

ALBERTO I. ELISAVETSKY
(DIRECTOR)

DANIELA P. ALMIRÓN
(COORDINADORA)

LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

*Un recorrido multigeográfico
por los orígenes y presente
del desarrollo de la resolución
de conflictos y el impacto tecnológico*


ERREÍUS

ÍNDICE

Agradecimientos.....	IX
Acerca del Director y de la Coordinadora.....	XI
Prólogo	XXI
Palabras iniciales	XXIII

Capítulo I

INTRODUCCIÓN. ANTECEDENTES. IMPLICANCIAS EN DIVERSAS ÁREAS	1
1. Bases para la comprensión de la Resolución de Disputas en Línea (RDL) (por Alberto I. Elisavetsky)	1
2. Tecnología en línea (por Alberto I. Elisavetsky)	2
El acceso a Internet en Argentina y América Latina.....	4
El acceso a Internet.....	7
La velocidad	7
Internet móvil	7
3. RDL, SIMEDIAR - Simulación de Mediaciones en Línea - Argentina (por Alberto I. Elisavetsky)	7

Capítulo II

AVANCES SOBRE SU IMPLEMENTACIÓN EN LATINOAMÉRICA Y EN EL MUNDO	9
1. Argentina.....	9
2. México	10
3. Brasil	11
4. China. El debut de la mediación en línea	11

Capítulo III

TECNOLOGÍA, MEDIACIÓN Y DIVERSIDAD DE TEMAS CONEXOS.....	13
1. Celulares e Internet: el acoso moral en las escuelas. Violencia virtual (por Alberto I. Elisavetsky).....	13

2. ODR y la ética (por Alberto I. Elisavetsky)	15
3. Las ODR: luciérnagas proyectando luz en el siglo XXI (por María Victoria Marún y María Eugenia Solé)	16
3.1. Introducción	16
3.2. Las ADR y las ODR como posibilidad de construir consensos	18
4. Algunas claves para el éxito de la mediación en línea (por María Eugenia Solé y María Victoria Marún)	20
4.1. Introducción	20
4.2. Características de la Resolución de Disputas en Línea	21
La cuarta parte	21
Sincronicidad vs. asincronicidad	22
4.3. Cuestiones técnico-procedimentales	23
Confianza	24
Seguridad de los datos y confidencialidad	24
Privacidad	25
Ausencia de normativa o dudas sobre la legislación aplicable	25
Cumplimiento	26
Habilidades del e-mediador	26
5. Aplicación de mediación a distancia en la resolución de disputas surgidas en viajes de turismo internacional (por Alberto I. Elisavetsky - Sandra Untrojb)	30
6. Tecnologías de información y nuestro cerebro (por Alberto I. Elisavetsky - Palabras introductorias de Alicia Millán)	32
6.1. Introducción (por Alicia Millán)	32
6.2. Tecnologías de información (por Alberto I. Elisavetsky) ...	33
6.3. Conclusión (por Alberto I. Elisavetsky)	39
7. El conflicto en las organizaciones. Poniendo los problemas sobre la mesa (por Alberto I. Elisavetsky)	40
7.1. El área de resolución de conflictos	40
7.2. La detección del conflicto	41
7.3. La intervención	41
8. De Sócrates a Bauman (por Alicia Millán)	42
Capítulo IV	
E-COMMERCE	49
1. Comercio electrónico y <i>Online Dispute Resolutions</i> (por Alberto I. Elisavetsky)	49

2. Negociación en línea y el mediador. ¿Usuario o proveedor? (por Alberto I. Elisavetsky)	50
3. El acceso a la Justicia del consumidor europeo: avances en la resolución de conflictos en línea (por Pablo Cortés)	51
3.1. Introducción	51
3.2. Ámbito de aplicación de la Directiva y del reglamento ODR	55
1. Litigios domésticos e internacionales	55
2. Exigencia de vinculación de la empresa y el consumidor con la Unión Europea	55
3. Litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios... ..	55
4. Reclamaciones iniciadas por consumidores/ comerciantes	56
5. Resolución ante entidades independientes	57
6. Aplicación a todos los métodos de solución	57
7. Aplicación del RODR a los litigios derivados del comercio en línea	58
3.3. Obligaciones que derivan del reglamento ODR	58
1. El establecimiento de una plataforma de resolución de litigios en línea	58
2. Las funciones de la plataforma europea	60
3. La exclusión de la negociación en línea	61
3.4. Conclusiones	64
4. Arbitraje online. Justicia complementaria en el ciberespacio (por Juana Dioguardi)	66
4.1. Introducción	67
4.2. El problema	67
4.3. El objetivo	67
4.4. Las ventajas	67
4.5. La información	68
4.6. La base de datos	68
4.7. El laudo	68
4.8. Conclusión	69
5. El modelo europeo de institucionalización del ODR en la resolución alternativa de litigios de consumo (por Fernando Esteban de la Rosa)	69
5.1. Introducción	69

5.2. Elementos principales del marco europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo.....	71
1. Las entidades certificadas de resolución alternativa de litigios de consumo.....	71
2. La plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo.....	76
5.3. Evaluación de los primeros pasos del funcionamiento de la plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo	77
5.4. El ODR en Europa: situación en el marco legal actual y perspectiva para su futuro desarrollo.....	81
5.5. La incorporación de la tecnología y la transformación de los sistemas ADR de los Estados miembros	85
5.6. Conclusiones	87
5.7. Bibliografía.....	88
6. Las ODR, su papel en la Unión Europea y el diseño de una herramienta para enseñar las ODR mediante los <i>moots</i> . Dos ejemplos prácticos (por Rosa Pérez Martell).....	90
7. Sistematización normativa de ODR en el ámbito de las relaciones de consumo internacionales. El gran desafío del Derecho Internacional Privado del siglo XXI (por María Victoria Marín).....	95
7.1. Introducción	95
7.2. Precisiones conceptuales	97
7.3. El Derecho Internacional Privado a la luz de los procesos globalizadores	98
7.4. La jurisdicción y el “no lugar”	100
7.5. Marco normativo para la Resolución de Disputas en Línea en el ámbito del e-commerce. El gran desafío del Derecho Internacional Privado. Una cuestión de armonización.....	103
7.6. Marcos normativos para ODR desarrollados en la actualidad	108
1. UNCITRAL-CNUDMI	108
2. Sistematización normativa de ODR en la Unión Europea	111
3. La séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado (CIDIP-VII). Organización de Estados Americanos (OEA/OAS)	114
7.7. Conclusiones	116

8. La solución de conflictos online: traje a medida para el comercio electrónico (por Silvana Millán)	119
8.1. Introducción	119
8.2. Economía digital	119
8.3. Comercio electrónico (CE)	121
8.4. Tipos de comercio electrónico	123
8.5. Sujetos involucrados.....	125
8.6. Firma digital. Firma electrónica. Documento electrónico. Formas de contratación.....	126
8.7. Medios electrónicos de pago.....	128
Industrias 4.0. Inteligencia Artificial. Mercado laboral	129
8.8. La Industria 4.0 transforma el mercado laboral	130
8.9. Conflictiva derivada del comercio electrónico. Sistemas de solución	132
8.10. Unión Europea	133
Notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), págs. 71-138.....	134
Otros Mecanismos de Resolución de Disputas en Línea.....	136
Rol del tercero	136
Procesos online sin intervención humana.....	137
Arbitraje online en Argentina	137
8.11. Conclusiones	138

Capítulo V

REFLEXIONES DE ESPECIALISTAS DE MÉXICO	139
1. Mediación a distancia en Tamaulipas: cinco años de facilitar el acceso a la justicia a través de las TIC (por Roberto Montoya González)	139
1.1. Introducción	139
1.2. Antecedentes	140
1.3. Objetivo.....	140
Acceso al servicio de mediación a distancia.....	141
1.4. Logros.....	141
Hasta el mes de abril de 2018.....	142
Vinculación nacional e internacional	142
1.5. Conclusión.....	142

2. La implementación de ODR (por Gabriela Guillermina Cejudo Guzmán).....	143
2.1. México 2018	143
3. ODR en México, una visión presente con futuro (por Rafael Lobo Niembro)	144
4. Utilidad de las nuevas tecnologías para la resolución de conflictos (por María Gabriela Sánchez García)	146
Capítulo VI	
ODR EN EL MUNDO. DIFERENTES MIRADAS.....	159
1. Argentina	160
1.1. Responsabilidad social judicial (por Daniela P. Almirón) ..	160
1.2. Tecnologías para la paz: desafíos para su desarrollo en Argentina (por Raquel Munt)	161
1.3. Nuevas tecnologías como forma de acceso a justicia (por Rosario M. Sánchez)	163
2. Australia (por John Zeleznikow)	165
3. Brasil (por Cesar Cury)	165
4. Canadá (por David Bilinsky)	166
5. España	166
5.1. La “promesa de matrimonio” de la mediación y las nuevas tecnologías (por Javier Alés Sioli)	166
5.2. Justicia y tecnología (por Ana María Carrascosa Miguel) ..	167
6. Estados Unidos	169
6.1. David Allen Larson	169
6.2. Jeffrey M. Aresty	169
6.3. Benjamin G. Davis.....	170
6.4. Colin Rule	170
6.5. Daniel Rainey	171
7. Francia (por Mirèze Philippe).....	171
8. Israel (por Noam Ebner).....	172
9. México (por Jorge Pesqueira Leal).....	172
10. Nueva Zelanda (por Ian Macduff).....	173
11. Reino Unido (por Graham Ross)	173

Capítulo VII	
HOMOLOGACIONES DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN DICTADOS VÍA PLATAFORMA INTERACTIVA DE ODR LATINOAMÉRICA	175
Anexo normativo	177
Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Disposición 132/2019	177
Ministerio de Justicia de Salta. Disposición 118/2012	179
Anexo I	180
I - Ámbito de aplicación.....	180
II - Pautas de actuación.....	181
III - Oficina de gestión.....	182
IV - Procedimiento	182
V - Expediente de mediación.....	184
Anexo II.....	185
Mediación a distancia	186
Convenios y Alianzas	192
Convenio con Universidad de Juárez de vinculación académica y de investigación	192
Memorándum de acuerdo con Japón	193
Convenio con ODR Europa.....	194
Capítulo VIII	
PREMIO DE IMPULSORES Y DISTINCIÓN DE AMIGOS	195
Capítulo IX	
VOCABULARIO CIBERMEDIADOR PARA TRIUNFAR EN EL INTENTO.....	197
PALABRAS FINALES	205
La mediación a distancia como puente de inclusión social. Política pública y responsabilidad social (por Alberto I. Elisavetsky)	205
BIBLIOGRAFÍA.....	209