



BIBIANA BEATRIZ LUZ CLARA

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

Acceso a la justicia y resolución de
conflictos en el entorno electrónico

CORTE SUPREMA BIBLIOTECA	
SIG. TOPOGRAFICA J6182	INVENTARIO 153.123



ÍNDICE GENERAL

Presentación.....	IX
Introducción.....	XVII

CAPÍTULO I

ACCESO A LA JUSTICIA, TUTELA JUDICIAL EFECTIVA Y MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

I. El acceso a la justicia.....	1
1.1. Evolución del concepto de acceso a la justicia	14
1.2. Acceso a la justicia y beneficio de litigar sin gastos.....	20
1.3. El acceso a la justicia y los principios	22
1.3.1. Principios del proceso	24
1.3.2. Principios del procedimiento	29
1.3.3. Nuevos principios que podrían adicionarse al procedi- miento electrónico	35
1.4. Acceso al proceso.....	37
1.5. Acceso a la justicia: acciones en la Argentina	44
1.5.1. Acceso a la justicia y acceso a justicia	52
1.5.2. Mediación prejudicial obligatoria	57
1.6. Acceso a la justicia y procedimiento en línea	62
1.7. La justicia en la era del acceso y la economía colaborativa.....	64
1.8. Repensar el acceso a la justicia del siglo XXI	68
II. Tutela judicial efectiva	75
2.1. Derechos que integran la tutela judicial efectiva	84
2.2. Contenido de la tutela judicial efectiva.....	95
2.3. Mecanismos autocompositivos y heterocompositivos de resolu- ción de conflictos	101
2.3.1. Métodos autocompositivos	102
2.3.2. Los métodos heterocompositivos	117

2.3.3. Otros métodos	121
----------------------------	-----

CAPÍTULO II

EL CONFLICTO EN ENTORNOS ELECTRÓNICOS

I. El entorno electrónico	131
II. Entorno electrónico y conflicto	134
III. Entorno electrónico y multiculturalidad	142
IV. La multiplicación de las relaciones comerciales en línea	145
V. Entorno electrónico y los principios procesales en la mediación electrónica	148
5.1. La mediación electrónica y sus principios.....	148

CAPÍTULO III

APROXIMACIÓN A LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: DE LOS ADR A LOS ODR

I. Marco histórico	163
1.1. En general	163
1.2. En la Argentina	175
II. La aparición de los métodos de resolución de conflictos en línea	182
2.1. La negociación en línea	191
2.2. El arbitraje electrónico	195
2.3. La mediación electrónica.....	199
2.3.1. Criterios tecnológicos generales de diseño.....	201
2.3.2. Criterios de diseño para los sistemas de apoyo a la mediación	202
2.4. Plataformas electrónicas de resolución en línea en materia de consumo	211
2.5. Nuevas aplicaciones móviles	215
2.6. ODR como tecnología legal de innovación disruptiva	216
III. Ventajas y desventajas de los métodos ADR y ODR	219
3.1. Ventajas	219
3.2. Desventajas de los ODR.....	222
IV. Las etapas en el desarrollo de los ODR.....	225

V. Regulación de la mediación electrónica en la Argentina. Propuestas desde el derecho comparado	226
QR con información complementaria	230
5.1. Derecho internacional y marcos normativos	231
5.2. Situación en la Argentina	233
5.2.1. Mediación electrónica en el ámbito comunitario.....	234
5.3. Propuestas, oportunidades y desafíos	235
5.4. Iniciativas a nivel regional.....	237
5.4.1. Creación de la red Flamasc	238

CAPÍTULO IV

EL PROCEDIMIENTO EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

I. El procedimiento electrónico.....	239
II. El procedimiento en la mediación	244
III. Procedimiento estándar de mediación electrónica	247
IV. Las etapas del procedimiento de mediación electrónica.....	250
4.1. Inicio.....	251
4.2. Sesión informativa	252
4.3. Preparación de la sesión	254
4.4. Ingreso a la sesión de mediación	255
4.5. Obtención de información	256
4.6. Utilización de técnicas.....	256
4.7. Evaluación de posibilidades	257
4.8. Conclusión de la mediación	258

CAPÍTULO V

EL MEDIADOR ELECTRÓNICO

I. El concepto de mediador y sus particularidades en la mediación electrónica	263
II. Los principios informadores	273
III. El rol del mediador	277
IV. El mediador en el entorno electrónico.....	282
4.1. Manejo de la comunicación	284

XIV	MEDIACIÓN ELECTRÓNICA	
4.2. Generar empatía y confianza.....		286
4.3. Mantener la igualdad entre las partes.....		287
4.4. Adecuado uso de la tecnología.....		287
4.5. Transparencia.....		289
4.6. Confidencialidad.....		289
V. Formación del mediador electrónico.....		291
5.1. Nivelación tecnológica.....		303
5.1.1. Perfil del graduado.....		304
5.2. El uso de programas de simulación en la formación y el entrenamiento del mediador electrónico.....		307
5.3. Sistema de enseñanza mediante <i>design thinking</i>		310
5.4. Trato del mediador electrónico con los adultos mayores.....		312
VI. Causas de recusación y excusación del mediador.....		313
6.1. Concepto y causales.....		313
VII. Técnicas de mediación que debe aplicar el mediador electrónico.....		322
7.1. Técnicas utilizadas tanto en la mediación presencial como electrónica.....		322
7.2. Técnicas específicas del medio electrónico.....		330
VIII. Estatuto jurídico del mediador electrónico.....		335
8.1. Quiénes pueden ser mediadores.....		336
8.2. Requisitos.....		337
8.3. Principios que rigen su actuación.....		340
8.4. La responsabilidad del mediador.....		344
IX. Modelo de estatuto del mediador electrónico.....		351
9.1. Fundamentos.....		351
9.2. Modelo de estatuto del mediador electrónico.....		352
X. Especial referencia al mediador 2.0 o mediador artificial.....		354

CAPÍTULO VI

LAS PARTES EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA: ESPECIAL REFERENCIA A LAS PLATAFORMAS VIRTUALES

I. Las partes en la mediación.....	360
1.1. Las partes en la mediación electrónica.....	365
1.2. La tecnología como cuarta parte.....	367
II. Plataformas virtuales.....	374
2.1. Plataformas de economía colaborativa.....	378

ÍNDICE GENERAL	XV
2.1.1. Las distintas plataformas de economía colaborativa.....	379
2.2. Regulación de las plataformas de economía colaborativa.....	382
III. Plataformas virtuales de resolución de conflictos.....	386
3.1. Protocolo de actuación en las plataformas.....	388
3.2. Herramientas informáticas disponibles.....	391
IV. Centros y plataformas ODR: la mediación electrónica en la práctica.....	392
V. Ventajas y desventajas de las plataformas.....	397
5.1. Ventajas.....	397
5.2. Desventajas.....	397
VI. Administración y dirección del centro/plataforma ODR.....	398
6.1. El administrador del centro virtual.....	399
6.1.1. Responsabilidad del administrador.....	400
6.2. El director del centro virtual.....	400
6.2.1. Responsabilidad del director.....	401
6.2.2. Eximición de responsabilidad.....	402
6.3. Integración de los neutrales al centro virtual.....	402
6.4. Estructura jurídica del centro ODR.....	402
VII. Requisitos legales para la creación y utilización del centro virtual/plataforma ODR.....	404
7.1. Protección de datos personales y resguardo de la privacidad.....	404
7.1.1. Políticas de privacidad.....	407
7.1.2. Uso de cookies.....	408
7.2. Términos y condiciones del sitio. Competencia.....	410
7.3. Propiedad intelectual. Registro, marca, nombre de dominio, propiedad industrial e intelectual.....	412
7.4. Normativa en materia de litigios en línea.....	416
7.5. Convención de las Naciones Unidas sobre los acuerdos de transacción internacionales resultantes de mediación.....	419
QR con información complementaria.....	422
VIII. Guía de buenas prácticas para la mediación electrónica.....	422
IX. Propuesta de creación de una plataforma interamericana de resolución electrónica de conflictos.....	425

CONCLUSIONES

.....	433
-------	-----

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Recursos web	451
2. Jurisprudencia	455
3. Instrumentos legales consultados.....	456
3.1. Legislación argentina	456
3.2. Legislación española e internacional	456
3.3. Otros instrumentos legales consultados y recursos web.....	458