son los más adecuados para la resolución de conflictos surgidos en el comercio electrónico entre empresas y consumidores (*Business to Consumers* o B2C). A continuación, se presenta un modelo para coordinar a los proveedores de ODR que cumplan con estándares de calidad que aseguren medidas de contrapeso entre la diferencia de recursos de las partes.² Para esto, este artículo se centra en una propuesta para la preparación de un reglamento europeo en el campo de los ODR, por el cual se crearían estándares legales para el uso obligatorio de los ODR.³ El borrador del Reglamento propuesto se compone de la normativa procesal existente en la Unión Europea, de la autorregulación y

1. E. KATSH; J. RIFKIN (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (pág. 93). San Francisco: Jossey-Bass.
2. J. HÖRNLE (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution* (pág. 7). Cambridge University Press.
3. El autor ha sugerido con anterioridad que una directiva europea sería apropiada para armonizar los estándares y acreditar los ODR. Podéis consultar (2009). «A European Perspective on Consumer Online Dispute Resolution». *Computer and Telecommunications Law Review*, vol. 15, n.º 1, pág. 90-100; (2008). «Accredited Online Dispute Resolution Services: Creating European Legal Standards for Ensuring Fair and Effective Processes». *Information and Communications Technology Law*, vol. 17, n.º 3, pág. 221-237.

de sugerencias adicionales.⁴ Asimismo, el Reglamento crearía una marca de confianza europea con el fin de reconocer aquellos proveedores de ODR que cumplan con las disposiciones legales que regulan la marca de confianza. Dicho cumplimiento podría ser llevado a cabo con la colaboración entre las autoridades nacionales y regionales mediante los centros europeos de consumo (CEC).⁵

1. Métodos ODR para las controversias B2C

Como es natural, no existe un solo método que sea adecuado para resolver todos los conflictos entre consumidores y empresas. Sin embargo, es posible identificar algunos parámetros de proveedores de ODR exitosos, los cuales pueden sugerirnos ciertos aspectos que debe contener un sistema ODR efectivo para la resolución de conflictos B2C. Por ejemplo, la negociación automática de CyberSettle⁶ puede ser muy útil a la hora de alcanzar acuerdos económicos. La negociación asistida y la mediación en línea (por ejemplo, SquareTrade, eBay y PayPal) han sido exitosas a la hora de resolver muchos conflictos de origen similar. Estos métodos ODR son altamente automatizados e identifican controversias determinadas con soluciones apropiadas.⁷ Sin embargo, la limitación principal de estos métodos es que únicamente son efectivos cuando tratan con conflictos simples que se repiten. El éxito de estos procesos automatizados depende de la naturaleza del conflicto, la precisión de la información comunicada al sistema y la capacidad del *software* (la cuarta parte) a la hora de examinar y resolver la controversia. Por otro lado, debe recordarse que estos procesos tienen la ventaja de ser muy rápidos y de bajo coste.

Los métodos autocompositivos, como la mediación y la negociación en línea, evitan los conflictos entre leyes

de distintos países. Las partes se centran en sus respectivos intereses en lugar de analizar sus derechos legales. El mayor impedimento de estos métodos es que requieren que las dos partes estén motivadas en la solución amistosa de la controversia. Por lo tanto, es necesario preguntarse cuáles son los casos en los que puede resultar más adecuada la búsqueda del compromiso amistoso. Generalmente, se entiende que los métodos autocompositivos son más convenientes en la resolución de conflictos de alto contexto, en los que la gente tiene conexiones durante un periodo largo de tiempo, por ejemplo disputas familiares. Por el contrario, estos métodos pueden ser también adecuados en determinados casos de culturas de bajo contexto -como son los conflictos que se originan en el comercio electrónico-, cuando las partes están motivadas o cuando la disparidad del poder de las partes no es insuperable. Este puede ser el caso de ciertos conflictos entre consumidores y pequeñas y medianas empresas (pymes). Cuando la diferencia de poder entre las partes es significativa, los métodos heterocompositivos parecen más adecuados.

Sin embargo, no siempre es una cuestión de diferencias de poder, sino también de la naturaleza de los derechos. De este modo, en algunos conflictos las partes pueden encontrar una solución sin comprometer sus intereses, mientras que en otros casos un acuerdo puede llegar a ser posible sólo si las dos partes están dispuestas a llegar a algún tipo de compromiso en el que cedan una fracción de sus pretensiones. Por lo tanto, es necesario identificar primero bajo qué circunstancias una parte, en particular el consumidor, puede renunciar a un derecho para llegar a un compromiso con la otra parte más poderosa (la empresa). En el campo de la protección del consumidor, es indispensable diferenciar entre los derechos irrenunciables de los consumidores (por ejemplo, los derechos humanos, el derecho a un juicio justo), mientras que otros derechos positi-

4. Recomendación 98/257/EC y 2001/310/CE; Directiva 2000/31/CE; American Bar Association Task Force on E-Commerce and ADR, Recommended Best Practices for Online Dispute Resolution Service Providers (2002); CEN/ISSS (2009), «Standardisation of Online Dispute Resolution Tools», CEN Workshop Agreement (borrador), prCWA XXX-3 (16 de febrero de 2009). Bruselas: Comité Europeo de Normalización (CEN).

5. Podéis ver http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/

6. Podéis ver <http://www.cybersettle.com/pub/>

7. Podéis ver <http://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html> y <http://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/cps/general/PPDisputeResolution-outside>

vos pueden ser considerados suplementarios o dispositivos (como es el caso del derecho a la devolución de la compra).⁸

Los procedimientos heterocompositivos pueden también ser de utilidad en la resolución de conflictos de consumo. El arbitraje en línea tiene ventajas significativas: está diseñado para dirimir controversias específicas, es conclusivo y puede reemplazar la jurisdicción de los tribunales. Un ejemplo claro de método heterocompositivo en línea es el sistema ODR para los nombres de dominio (*Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy* o UDRP). Este procedimiento administrativo elimina la necesidad y el coste de ir a juicio con elementos transfronterizos. El éxito del UDRP se deriva de tres aspectos: (i) resuelve sólo las controversias más claras, como son los registros de nombres de dominio abusivos y hechos de mala fe, con el propósito de aprovecharse de la reputación de marcas registradas; (ii) una cláusula contractual requiere a las partes utilizar este proceso administrativo para resolver las acusaciones de ocupas cibernéticos; (iii) tiene incorporado un sistema de autoejecución de decisiones, que no depende de la intervención de un tribunal para asegurar el cumplimiento de las decisiones.

Otro método ODR heterocompositivo es la resolución de controversias sobre los reembolsos hechos a los usuarios de las tarjetas de crédito. El reembolso tiene lugar cuando ha habido un uso fraudulento o cuando se ha violado alguna cláusula contractual. Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, la forma de pago más común de los consumidores en el comercio electrónico es la tarjeta de crédito.⁹ Además, los emisores de tarjetas acarrean una responsabilidad civil solidaria con el vendedor. De este modo, por ejemplo, en Reino Unido los consumidores tienen el derecho de reclamar daños al emisor de tarjetas de crédito

cuando la compra tiene un valor entre 100 y 30.000 libras.¹⁰ La normativa también se aplica cuando el consumidor hace una compra en un país extranjero fuera de la UE, de manera que se elimina la necesidad de iniciar una acción legal en una jurisdicción extranjera.¹¹ Aunque en estos casos la responsabilidad solidaria del comprador y emisor de la tarjeta reduce la necesidad de utilizar ODR, todavía existen numerosos casos en los que las partes requieren de una decisión adversarial distinta. Para estos conflictos, un proceso judicial en línea o incluso un arbitraje en línea puede ser más rápido y efectivo que los métodos actualmente disponibles.¹² El remedio del reembolso no está siempre disponible; sólo algunos consumidores pueden beneficiarse del mismo, y la decisión únicamente solventa si le corresponde o no el reembolso al comprador.

Los procesos judiciales en línea son particularmente adecuados para resolver controversias cuando las partes no son capaces de llegar a acuerdos consensuados, y especialmente cuando existe disparidad de poder entre las partes o es necesario revisar decisiones anteriores.

Actualmente existe una tendencia a resolver las controversias B2C mediante un proceso escalonado que comienza con métodos informales y autocompositivos, y progresa de manera gradual y subsidiaria hacia métodos formales y heterocompositivos. Por lo general, la resolución de controversias B2C se intenta primero directamente con el servicio de atención al cliente de la empresa, con la cual el consumidor tiene la controversia. De no resolverse la queja inicial, las partes pasan a usar métodos autocompositivos (por ejemplo, la negociación asistida, la negociación automática y la mediación en línea). El siguiente paso es el arbitraje en línea, cuestión que la doctrina española ya ha discutido de manera extensa.¹³ Y por último, encontramos el proceso judicial en línea. Los dos últimos pasos pueden ser excluyen-

8. Los estados miembros de la UE se acogen al derecho a un juicio justo, cuyo contenido está recogido en el artículo 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos. El derecho de devolución se incluye en el artículo 6 de la Directiva 97/7/CE.

9. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (20 de diciembre del 2006). «Best Practices for Consumer Policy: Report on the Effectiveness of Enforcement Regimes». Disponible en: <http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf>

10. *Consumer Credit Act* (1974). Artículo 75(3) (b).

11. *Consumer Credit Act* (1974). Artículo 75(1); *Office of Fair Trading v Lloyds TSB* (2007). QB 1 (CA), 29; HÖRNLE (op. cit., págs. 38-42).

12. *Ibid.* (pág. 42).

13. Podéis consultar D. MARCOS FRANCISCO (2008). «El arbitraje de consumo *on line* en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, Regulador del Sistema Arbitral de Consumo». *Revista de la Contratación Electrónica*, n.º 96.

tes, ya que las apelaciones de las decisiones arbitrales pueden verse restringidas. La resolución de controversias de manera escalonada podría llegar a ser considerada en un futuro no muy lejano como un asunto de orden público exigido por la ley. Este punto de vista resalta la preferencia por el uso de métodos autocompositivos al inicio de la controversia, con el objetivo de alcanzar acuerdos de una manera más rápida, efectiva y menos costosa.¹⁴ Sin embargo, este enfoque no debería mostrar ODR, o por el mismo ADR, como únicamente un primer paso antes del litigio u otro método heterocompositivo, ni siquiera como una valiosa herramienta alternativa para la resolución de conflictos, sino como un sistema que debe estar disponible y ser ofrecido en conjunto con todos los métodos heterocompositivos.¹⁵

2. Propuesta

Este artículo propone una iniciativa legal de la UE para explotar mejor el potencial de los sistemas de ODR, pues estos son necesarios para resolver las controversias que emergen del comercio electrónico. Actualmente, las normativas e iniciativas de la UE en este campo son escasas y la mayor parte se destinan a sistemas fuera de línea.¹⁶ Proponemos, por lo tanto, la creación de un reglamento europeo que garantice la interoperabilidad entre los tribunales y los servicios

ODR. El reglamento facilitaría la ejecutabilidad de las decisiones y las cláusulas ODR. Esto sólo se puede lograr si existen estándares legales en el área de los ODR. Un reglamento es necesario para garantizar el acceso electrónico a los ADR e incluso a los procesos judiciales.¹⁷

La globalidad del comercio electrónico hace que sea un campo propicio para los métodos privados de resolución de conflictos, especialmente en aquellos países como Estados Unidos donde las cláusulas arbitrales B2C son permitidas por las leyes.¹⁸ Por el contrario, los legisladores en la UE parecen prudentes al impedir un arbitraje que pueda disminuir el nivel de protección de los consumidores.¹⁹ Siendo esto así, entendemos que la UE cambiaría su política restrictiva sobre los servicios privados de resolución de controversias, como el arbitraje de consumo privado, siempre y cuando se asegure que los proveedores de ODR mantienen ciertos estándares que garanticen el cumplimiento de las leyes de protección del consumidor. Por lo tanto, creemos que un reglamento europeo en el área de los ODR contribuiría hacia el desarrollo de los ODR dentro de la UE, y también frenaría la aparición de estándares y regulaciones distintas, lo que facilitaría el crecimiento del mercado interno. Este reglamento podría crear una marca de confianza paneuropea que acreditaría a aquellos proveedores de ODR y a las empresas en línea que dispongan de métodos para asegurar el cumplimiento de la

14. T. STIPANOWICH (2007). «The Arbitration Penumra: Arbitration Law and the Rapidly Changing Landscape of Dispute Resolution». *Nevada Law Journal*, vol. 8, n.º 1, pág. 427.

15. HÖRNLE (op. cit. pág. 58).

16. Las iniciativas más significativas son la Directiva para la mediación y las dos recomendaciones. La Comisión Europea ha producido también un número de iniciativas cuya implementación en el mercado interno ha sido muy limitada. Estas son el Formulario Europeo de Reclamación, el Centro Europeo del Consumidor (ECC-Net), *Electronic Consumer Online Dispute Resolution* (ECODIR) y Webtrader. Según el profesor Hill, los esfuerzos de la UE fueron insuficientes e inefectivos. Podéis ver J. HILL (2008). *Cross-Border Consumer Contracts* (pág. 379). Oxford: Oxford University Press.

17. Podéis ver, por ejemplo, el artículo 17 de la Directiva de comercio electrónico 2000/31.

18. *Carnival Cruise Lines, Inc. v. Shute*, 499 U.S. 585 (1991). En este caso seminal, el Tribunal Supremo de Estados Unidos mantuvo la legalidad de una cláusula de foro judicial en un contrato B2C. Para esto, se basó en tres aspectos. Primero, que el contrato se había negociado libremente entre las partes; segundo, que el contrato se había acordado entre las partes en condición de oferta; y tercero, que no causaba una carga especial al demandante. En la misma línea de argumento el Tribunal Supremo de Estados Unidos ha desestimado demandas de consumidores que buscaban la invalidez de las cláusulas de arbitraje, por ejemplo *Buckeye Check Cashing, Inc. v. Cardegna* 546 US 440 (2006). Sin embargo, las cláusulas arbitrales tienen ciertas restricciones. En una sentencia reciente, el Tribunal del Segundo Circuito ha establecido que las multinacionales de las tarjetas de crédito habían violado las leyes de la competencia al conspirar entre las mismas la introducción del arbitraje obligatorio, limitando así las opciones de resolución de controversias de los consumidores. Podéis ver *Ross v. Bank of America* F.3d. 2008 WL 1836640 (Cir.2d. NY). Esta sentencia sólo puede ser cambiada por el Tribunal Supremo.

19. HÖRNLE (op. cit., págs. 174-179).

normativa del derecho de consumo y los cumplan.²⁰ Los proveedores acreditados deberán cumplir con las detalladas normas procesales (a diferencia del cumplimiento de los principios generales recogidos en las recomendaciones europeas) establecidos en el reglamento que se propone.²¹ El reglamento promocionaría el crecimiento de los servicios ODR que cumplan con su normativa, la cual establecería los estándares de calidad y eficiencia, acreditando así a los proveedores de ODR que fuesen más justos y efectivos. De esta manera, los proveedores de ODR acreditados podrían ser incluidos por las empresas en los contratos electrónicos, de modo que se establecería un procedimiento mandatario de resolución de conflictos. Este proceso debería caracterizarse por contener dos etapas: la primera autocompositiva y la segunda, si procede, heterocompositiva. Por tanto, esta última etapa debería consistir en un proceso inquisitorio, de manera que el tercero neutral investigue por propia iniciativa y asista a las partes en los aspectos procesales cuando fuese oportuno. Las decisiones y los acuerdos alcanzados en los programas acreditados serían directamente ejecutables por los tribunales mediante un procedimiento sumario en línea, el cual admitiría apelaciones en circunstancias excepcionales.

Es necesario clarificar el estado legal de las decisiones y las cláusulas emanadas de los ODR. Hasta ahora, los ODR han tenido que valerse de la autorregulación dejando muchas cuestiones sin responder, como la ejecutabilidad de sus decisiones y de aquellas cláusulas que requieren a las partes para resolver sus controversias mediante los ODR. La ejecutabilidad es uno de los aspectos fundamentales del éxito de los proveedores ODR. Podéis ver, por ejemplo el UDRP: ¿cuántas controversias de nombres de dominio serían resueltas voluntariamente por las partes? ¿O cuántas decisiones de los proveedores acreditados de UDRP cumplirían voluntariamente con las decisiones allí adoptadas?

En los procesos autocompositivos como SquareTrade y ahora PayPal, es necesario el uso de incentivos para animar a las partes a participar en estos ODR. Con las disputas de eBay, las dos partes están motivadas para resolver la controversia: el comprador por lo general quiere obtener una compensación económica, mientras que el vendedor quiere tener comentarios positivos. Más aún, los procesos ODR de SquareTrade antes, y el Tribunal Comunitario de eBay ahora, son los únicos métodos que poseen los vendedores para que se les revisen los comentarios.²² Hay que recordar que los dos proveedores más exitosos en la corta historia de los ODR (los proveedores acreditados de UDRP y SquareTrade) aparecieron en un mercado donde las controversias eran distribuidas por una fuente inagotable de problemáticas similares, y donde el administrador de dichos mercados (ICANN y eBay) quería evitar ser demandado por las partes en conflicto. Incluso en muchos casos, las partes simplemente no podían plantearse iniciar acciones legales transfronterizas a un coste asumible. También CyberSettle ha captado mercados específicos, tales como compañías de seguro, y ha colaborado con suministradores de controversias, tales como el Ayuntamiento de Nueva York y la Asociación Americana de Arbitraje.²³

Para que los ODR crezcan, es necesario que la legislación les otorgue los recursos suficientes para que los proveedores efectivos e imparciales no tengan que desarrollar mecanismos de autoejecución. Una manera de fortalecer estos procesos sería por medio del reconocimiento legal de las cláusulas contractuales que buscan que las partes resuelvan sus controversias mediante los ODR, y garantizando la ejecución de las decisiones en un proceso judicial sumario. Esto sólo es posible si se diseña un marco legal que promueva el uso de los métodos ODR acreditados. La marca de confianza paneuropea daría prominencia a estos proveedores acreditados.

20. Libro Verde de la Comisión Europea del 8 de febrero del 2007 sobre la Revisión del Acervo Comunitario, COM (2006) 744 Final.

21. Según el profesor Hill: «Una marca de confianza bien conocida que operase en toda la UE, y fuese la base de un sistema de ADR, tendría un impacto más positivo en la confianza de los consumidores (en especial en el comercio comunitario por Internet) que lo que tiene el «paripé» actual de las normas de derecho internacional privado y de los procesos de escasa cuantía. Los esfuerzos empleados en desarrollos legislativos (tales como el Proceso Europeo de Escasa Cuantía) podrían ser utilizados de manera más fructífera si se hubiesen establecido en un marco legal para establecer un sistema efectivo de ADR para la resolución de controversias de consumo». Podéis ver J. HILL (2008). *Cross-Border Consumer Contracts* (págs. 318-319). Oxford: Oxford University Press.

22. O. RABINOVICH-EINY (2006). «Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation». *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 11, pág. 253.

23. Podéis ver <http://www.cybersettle.com/pub/home/about/partners/aaa.aspx>

Las decisiones de los proveedores acreditados serán consideradas equivalentes a aquellas decisiones otorgadas por el arbitraje institucional. Así pues, las decisiones no tendrán efecto de cosa juzgada, es decir, las decisiones podrán ser apeladas en los tribunales, tanto motivadas por razones procesales como de derecho sustantivo. Las apelaciones en línea asegurarían una mayor uniformidad, si bien, para evitar apelaciones innecesarias -que incrementarían el coste y consecuentemente dificultarían el acceso a dicho proceso-, sugerimos un uso limitado de sanciones en las costas.²⁴ Se propone que sólo a los consumidores como participantes esporádicos se les permita apelar las decisiones de los ODR acreditados en un proceso judicial en línea.²⁵ Sin embargo, en aquellos casos en los que el consumidor no haya obtenido en apelación una decisión más favorable que la decidida por un ODR acreditado, este no tendrá derecho a recuperar sus costas.

Debe aceptarse que para lograr un mayor acceso a la justicia mediante los ODR, será necesario reducir cierto nivel de formalidad procesal que permita desarrollar procesos ODR más rápidos, menos costosos y más efectivos que los procesos fuera de línea. Esto es especialmente importante en el contexto del comercio electrónico, donde debería estar justificado sacrificar cierto nivel de garantías procesales a cambio de obtener un mayor acceso a la justicia para la resolución de conflictos de bajo valor económico. El intercambio entre garantías procesales y mayor acceso a la justicia debe tener en cuenta el principio de proporcionalidad, y contrapesar el valor de la controversia y el método ODR más adecuado. Además, un sistema de control judicial podría asegurar que las decisiones injustas y erróneas fueran corregidas. En este sentido, la justicia no es sólo asegurada por medio de

garantías mínimas procesales de los procesos ODR acreditados, sino también mediante el sistema de apelación judicial en línea.

3. El futuro de los ODR

No es posible llegar a una conclusión final en este artículo, ya que los ODR están todavía en su infancia. No obstante, voy a aventurarme a predecir cómo se desarrollarán los ODR en la próxima década. Este proceso comenzará con comunicaciones directas entre los tribunales y las partes y sus representantes legales. Las comunicaciones tendrán lugar mediante un portal oficial de la Administración de Justicia. Consecuentemente, la figura del procurador español desaparecerá. Se incrementarán los procesos ODR institucionalizados, tales como el sistema español de arbitraje en línea, los procesos monitorios en línea²⁶ y los procesos judiciales en línea de escasa cuantía. El Proceso Europeo de Escasa Cuantía (PEEC) podría llegar a ser el primer procedimiento judicial que incorpore tecnología ODR en la resolución de controversias comunitarias.²⁷ Los tribunales nacionales empezarán introduciendo sistemas para el manejo y la organización de documentos electrónicos e incorporarán procedimientos que permitan a las partes la entrega de documentos por medios telemáticos.²⁸ Sin embargo, el PEEC puede que no sea el mejor sistema para la resolución de controversias de poca cuantía, ya que las partes pueden tener dificultades en la presentación de las demandas y en entregar pruebas suficientes. Esto es un reto al que se enfrentarán los jueces (y árbitros) que deban dirimir estos casos, pues es posible que tengan que desestimar casos por falta de pruebas y otras limitaciones procesales.

24. En Inglaterra y Gales, los tribunales tienen discreción a la hora de determinar las costas de las partes, teniendo en cuenta para esto los esfuerzos de las partes en la resolución de conflictos por medio de ofertas de acuerdo y otros métodos autocompositivos. Podéis ver la parte 36 y el artículo 44 de la Ley de procedimiento civil (Inglaterra y Gales), 1999. También podéis ver *Halsey v Milton Keynes NHS* [2004] 1 WLR 3002; *Carver v BAA Plc* [2008] EWCA Civ 412, par. 31. En Irlanda, las apelaciones de decisiones emitidas por los ADR institucionalizados pueden acarrear sanciones en las costas cuando la sentencia judicial no mejora la decisión del ADR para el demandante. Podéis ver el artículo 51A(3) de la Ley de la Junta de Evaluación de Daños Personales (enmienda, n.º 35 del 2007).

25. Artículo 51A (enmienda 2007), act. 2003.

26. Podéis ver el *Money Claim Online* en Inglaterra y Gales: <https://www.moneyclaim.gov.uk>

27. Reglamento (CE) n.º 861/2007 del Parlamento y del Consejo de 11 de julio del 2007, por el que se establece el Proceso Europeo de Escasa Cuantía (O. J. L 199/1).

28. R. SUSSKIND (2008). *The End of Lawyers?* (pág. 201-210). Oxford, OUP.

La resolución de controversias por medio de métodos heterocompositivos requerirá a las partes que hayan intentado resolver sus diferencias con el uso de métodos autocompositivos. Esto se exigirá con indiferencia de las cantidades que estén en disputa. En el PEEC, por ejemplo, participará un funcionario judicial que actuará como conciliador entre los litigadores con el objetivo de que estos alcancen un acuerdo, filtrando así aquellas controversias que estén maduras para alcanzar un compromiso. Cuando los métodos autocompositivos hayan sido descartados por una de las partes, los tribunales considerarán de manera sistemática si esta controversia debe o no ser resuelta por medio de uno de estos métodos. Por lo tanto, la mediación llegará a ser parte esencial del sistema judicial. De igual manera, los abogados y demás profesionales legales recomendarán a los litigantes el método de resolución de controversias más adecuado.

El futuro de los ODR es innegable. Susskind describe los ODR como «tecnología legal disruptiva» que liberará un mercado latente de controversias de escasa cuantía que a día de hoy no se pueden resolver debido a sus costes.²⁹ Según Katsh, hasta ahora los ODR no han logrado ser implementados de manera efectiva, pero hemos llegado a un punto en el que no tiene sentido prescindir de la tecnología y de Internet en la resolución de controversias.³⁰ Hay un constante incremento en el uso de los ADR, en el comercio electrónico transfronterizo y en las redes sociales en línea. Evans y otros han observado lo siguiente:

«Muchos jóvenes hoy en día están en contacto a través de los correos electrónicos y los mensajes instantáneos, usando apenas las llamadas telefónicas. Por lo tanto, es probable que las comunicaciones digitales pronto revolucionarán la manera en que la gente resuelve sus controversias [...]. Los principales usuarios de estos métodos futuristas de ODR serán con toda seguridad las nuevas generaciones de jóvenes adaptados a la informática, los cuales operarán más allá de los límites territoriales y técnicos; estos usuarios avanzados de ODR podrán cruzar fronteras territoriales, lingüísticas y culturales.»³¹

Los ODR puede que no sean siempre la mejor solución para la resolución de las controversias B2C, pero ciertamente pueden otorgar una resolución satisfactoria en muchas de las mismas, incluyendo aquellas que emergen de la esfera B2C, las controversias entre las pymes o incluso fuera de la arena comercial, como las surgidas entre el Gobierno y los ciudadanos (C2G). La necesidad de los ODR aumenta cuando las partes en conflicto comparten determinadas características, tales como la falta de recursos económicos, cuando hay una vasta distancia geográfica entre las partes o cuando hay urgencia en la resolución de las controversias. También es el método ideal para la resolución de conflictos surgidos en transacciones B2C esporádicas en las cuales las partes prefieren un proceso menos formal y evitar la resolución presencial.

Creemos que los ODR del futuro se diseñarán para controversias específicas, serán operados y vigilados por las administraciones públicas, se establecerá su uso obligatorio, estarán mayormente automatizados y serán capaces de reproducir muchas de las funciones que actualmente hacen los humanos. Este sistema tendrá inteligencia artificial incorporada. Hasta ahora, un gran nivel de automatización ha sido logrado sólo por sistemas de baja comprensión, los cuales únicamente proporcionan información, como la negociación asistida de SquareTrade, o resuelven controversias de un solo componente, como las ofertas a ciegas de CyberSettle. Aunque sistemas de ODR con un alto componente de inteligencia artificial ya existen, como es el caso de SmartSettle, estos sistemas todavía no resultan de fácil manejo. Está claro que es una cuestión de tiempo antes de que los servicios de ODR sean mejorados y regulados de tal suerte que se lleguen a convertir en los métodos estándar para la resolución de controversias surgidas en Internet.

Conclusión

En esta ponencia, ha sido considerada desde una perspectiva comunitaria la necesidad de regular determinados proveedores de ODR. Asimismo, ha sugerido que el éxito

29. *Ibid.* (pág. 223).

30. E. KATSH; L. WING (2006). «Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking at the Past and Constructing the Future» *University of Toledo Law Review*, vol. 38, n.º 1, pág. 26.

31. F. EVANS, B. WETTMAN, L. SHADOFF, R. BIRDWELL (2006) «Enhancing Worldwide Understanding Through ODR: Designing Effective Protocols for Online Communications». *University of Toledo Law Review*, vol. 38, n.º 1, pág. 423.

de los ODR dependerá del establecimiento de unas normas procesales claras que aseguren la ejecución de las decisiones y cláusulas ODR. Por lo tanto, este artículo propone la creación de un reglamento europeo que establezca normas procesales detalladas. Una marca de confianza europea acreditaría a aquellos proveedores de ODR que se adhieran voluntariamente al reglamento. En este sentido, la marca de confianza también aseguraría a las partes que los servicios ODR acreditados no serían más gravosos que los servicios ofrecidos por los tribunales competentes. De este modo, la marca de confianza europea mejorará la seguridad y la confianza de los consumidores (y las pymes que se incorporen) en el comercio electrónico.

Sin embargo, para ser efectiva, una institución coordinada en un ámbito comunitario, tal y como el CEC, debería supervisar que los proveedores de ODR acreditados y aquellas pymes que utilicen la marca de confianza cumplan con la normativa del reglamento. Además, el CEC actuaría como punto de contacto para los consumidores y les aconsejaría cuando fuera necesario sobre qué método específico de ODR deberían utilizar. Los ODR acreditados podrían ser incluidos en las cláusulas contractuales y sus decisiones o acuerdos serían ejecutables directamente en los tribunales. Los acuerdos mediados serían ejecutables bajo la directiva de la mediación, y los laudos arbitrales serían tratados como sentencias judiciales en primera instancia. Estas decisiones podrían ser revisadas, cuando se estime oportuno, por medio de un sistema de apelación en línea, que seguiría las pautas del PEEC y usaría algunas de las características procesales del UDRP, tales como la entrega de documentos por medios telemá-

ticos, el proceso escrito, la publicidad de las decisiones, etc. De este modo, las apelaciones en línea únicamente se permitirían a instancias del consumidor, aunque determinadas sanciones se podrían imponer en las costas cuando el consumidor no haya logrado mejorar su posición en la apelación.

Conforme a lo expuesto, Las revisiones judiciales legitimarían los ODR y contribuirían al establecimiento de un procedimiento uniformado y de normativas sustantivas unificadas dentro de la UE.³² En otras palabras, los proveedores de ODR y los tribunales llevarían a cabo la interpretación de los estándares procesales y sustantivos establecidos en el Reglamento europeo. Por lo tanto, esta propuesta sugiere un proceso de dos fases para los proveedores de ODR acreditados, comenzando con un proceso ODR obligatorio en el que la mayor parte de las controversias se resolverían preferiblemente por medio de un método autocompositivo, y avanzando, si fuera necesario, hacia un proceso judicial en línea.

Dada la naturaleza transfronteriza del comercio electrónico, para poder desarrollar un marco legal efectivo para los ODR sería necesario llegar a un acuerdo en un ámbito internacional con la colaboración de todos los representantes del comercio electrónico (gobiernos, industria y el público en general). Es una cuestión de tiempo antes de que los tribunales y los parlamentos desarrollen una normativa internacional. Un reglamento europeo sobre estándares mínimos en el campo de los ODR facilitaría que la UE hablase con una sola voz en el debate internacional sobre cómo incorporar los ODR dentro del derecho internacional, en el que realmente tienen su mayor potencial.

Referencias bibliográficas

- CEN/ISSS (2009). «Standardisation of Online Dispute Resolution Tools». *CEN Workshop Agreement* [borrador]. prCWA XXX-3 (16 de febrero de 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 de 2008).

32. Propuesta para la Directiva de los derechos de los consumidores -COM(2008) 614 final- de 8 octubre del 2008. Esta directiva refunde cuatro directivas anteriores (85/577/CEE, 97/7/CE, 93/13/CEE, 99/44/CE). Es importante resaltar que la propuesta de directiva establece un máximo en la armonización por la cual los estados miembros no pueden crear una normativa más estricta en favor del consumidor.

- 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, n.º 3, pág. 221-237.
- CORTÉS, P. (2009). «A European Perspective on Consumer Online Dispute Resolution». *Computer and Telecommunications Law Review*. Vol. 15, n.º 1, pág. 90-100.
- CORTÉS, P. (2010). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Abingdon: Routledge.
- 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, n.º 1, pág. 423.
- HILL, J. (2008). *Cross-Border Consumer Contracts*. Oxford: Oxford University Press.
- HÖRNLE, J. (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KATSH, E.; RIFKIN J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- KATSH, E.; WING, L. (2006). «Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking at the Past and Constructing the Future». *University of Toledo Law Review*. Vol. 38, n.º 1, pág. 26).
- MARCOS FRANCISCO, D. (2008). «El arbitraje de consumo *on line* en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, Regulador del Sistema Arbitral de Consumo». *Revista de la Contratación Electrónica*, n.º 96.
- MOREK, R. (2006). «The Regulatory Framework for Online Dispute Resolution: A Critical View». *University of Toledo Law Review*. Vol. 38, n.º 1, pág. 163.
- 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.
- STIPANOWICH, T. (2007). «The Arbitration Penumbra: Arbitration Law and the Rapidly Changing Landscape of Dispute Resolution». *Nevada Law Journal*. Vol. 8, n.º 1, pág. 427.
- SUSSKIND, R. (2008). *The End of Lawyers?* Oxford: Oxford University Press.

Cita recomendada

CORTÉS, Pablo (2010). «Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea». En: «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» [monográfico en línea]. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 10. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-cortes/n10-cortes>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>>

Sobre el autor

Pablo Cortés

pablo.cortes@leicester.ac.uk

Pablo Cortés es doctor en Derecho y profesor en la Universidad de Leicester (Inglaterra), donde imparte lecciones de Justicia civil, Derecho de contratos y Arbitraje internacional. Su investigación se centra en la resolución electrónica de conflictos y consumidores, con especial énfasis en el espacio europeo.

School of Law
University of Leicester
University Road
LE1 7RH Leicester, Reino Unido

<http://idp.uoc.edu>

Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

ARTÍCULO

Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional

 Aura Esther Vilalta

Fecha de presentación: enero de 2010

Fecha de aceptación: abril de 2010

Fecha de publicación: junio de 2010

Resumen

Las modalidades electrónicas de gestión y resolución de controversias se hallan en un momento de inflexión, debido a ciertos obstáculos que impiden, *de facto*, su perfecta incardinación en el conjunto del sistema judicial. La falta de interoperabilidad técnica y jurídica, así como la incertidumbre acerca del valor de los resultados obtenidos a través de estos métodos, unido a la proliferación de prácticas, reglamentos y normativa muy heterogénea y en ocasiones hasta contradictoria no contribuyen a su consolidación. Por esa razón empieza a apreciarse la necesidad de sistematizar ciertos estándares y principios reconocidos en la práctica de los ODR y de identificar modelos, de modo que se propicie la armonización de procesos, con tratamiento particularizado de aquellos que afecten a consumidores. Las leyes modelo y las guías legislativas, por sus particulares características, pueden constituir instrumentos óptimos para la progresiva armonización de las prácticas y las legislaciones, una labor que podría llevarse a cabo bajo los auspicios de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), institución del máximo prestigio y gran tradición en el desarrollo de tales instrumentos.

Palabras clave

Justicia relacional, métodos alternativos de resolución, sistemas autocompositivos, sistemas adversariales, tercero neutral, mediación, ADR, ODR, resolución electrónica de disputas, interoperabilidad, sistema judicial

Tema

E-justicia

Online dispute resolution. Initial reflections on the need for an international norms framework

Abstract

Online methods of dispute management and resolution are at a turning point because certain obstacles impede, *de facto*, their full integration into the legal system. Lack of technical and legal interoperability, uncertainty about the value of the results obtained and the proliferation of methods, rules and heterogeneous, sometimes contradictory, regulations do not bring its consolidation any nearer. For this reason we are beginning to appreciate the need to systematize certain ODR recognised standards and principles and identify models, to further the compatibility of procedures, with particular emphasis on those that affect the consumer. By their nature, model laws and legislative guides can be powerful instruments for the progressive harmonisation of practices and legislation, something that can only be carried out under the auspices of the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), an institution with great prestige and a long tradition in the development of such instruments.

Keywords

Relational justice, alternative resolution methods, self-constructed systems, adversarial systems, neutral third party, mediation, ADR, ODR, online dispute resolution, interoperability, legal system

Topic

E-justice

1. Introducción

Son muchas las ventajas cuantitativas y cualitativas que acompañan las modalidades electrónicas de gestión y resolución de las controversias. La tecnología y sus aplicaciones han logrado superar las barreras de tiempo, distancia y lenguajes, factores que hasta ahora habían devenido obstáculos insalvables para la universalización de la justicia en los ámbitos de las controversias transnacionales y de los consumidores.

Los mecanismos de comunicación y traducción instantánea, así como el acceso a la información, son factores que están provocando significativos cambios culturales y de las relaciones económicas y sociales. Las ventajas que ofrece la Red en el ámbito de la contratación, en términos de facilidad, tiempo y costes, ha propiciado un tráfico en masa de ciertos productos y servicios -basta con pensar en la contratación de billetes de vuelo y de paquetes turísticos- y en definitiva la eclosión del comercio electrónico en el que se ven envueltos consumidores y usuarios.

De modo que el uso de Internet en ciertos ámbitos empieza a ser percibido no como una cuestión anecdótica, sino como un auténtico derecho a un servicio rápido, económico y deslocalizado. Correlativamente, también aumenta la reivindicación para que se faciliten medios de solución de las diferencias de igual rapidez económica y sencillez que los ofrecidos para la misma contratación.

De modo que la necesidad de racionalizar los factores coste/tiempo se traslada paulatinamente al ámbito del derecho. Y en este contexto, no es extraño que la Administración de Justicia se resienta, habida cuenta que no ha procedido todavía a integrar en su estructura tradicional los mecanismos extrajudiciales de gestión y resolución de las diferencias, como tampoco ha introducido en sus oficinas judiciales muchos de los avances que ofrece hoy la tecnología de la información.

Tras un lustro de experimentación, implementación y expansión de los métodos ODR, éstos se hallan en un momento de inflexión debido a ciertos aspectos que impiden, *de facto*, su perfecta incardinación en el conjunto del

sistema. La falta de interoperabilidad técnica y jurídica, así como la incertidumbre acerca del valor de los resultados obtenidos a través de estos métodos, unido a la proliferación de prácticas, reglamentos y normativa muy heterogénea -en ocasiones hasta contradictoria- y su fragmentación, no contribuyen a su consolidación.

Por ello empieza a apreciarse en algunos ámbitos la necesidad de sistematizar ciertos estándares y principios reconocidos en la práctica de los ODR y de identificar modelos, de modo que se propicie la armonización de procesos, en particular cuando sirvan a la resolución de controversias transnacionales. El reconocimiento de sus resultados,¹ y la interoperabilidad legal son objetivos que se añaden, porque estos métodos y la administración de justicia no son contrapuestos, sino complementarios, y precisan poder interaccionar.²

Las iniciativas de armonización de procesos y de estandarización generan, en ocasiones, una idea errónea de trabajo teórico e intelectual de escasa trascendencia práctica. Pero lo cierto es, sin embargo, que estos procesos de conocimiento, comprensión y ordenación ayudan precisamente a la eliminación de muchos obstáculos legales y formales al comercio, así como a la remoción de normativa contradictoria e inoperante, algo que hoy resulta deseable en el ámbito de las modalidades alternativas de resolución de conflictos.³

2. Proceso de conformación de un instrumento adecuado para la armonización de estándares y principios de los ODR

Una posible forma de abordar el proceso de conformación de un instrumento internacional adecuado para la armonización de los ADR y ODR sería la consistente en cierta cum-

plimentación de una serie sucesiva y articulada de pasos o fases. De modo muy esquemático y sin ánimo exhaustivo:

- Una fase de conocimiento (recogida de datos, estado del arte, identificación de intereses).
- Una fase de comprensión (análisis, contraste de datos).
- Una fase de ordenación (dogmática, estudio teórico, sistematización, taxonomía, diseño de la disciplina).
- Y una fase de concreción y confección de un instrumento legal adecuado (fijación de los elementos clave para la consecución de los objetivos, elección del instrumento y redacción).

2.1. Fase de conocimiento

De modo sintético, comprende la exploración de los institutos que constituyen objeto de estudio (negociación, transacción, mediación, conciliación, arbitraje...), la observación de contenidos, estructura, función y efectos.

Toda iniciativa que pretenda acometer una labor de ordenación y sistematización exige, de manera liminar, llevar a cabo estudios de campo que permitan conocer el estado del arte de los institutos que se quieren abordar, así como del ámbito socioeconómico en el que se desenvuelven y la identificación de las necesidades que pretende cubrir. Una exploración que demanda necesariamente la participación activa de sus agentes, tanto del sector público como del privado, del mundo profesional y académico, con objeto de conocer sus intereses y sus preocupaciones. Para ello, resultan instrumentos de gran utilidad los sondeos, las encuestas de carácter cualitativo y cuantitativo, los encuentros con los profesionales del sector, los foros de discusión, las mesas de trabajo, los estudios de campo, la investigación académica desde las más diversas perspectivas y disciplinas, los estudios estadísticos de investigación y el análisis estadístico de los distintos modelos que operan en el mercado, así como los estudios económicos (econometría).

1. La interoperabilidad jurídica, esto es, la colaboración entre instituciones y organismos profesionales puede realizarse solo si se encuentran presentes como subraya Guido ALPA, en *La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura*, Giuffrè editore, Consiglio Nazionale Forense, quaderni 14, pág. 60, entidades fiables, el respeto de ciertos principios (cita los principios de independencia e imparcialidad) y la observancia de los principios fundamentales que rigen la administración de las controversias.
2. Abogando por esta interoperabilidad, véase también, en Guido ALPA (op. cit., pág. 60).
3. En este sentido, véase Angelo ESTRELLA FARIA, en «Future Directions of Legal Harmonisation and Law Reform: Stormy Seas of Prosperous Voyage? *Uniform Law Review*, vol. XIV, año 2009-1/2, pág.2-34.

A partir de estos datos debe poderse estar en situación de llevar a cabo un diagnóstico que permita conocer el estado de los ODR, qué es lo que existe, cómo opera, cuáles son los intereses y objetivos y cuáles son los resultados que se obtienen. A través de ese diagnóstico se conoce qué se está haciendo, cómo se está llevando a cabo y cuáles son los resultados.

Muchas de las labores descritas ya han sido acometidas en sectores concretos o en ámbitos territoriales delimitados. De los estudios realizados puede avanzarse, a modo indicativo, que constituye una constante en la práctica de los métodos ODR el esfuerzo por generar y mantener un adecuado nivel de «confianza» en los mecanismos, procesos y resultados. La confianza, la fiabilidad, se erige así en factor articulador de gran parte de las decisiones que adoptan los proveedores de servicios ODR. Un factor,⁴ además, clave para su crecimiento.⁵ Como apuntan algunos teóricos, en la lucha contra el hecho sociológico de la natural desconfianza hacia todo lo que nos resulta nuevo, se aboga por la certeza de las reglas -su «previsibilidad»- así como por la profesionalidad de los expertos y la transparencia de las instituciones.

2.2. Fase de comprensión

En este segundo estadio, de comprensión, resulta necesario examinar los institutos en el contexto de la cultura jurídica al que vienen adscritos y del entorno social en el que se desarrollan. Así, por poner un ejemplo, se ha constatado que los países con sistemas jurídicos que mantienen una fuerte rai-gambre moral o consuetudinaria, con ordenamientos donde las esferas jurídica y social se hallan íntimamente imbricadas, la resolución por la vía adversarial no constituye en rea-

lidad una opción sino un último recurso. Los medios extrajudiciales se hallan muy extendidos, hay un uso difundido de los mismos y cuentan habitualmente con engranaje institucional. En la tradición jurídica de derecho civil o continental, los tribunales se muestran más recelosos de aceptar otros canales de resolución al margen de la jurisdicción, porque se erigen en garantes exclusivos del respeto del orden público y de las normas imperativas en la aplicación del derecho. Finalmente, en la tradición jurídica de derecho común o anglosajona, los tribunales estimulan la mediación y otras modalidades de resolución alternativa por considerarlo un paso previo necesario antes de acudir a la jurisdicción.⁶

Desde esta perspectiva de las distintas tradiciones jurídicas a las que clásicamente se han adscrito los ordenamientos jurídicos, debe decirse, sin embargo, que el fenómeno de los ADR y ODR ha sido abordado de manera similar por constituir una respuesta efectiva a un mismo problema de fondo, con el resultado de provocar una importante aproximación de prácticas y regulaciones.

2.3. Fase de ordenación

Esta fase comporta una labor de carácter intelectual consistente en el estudio teórico, de sistematización, taxonomía, y diseño de la disciplina; la construcción, en definitiva, de su «dogmática». En materia de ADR y ODR, queda hoy pendiente de desarrollo, de modo muy particular, esta tercera fase; requisito previo para la posterior confección de un instrumento internacional.

Es en este contexto donde ha sido desarrollado recientemente el Workshop Internacional sobre ADR/ODR, cele-

4. Como expresa la prof. Isabel Viola, de hecho, confidencialidad y confianza comparten un mismo origen etimológico, como se desprende del *Diccionario etimológico* de Joan Coromines.
5. Graham Ross, fundador de la plataforma The MediationRoom.com, hace énfasis en la necesidad de establecer un determinado nivel de confianza en materia de mediación *on-line*, dada la carencia de un proceso de interacción presencial, un factor en ocasiones esencial, único medio de poner fin a determinados litigios, como sucede por ejemplo en conflictos entre sujetos que se hallan en distintos Estados y el problema exige una solución inmediata y económica, o cuando precisamente la presencialidad y las emociones devienen un obstáculo para la comunicación o, simplemente, cuando la cantidad discutida no justifica el coste de una mediación presencial, siempre mucho más costosa. En este contexto virtual, el factor «confianza» es el elemento clave de toda mediación y depende, en gran medida, de la cualidad y cantidad de información que sobre el mediador, su profesionalidad, su experiencia y pericia se ofrece a las partes.
6. Véase mayor desarrollo de esta cuestión en A. E. VILALTA (2009). «Una aproximación al derecho extranjero en materia de mediación». *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Cap. II. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Colección Justícia i Societat, n.º 32 (ISBN 978-84-393-8036-8).

brado en Barcelona en fecha 15 de septiembre del 2009.⁷ Con esta jornada se quiso dar un impulso al estudio teórico, un proceso hermenéutico que permitirá la concreción y sistematización de los principios y estándares que rigen las modalidades alternativas de resolución;⁸ una labor, por lo demás, conducente al diseño de un marco normativo claro, simplificado y coherente, que favorezca a la creación de un clima de confianza, y a la remoción de los obstáculos que impiden la interoperabilidad de estos métodos con la Administración de Justicia.⁹ Dicho encuentro internacional, que se inauguró con la presentación del estado de la justicia,

tanto en el ámbito internacional como en clave nacional, contó con la brillante intervención inaugural de dos eminentes y reconocidos profesionales en el ámbito de los ODR: en el plano académico, su máximo e indiscutido referente, el profesor Ethan Katsh;¹⁰ y desde la vertiente práctica, el con probabilidad más relevante emprendedor, el director de la plataforma internacional eBay¹¹ y Pay Pal, Colin Rule.

El citado encuentro propició en nuestro país el inicio de un estudio teórico abierto y de largo alcance, por parte de una nutrida representación de la comunidad académica.¹² La

7. 2009 International Workshop on ADR/ODRs: Construyendo puentes: marco jurídico y principios Jornada internacional celebrada el 15 de septiembre de 2009.
8. Toma el testigo de otros encuentros internacionales previos que han abordado la temática de los ODR. A título meramente enunciativo: The ICAIL 2003 ODR Workshop (June 28, 2003) on technical aspects of ODRs; The 2005 workshop in conjunction with Jurix, Brussels, December 10, 2005 to deepen understanding of what is required to develop advanced ODR tools; The 2005 Workshop of Bologna, on June 10, 2005, in conjunction with ICAIL, for the exchange of ideas on success and failure factors of ODR and experiences; The Workshop of Palo Alto, on Jun 8, 2007, hosted by Ebay, in conjunction with ICAIL, on computer intelligent support for conflict understanding and other applications; El Workshop de Florencia de 13 de diciembre de 2008, con la presentación de los principales conceptos, la terminología y la semántica de los ODR en términos económicos y técnicos; El CEN-workshop sobre estándares ODR celebrado en Bruselas, el 20 de marzo de 2009, que presentó los resultados de un análisis de datos para la confección de una taxonomía de «ODR», con descripción de modelos; Y el Forum Internacional de Haifa, celebrado el 2 de junio del 2009, en cuyo seno se pudo constatar la importante expansión de los ODR en ámbitos nuevos y con funciones informativas y preventivas de los conflictos.
9. Jornada organizada desde los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC bajo la dirección de la profesora de Derecho civil Aura Esther Vilalta. Una actividad que se desarrolló con el patrocinio de la Escuela de Administración Pública de Cataluña y la colaboración de la Dirección General de Derecho y Entidades Jurídicas, el Libro Blanco de la Mediación de Cataluña y el Centro de Estudios Jurídicos sobre Derecho de los Consumidores (Terni, It), tuvo lugar en la Sede Central de la UOC el pasado día 15 de septiembre del 2009. El workshop contó con la participación de importantes referentes internacionales en materia de ODRs, tanto en la vertiente académica (Profs. Ethan Katsh; John Zelewnikow, Orna Rabinovich-Einy, Pablo Cortés, Lucia Ruggeri, Vito Rizzo, Lorenzo Mezzasoma, Francesco Rizzo, Irene Sigismondi) como práctica (Chittu Nagarajan, Zbynek Loeb, Alberto Elisavetsky, Andrea Buti, Graham Ross) y con la presencia e implicación de conocidas plataformas internacionales (NCTDR, Ebay - Paypal, ODRworld, ODR India, The mediation room, Cybersettle, Family Winner System, ADR Center, ODR Latinoamérica, el Centro de Estudios Jurídicos sobre Derecho de los Consumidores (Terni, It), el Singapore Mediation Centre (SMC), y el Tribunal Arbitral Checo (CAC), por citar algunas). En el plano nacional, el debate y discurso se desarrolló gracias a la nutrida participación de reconocidos académicos: los profs., Agustín Luna Serrano, Ramón Herrera Campos, Josep M.ª Tamarit Sumalla, Domingo Bello Janeiro, Carles Maluquer de Motes, Isabel Viola, M.ª José Cazorla, Ramon Mullerat, Marta Poblet, Pablo Noriega, Ramón Herrera de las Heras, Rosa M.ª Pérez Martell, Inmaculada Barral y Felisa María Corvo. Cabe destacar, finalmente, la activa participación institucional de la Escuela de Administración Pública de Cataluña, la Dirección General de Derecho y Entidades Jurídicas, el Libro Blanco de la Mediación de Cataluña, El Tribunal Arbitral de Barcelona, la Junta Arbitral de Cataluña, el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona, el Instituto de Investigación en Inteligencia Artificial (IIIA) del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), el Instituto de Derecho y Tecnología (IDT) y la Fundación Campus para la paz y la solidaridad.
10. Ethan Katsh, catedrático de Derecho de la Universidad de Massachusetts (Amherst) y co-fundador, junto con el profesor Rifkin, del prestigioso Centro de Tecnología de la Información y de Resolución de Controversias de la Universidad de Massachusetts (NCTDR) fue uno de los primeros y más egregios juristas en dar a conocer el impacto que las nuevas tecnologías de la información en el derecho a través de su obra KATSH & J. RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Disputes in Cyberspace* (Jossey-Bass, San Francisco 2001).
11. V. RULE, Colin, *Online Dispute Resolution for Business* (Jossey-Bass, San Francisco 2002). Ebay es un sitio web, una plataforma automatizada destinada a la subasta de productos a través de Internet, pionera en este tipo de transacciones.
12. Como se sabe y nos recuerda Orna Rabinovich-Einy, hace ya más de 15 años que se iniciaron las primeras experiencias piloto con ODR. Estas experiencias permitieron en un primer momento identificar y estudiar áreas asociadas con los nuevos tipos de controversias que resultaban de la proliferación de las comunicaciones a través de Internet y el e-commerce. Pero pronto han obligado, con la implementación de nuevas plataformas ODR para la resolución de conflictos *off-line* (v. gr. Cybersettle), al estudio y observación de nuevas realidades porque este fenómeno se extiende de manera creativa a las redes sociales y otros nuevos ámbitos.

necesidad de proceder a un profundo análisis de las múltiples variantes y a la confección de una taxonomía de las modalidades extrajudiciales de resolución de conflictos, con identificación de sus rasgos distintivos, es una de las cuestiones que obtuvo mayor consenso. En este plano del debate, como pusieron de relieve los profesores Pablo Cortés y Lucia Ruggeri, no existen a nivel comunitario ni internacional clasificaciones o descripciones claras de las estructuras que pueden ser utilizadas para resolver una controversia. En opinión de Andrea Buti, los ODR presentan problemas significativos derivados de la falta de una clara taxonomía y de la carencia de una disciplina legal que tenga en cuenta las particularidades que presentan las modalidades alternativas de resolución a través de la red; a título ilustrativo, señala las dificultades en la identificación de los sujetos que ofrecen y prestan los servicios de composición electrónica de las controversias; o los problemas de imputabilidad de los actos jurídicos llevados a cabo por los mismos. Por lo que hace al primero de los problemas apuntados, resulta útil poder identificar al sujeto que ofrece el servicio y comprobar la veracidad de la información suministrada; aspectos que devienen necesarios en el contexto comunitario cuando el usuario es un consumidor, a tenor de la Directiva 2000/31/CE. En cuanto al segundo, el relativo a la responsabilidad de los actos, la falta de previa identificación del sujeto impide imputarle los hechos y, en consecuencia, responsabilidad.¹³

Se constata en general, no solo la utilidad y oportunidad de llevar a cabo una extensa exposición de las diversas tipologías clasificatorias,¹⁴ sino también, como subraya Pablo Cortés, su necesidad por ser una valiosa herramienta alternativa que debe estar disponible y ser ofrecida en su conjunto al público, en conjunción con los métodos heterocompositivos.¹⁵

Las distintas modalidades de gestión y resolución de conflictos han desarrollado aplicaciones que superan en alcance y extensión a los procesos *off-line*. De modo que en esta empresa parece también necesario proceder a la distinción, no solo entre sistemas consensuales y adversariales, sino también, dentro de los primeros, entre:

- a) Plataformas ODR, que tienen por finalidad alojar servicios de ODR gestionados por terceros proveedores, prestando tan solo asistencia técnica y logística para el buen funcionamiento tecnológico de la aplicación.
- b) Y proveedores de servicios ODR, esto es, expertos profesionales o entidades que llevan a cabo la actividad ODR, a requerimiento de particulares en conflicto. Dentro de esta categoría, deberíamos distinguir, a su vez, entre:
 - Proveedores cuya actividad consiste en proporcionar información o poner al servicio de las partes medios automatizados de resolución de conflictos (negociación automática, por ejemplo). En estos supuestos, los requerimientos éticos, estándares y responsabilidad debieran limitarse a la información y al modo en que ésta es suministrada a los terceros, así como a las labores de custodia del servicio. No podría hablarse en estas modalidades de una exigencia de imparcialidad, que es atributo predicable de las personas, no de los mecanismos, pero sí, en su caso, de independencia, entendida como evitación de todo conflicto de intereses y de neutralidad, si la entendemos como la obligación de no imponer criterios.
 - Y proveedores cuyos servicios consisten en la prestación de la actividad de negociación asistida/mediación/conciliación. En tal caso, el proveedor debería

13. Como expresa Andrea Buti en «Identificazione delle parti ed imputabilità degli atti giuridici nei sistemi ODR», *IDP Review*, n.º 10, 2010, habida cuenta que la tecnología permite crear sujetos o identidades ficticias -como sucede con el fenómeno del *phishing* o *fishing*-, y no existe todavía un marco legal que impida estas prácticas, el mercado de las transacciones ha resuelto sólo en parte esta contingencia, mediante tests de fiabilidad; el usuario se arriesga en transacciones de escasa cuantía para valorar el grado de fiabilidad del sujeto proveedor, de modo que, una vez adquirida la confianza, se desarrollan operaciones de mayor calado. En el ámbito de las ODR, sin embargo, esta metodología no es plausible, porque una mala práctica pondría desencadenar una crisis de credibilidad del sistema entero. De modo que parece conveniente un estándar superior, cuya elección no siempre resulta sencilla.

14. Para Pablo Cortés es claro que ODR y ADR no son únicamente un paso previo al litigio, ni siquiera una valiosa herramienta alternativa, sino un sistema que debe estar disponible y ser ofrecido en su conjunto al público, y en conjunción con los métodos heterocompositivos.

15. Una cuestión que está siendo abordada por el Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Disputas (NCTDR) de la Universidad de Massachusetts, Amherst, EE. UU. y cuya importancia ha sido puesta de manifiesto nuevamente en la muy reciente convención internacional Cyberweek de 26-30 octubre del 2009.

estar en condiciones de acreditar que su estructura es independiente -transparencia en este punto- y que los expertos que llevan a cabo labores facilitadoras o asesoras son profesionales que se han comprometido a actuar con imparcialidad en su actividad. En estos casos, la responsabilidad por incumplimiento de los profesionales debiera ser principal para ellos y sólo subsidiaria para el proveedor de servicios, aunque bien podría articularse un sistema de cobertura de la responsabilidad civil de modo que el afectado pudiera verse favorecido con una acción directa contra cualquiera de los dos agentes, incrementando significativamente el grado de confianza.

Ha sido abordado también el estudio del contenido de algunos de los principios y estándares que se predicen de estas modalidades ODR en la esfera del derecho privado; principios y estándares adoptados en aras a la creación y mantenimiento de esa deseada «confianza» de los usuarios: el principio de confidencialidad, el principio de libertad y autonomía de la voluntad, el principio de independencia, el principio de imparcialidad, de transparencia, o de equidad, entre otros. Del mismo modo, se ha procedido a la identificación de las particularidades o distinto alcance que estos principios y estándares manifiestan en el ámbito familiar y en el derecho penal; en este último caso, vinculadas a la voluntariedad e igualdad en el seno de la llamada justicia reparadora. Resta por delante importantes estudios conducentes a la fijación definitiva del alcance de estos principios y estándares, clave de los ODR en los distintos ámbitos -consumidores, familia, justicia penal-, así como a una ordenación de su disciplina que ofrezca un esquema coherente de funcionamiento y de soluciones a los supuestos patológicos.

2.4. Fase de concreción y confección de un instrumento legal adecuado

Como ha sido descrito, esta fase de concreción demandaría la fijación de los elementos clave para la consecución de los objetivos fijados, la elección del instrumento legal adecuado y su redacción.

Ya han sido formuladas, desde un plano teórico, interesantes propuestas de armonización para el ámbito europeo. Una de las más ambiciosas es la que formula Pablo Cortés, consistente en un reglamento comunitario que recoja ciertos estándares de calidad, medidas para garantizar la pro-

fesionalidad y el equilibrio de las partes, que sirva de contrapeso y asegure la igualdad de armas. La propuesta que efectúa, para el ámbito de los consumidores, abona la idea de que la regulación de ciertos estándares que garanticen el cumplimiento de las leyes de protección de los consumidores y la creación de una marca de confianza paneuropea facilitaría el camino de la admisión en la UE de los métodos privados de composición de los conflictos entre empresas y consumidores, y con ello el de crecimiento del mercado interno. Los acuerdos y decisiones alcanzados a través de proveedores de servicios ODRs podrían resultar directamente ejecutables por los tribunales, a través de procedimientos rápidos, incluso *on-line*.

Se propone, en consecuencia, estudiar los instrumentos internacionales que mejor se adecuan a la realidad y necesidades del sector socio-económico al que van dirigidos.

Partiendo de la taxonomía propuesta por el profesor José Angelo Estrella Faria, podemos distinguir tres grandes categorías:

- Las de naturaleza legislativa, que incluyen las convenciones, leyes modelo y tratados.
- Las de naturaleza hermenéutica o explicativa -guías legislativas, y guías legales para el uso en la práctica legal.
- Y, finalmente, las de naturaleza contractual (cláusulas contractuales estándar).

De entre los múltiples instrumentos existentes de *hard* y *soft law* descritos, en el contexto actual, la elección no resulta siempre sencilla y requiere en ocasiones contar con varios instrumentos que se complementen. En cualquiera de los casos, las convenciones internacionales y en general los instrumentos denominados de «*hard law*» han mostrado en los últimos años ciertos problemas que deben ser tenidos en consideración antes de su elección. Desde la experiencia de organismos internacionales e intergubernamentales tan relevantes como UNIDROIT y UNCITRAL se ha constatado que esta modalidad implica iniciar procesos largos, costosos y cargados de formalidades y rigideces, que dejan muy poco margen de maniobra a los Estados en su labor posterior de implementación en la normativa interna o doméstica. Son textos legales carentes de flexibilidad, cuya modificación o reforma resulta habitualmente tan compleja como la de su propia conformación, de modo que los hace extremadamente difíciles de modificar o reformar. Esta circunstancia debe ser convenientemente ponderada, en particular cuando el objeto de normación, por su naturaleza o dinámica en el tráfico

socioeconómico, es susceptible de padecer continuas adaptaciones, de modo que su disciplina deba ser actualizada, adecuada a la nueva realidad, siempre cambiante. Por otro lado, es claro también que para que un instrumento obtenga el máximo consenso, debe ser capaz de aglutinar el interés de sociedades muy dispares y resultar respetuoso con tradiciones jurídicas muy diversas también, de modo que cualquier sacrificio será un nuevo obstáculo a la armonización.¹⁶

3. Indicaciones conclusivas

Del análisis de los aspectos anteriormente apuntados, cabría adelantar a modo de primera aproximación, dos ideas conclusivas:

a) En primer lugar, que las leyes modelos y las guías legislativas, por sus particulares características pueden constituir instrumentos óptimos para la progresiva armonización de las prácticas y las legislaciones. La primera de las modalidades ofrece como ventaja su notable reputación en el tráfico internacional, son muy valoradas por los Estados y devienen el instrumento internacional de referencia ante cualquier iniciativa legislativa interna. El hecho de que no resulte vinculante constituye más un atributo que un verdadero obstáculo, porque los aparatos legislativos de los Estados conservan amplio margen de maniobra

en sus estrategias internas a nivel doméstico. Asimismo, como subraya Estrella Faria, las leyes modelo tienen el atractivo de permitir acomodar el contenido de tales instrumentos internacionales a los requerimientos propios de sus sistemas jurídicos, cada sistema es distinto y permite dejar al margen aquellos sectores donde la uniformización no resulta estrictamente necesaria en términos de oportunidad. La segunda de las opciones, las denominadas guías legislativas o recomendaciones tienen un carácter más exegético, más explicativo y tuitivo.

Para la efectiva consecución de este fin, la armonización de los principios y estándares de los ODR, me inclino por pensar, en consecuencia, que el instrumento más adecuado sería en la actualidad una Ley Modelo, dada la proliferación de numerosos -y tal vez excesivos- textos no vinculantes a modo de recomendaciones por iniciativa de las organizaciones,¹⁷ que resultan muy heterogéneos e incluso, en ocasiones, contradictorios.

b) Y en segundo lugar, no cabe duda de que una labor de tal incidencia en el mercado debería llevarse a cabo en el seno o bajo los auspicios de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), institución del máximo prestigio con gran tradición en el desarrollo de instrumentos legales internacionales de armonización.

16. V. ESTRELLA FARIA (op. cit., p. 9).

17. Por poner algunos ejemplos, a nivel europeo: la Recomendación del Consejo de Europa (98)1, en mediación familiar, la Recomendación del Consejo de Europa (2002)10, en mediation on civil, la Recomendación 2001/310/CE, de la Comisión Europea de 4 abril del 2001, sobre principios aplicables a los órganos de resolución extrajudicial en materia de consumo. A lo que se suma el Libro verde de las modalidades alternativas de resolución de conflictos en materia civil y mercantil, de 19 de abril del 2002, el Código de Conducta Europeo para mediadores, o la Directiva Comunitaria 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo del 2008, sobre mediación civil y mercantil. En el ámbito internacional, contamos con la ley modelo CNUDMI de conciliación internacional (2002), a la que se suman otros instrumentos adoptados por iniciativa privada para cubrir las necesidades de los métodos alternativos de resolución en el ámbito *on-line*. A título de ejemplo, tan solo el CEN/ISSS Workshop Agreement on Standardisation of Online Dispute Resolution Tools de 20 octubre del 2009 o los Standards of Practice del National Center of Technology and Disputes Resolution (NCTDR) de julio del presente año. Issued by the Advisory Committee of the National Center of Technology and Disputes Resolution (NCTDR) on July, 2009. This advisory Committee by recognizing other standards issued by other bodies (like The US Federal Trade Commission, The Canadian Working Group on Electronic Commerce and Consumers, The Australian National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, The Internet Bar association, The European Consumers's organization, the Global business Dialogue on Electronic Commerce, The Transatlantic Consumer Dialogue) recommend some Standards of Practice to be considered as principles and not necessarily individual operational frameworks.

Cita recomendada

VILALTA, Aura Esther (2010). «Resolución electrónica de disputas. Primeras reflexiones en torno a la necesidad de un marco normativo internacional». En: «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 10. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-vilalta/n10-vilalta>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 2.5 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.es>>

Sobre la autora

Aura Esther Vilalta Nicuesa
 avilalta@uoc.edu

Aura Esther Vilalta es doctora en Derecho, profesora agregada de la Universitat Oberta de Catalunya e investigadora del IN3. Centra su investigación en el impacto de las tecnologías de la información en el derecho, los mecanismos electrónicos de gestión y resolución de las controversias, las modalidades extrajudiciales y de autocomposición de los conflictos, su incardinación en el sistema judicial y la protección de los consumidores en el ámbito de la contratación electrónica.

Universitat Oberta de Catalunya
 Estudios de Derecho y Ciencia Política
 Av. Tibidabo, 39-43
 08035 Barcelona, España

<http://idp.uoc.edu>

Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

ARTÍCULO

Mejorar la responsabilidad y el aprendizaje en la resolución de disputas a través de la tecnología

Orna Rabinovich-Einy

Fecha de presentación: diciembre de 2009

Fecha de aceptación: abril de 2010

Fecha de publicación: junio de 2010

Resumen

Este trabajo invita a los lectores a reconsiderar la relación entre la resolución electrónica de disputas (ODR) y los mecanismos tradicionales de resolución (ADR y tribunales). Hasta la fecha, el ODR ha sido relegado a los casos en los que las vías tradicionales resultan ineficaces o no están disponibles. Este artículo examina el uso potencial del ODR incluso cuando exista la posibilidad de usar la vía tradicional para la resolución de conflictos. En particular, en este trabajo se destaca la contribución cualitativa que puede tener el ODR a modo de patrón de inspiración para introducir cambios en el diseño de los medios tradicionales de resolución de disputas. Estas vías tradicionales se han visto afectadas por la falta de mecanismos de control y han tendido a adoptar unos formatos rígidos que impiden el aprendizaje y la mejora. El ODR, gracias sobre todo al registro automático de un gran volumen de datos provenientes de la comunicación de resoluciones en formato digital, tiene el potencial de posibilitar la mejora tanto de la responsabilidad como del aprendizaje. Este informe examina dichas cualidades y sugiere algunas maneras mediante las cuales los mecanismos tradicionales de resolución de disputas podrían corregir viejos hábitos y prácticas arraigadas para reforzar su calidad e impulsar el aprendizaje siguiendo el espíritu del ODR.

Palabras clave

ADR, ODR, mecanismos de resolución de disputas, grabación automática, responsabilidad, aprendizaje

Tema

E-justicia

Enhancing Accountability and Learning in Dispute Resolution Through Technology

Abstract

This paper invites the readers to rethink the relationship between online dispute resolution (ODR) and traditional dispute resolution mechanisms: alternative dispute resolution (ADR) and courts. To date, ODR has been viewed as a niche area, appropriate where traditional avenues are unavailable or inefficient. This paper explores the potential role of ODR even where traditional avenues for dispute resolution exist. In particular, the paper highlights the qualitative contribution ODR can have. Even where ODR is not employed as a means for resolving conflict, it can inspire change in the design of traditional means for dispute resolution. These traditional avenues have suffered from an accountability deficit and have tended to adopt rigid molds that resist learning and improvement. ODR, in particular due to its automatic recording of rich data on resolution communications in digital format, has the potential for enhancing both accountability and learning. The paper explores these qualities and suggests some of the ways in which traditional dispute resolution mechanisms could amend old habits and ingrained practices to strengthen their accountability and drive learning in the spirit of ODR.

Keywords

ADR, ODR, dispute resolution mechanisms, automatic recording, accountability, learning

Topic

E-justice

Introducción

La relación entre los métodos de resolución electrónica de disputas (ODR) y las vías tradicionales de resolución (resolución alternativa de disputas -ADR- y tribunales) es considerada sustitutiva. Este artículo ofrece un punto de vista alternativo en el que el ODR y los procesos tradicionales no sólo coexisten, sino que el ODR puede determinar la forma en que se estructuran los mecanismos del litigio y el ADR. Las características peculiares del ODR y, en particular, el registro automático de toda la información intercambiada durante el trabajo de resolución en formato digital, mejoran la responsabilidad y el aprendizaje, la imparcialidad y la eficacia, y se distancian de los formatos y políticas tradicionales que han supuesto barreras cuando se han querido fomentar estos objetivos.

1. Función y contribución del ODR

La experimentación con el ODR se inició a mediados de la década de los noventa, poco después de que se derogara

la prohibición sobre la actividad comercial en Internet. Este desarrollo fue acompañado, naturalmente, de un aumento del número de usuarios y del ámbito de las actividades en línea que, a su vez, generaron cada vez más conflictos, la mayoría de los cuales no encontraba una respuesta satisfactoria en las vías tradicionales de resolución de disputas (Katsh y Wing, 2006).

Curiosamente, las primeras experiencias sobre conflictos en línea y los primeros intentos de desarrollar sistemas de resolución electrónica de disputas son una buena muestra de las diferentes funciones y contribuciones que los sistemas de ODR pueden aportar y, de hecho, aportan. Como han detallado los profesores Ethan Katsh y Janet Rifkin, hubo tres intentos principales de introducir sistemas de ODR en la década de los años noventa: el sistema de arbitraje en línea del Virtual Magistrate (juez virtual) para disputas con proveedores de servicios de Internet (ISP), el programa de mediación en línea de la Universidad de Maryland para disputas familiares, y el programa de mediación en línea de la Online Ombuds Office u OOO (Oficina de arbitraje en línea) de la Universidad de Massachusetts, que no iba dirigido a ningún tipo de disputa en

particular, pero que se asocia en gran medida al programa experimental de resolución de disputas de eBay que inició en 1999 (Katsh y Rifkin, 2001). Como puede verse, tanto el Virtual Magistrate como la OOO identificaron áreas asociadas a nuevos tipos de disputas resultantes de la proliferación de comunicaciones por Internet (el alza de nuevos intermediarios como los ISP y la proliferación de transacciones de comercio electrónico entre desconocidos). Un caso parecido es el del desarrollo posterior del sistema de resolución de disputas de la Corporación de Internet para nombres y números asignados (ICANN) que resolvía disputas de nombres de dominio mediante un proceso administrativo en línea.^[www1] A diferencia de estos ejemplos, el tercer programa pionero de ODR dirigido por la Universidad de Maryland se centró en un tipo de disputa tradicional, que a primera vista puede parecer demasiado compleja y emotiva para el ODR, sobre todo cuando se compara con el carácter sencillo y a pequeña escala de los desacuerdos de eBay.

En torno al mismo periodo en el que se desarrolló el sistema de la ICANN, surgieron otros intentos de ODR, algunos de ellos muy diferentes de los primeros experimentos de ODR. Cybersettle desarrolló un sistema de apuestas en línea que permitía la resolución eficaz de disputas monetarias a través de varias rondas de negociación distributiva realizadas en su plataforma en línea.^[www2] Por otro lado, Smartsettle se centró en negociaciones de múltiples cuestiones, tras desarrollar un sistema más complicado para la clasificación de intereses y generar resultados beneficiosos para todas las partes.^[www3] Ni Cybersettle ni Smartsettle se han centrado exclusivamente en los conflictos que surgen en Internet. Por el contrario, su objetivo son las disputas tradicionales no relacionadas con Internet y, en el caso de Smartsettle, el sistema de ODR puede usarse incluso sin Internet para hacer simulaciones.

Actualmente, una década y media después de los primeros experimentos de ODR, existen varios ejemplos de la contribución que pueden representar los ODR; los sistemas pertenecientes a eBay y Wikipedia demuestran la creatividad y diversidad en el diseño de procesos y sistemas y atraen a una cantidad sustancial -algunos dirían

sorprendente- de usuarios que emplean estos sistemas (Rule, 2009).

Si examinamos detenidamente los ejemplos de los sistemas y procesos de ODR presentados anteriormente, podemos ver que el fundamento de uso y sus posibles contribuciones es multidimensional. En general, podemos discernir tres razones principales para introducir el ODR. La primera sería que no hay otra vía, puesto que los tribunales y el ADR no están disponibles. Un ejemplo claro son los casos en los que la disputa no constituye una causa de acción legal pero que, en todo caso, es perjudicial y podría dañar a la comunidad o las actividades en línea. Podríamos poner por caso una grave disputa sobre el contenido de algún artículo de Wikipedia o un conflicto entre las representaciones virtuales de vecinos en línea de Second Life. En otros casos, podría existir una vía de acción legal oficial pero resulta demasiado compleja en términos de jurisdicción o de normativa aplicable, lo que hace que esa opción no resulte posible *de facto*.

Una segunda razón para emplear ODR es su potencial para mejorar la eficacia, sobre todo porque permite a las partes comunicarse desde su propia vivienda u oficina sin necesidad de programar reuniones presenciales, lo que puede ahorrar tiempo y costes añadidos sustanciales. En estos casos, el reclamante tendría un incentivo suficiente para procesar la demanda por las vías tradicionales, pero hace uso de la tecnología por la mayor eficacia que ofrece. Un ejemplo de esta categoría son los seguros de Cybersettle. Algunos de los casos de eBay entrarían dentro de esta categoría, mientras que otros (aquellos en los que la suma en litigio fuera particularmente baja y las partes fueran de jurisdicciones distintas) encajarían en el fundamento anterior.

Por fin, con los años, estamos viendo cada vez más demostraciones de las ventajas cualitativas que ofrece el uso de la tecnología en litigios y, en particular, la adopción de los sistemas y procesos del ODR. Una muestra de estas ventajas es la función de optimización de Smartsettle. El programa, que conoce las preferencias confidenciales de cada parte, puede determinar si es posible optimizar la resolución alcanzada para que refleje mejor

[www1] <http://www.icann.org/en/udrp/udrp.htm>

[www2] <http://www.cybersettle.com>

[www3] <http://www.smartsettle.com>

los intereses y las preferencias reales de cada parte. Otro ejemplo son los procesos de negociación automatizados de eBay, que sustituyen al mediador humano y permiten el intercambio de información importante entre las partes. Así, éstas pueden superar los obstáculos cognitivos en la resolución de disputas; eBay lo consigue hacer de manera eficiente gestionando una cantidad astronómica de disputas, que se estima en unos 50 millones al año. Un ejemplo más reciente es el *crowd sourcing* (uso de grandes cantidades de voluntarios) que se emplea en eBay; una técnica que usa la tecnología para atraer a gran número de personas con el fin de tomar una única decisión. En este caso, el foro comunitario de eBay se sirve de varios usuarios de eBay para resolver disputas ofreciendo opiniones.^{www4}

Aunque normalmente se ha dado más importancia al potencial del ODR para mejorar la eficacia en la resolución de disputas, no menos la tiene sus ventajas cualitativas que ofrece a través de la tecnología. Estas ventajas cualitativas surgen de dos funciones asociadas a los sistemas y procesos de ODR: (1) la comunicación instantánea acompañada de gran cantidad de documentación y (2), la capacidad de detectar pautas, tanto problemáticas como positivas, entre el gran volumen de datos que se recopila a través de las comunicaciones en la resolución de disputas. Estas características mejoran la responsabilidad (la capacidad de garantizar que el proceso de resolución de disputas sea justo y eficiente) y el aprendizaje (la capacidad sistemática de remediar los fallos y repetir los éxitos) (Rabinovich-Einy, 2006). El potencial para mejorar la responsabilidad y el aprendizaje mediante la documentación y la detección de pautas comporta consecuencias importantes para los mecanismos tradicionales de resolución de disputas como explico en las siguientes secciones.

2. Consecuencias para el ADR

Las grandes medidas que se han tomado en las últimas décadas para institucionalizar el ADR en EE. UU. y en otros lugares sólo han gozado de un éxito limitado. Pese a la multitud de propuestas de mediación y arbitraje ofrecidos en tribunales, agencias administrativas y escenarios privados, los programas de ADR se han topado con dificultades importantes para atraer a los litigantes. Aunque esta realidad suele explicarse por el desconocimiento que tiene la gente de estas opciones, parece haber al menos algunos indicios, sobre todo con respecto a la mediación, de que la reticencia a usar el ADR está relacionada con la calidad del programa. Los textos sobre programas de ADR institucionalizados en los tribunales presentan un panorama lúgubre de los procesos de mediación, que no consiguen ser una alternativa real al sistema de tribunales porque ofrecen una versión poco consistente de la mediación, en la que el mediador busca una solución intermedia y los derechos de las partes siguen sin defenderse (Welsh, 2001). Aparte de las quejas relativas a la poca calidad de los programas de ADR (sobre todo de mediación) y de los actos de determinados mediadores, se ha atacado ferozmente el movimiento general de institucionalización del ADR. Estos críticos afirman que, con la adopción del ADR, se limita el papel de los tribunales en el desarrollo de la ley, en la protección de los derechos humanos y civiles, y en la declaración de los valores de la sociedad (Fiss, 1974). Los procesos informales, según esta crítica serían especialmente perjudiciales para los miembros de grupos despojados de derechos que han sido sistemáticamente desfavorecidos por procesos informales, flexibles y confidenciales (Grillo, 1991; Delgado *et al.*, 1985).

Aunque existe claramente una crisis en el mundo del ADR, también hay numerosos ejemplos de programas de ADR que han tenido éxito, como el programa REDRESS del servicio postal de EE. UU., que aborda las reclamaciones de discriminación, y la Oficina de arbitraje del Instituto nacional de la salud (NIH Ombuds) (Bingham, 1997; Sturm y Gadlin, 2007). Aunque no cabe duda de que hay varias razones detrás de su éxito, un examen más detenido de estos programas revela que ambos pusieron un mayor énfasis en la mejora y en el control de la calidad, a menudo poniendo en práctica medidas exclusivas y exhaustivas. Esto no es algo trivial en el caso del ADR. Como estos procesos son, por lo general, flexibles y confidenciales, ha sido muy complicado poner en práctica medidas para el control de la calidad y establecer objetivos para la evaluación y la mejora. Normalmente, las medidas de control de calidad requieren unas normas claras de conducta para quienes toman las decisiones y transparencia que permita revisar dichas decisiones y la conducta de estas personas. En el caso de la mediación, los mediado-

Aunque existe claramente una crisis en el mundo del ADR, también hay numerosos ejemplos de programas de ADR que han tenido éxito, como el programa REDRESS del servicio postal de EE. UU., que aborda las reclamaciones de discriminación, y la Oficina de arbitraje del Instituto nacional de la salud (NIH Ombuds) (Bingham, 1997; Sturm y Gadlin, 2007). Aunque no cabe duda de que hay varias razones detrás de su éxito, un examen más detenido de estos programas revela que ambos pusieron un mayor énfasis en la mejora y en el control de la calidad, a menudo poniendo en práctica medidas exclusivas y exhaustivas. Esto no es algo trivial en el caso del ADR. Como estos procesos son, por lo general, flexibles y confidenciales, ha sido muy complicado poner en práctica medidas para el control de la calidad y establecer objetivos para la evaluación y la mejora. Normalmente, las medidas de control de calidad requieren unas normas claras de conducta para quienes toman las decisiones y transparencia que permita revisar dichas decisiones y la conducta de estas personas. En el caso de la mediación, los mediado-

[www4] <http://www.ebaycourt.com>

res no son quienes toman las decisiones; existen pocas normas (o ninguna) que gobiernen sus intervenciones; y los intentos de resolución permanecen ocultos. Por lo general, la información que se graba y que puede usarse para seguir y revisar el proceso resulta poco concluyente para determinar la eficacia y justicia de un proceso ya finalizado (Rabinovich-Einy, 2006). Y cuando resulta difícil evaluar la calidad es, por supuesto, aún más difícil o casi imposible alcanzar una mejora.

Aunque la mayoría de centros de ADR y practicantes suelen considerar la falta de control de estos procesos como algo inherente, gracias a las experiencias con el ODR se han descubierto métodos creativos con los que alcanzar los objetivos de responsabilidad y aprendizaje pese a la naturaleza informal, flexible y confidencial de estos procesos. Dado que todas las comunicaciones se almacenan automáticamente en formato digital, se crea de inmediato una gran base de datos en la que pueden realizarse búsquedas sin coste añadido. Estos datos, que incluyen todas las comunicaciones entre partes y el mediador, además de todas las resoluciones alcanzadas, son lo bastante exhaustivos como para revelar la incompetencia o falta de ética profesional. Al mismo tiempo, al detectar y analizar los casos que se han resuelto con éxito, pueden identificarse técnicas eficaces de mediación y técnicas relevantes de formación. Además, el análisis de los datos recopilados de casos de varias categorías diferentes puede revelar una parcialidad sistemática integrada en el proceso y ofrecer información sobre las condiciones en las que podría eliminarse esta parcialidad. De este modo, la documentación y el análisis de los datos pueden fomentar unos procesos mejores, más eficaces y justos o, en otras palabras, mejorar la responsabilidad de los procesos del ADR. ¿Qué repercusiones tienen sobre los procesos del ADR? Naturalmente, grabar todas las comunicaciones en formato digital no es algo realista ni aconsejable pues acarrea costes financieros y de otro tipo. No obstante, puede aprovecharse la experiencia del ODR como motivo de inspiración para reconsiderar la manera de diseñar de los programas tradicionales de ADR y, en particular, sobre la relajación de algunas de las prácticas relacionadas con la confidencialidad y la flexibilidad que han actuado como barreras contra el cambio y la mejora. Un paso preliminar sería reconsiderar las prácticas actuales sobre recopilación de datos internos en los procesos de mediación que requieren alguna forma de supervisión en tiempo real en, al menos, algunos de los casos, a través de una selección aleatoria.

Los datos recopilados tendrían que almacenarse y analizarse sistemáticamente para así conocer la eficacia y la justicia de los procesos y tendría que hacerse de modo que puedan introducirse cambios. Así se sabría no sólo el modo de actuar de algunas terceras partes, sino también el efecto que tiene escoger un proceso u otro y las distintas variantes del mismo proceso. Además, si se integrara el ADR en una organización cerrada, los conocimientos obtenidos podrían revelar tipos recurrentes de disputas. Abordar la causa fundamental de estas pautas ayudaría a prevenir el estallido de disputas *ex ante*, más allá de la resolución de problemas individuales *ex post*.

3. Repercusiones para los tribunales

Los tribunales acusan cada vez más la presión para mejorar su eficiencia. Aunque hay una polémica sobre si los tribunales en EE. UU. presentan un exceso de litigios o si, en realidad, se entablan muy pocos pleitos (procesados y resueltos sin que antes se llegue a un acuerdo), al parecer hay consenso en que el sistema no es eficaz para procesar todos sus casos (Refo, 2004). Entre las diversas medidas que se han iniciado para remediar la situación actual, la introducción de la tecnología, como suele sugerirse, podría hacer que los tribunales fuesen más eficaces al acelerar la entrega de documentos, minimizar los casos en que los expedientes se traspapelan o extravían, y permitir que los abogados y jueces puedan trabajar en sus casos a distancia, sin que necesiten acudir a su lugar de trabajo ni estén limitados por el horario normal de oficina. Además, usar la tecnología puede mejorar la eficiencia al permitir una selección preliminar de los casos de ADR y ODR con resoluciones rápidas que descargarían de trabajo a los tribunales.

Sin embargo, la tecnología puede aportar muchas más ventajas a los tribunales que simplemente el hecho de hacerlos más eficientes. Un sistema de tribunales totalmente digitalizado podría mejorar la capacidad de determinar la eficacia y justicia de su sistema al limitar el poder judicial, estudiar las pautas de los resultados por tipos de caso y características de los litigantes, y evaluar los procedimientos del tribunal y las políticas internas (Rabinovich-Einy, 2007).

Desde la perspectiva del Poder judicial, la tecnología puede garantizar la coherencia en asuntos como las pensiones alimenticias, el importe de los daños y perjuicios, y las sentencias al suministrar los criterios relevantes y

examinar las decisiones anteriores que se tomaron bajo las mismas condiciones.

Pueden estudiarse las pautas realizando informes muy detallados. Estos informes permitirían hacer un análisis pormenorizado y establecer una comparación entre los distintos tipos de procedimientos; la forma en que se procesan; el tiempo judicial asignado para su resolución; y la necesidad de seguir desarrollando y perfeccionando el sistema. Por ejemplo, un estudio sobre la forma en que los jueces realizan determinadas funciones (dirigir la instrucción del proceso y las vistas, redactar decisiones, etc.) podría poner de relieve las áreas en las que se necesita una mayor formación (dirigir una sala de justicia, determinar en qué circunstancias y de qué manera propiciar un acuerdo, mejorar la capacidad de redacción, etc.).

Los informes también pueden contribuir a evaluar la eficacia e idoneidad de las distintas políticas y normas de los tribunales. Un ejemplo son los criterios adoptados para la remisión de casos a mediación. Podría estudiarse cómo evoluciona la eficacia de estos criterios con el tiempo vinculando factores tales como resultados de la mediación, la satisfacción de las partes y la duración del acuerdo alcanzado, con los criterios empleados en la decisión de remitir el caso a mediación. Otro ejemplo podría ser la evaluación de las políticas del tribunal sobre la asignación interna de casos entre jueces. Cuando se graban suficientes datos en formato digital, las posibilidades de estudiar el impacto de los procedimientos, políticas e intervenciones del tribunal son amplísimas. No obstante, hasta la fecha, el potencial de aprendizaje de la tecnología se ha entendido normalmente en términos de eficiencia (cómo minimizar el tiempo que pasa desde que se presenta el caso hasta que se cierra y cómo recortar los costes en que han incurrido las partes y el estado en los casos del tribunal) y no se ha prestado atención al potencial mucho mayor que encierra el propio aprendizaje y, en consecuencia, la mejora del sistema.

Conclusión y futura dirección

Tanto los tribunales como el ADR han tardado en adaptarse a las nuevas tecnologías. El ODR, sobre todo, se ha considerado un nicho reservado únicamente para las disputas derivadas de actividades en línea para las que no existen vías eficaces de resolución presencial. Como ya he indicado, el ámbito del ODR es mucho más amplio. Por un lado, el ODR puede emplearse incluso cuando puedan usarse procesos tradicionales de resolución de disputas y cuando la disputa no esté relacionada con actividades en línea (de hecho, en algunos casos ya se usa así). Sin embargo, el ODR también puede usarse en una amplia diversidad de disputas en otro nivel. Ofrece esperanza para solucionar algunos problemas muy arraigados en el área de la resolución tradicional de disputas. Normalmente, los defensores del ODR se centran en el potencial que tiene para mejorar la eficiencia en la resolución. Sin embargo, el ODR también puede ofrecer lecciones importantes para otros mecanismos más tradicionales de resolución de disputas por lo que a la mejora de la responsabilidad y el aprendizaje se refiere. Esto sucede tanto cuando se emplea el ODR para la resolución de disputas, debido a sus cualidades para la documentación automática en formato digital, como cuando, también indirectamente, el ODR sirve de modelo para el diseño de un sistema de disputas. La forma en que el ODR ha ayudado a fomentar la mejora y el control de la calidad mediante la recopilación y el análisis de datos puede hacer pensar a los que ofrecen procesos tradicionales de disputa, de manera que reconsideren sus prácticas y políticas para mejorar la responsabilidad y el aprendizaje, áreas que han sido el talón de Aquiles del ADR y, hasta cierto punto, de los tribunales. Conforme aumenta la privatización y, teniendo en cuenta que el ADR y los tribunales afrontan una crisis de legitimidad, el ODR puede ayudar a reforzar las vías tradicionales de resolución de disputas, ya sea directamente (incorporando el ODR como otra opción junto con los métodos tradicionales) o indirectamente, inspirando nuevas ideas para el diseño y mejora de los tribunales y el ADR.

Bibliografía

- BINGHAM, L. (1997). «Mediating Employment Disputes: Perceptions of REDRESS at the United States Postal Service». *Review of Public Personnel Administration*. Vol. XVII, n.º 2, pág. 20-30.
- DELGADO, R. [et al.] (1985). «Fairness and Formality: Minimizing the Risk of Prejudice in Alternative Dispute Resolution». *Wisconsin Law Review*. Vol. 1985, pág. 1359-1404.
- FISS, O. (1984). «Against Settlement». *Yale Law Journal*. Vol. 93, pág. 1073-1090.
- GRILLO, T. (1991). «The Mediation Alternative: Process Dangers for Women». *Yale Law Journal*. Vol. 100, n.º 6, pág. 1545-1610.
- KATSH, E.; RIFKIN, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Nueva York: Wiley & Sons.
- KATSH, E.; WING, L. (2006). «Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking at the Past and Constructing the Future». *University of Toledo Law Review*. Vol. 38, pág. 19-45.
- NESS, G. (2009). «The Automatic Mediator: The Computer Replaces The Human Mediator» [artículo en línea]. Calcalist. [Fecha de consulta: 26/05/09].
<http://www.calcalist.co.il/internet/articles/0,7340,L-3292327,00.html>
- 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, n.º 1, pág. 1-45.
- REFO, P. L. (2004). «Pinching Pennies, Squeezing Justice: State Budget Cuts Threaten Judicial Independence». *Litigation*. Vol. 30, pág. 1-3.
- STURM, S.; GADLIN, H. (2007). «Conflict Resolution and Systemic Change». *Journal of Dispute Resolution*. Vol. 2007, pág. 1-64.
- WELSH, N. A. (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. A. (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.

Páginas web visitadas

- <http://www.cybersettle.com/pub/>
- <http://www.ebaycourt.com/cc/courtindex.jsf>
- <http://www.icann.org/en/udrp/udrp.htm>
- <http://www.smartsettle.com/>

Cita recomendada

RABINOVICH-EINY, Orna (2010). «Mejorar la responsabilidad y el aprendizaje en la resolución de disputas a través de la tecnología». En: «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 10. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-rabinovich/n10-rabinovich>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>>

Sobre la autora

Orna Rabinovich-Einy
orabin@research.haifa.ac.il

Orna Rabinovich-Einy es doctora en Derecho, profesora en la Facultad de Derecho de la Universidad de Haifa y miembro del Centro de Tecnología de la Información y de Resolución de Controversias de la Universidad de Massachusetts, Amherst. Centra su investigación en el diseño de sistemas de resolución de controversias y en el impacto de la tecnología en la resolución de controversias.

Sderot Abba Hushi
Universidad de Haifa
Israel

<http://idp.uoc.edu>

Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

ARTÍCULO

ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres

Lucia Ruggeri

Fecha de presentación: enero de 2010

Fecha de aceptación: abril de 2010

Fecha de publicación: junio de 2010

Resumen

Un examen exhaustivo de la legislación en las últimas dos décadas muestra la aparición de un favor del legislador comunitario respecto de las técnicas de resolución alternativa de conflictos en los tribunales. El «favor» se deduce de una serie de medidas reglamentarias que parecen basarse en una nueva concepción del art. 61 del Tratado de la Unión Europea, que pretende garantizar un nivel adecuado de asistencia jurídica, facilitando así la libre circulación de personas y el buen funcionamiento del mercado interior. La asistencia jurídica es considerada justa y eficaz cuando pretende una gestión adecuada de la resolución de los conflictos. Conciliar los diversos intereses implicados y la pacificación de las partes constituye un objetivo importante para el logro de la justicia en Europa. El sistema judicial parece reforzar el modo adversarial tradicional (el llamado modelo *lose-win*), lo que hace más difícil alcanzar una solución «real» y no meramente formal de las controversias. La reciente Directiva de la Unión Europea 2008/52, dedicada a la mediación, si bien resulta cuestionable por su reducido ámbito de aplicación, constituye una clara manifestación de la inclinación del legislador comunitario por modelos o patrones de resolución no adversariales.

Palabras clave

ODR, taxonomía, mediación, sistemas alternativos de resolución, arbitraje irritual, negociación asistida, evaluación funcional, conciliación

Tema

E-justicia

ADR and ODR and their taxonomy. Character identification

Abstract

An in-depth study of legislation in the past two decades shows the emergence of EU lawmakers' support for alternative techniques in conflict resolution in court cases. This 'support' can be inferred from a series of regulations which appear to be based on a new understanding of article 61 of the European Union Treaty which aims to guarantee adequate levels of legal assistance, thereby making the free movement of individu-

als and the smooth running of the internal market easier. Legal assistance is considered just and efficient when it aspires to adequate management of conflict resolution. Reconciling the various interests involved and appeasing the parties is a major objective for achieving justice in Europe. The legal system seems to reinforce traditional confrontational practice, the so-called "lose-win" model, which makes it much harder to reach a real rather than just a formal settlement of disagreements. The recent EU directive 2008/52, on mediation, questionable due to its limited range of applications, nevertheless represents a clear manifestation of community lawmakers' tendency towards non-confrontational models of resolution.

Keywords

ODR, taxonomy, mediation, alternative resolution systems, informal arbitration, assisted negotiation, functional evaluation, reconciliation

Topic

E-justice

1. La *tendencia* del legislador comunitario a usar técnicas de resolución de las controversias alternativas a las jurisdiccionales.

Un examen a fondo de la normativa comunitaria muestra el nacimiento, en los últimos veinte años, de una «tendencia» a seguir las formas de resolución de las controversias alternativas a los remedios jurisdiccionales.¹

Esta «tendencia» se deduce de una serie de intervenciones normativas² que parecen partir de una nueva concepción del art. 61 del Tratado UE que aspira a garantizar un nivel adecuado de asistencia jurídica en todo el territorio

de la Unión, facilitando así la libre circulación de las personas y el correcto funcionamiento del mercado interno. La asistencia jurídica parece considerarse congruente y eficiente cuando se plantean una gestión y una solución del conflicto adecuadas.³ Esta adecuación no parece estar totalmente garantizada por los sistemas tradicionales de superación y gestión de las disputas basadas en el modelo de la *litigation* (*adversary system*). La conciliación de los diversos intereses en juego y la pacificación de las partes constituyen una finalidad importante para la realización de los objetivos de la justicia en Europa, sobre todo, o quizás exclusivamente, bajo el perfil del acceso a la justicia. A partir del Consejo de Tampere,⁴ el acceso a la justicia, considerado derecho fundamental de todos los ciudadanos europeos, se indica como mejorable haciendo uso también⁵ de medidas extrajudiciales de resolución de las

1. Sobre este tema, véase, G. ROSSOLILLO. I mezzi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR) tra diritto comunitario e diritto internazionale. En: Dir. Un. Eur., 2008, p. 349 ss.
2. Ya en el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y sobre la resolución de las controversias en materia de consumo en el ámbito del Mercado Único, COM(93) 576 def. del 16 de noviembre de 1993, se planteaba el uso de los sistemas ADR. El uso de sistemas alternativos de resolución de las controversias se contempla en numerosas Directivas: Directiva 97/5/CE del 27 de enero de 1997 sobre las transferencias transfronterizas, en el DOUE L 43 del 14 de febrero de 1997, p. 25, Directiva 97/7/CE del 20 de mayo de 1997 sobre la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, en el DOUE L 144 del 4 de junio de 1997, p. 19.
3. Sobre este tema, véase M. F. GHIRGA. *Conciliazione e mediazione alla luce della proposta di direttiva europea*. En: Riv. dir. proc., 2006, p. 463 ss.
4. Se trata del Consejo que tuvo lugar en Tampere el 15 y el 16 de octubre de 1999.
5. La acción del legislador comunitario pretende agilizar también los procedimientos jurisdiccionales, sobre todo en el caso de controversias transfronterizas. En especial, se hace referencia a los procedimientos y a la abolición del *exequatur* introducidos por el Reglamento 861/2007 del 11 de julio del 2007 que introduce un procedimiento europeo para las controversias de escasa cuantía, publicado en el DOUE 31 de julio del 2007, n.º 189 y el Reglamento n.º 805/2004 del 21 de abril del 2004 que establece el título ejecutivo europeo para los créditos no impugnados.

controversias. El sistema judicial tradicional parece reforzar las modalidades antagónicas (el modelo denominado *win-lose*) lo que dificulta alcanzar una solución del conflicto «real» y «social»⁶ en lugar de sólo formal.⁷

Por ejemplo, para favorecer el acceso de las personas realmente necesitadas a los métodos alternativos de resolución de las controversias, la propuesta de Directiva del 18 de enero del 2002⁸ relativa a la asistencia jurídica prevé la posibilidad de extender, en determinadas condiciones, el beneficio del patrocinio a costa del Estado de dichos procedimientos extrajudiciales.

Asimismo, en la reciente Directiva Comunitaria dedicada a la mediación, la Directiva 2008/52,⁹ aunque cabe criticar¹⁰ la reducción del campo de aplicación a las controversias transfronterizas, parece resaltar la *tendencia* del legislador comunitario hacia una justicia atenta a los modelos de resolución de las controversias de tipo no antagónico.

2. La necesidad de hacer una primera clasificación fundada en el papel del tercero para el alcance del acuerdo

El papel que, en perspectiva, desempeñarán los sistemas de resolución alternativa de las controversias determina la necesidad de proceder a una clasificación que permita establecer con claridad su estructura y su modalidad de funcionamiento.

Como se puede constatar a nivel comunitario, no existe una indicación o una opción normativa precisa acerca de las estructuras que desarrollan la función de resolución de las controversias.

Por lo tanto, operando en un plano puramente descriptivo, se puede proponer una clasificación partiendo de la constatación de que el mínimo común denominador de cada *Alternative Disputes Resolution* está constituido por la presencia de un tercero.

Observando el papel que tiene el tercero, se pueden distinguir tres grupos principales de ADR:¹¹

1.º grupo

El tercero ayuda a las partes a llegar a un acuerdo sin asumir una posición formal sobre la solución que tiene que dar a la controversia.

Se trata de formas de resolución de la controversia a menudo denominadas en los derechos internos nacionales «conciliación» o «mediación».

Se invita a las partes a dialogar para evitar o superar el conflicto.

Las mismas partes eligen el método de resolución de la controversia y desempeñan un papel especialmente activo para intentar encontrar por sí solas la solución más apropiada. Estos métodos ofrecen la oportunidad de superar el debate propiamente jurídico y de encontrar una solución personalizada y adaptada a la controversia a resolver. Por otra parte, esta aproximación consensual aumenta las posibilidades para las partes, una vez resuelta la contro-

6. La conservación de las relaciones entre socios, una vez superada satisfactoriamente la disputa, es un objetivo con importantes recaídas sociales y económicas. Sobre este tema, véase V. VIGORITI. «La proposta di direttiva europea sulla mediazione». En: *Rass. Forense*, 2005, p. 359 ss.

7. Sobre este tema, véase C. TROISI. *Autonomia privata e gestione dei conflitti. La mediazione come tecnica di risoluzione alternativa delle controversie*. Camerino-Napoli, 2007, p. 56 ss.

8. Se hace referencia a lo establecido por el art. 19, que dispone: «La Comisión está preparando un Libro Verde sobre los medios alternativos de resolución de conflictos. En algunos estados miembros, la ley ya promueve el uso de estos medios, como por ejemplo la mediación, sobre todo con el fin de agilizar la carga de trabajo del sistema judicial tradicional. Los procedimientos extrajudiciales pueden representar costes para las partes, como los procedimientos tradicionales, y es lógico que las personas que no puedan permitirse estos costes debido a su situación financiera, puedan beneficiarse también de la asistencia jurídica con las mismas condiciones».

9. Se trata de la Directiva 2008/52/CE del 21 de mayo del 2008, publicada en el DOUE, 24 de mayo del 2008, L 136, p. 3.

10. Sobre este tema, véase C. VACCÀ. «La Direttiva sulla conciliazione: un'occasione mancata? En: *I Contratti*, 2008, p. 857 ss.

11. Ésta es la tipología clasificatoria presente en el sitio http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_gen_it.htm

versia, de poder mantener sus relaciones de naturaleza comercial o de otra naturaleza.

2.º grupo

El tercero encuentra él mismo o ella misma la solución que después presenta a las partes.

Dichas formas de ADR están difundidas en el ámbito de las controversias, al servicio del consumidor,¹² en las cuales el tercero se pronuncia sobre la solución a dar a la controversia.

En algunos casos, el tercero orienta a las partes hacia una recomendación que éstas pueden seguir o no. Éste es el caso de los *Consumer Complaint Boards* de los países escandinavos. El consumidor que inicialmente ha recurrido a dichos órganos de resolución de controversias puede, si la solución propuesta no le satisface, recurrir al juez.

A veces, el tercero adopta una decisión que será vinculante sólo para el profesional.

Éste es a menudo el caso de los defensores de los clientes, creados por algunos sectores profesionales como los bancos y los seguros. Las decisiones de estos defensores del pueblo son vinculantes para las empresas que se han adherido al sistema. En esta circunstancia, si el consumidor no queda satisfecho con la decisión tomada por el defensor del pueblo, puede llevar el mismo pleito ante el juez.

3.º grupo

El tercero adopta una decisión para resolver la controversia.

Esta decisión, vinculante para las dos partes en conflicto, puede ser adoptada en aplicación de las disposiciones normativas o según equidad. La decisión tomada por el

árbitro posee «la autoridad de cosa juzgada», lo cual significa que la controversia, una vez resuelta ante el árbitro, en general no puede ser llevada ante el juez. Como se puede constatar, este grupo de formas de resolución alternativa de las controversias es identificable con el arbitraje y la decisión final reviste la función jurídica de laudo. Cabe destacar que, según parte de la doctrina, estas formas de ADR, al asumir una naturaleza de evaluación¹³ e identificarse en el arbitraje, no se consideran parte de los modos alternativos de resolución de las controversias.

De hecho, en una acepción más restringida y quizás más adecuada con respecto a la filosofía que ha inspirado el desarrollo de las ADR, en el arbitraje permanece la contraposición entre las partes que no alcanzan un acuerdo sustancial y convencido sobre la composición y la resolución del conflicto, sino que, justo como en los sistemas jurisdiccionales estatales tradicionales, confían en la decisión de un tercero para saber quién no tiene razón y quién sí la tiene.

El conflicto sustancial permanece, mientras tanto, en un plano formal, una parte gana y la otra pierde.

El movimiento de pensamiento del que parten las ADR, en cambio, parece aspirar a algo diferente: llegar a una conciliación y pacificación sustancial para dar lugar, a través del acuerdo, a una situación diferente y aceptada de buen grado por ambas partes. Todo esto se basa en la tentativa de poner fin al «muro contra muro» y de hacer que los socios hoy en disputa, superen la crisis y vuelvan a hacer negocios juntos (sector de las ADR comerciales) o a vivir en armonía (sector de las ADR familiares).

Sobre la base de estas consideraciones en la Unión Europea y desde la elaboración del Libro Verde del 2002, se ha excluido¹⁴ que la normativa comunitaria en materia de ADR pudiera volver a incluir el arbitraje.

12. Sobre este tema, véase, entre otros, R. DANOVI. «Le ADR (Alternative Dispute Resolutions) e le iniziative dell'Unione europea». En: G. ALPA, R. DANOVI (a cargo de), *La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura*, Milán, 2004, p. 11 ss.
13. Sobre este tema, véase R. CAPONI. «La conciliazione stragiudiziale come metodo di ADR ("Alternative Dispute Resolution")». En: Foro it., V, 2003, c. 173 ss. y G. COMOGLIO. *Mezzi alternativi di tutela e garanzie costituzionali*. En: Riv. dir. proc., 2000, p. 318 ss.
14. Sobre este tema, véase Libro Verde relativo a los modos alternativos de resolución de las controversias en materia civil y comercial, COM /2002/0196 def., consultable en la siguiente dirección http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=it&type_doc=COMfinal&an_doc=2002&nu_doc=196. Sobre el problema de la inclusión del arbitraje en el ámbito de las ADR véase, también, L. CADIET. *I modi alternativi di regolamento dei conflitti in Francia tra tradizione e modernità*. En: Riv. trim. dir. proc. civ., 2006, p. 1169 ss.

Por otro lado, es cierto que en algunas formas de arbitraje de equidad se asiste a una desviación del modelo arbitral hacia formas de tipo conciliador. Si miramos el *ADR High low arbitration* en el que las partes, sin que lo sepa el árbitro, fijan un margen de fluctuación sobre las cantidades indemnizables. El laudo arbitral exorbitante será reconducido a dicha cantidad. Se hace referencia también al llamado *Baseball arbitration*, en el que la tarea del árbitro es la de elegir la más razonable de entre las propuestas elaboradas por los contendientes. Entre ADR y arbitraje de equidad se coloca, en cambio, la técnica denominada *Night baseball arbitration*, en la que los contendientes presentan propuestas (o lanzamientos) que no se presentan al árbitro. La controversia se resuelve siguiendo la propuesta de la parte más conforme a la propuesta efectuada por el árbitro.¹⁵

3. Uso eventual de técnicas de comunicación a distancia: de las ADR a las ODR.

Una segunda clasificación de las formas de resolución de las controversias alternativas puede efectuarse fijándonos en el medio usado para poner en contacto los sujetos en conflicto.

Cuando entre en juego un medio de comunicación a distancia, la controversia puede resolverse en línea y, por ende, la resolución de la controversia toma el nombre de *On Line Dispute Resolution* (ODR).

Existen diversos tipos de ODR:¹⁶

Blind-bidding

Las partes en conflicto envían propuestas transaccionales inherentes a controversias de carácter pecuniario a través de un programa informático que garantiza la privacidad. El programa está configurado de modo que se comparan los importes propuestos y se sugieren pujas ulteriores hasta alcanzar un porcentaje predefinido. La

operación de puja se circunscribe temporalmente y al alcanzar el porcentaje fijado, el sistema avisa las partes de que se ha alcanzado un acuerdo y comunica la cantidad fruto de la media aritmética de los últimos importes propuestos.

Assisted negotiation

En esta hipótesis, las partes en conflicto entran directamente en contacto a través de un sistema informático que, mediante fases sucesivas, proporciona a los usuarios una serie de soportes informativos: hipótesis de acuerdo, sugerencias útiles para poder alcanzar un acuerdo de forma profícua.

Mediation efectuada a distancia

Siempre a través de una conexión a distancia, los contendientes son seguidos por un tercer mediador que los guía y les aconseja con el fin de encontrar una solución que pueda ser aceptada por ambas partes en conflicto.

Arbitration efectuada a distancia

Siempre a través de un medio de comunicación a distancia, los litigantes confieren a un tercero un mandato para transigir (arbitraje de equidad). En la praxis difundida en los Estados Unidos, es el mismo programa informático el que localiza al árbitro que, a través del correo electrónico o de un *chat*, y de forma reservada, recibe la información sobre el caso y, en un tiempo breve preestablecido, formula una decisión basada en la equidad.

4. La necesidad de una evaluación funcional de las ADR y de las ODR

A nivel comunitario, no existen clasificaciones o descripciones de las estructuras que se pueden usar para resolver una controversia.

15. Sobre este tema, véase G. CASSANO. ADR (Alternative dispute resolution). En: *Transazione Arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie*. Turín, 2006, p. 480.

16. V. C. CAMARDI. *Metodi on line di risoluzione delle controversie*. Milán, 2006, p. 4 ss.

Además, en la reciente Directiva comunitaria del 2008 centrada en la mediación en las controversias transfronterizas¹⁷ falta una descripción de las técnicas y de los métodos de composición de las controversias.

Significativamente, en el art. 3, letra a) se establece que por «mediación» se entiende un procedimiento estructurado, independientemente de la denominación, en el que dos o más partes de una controversia intentan ellas mismas, voluntariamente, alcanzar un acuerdo sobre la resolución de la misma con la asistencia de un mediador.

A este respecto, parece útil recordar aquella doctrina¹⁸ que, al examinar el estudio de los casos de la relación jurídica, ha resaltado cómo una pluralidad de estructuras puede llegar a realizar una misma función. De la normativa comunitaria emerge una aproximación atenta al perfil funcional: se prescinde de la individuación de las tipologías de técnica resolutoria de las controversias para centrarse en el resultado del uso de dichas técnicas, es decir, la composición amistosa de la controversia.

En una perspectiva atenta al perfil funcional y a los intereses objeto de ADR u ODR, dichas relaciones se pueden configurar como procedimientos compuestos por una serie de actos, todos funcionalmente antepuestos a la superación de la disputa a través de soluciones amistosas no contenciosas.

El acuerdo final es el núcleo de una operación realizada recurriendo a una serie de relaciones funcionalmente conectadas entre sí.

El esquema de base prevé cuatro sujetos involucrados en diferentes aspectos y no siempre al mismo tiempo en diversas relaciones jurídicas. La primera relación está constituida por la denominada *res litigiosa*: se trata de la relación jurídica controvertida objeto de las ADR o de las ODR. La segunda relación es la del mandato sin representación con el que, conjuntamente, las partes confieren cada una el encargo a un tercero para que las ayude y las apoye en la búsqueda del acuerdo: se trata de un man-

dato colectivo al haber sido conferido por los dos litigantes por un interés común.¹⁹

En general, en el ordenamiento italiano, si las partes no establecen diversamente, operará la regla contenida en el art. 1726 del código civil, según la cual, a menos que no haya justa causa, la revocación del mandato se queda sin efecto si no la hacen todos los mandantes. La tercera relación es la que se instaura entre la sociedad o el organismo de conciliación y el conciliador seleccionado para conducir en concreto la mediación. La cuarta relación está constituida por la actividad de mediación en el verdadero sentido de la palabra, es decir, aquella actividad que el mediador explica para favorecer el acuerdo, que será fruto exclusivamente de la capacidad de autorreglamentar de las partes. En el caso de ODR, el encargo podría conferirse a una sociedad que facilite un *software* que ayude a las partes a llevar la mediación a buen puerto. El mediador es un prestador de servicios profesional que, por ejemplo, en Italia debe estar inscrito en un registro de entidades de conciliación acreditados por el Ministerio de Justicia.²⁰ Evidentemente, además de las reglas propias del mandato en la relación mediador-cliente, se aplican las reglas propias del ejercicio de las profesiones intelectuales. La individuación del régimen de responsabilidad, por lo tanto, requiere el examen de las reglas propias del mandato y de las propias de las profesiones intelectuales (p. ej. indemnización del daño sólo en casos de dolo o culpa grave del mediador).²¹ La actividad de mediación desarrollada por el profesional para favorecer la conciliación está reglamentada uniformemente en Europa: la Directiva 2008/52, de hecho, y la recomendación de 1998 distinguen algunos principios que deben caracterizar la labor del mediador: independencia, transparencia, eficacia, legalidad y competencia profesional en el uso de las técnicas de mediación. Los reglamentos de los organismos conciliadores deben, por lo tanto, prepararse a su vez para la actuación puntual de estos principios; el mismo legislador italiano, en el art. 60 de la ley delegada del 2009, insiste en estos aspectos cuando establece que el gobierno, con la publicación del decreto legislativo que pone en práctica la ley delegada, tiene que «prever, en el respeto del código deontológico, un régimen de incompatibilidad con

17. Se hace referencia a la Directiva 2008/52/CE del 21 de mayo del 2008, cit.

18. Sobre este tema, véase P. PERLINGIERI. *Remissione del debito e rinunzia al credito*. Nápoles, 1968, p. 71 ss.

19. El procedimiento de conciliación se puede poner en marcha también si lo solicita sólo una parte: en tal caso, el organismo de conciliación contacta con la otra parte y la invita a participar en el procedimiento.

20. La normativa de referencia está constituida por el art. 38 del proyecto de ley 17.1.2003, n.º 5.

21. Sobre este tema, véase A. FLAMINI. *La responsabilità del conciliatore*, en proceso de publicación.

el que garantizar la neutralidad, la independencia y la imparcialidad del conciliador en el desarrollo de sus funciones».²²

Proponer una taxonomía de los modos de resolución de las controversias atribuibles a las ADR o a las ODR parece, por tanto, útil para entender mejor las problemáticas concretadas para cada una de las estructuras problemáticas cuya solución está sujeta a la normativa aplicable en línea general a todas las formas de gestión de la controversia atribuible al concepto de mediación introducido por la Directiva 2008/52. De hecho, es significativo, con fines interpretativos y sistemáticos, tener en cuenta lo subrayado en el considerando n.º 8, donde se expresa, aunque tímidamente, el auspicio de que la legislación en materia de mediación pueda ser tomada como modelo en cada uno de los países miembros también para la gestión de controversias internas.²³

5. Descripción de las posibles variantes estructurales y funcionales de las formas de ADR y ODR.

Para favorecer la obra expositiva y clasificatoria, parece oportuno tomar prestadas las metodologías clasificatorias que se han desarrollado y difundido sobre todo en el sector del comercio electrónico. Esto se refiere a aquellas clasificaciones de los contratos telemáticos atentas a la individuación de la normativa sobre la base de los elementos involucrados por cada contrato (p. ej. transacción B2C, B2B, A2B, *peer to peer*, etc.).

Imitando esta técnica taxonómica del mundo de Internet, se puede proponer el siguiente esquema clasificatorio:

a) Con respecto al país en el que operan los sujetos de la relación jurídica determinada de la resolución de la controversia:

- ADR entre sujetos que operan en un mismo país con el mediador operando en el mismo país de los litigantes
- ADR entre sujetos que operan en países diversos con el mediador ubicado en el país de uno de los dos litigantes o en un país tercero

b) Con respecto a la tipología de los sujetos en disputa:

- ADR B2C
- ADR B2B
- ADR A2C
- ADR A2B
- ADR A2A
- ADR *person to person*

c) Con respecto al objeto de la controversia (usando las clasificaciones indicadas arriba)

- ADR en materia civil y comercial
- ADR en materia familiar
- ADR en materia administrativa
- ADR en materia penal

En este punto, la exposición de las posibles variantes determinadas por la variabilidad de los elementos que constituyen la relación jurídica, determinada por la resolución extrajudicial de la controversia, vuelve interesantes algunas reflexiones sobre la individuación de la reglamentación aplicable en cada caso.

En el caso de ADR entre sujetos que operan en el mismo país con el mediador que opera en el mismo país de los litigantes, es preciso examinar la normativa de referencia de aquel estado, prestando atención al cargo de los sujetos involucrados y al tipo de controversia.

Si luego la mediación se hace usando un programa informático, es necesario tomar en consideración la normativa aplicable a los contratos de uso del programa, así como a las reglas adoptadas específicamente por las ODR.²⁴

22. Art. 60, letra r) de la L. 69 del 2009, cit.

23. De hecho, el considerando n.º 8 dice: «Las disposiciones de la presente directiva se deberían aplicar solamente en la mediación de las controversias transfronterizas, pero nada debería prohibir a los estados miembros a aplicar tales disposiciones también a los procedimientos de mediación internos».

24. Según lo dispuesto por el art. 17 de la Directiva 2000/31/CE relativa a algunos aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información en el mercado interno, con especial referencia al comercio electrónico, del 8 de junio del 2000 (DOUE L 178 del 17 de julio del 2000, p. 1) «los estados miembros toman medidas para que su legislación no obstaculice el uso, también por vías electrónicas adecuadas, de los instrumentos de composición extrajudicial de las controversias previstos por el derecho nacional». En Italia se aplica la normativa adoptada por el proyecto de ley 70/2003 combinada con las de materia de tutela del consumidor en los contratos a distancia, en caso de relaciones B2C.

Si, en cambio, nos encontramos frente a un caso connotado de la internacionalidad, si se opera en el ámbito de la UE, se aplicarán las reglas introducidas por la Directiva 2008/52 sobre la mediación y todas las reglas que se aplican en cada caso adoptando el Reglamento Roma²⁵ o la Convención de Roma sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales.

La presencia de un consumidor vuelve a poner en vigor todas las normas a él dedicadas: significativamente, para la mediación servirán como guía también interpretativa las reglas introducidas por la Recomendación de 1998²⁶ relativa a los principios aplicables a los órganos responsables para la resolución extrajudicial de las controversias en materia de consumo y las adoptadas en la Recomendación del 2001²⁷ dedicada a la solución de las controversias de los consumidores en las relaciones transfronterizas. En especial, es preciso tener presente que la decisión del órgano no puede ser la de privar al consumidor de la protección que le garantizan, en el caso de controversias de carácter interno, las disposiciones del estado en el territorio en el que se creó el órgano y, en el caso de controversias transfronterizas, las disposiciones imperativas de la ley del estado miembro en el que el consumidor reside habitualmente, en los casos previstos por el art. 5 de la Convención de Roma del 1980, hoy art. 16 del Reglamento Roma I.

6. Orden público y disponibilidad de los derechos como normas barrera y parámetros de mérito de las formas de conciliación

Por lo que se refiere al objeto de la controversia, cabe precisar que todas las formas de resolución de las controversias tienen que llegar a acuerdos cuyo contenido no contraste con el orden público. También en la Directiva

2008/52, en el art. 1, se establece que la mediación no puede operar «para los derechos y las obligaciones no reconocidos a las partes por la pertinente ley aplicable». Es lógico que el carácter indisponible de un derecho vuelva el mismo no deducible en mediación. En el art. 6 de la misma Directiva, también se dispone que no se conceda ejecutividad al acuerdo si «el contenido del acuerdo es contrario a la ley del estado miembro en el que se presenta la solicitud o si la ley de dicho estado miembro no prevé la ejecutividad».

Si nos fijamos, por ejemplo, en la situación italiana, una correspondencia útil puede venir del uso de los resultados a los que han llegado la doctrina y la jurisprudencia en materia de transacción, contrato causalmente preparado para la pacificación sustancial de las partes. La indisponibilidad del derecho constituye categoría normativa fundamental expresamente contemplada por el ordenamiento italiano en el art. 1966 cód. civ. y ahora acogida por el art. 60 de la nueva ley n.º 69 del 18 de junio del 2009.²⁸ Sobre la base de este artículo, en los próximos meses, el gobierno italiano deberá introducir una disciplina que incentive el uso de la mediación finalizada a la conciliación en todo el sector civil y comercial, extendiendo el contenido de la normativa actual que lo prevé prevalentemente en el sector societario. De hecho, el susodicho art. 60 impone al Gobierno prever que la mediación, con fines a la conciliación, tenga por objeto controversias sobre derechos disponibles. El concepto de *indisponibilidad*, no definido por el legislador, es, a su vez, individuado en el contenido gracias a la actividad hermenéutica. ¿Cuáles son las materias indisponibles?

Para responder a la cuestión, es inevitable la conexión con el concepto de *orden público* que puede hacer las veces de parámetro de validez de la actividad de los particulares. El fruto del ADR o del ODR es un acuerdo destinado a vincular partes ubicadas en uno o más estados. Sobre la base de la ley aplicable, localizable en el Reglamento Roma I o en la Convención de Roma, se estable-

25. Se trata del Reglamento 593/2008 del 17 de junio del 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, publicado en el DOUE, 4 de julio del 2008, L 177, p. 6.

26. Se trata de la Recomendación 1998/257/CE del 30 de marzo de 1998, COM 1998 (198) def., publicada en el DOUE L 115 del 17 de abril de 1998.

27. Se hace referencia a la Recomendación del 4 de abril del 2001, COM 2001 (161), publicada en el DOUE L 109 del 19 de abril del 2001.

28. Se trata de la ley sobre las disposiciones para el desarrollo económico, la ejemplificación, la competitividad además en materia de proceso civil, publicada en el Diario Oficial. n.º 140 del 19 de junio del 2009 - S.O. n.º 95.

cerá cuál es la ley aplicable a la relación controvertida y, sobre la base del concepto de orden público operante en dicha ley, se podrá verificar la disponibilidad o no del derecho. En el caso de que todos los sujetos de la relación se encuentren en un mismo país, no surgen problemas especiales de individuación de la ley aplicable. En cambio, si el mediador opera en un estado distinto al de los litigantes o del de uno de los dos litigantes, la transnacionalidad del caso requiere una respuesta en términos de ley aplicable. La reglamentación incluida en la Directiva 2008/52 es demasiado escasa y sólo contempla los principios generales que deben regular la actividad del mediador. En concreto, las partes pueden acogerse a la libertad de elección atribuida por el Reglamento Roma o, a falta de opciones, la relación de mediación será gobernada por la ley del mediador en cuanto prestador de servicios y parte que eroga la prestación característica. Si el contrato es gobernado por la ley del país del mediador, es preciso reflexionar sobre la necesidad de que, de todas maneras, operen por un lado los límites de orden público de las leyes de los países de los litigantes y, por el otro, que se garanticen los derechos que la ley hubiera acordado al consumidor de su país de todas maneras. El intérprete debe vigilar sobre la praxis contractual para que la triangulación de la

relación de mediación no se transforme en una ocasión de elusión de las normas de protección de las partes débiles de la relación o de un rodeo de las normas barrera basadas en el orden público. A este respecto, parece útil considerar posible que el acuerdo transaccional, fruto de la mediación, en el caso de que tuviera por objeto los derechos indisponibles, determinara la invalidez de la misma relación de mediación. Con tal propósito, parece posible extender a este sector los resultados a los que ha llegado la jurisprudencia y la doctrina italiana con referencia al contrato de mediación que tiene por objeto un contrato ilícito o nulo por falta de causa.²⁹ Sólo aparentemente, el sector civil y comercial podría resultar exento de dichas problemáticas: nuevos acuerdos y nuevos bienes ponen, en cambio, cada vez más difícil la individuación de la frontera del disponible y del no disponible. Hay que tener en cuenta los acuerdos sobre controversias inherentes al alquiler de úteros y al uso de las células humanas, las relaciones personales entre personas que conviven o las relaciones padre-hijo. Sólo un análisis estructural y funcional correcto de los fenómenos ADR y ODR, junto con el control constante de la praxis y de los códigos de conducta, dará lugar a una solución precisa de los numerosos problemas que plantea el uso de dichas técnicas de composición de las controversias.

Cita recomendada

RUGGERI, Lucia (2010). «ADR y ODR y su taxonomía. La identificación de caracteres». En: «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 10. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-ruggeri/n10-ruggeri>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>>

29. Sobre este tema, véase D. IANNELLI. «La mediazione». En: *Giur. sist. dir. civ. e comm.*, 2007, p. 68.

Sobre la autora

Lucia Ruggeri
lucia.ruggeri@unicam.it

Catedrática de Derecho Civil de la Universidad de Camerino (UNICAM) y directora de la Escuela de Especialización en Derecho Civil. Profesora del máster de Derecho del comercio electrónico en Roma y del máster de Mediación familiar en la Universidad de Macerata. Miembro del Consejo del Centro Interdepartamental de Investigación del Derecho Civil en la legalidad constitucional de la Universidad de Camerino. Su ámbito de investigación se centra en las nuevas tecnologías, el mercado telemático y su impacto en la práctica civil y mercantil.

Scuola di Specializzazione in Diritto Civile (UNICAM)
Largo Pierbenedetti 4
62032 Camerino (MC), Italia

<http://idp.uoc.edu>

Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

Artículo

¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití

Marta Poble

Fecha de presentación: enero de 2010

Fecha de aceptación: abril de 2010

Fecha de publicación: junio de 2010

Resumen

Este artículo ofrece una revisión sintética del estado actual de los servicios de resolución en línea de disputas (ODR) en el panorama internacional para, a continuación, presentar algunos de los nuevos servicios que pueden inspirar la configuración de una nueva generación de servicios de ODR, a la que hemos denominado ODR 3.0. Aunque las plataformas 3.0 aquí presentadas no tengan como objetivo directo la gestión y resolución de conflictos mediante técnicas como la mediación, la conciliación o el arbitraje (sí, en ciertos casos, la negociación), el impacto que están demostrando en ámbitos afines (por ejemplo, en la gestión de emergencias y crisis) no puede pasar desapercibido en una reflexión sobre el futuro del propio ODR.

Palabras clave

ADR, ODR, mediación, resolución de conflictos, plataformas de código abierto, mashups, tecnologías móviles.

Tema

E-justicia

ODR 3.0? Lessons from Sri Lanka, India, Kenya and Haiti

Abstract

In this article, we review the current state of online dispute resolution (ODR) services worldwide, followed by the presentation of some of the newer services that may inspire the configuration of a new generation of ODR services, what we call "ODR 3.0". The main objective of these 3.0 platforms is not to manage and resolve conflicts through mediation, conciliation or arbitration, although negotiation is involved in some cases. However, the impact they are having in related fields, such as emergency or crisis management, should be mentioned in a reflection on the future of ODR.

Keywords

ADR, ODR, mediation, conflict resolution, open source platforms, mashups, mobile technologies

Topic

E-justice

Introducción

A lo largo de la última década, las tecnologías de *Online Dispute Resolution* (ODR) se han desarrollado en paralelo a la expansión de Internet y del comercio electrónico. Aunque muchos proveedores de servicios de ODR no sobrevivieron al descalabro de la «burbuja.com» que inauguró el decenio, la crisis brindó también nuevas oportunidades de consolidar un mercado incipiente. Lejos todavía de erigirse en el mecanismo «por defecto» de resolución de conflictos en la Red, es cierto que los servicios de ODR gozan de una aceptación consolidada en ámbitos determinados: el comercio electrónico, las disputas sobre nombres de dominio y, en algunos países (por ejemplo, Estados Unidos o Israel), los seguros. Sin duda, las cifras del centro de resolución de disputas de eBay, con cuarenta millones de casos tratados al año (Rule, 2008), constituyen el referente principal. Además, el propio Rule ha señalado con respecto a la irrupción de la Web 2.0 que «el ODR será uno de los grandes beneficiarios de estas nuevas tecnologías en la medida en que inciden directamente en las áreas funcionales básicas del ODR: comunicación, colaboración e interactividad» (Rule, 2006). Sin embargo, añade también un aviso precautorio a esta visión optimista: «demasiados proveedores de ODR se basan en plataformas y tecnología obsoletas porque se muestran reticentes a llevar a cabo las inversiones en tiempo y recursos necesarios para adecuar las plataformas a los estándares de la Web 2.0» (Rule, 2008). En la misma línea, Hattotuwa (2008a) va un paso más allá para advertir acerca de las consecuencias de ignorar las tecnologías de la Web 2.0:

«La más obvia es que el ODR deje de existir. La ubicuidad de la banda ancha y las redes inalámbricas facilitará que el desarrollo de servicios de resolución de disputas en línea sea llevado a cabo por los proveedores de ADR como servicio habitual, de la misma manera que el servicio en línea de asistencia posventa es hoy parte y parcela de los servicios de atención al cliente de cualquier gran compañía de *software*.»

Las alarmas, pues, permanecen encendidas. Y al mismo tiempo, los horizontes y las oportunidades para el ODR no dejan de expandirse con la emergencia de nuevas herramientas y servicios Web orientados a la prevención y gestión de

emergencias y conflictos, al debate y a la negociación. Aplicaciones como Vikalpa, Ushahidi, FrontlineSMS o Rapid SMS, diseñadas para contextos de emergencia de distinta índole, han tenido su bautizo de fuego en lugares como Sri Lanka, la India o Kenia. Aunque diferentes en cuanto a objetivos y funcionalidades, todas estas aplicaciones parecen tener en común algunos elementos clave: código abierto, equipos abiertos, beta perpetuo, datos a tiempo real e interoperabilidad. ¿Es posible pensar, a partir de la incorporación de estos elementos, no ya en un ODR 2.0 sino en un ODR 3.0? En este artículo repasaremos en primer lugar el estado actual de los servicios de ODR en el ámbito internacional para, posteriormente, presentar algunos de los nuevos servicios que pueden inspirar la configuración de un ODR 3.0.

1. ODR 1.0

Es sabido que la expresión *Online Dispute Resolution* (ODR) es un abanico que abarca distintas técnicas alternativas a la resolución judicial de los conflictos (por ejemplo, evaluación neutral inicial, negociación, mediación, conciliación, arbitraje, etc.). Como tales, los distintos mecanismos de ODR empiezan a popularizarse veinte años después de la irrupción, a mediados de los años setenta del siglo pasado, del movimiento del *Alternative Dispute Resolution* (ADR) y, a menudo, se identifican como el equivalente en línea de los sistemas de ADR. Sin embargo, la literatura especializada tiende a evitar el establecimiento de una mera correspondencia entre ADR y ODR, y señala en cambio al ODR como progenie del primero (Hörnle, 2009). En primer lugar, porque el componente tecnológico se considera lo suficientemente importante como para que algunos autores se refieran a la tecnología como la «cuarta parte» del proceso (Katsch y Rifkin, 2001), e incluso identifiquen a los proveedores de la tecnología como la «quinta parte» (Lodder, 2006). A consecuencia de esto, los componentes tecnológicos del ODR permiten configurar procedimientos que difieren claramente de los que se conocen en el ADR tradicional (así, el desarrollo de la negociación asistida, automática o ciega)¹ o bien fusionan procedimientos existentes para crear nuevas formas híbridas de mediación y arbitraje

1. En el ámbito del ODR se hace a menudo una distinción entre negociación asistida y negociación automática o, a veces también, negociación ciega. La negociación asistida, en primer lugar, recibe este nombre ya sea porque la plataforma de *software* proporciona a las partes en conflicto formularios con campos predeterminados que les ayudan a calificar adecuadamente su reclamación (y, al mismo tiempo, limitan las posibilidades de reforzar la hostilidad mutua) o bien porque el servicio de ODR añade utilidades que facilitan el desarrollo del proceso negociador (*e-mails*, teleconferencias, videoconferencias, chats, etc.). La negociación automática o ciega se ofrece en tipologías de conflicto muy determinadas (a menudo reducibles a reclamaciones monetarias) en las cuales las partes ofrecen sucesivamente cantidades que no se comunican a la otra parte (como tampoco reciben información sobre los límites inferiores de lo que están dispuestas a aceptar). El *software* recibe todos estos *inputs* y compara las ofertas y las contraofertas de tal manera que pueda alcanzarse un acuerdo automático dentro de los márgenes establecidos por las propias partes (Poblet y otros, 2009).

(med-arb). Finalmente, para algunos autores los procedimientos de ODR pueden no necesariamente satisfacer el requisito «alternativo» del ADR, ya que bajo aquella etiqueta han incluido los denominados *cybercourts* o tribunales virtuales (Rabinovich-Einy, 2008).

Investigaciones recientes en el ámbito del ODR han analizado los distintos tipos de servicios que actualmente están ofreciendo diferentes proveedores en el mercado (CEN, 2009, Gabarró, 2009, Poblet y otros, en prensa).² Un primer dato significativo es el predominio de la oferta de servicios de mediación, arbitraje y, en menor medida, negociación sobre los mecanismos de conciliación y recomendación, entre otros (Poblet y otros, en preparación):

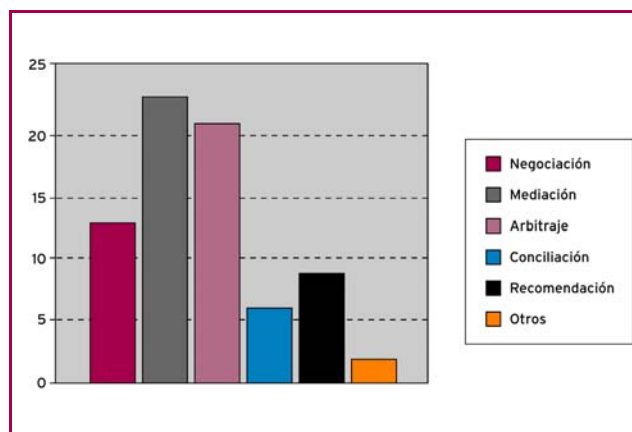


Figura 1. Métodos más frecuentes de servicios de ODR (n = 40)

Asimismo, cabe distinguir entre modelos de ODR simples y sofisticados (podéis ver la tabla siguiente). En el primer caso, se trata de entidades cuyo objetivo es la resolución de disputas mediante un uso sistemático de algún tipo de *software* especializado (por ejemplo, CyberSettle para las reclamaciones en materia de seguros, o SmartSettle para

las disputas de componente económico). En el caso de ODR sofisticado se dan dos factores distintivos: por una parte, se trata de proveedores especializados en distintas modalidades de resolución de controversias, sin ceñirse a un dominio en particular, y que ofrecen además servicios asociados a la mediación (designación de mediadores, formación, etc.); por otra, los servicios de ODR que prestan son desarrollados por o para sí mismos mediante un conjunto de facilitadores y/o mediadores. En algunos casos, algunos de los proveedores de ODR incluyen la venta de licencias como parte de su modelo de negocio.

Finalmente, es destacable también el predominio de los servicios que ofrecen formas de comunicación asincrónicas (en particular mediante el correo electrónico, pero también por medio de *posts* en un tablero en línea) sobre las sincrónicas (chat, videoconferencia, voz IP, etc.). Sin embargo, no existe consenso en la literatura especializada con respecto al impacto real de uno u otro modo de comunicación sobre el resultado del proceso. De este modo, algunos estudios muestran que la comunicación asincrónica produce estilos de comunicación más amigables (Pesendorfer y Koeszegi, 2005) y permite al mediador en línea contextualizar mejor los mensajes o despreocuparse de la reacción de una parte al tiempo dedicado por un mediador a la otra parte en un caucus privado (Raines, 2005). Otros, en cambio, sugieren que el porcentaje de éxito de una negociación es mucho mayor si se han utilizado mecanismos de comunicación sincrónica (Tan y otros, 2004).³ En última instancia, y de manera más radical, Mann señala que los mecanismos de comunicación sincrónica y asincrónica son de naturaleza tan distinta que comparar sus virtudes y defectos no tiene sentido alguno (Mann, 2008).

2. En el informe del CEN se analizan dieciséis proveedores de servicios, mientras que en POBLET y otros estamos trabajando actualmente con datos recopilados de cuarenta proveedores de ODR.
3. Para una revisión más detallada de este tema, podéis ver POBLET Y CASANOVAS (2007).

Tabla 1. Proveedores de servicios de ODR

Producto	AdresS	BBB	CyberSettle	eBay	Der Internet Ombudsmann	DisputeManager	Ecodir	Electronic Courthouse	iQuea-Confianza Online	Juripax	MARS	Mediatour du net	Mediation Room	National Arbitration Forum	Net Neutrals	ODRWorld	PayPal	Risolv Online	Smart Settle	Square Trade
Propietario	WebAssured	Council of Better Business Bureaux	CyberSettle	eBay	Der Internet Ombudsmann	Singapore Mediation Center	Comisión Europea	Electronic Courthouse	AECEM, AUTOCON-TROL, Consejos Audiovisuales, Redes	Juripax	MARS	Le Forum des droits sur l'internet	Mediation Room	National Arbitration Forum	DeMars & Ass.	ODRWorld	PayPal	Cámara de arbitraje de Milán	ican Systems	Square Trade
País	EE.UU.	EE.UU., Canadá	EE.UU.	EE.UU.	Austria	Singapur	Europa	EE.UU.	España, Andorra	Holanda	EE.UU.	Francia	R.U.	EE.UU.	EE.UU.	R.U., India	EE.UU.	Italia	EE.UU.	EE.UU.
Domínio	e-T	e-T	G	e-T	e-T	e-T, nd	e-t	G	e-T, nd, DI	G	e-T	e-T, nd, DI	G	G	T	G	e-T	e-T	G	Gel
Negociación			x	x		x	x				x				x	x	x		x	
Mediación	x	x	x			x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x		
Arbitraje		x	x			x		x			x			x	x	x	x		x	
Reclamaciones	x	x	x		x	x				x				x	x					
Conciliación		x													x					x
Recomendación	x					x	x	x	x			x		x	x	x				
Prov. mediadores	x												x	x	x	x			x	x
Sello de calidad	x	x			x				x											
Formación						x					x			x	x				x	
Otros servicios	x	1				x				2	x		3	4						
Control de flujo	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Registro de casos	x		x					x	x	x	x		x		x					
Formas estructuradas		x	x	x			x	x	x	x					x	x	x	x	x	
Mensajes a las partes	x	x					x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	
Comunicación asincrónica (foros, e-mail)	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x
Comunicación síncrona (chat, videoconferencia)			x							x			x	x	x	x			x	
Registros confidenciales			x				x	x	x	x			x	x	x			x	x	
Alg. de optimización										x									x	
Alg. cruce propuestas			x			x				x									x	
Proveedor en web		x		x		x			x			x					x	x		
Prov. ODR simple	x		x				x				x				x					x
Prov. ODR sofisticados								x					x	x		x				
Venta de licencias de										x			x			x			x	

G: dominios genéricos; **e-T:** transacciones electrónicas; **nd:** nombres de dominio (privacidad, acceso, derechos de autor); **T:** transacciones en eBay del área automotriz; **Gel:** garantías de electrodomésticos

Otros servicios: 1. Estándares; 2. Premediación; 3. Perfiles psicométricos; 4. Mediación y arbitraje urgente

2. ODR 3.0

Los entornos de ODR hasta aquí analizados tienen en común varios elementos: *software* propietario, plataformas y versiones estables, entorno PC y roles preestablecidos (proveedor de servicios, mediador, partes, etc.). Con mayor o menor éxito, son los servicios que configuran la oferta actual de ODR en el mercado global. En cambio, y como el título de este artículo indica, el ODR 3.0 resulta, al menos, una incógnita. Dicho de otro modo, no existen a día de hoy soluciones de ODR 3.0 para la gestión y/o la resolución de conflictos en línea. Sin embargo, durante los últimos tres o cuatro años han ido surgiendo iniciativas en la Red de las que podemos extraer algunas lecciones útiles para la evolución del ODR hacia entornos más interactivos, flexibles e interoperables. Para mayor claridad de exposición, consideraremos tres tipos de aplicaciones actualmente en funcionamiento: plataformas de código abierto, plataformas con licencia Creative Commons (CC) y *mashups*.

2.1. Plataformas de código abierto

Ushahidi

Ushahidi ('testimonio' en lengua swahili) es una plataforma que permite a sus usuarios agregar datos distribuidos (*crowdsourced*) por medio de SMS, correo electrónico o vía web y visualizar dichos datos en un mapa o una serie temporal.^[www1] De este modo, Ushahidi permite a cualquier ciudadano provisto de un teléfono móvil proporcionar información en tiempo real de eventos como desastres naturales, procesos electorales o violencia política para su uso posterior en la gestión de las crisis. La plataforma -inicialmente un *mashup*- fue creada en el 2008 para generar mapas detallados sobre violencia postelectoral en Kenia. Posteriormente, Ushahidi se utilizó para proyectos similares en la India,^[www2] el Congo,^[www3] Sudáfrica^[www4] o México.^[www5] En

enero del 2010, y pocas horas después del trágico terremoto en Haití, Ushahidi lanzaba una plataforma específica multilingüe (en inglés, francés, español y criollo haitiano) para agregar SMS, mensajes de Twitter y mensajes en línea que pudieran reportar sobre el terreno cualquier tipo de incidencias y urgencias derivadas de la catástrofe. Los datos entrantes se clasificaban y filtraban posteriormente por categorías (por ejemplo, colapso de edificios, incendios, personas atrapadas, urgencias médicas, aguas contaminadas, carreteras cortadas, necesidad urgente de alimentos, etc.).^[www6] De este modo, los servicios de emergencias y las ONG sobre el terreno disponían de información en tiempo real de lo que ocurría en cada lugar. A todo esto se añadían servicios adicionales de localización de personas y de etiquetaje de fotografías.

FrontlineSMS

FrontlineSMS es también una plataforma de código abierto que permite convertir un ordenador portátil y un móvil en un *hub* o centro de comunicaciones para recibir y enviar mensajes SMS entre grupos de gente. Como en el caso de Ushahidi, no es necesaria ninguna conexión a Internet para operar (algo esencial cuando, en situaciones de crisis, Internet deja de funcionar) y los mensajes pueden ser enviados tanto a individuos como a grupos de gente. Los usos de FrontlineSMS son muy diversos (coordinación logística de recursos sanitarios y control de epidemias, información actualizada sobre precios agrícolas, supervisión de procesos electorales, encuestas públicas, denuncias por violaciones de los derechos humanos, etc.). Actualmente, FrontlineSMS es utilizado en muchas áreas del planeta, especialmente en África, Asia y América Latina.^[www7]

RapidSMS

RapidSMS es una plataforma de características similares a las dos anteriores, en este caso desarrollada por los

[www1] <http://www.ushahidi.com>

[www2] <http://votereport.in/>

[www3] <http://drc.ushahidi.com/>

[www4] <http://www.unitedforafrica.co.za/>

[www5] <http://www.cuidemoselvoto.org/>

[www6] <http://haiti.ushahidi.com/main>

[www7] <http://www.frontlinesms.com/>

ingenieros informáticos de UNICEF Innovation. Rapid SMS se ha aplicado principalmente en distintos países africanos y en ámbitos similares a los ya indicados.^[www8]

SwiftRiver

SwiftRiver es un conjunto de aplicaciones para facilitar la agregación y reutilización de datos en situaciones de crisis en las que los ciudadanos ejercen como reporteros sobre el terreno. Asimismo, SwiftRiver fue utilizado como complemento de Ushahidi en las elecciones en la India del 2009 y puede interoperar con Twitter Vote Report, la plataforma creada para monitorizar las elecciones presidenciales de Estados Unidos en el 2008. Además, SwiftRiver permite trabajar con aplicaciones de Web Semántica como FOAF, iCal y Dublin Core, así como compartir los datos de manera estructurada en Free-base Geocommons, Wikipedia y OpenStreetMap.^[www9]

Geochat

Geochat es un servicio de comunicaciones móviles creado por InSTEDD para facilitar la comunicación entre grupos que trabajan sobre el terreno, especialmente en situaciones de emergencia en países en vías de desarrollo. GeoChat permite que la información fluya a través de canales múltiples: servidores de SMS, móviles conectados a un ordenador, móviles por satélite o Twitter. Geochat se aloja en la «nube» vía Amazon y tiene cobertura global de SMS mediante Clikatel.^[www10]

Como puede apreciarse, la mayoría de estas plataformas convergen en cuanto a objetivos, tecnologías y ámbitos de aplicación. Por este motivo, y con el fin de facilitar el desarrollo, la escalabilidad y la difusión de los proyectos, los impulsores de las mismas crearon el Open Mobile Consortium (OMC) en mayo del 2009 para que las distintas plataformas pudieran aunar esfuerzos (y no duplicarlos) en el desarrollo de las tecnologías móviles de código abierto.^[www11] De esta manera, desde el OMC se elaboran periódicamente mapas de ruta técnicos para desarrollar

código abierto, estándares, protocolos y, asimismo, para compartir experiencias extraídas de los múltiples proyectos en todos los continentes.

2.2. Plataformas con licencia Creative Commons (CC)

Debategraph es una plataforma Web con licencia de Creative Commons que incluye un wiki y herramientas de visualización para participar en debates ya abiertos o crear otros nuevos.^[www12] La aplicación incluye opciones de edición para hacer nuevas aportaciones, puntuar los argumentos y las propuestas de otros participantes o compartir y reusar los mapas. Uno de los primeros mapas creados en Debategraph tiene como objeto de debate «Paz en Oriente Medio», y en el mismo los participantes evalúan los argumentos en conflicto y las posibles vías para lograr una paz estable en dicha región.

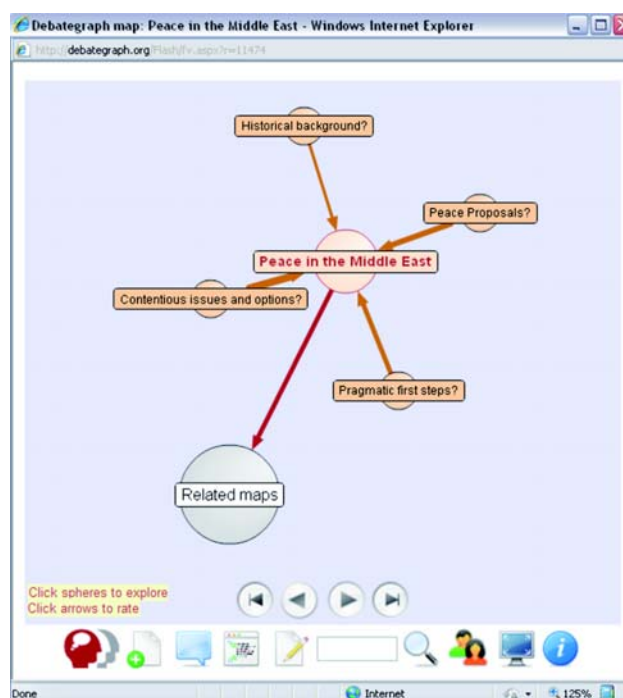


Fig. 2. Mapa del debate «Paz en Oriente Medio» generado en Debategraph

[www8] <http://www.rapidsms.org/>

[www9] <http://swiftapp.org/>

[www10] <http://instedd.org/geochat>

[www11] <http://www.open-mobile.org/>

[www12] <http://www.debategraph.org>

2.3. Mashups

- Vikalpa es una iniciativa de periodismo ciudadano iniciada en Sri Lanka en mayo del 2008. Se trataba de un sitio en Twitter que incluía informaciones que los ciudadanos aportaban en relación con irregularidades en el proceso electoral y la violencia política resultante. La iniciativa de *microblogging* se complementó con Google Maps para localizar geográficamente los incidentes (Hattotuwa, 2008b).
- WarViews: Visualizing and Animating Geographic Data on Conflict. WarViews es un proyecto del Swiss Federal Institute of Technology que desarrolla una interfaz para la exploración de datos de GIS sobre conflictos. WarViews se ofrece en dos versiones distintas: una versión estática sobre un explorador web que permite al usuario alternar diferentes conjuntos de datos y una versión dinámica basada en Google Earth que permite animaciones de series temporales, de tal manera que puede observarse gráficamente la evolución del conflicto.
- WikiCrimes es una iniciativa de la Universidad de Fortaleza (Brasil), que permite reportar a través de distintos canales incidentes delictivos en un mapa Google para su posterior visualización.^{www13}

Aunque en comparación con las plataformas anteriores estas herramientas parecen menos sofisticadas, la vitalidad de iniciativas de este tipo -que incluyen de manera creciente tecnologías de redes móviles- queda subrayada con la creación en octubre del 2009 de la red Crisis Mappers y la primera International Conference on Crisis Mapping (ICCM 2009), un ámbito interdisciplinar en emergencia que integra a geógrafos, ingenieros informáticos, expertos en telecomunicaciones, politólogos, sociólogos, antropólogos, periodistas, etc.^{www14}

3. Características de los sistemas 3.0

A diferencia de las plataformas de la primera generación de ODR (ODR 1.0), los sistemas 3.0 presentados en este

artículo comparten como mínimo cinco características importantes, algunas de las cuales son comunes a los conocidos como *crowdsourced systems* (Kazman y Chen, 2009). En primer lugar, el uso generalizado de licencias de código abierto. Y esto facilita, en segundo lugar, la creación de comunidades abiertas de desarrolladores que trabajan desde puntos geográficos frecuentemente muy distantes entre sí, usando todo tipo de herramientas colaborativas (wikis, grupos en Skype, Twitter, etc.) y, con menor frecuencia, reuniéndose presencialmente en eventos de agenda abierta -los denominados *barcamps* o «desconferencias» (*unconferences*). En tercer lugar, y a diferencia de las versiones estables del ODR 1.0, aquí encontramos una tendencia a la innovación constante que se traduce en un «beta perpetuo», con un grado de inestabilidad plenamente asumido (Kazman y Chen, 2009). En cuarto lugar, puede observarse una marcada preferencia por el tratamiento de flujos de datos a tiempo real (en detrimento de la asincronía que a menudo caracteriza los sistemas de ODR), lo cual es perfectamente comprensible dados los contextos inestables en los que estos sistemas suelen operar. Finalmente, las comunidades de desarrolladores tienen en cuenta las necesidades de interoperabilidad entre los distintos sistemas, no sólo entre sí sino también con los operadores de redes y servicios móviles. Además, la interacción con las aplicaciones más utilizadas de la Web 2.0 (por ejemplo, Facebook, Twitter, Skype, etc.) es cada vez más relevante, como muestra la interfaz de la plataforma de Ushahidi en el caso del terremoto de Haití.

En definitiva, los sistemas 3.0 tienden a utilizar tecnologías de uso global y masivo (por ejemplo, SMS) para ofrecer soluciones sorprendentemente simples que pueden adaptarse a distintos contextos. Como ha señalado en varias ocasiones Erik Hersman, uno de los fundadores de Ushahidi, «si funciona en África funcionará en cualquier lugar» (Hersman, 2009). Sin embargo, por el momento su uso tanto en Estados Unidos como en Europa ha sido más bien escaso, si atendemos a los informes que los responsables publican en sus blogs. El reto de todos estos proyectos e iniciativas pioneras, precisamente, radica en trascender las fases test y piloto en las que a menudo se hallan inmersos para consolidarse como herramientas de uso común. Quizá, en este sentido, podamos hablar de un antes y un después de Haití.

[www13] <http://www.wikicrimes.org/main.html?jsessionid=D95B492257FAD44F9308E9082F82084A>

[www14] <http://www.crisismappers.net/>

Conclusión

Este artículo ofrece una revisión sintética del estado actual de los servicios de ODR en el ámbito internacional para, posteriormente, presentar algunos de los nuevos servicios que pueden inspirar la configuración de una nueva generación de servicios de ODR, a la que hemos denominado *ODR 3.0*. Aunque las plataformas 3.0 aquí presentadas no tengan como objetivo directo la gestión y resolución de conflictos mediante técnicas como la mediación, la conciliación o el arbitraje (sí, en ciertos casos, la negociación), a menudo la línea de

demarcación entre «emergencia», «crisis» y «conflicto» resulta difícil de establecer. En lugar de separaciones estrictas, que obedecen a un ámbito conceptual más que a la realidad de los eventos, lo que se da es un *continuum* difícil de deslindar. Parafraseando a Erik Hersman, si funciona en emergencias y crisis puede funcionar también en conflictos. Por este motivo, parece necesario permanecer atentos a los desarrollos de esta nueva generación de servicios. Puede que, con esto, contribuyamos a facilitar las tareas de gestión y resolución de conflictos de nuestros días.

Referencias bibliográficas

- CEN (2009). «Standardisation of Online Dispute Resolution Tools». *CEN Workshop Agreement 16026*. [documento en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].
<ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/STAND-ODR/CWA16026_STANDODR.pdf>
- GABARRÓ, S. (2009). «Online Dispute Resolution in e-Commerce: A Study of European ODR Providers Offering Mediation in B2C» [tesis doctoral en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].
<<http://idt.uab.es/publications/publications.htm>>
- HATTOTUWA, S. (28008a). «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 de 2008: Victoria, Canadá) [presentación en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010]
<<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>
- HÖRNLE, J. (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KATSH, E.; RIFKIN, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- KAZMAN, R.; CHEN, H. M. (2009). «The Metropolis Model: A New Logic for Development of Crowdsourced Systems». *Communications of the ACM*. Vol. 52, n.º 7, pág. 76-84).
- 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, n.º 2, pág. 143-156).
<<http://ssrn.com/abstract=1269562>>
- MANN, B. L. (2008). «Smoothing Some Wrinkles in Online Dispute Resolution». *International Journal of Law and Information Technology*. Vol. 17, n.º 1, pág. 83-112.

- PESENDORFER, E. M.; KOESZEGI, S. T. (2005). «The effect of communication mode in e-negotiations» [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].
<http://nebel.site.uottawa.ca/workshop/Papers/pesendorfer_koeszegi.pdf>
- POBLET, M.; CASANOVAS, P. (2007). «Emotions in ODR». *International Review of Law, Computers & Technology*. Vol. 21, n.º 2, pág. 145-156.
- POBLET, M.; NORIEGA, P.; LÓPEZ DE TORO, C.; SUQUET, J. (2009). «ODR y Mediación en línea: estado del arte y escenarios de uso». En: P. CASANOVAS; J. MAGRE; L. DÍAZ; M. POBLET (eds.). *Materiales para el Libro Blanco de Mediación en Catalunya*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Continuada, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Colección Justicia y Sociedad. Pág. 159-169.
- POBLET, M.; NORIEGA, P.; LÓPEZ DE TORO, C.; SUQUET, J. (en preparación). «Mediació i tecnologia». En: P. CASANOVAS; J. MAGRE; E. LAUROBA (ed.). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Barcelona: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- RABINOVICH-EINY, O. (2008). «Reflecting on ODR: The Israeli Example». En: M. POBLET (ed.) *Expanding the Horizons of ODR: Proceedings of the 5th International Workshop on Online Dispute Resolution (ODR Workshop'08), CEUR Workshop Proceedings Series*. Vol. 430, pág. 13-22 [en línea]. Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].
<<http://sunsite.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-430/Paper3.pdf>>
- RAINES, S. S. (2005). «Can online mediation be transformative? Tales from the front». *Conflict Resolution Quarterly*. Vol. 22, n.º 4, pág. 437-451.
- RULE, C. (2006). «ODR and Web 2.0» [artículo en línea]. *ODRinfo*. [Fecha de consulta : 15 de enero del 2010]
<<http://www.odr.info/colin/smu/odr%20and%20web%202.doc>>
- RULE, C. (otoño 2008). «Making Peace on eBay: Resolving Disputes in the World's Largest Marketplace». *ACResolution Magazine*.
- TAN, J.; BRETHERTON, D.; KENNEDY, G. (2004) «Negotiating online» [artículo en línea]. *ODRinfo*. [Fecha de consulta : 15 de enero del 2010].
<<http://www.odr.info/unforum2004/tan.htm>>
- WEIDMANN, N. B.; KUSE, D. (2009). «WarViews: Visualizing and Animating Geographic Data on Civil War». *International Studies Perspectives*. Vol. 10, n.º 1, pág. 36-48.

Cita recomendada

POBLET, Marta (2010). «¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití». En: «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 10. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-poblet/n10-poblet>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>>

Sobre la autora

Marta Poblet
marta.poblet@uab.cat

Marta Poblet es doctora en Derecho, investigadora ICREA y miembro del Instituto de Derecho y Tecnología de la Universidad Autónoma de Barcelona (IDT-UAB). Marta Poblet es doctora en Derecho por la Universidad de Stanford y máster en *International Legal Studies* por la misma universidad. Su ámbito de investigación se centra en la aplicación de las tecnologías de la información a los sistemas judiciales y a los distintos mecanismos de gestión y resolución de conflictos.

Institut Dret i Tecnologia (IDT)
Edificio B
Facultad de Derecho
Universidad Autónoma de Barcelona
Campus Bellaterra
08193 Bellaterra, Barcelona, España