

# Pasado, presente y futuro de los modelos de ODR: un enfoque internacional y europeo (1)

**Raquel Bonachera Villegas**

Profesora titular de Derecho Procesal

Universidad de Almería

Práctica de Tribunales, Nº 165, Sección Tribuna Libre, Noviembre-Diciembre 2023, LA LEY, ISBN-  
ISSN: 2254-948X

**LA LEY 14009/2023**

## Resumen

En este artículo se lleva a cabo un estudio de varios modelos de implementación de ODR, comenzando con un enfoque jurídico general y explorando, en la medida de lo posible, sus perspectivas futuras. Para este análisis, se han considerado las propuestas legislativas más recientes tanto de la Comisión Europea como del Gobierno español, entre ellas, la propuesta de Reglamento (UE) por el que se deroga el Reglamento (UE) N.º 524/2013, así como, los abandonados proyectos de ley de eficiencia procesal, eficiencia digital y eficiencia organizativa.

## Palabras clave

ODR, marco normativo internacional, europeo y español, eficiencia procesal, modelos de plataforma privadas e institucionales.

## Abstract

*In this paper conducts a study of various ODR implementation models, starting with a general legal approach and exploring, to the extent possible, its future prospects. For this analysis, the most recent legislative proposals of both the European Commission and the Spanish Government have been considered, among them, the proposed Regulation (EU) repealing Regulation (EU) N.º. 524/2013, as well as the abandoned procedural efficiency, digital efficiency and organizational efficiency bills.*

## Keywords

*ODR, international, European and Spanish regulatory framework, procedural efficiency, private and institutional platform models.*

## I. Introducción

Bajo las siglas ODR (*Online Dispute Resolution*) o, en español, RDL (Resolución de Disputas en Línea), se aglutina un completo sistema de resolución de conflictos que utiliza plataformas y herramientas tecnológicas en línea (2). Los modelos de implementación de plataformas de ODR son las diferentes formas o enfoques utilizados para poner en funcionamiento y/o hacer uso de estas plataformas.

Podríamos decir que existen o pueden existir distintos modelos de implementación y actuación de las plataformas de ODR, que entendemos pueden reconducirse esencialmente a los siguientes:

1. Un *modelo privado o empresarial*, entendiendo por tal, el modelo seguido por empresas privadas que han establecido plataformas de ODR para resolver disputas que surjan con sus clientes o usuarios (por ejemplo, sitios web de comercio electrónico, redes sociales y plataformas de servicios, que pueden ofrecer soluciones de resolución de disputas a través de sus propias

plataformas de venta en línea) o asociaciones o entidades que se dedican a suministrar soluciones tecnológicas para la resolución de diversos conflictos.

**2.** Un *modelo gubernamental o institucional*, entendiéndose por tal, el modelo seguido por algunos países u organizaciones gubernamentales que han implementado plataformas de ODR como una parte de su sistema de justicia, sea por derivación del propio tribunal en el seno del proceso, o como una opción o alternativa para resolver disputas de forma extrajudicial bajo la supervisión de una Administración pública, ente u órgano administrativo.

**3.** Un *modelo híbrido*, en ocasiones el modelo a seguir puede denominarse híbrido o mixto cuando las plataformas de ODR combinan las iniciativas gubernamentales con las privadas, en el buen entendido sentido que la plataforma de ODR no depende directamente de la Administración pública o de la institución gubernamental que la administre, si no que se pone en funcionamiento por acuerdos de colaboración de aquellas con empresas especializadas en tecnología, capaces de suministrar servicios de resolución de disputas en línea. Tal es el caso del convenio celebrado entre la ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) que fue autorizada por el Gobierno de los EE. UU. en el año 1998, para gestionar el sistema de nombres de dominio y además resolver los conflictos que puedan surgir sobre éstos, estableciendo un procedimiento extrajudicial desarrollado íntegramente en línea (3) .

**4.** Un *modelo comunitario o de base*, en ciertos casos, las comunidades o grupos de personas pueden crear sus propias plataformas de ODR para resolver disputas internas y mantener la armonía dentro del grupo.

**5.** Un *modelo nacional o internacional*, en atención al ámbito territorial de aplicación de las plataformas de ODR, se distinguen modelos localizados en un único Estado y modelos con alcance internacional, al resolver estos últimos, disputas que involucran a partes domiciliadas o residentes en diferentes países.

**6.** Un *modelo de alcance general o un modelo especializado* que opera en un sector o tipo de disputa. Sin ser descartable un modelo de alcance general de ODR, que solucione todo tipo de conflictos, sean los que surgen en la propia Red o fuera de ella, ha de convenirse que la implantación de las ODR se ha hecho de forma progresiva. Así, no es de extrañar que la mayoría de ODR que existen en la actualidad, se destinen a la resolución de disputas en un campo del Derecho en particular. Y, además, en relación con disputas de escasa trascendencia o entidad, que requieren de una rápida respuesta, no del todo factible si se accede a la Jurisdicción por los elevados costes de ésta. Ello acontece, por ejemplo, en relación con las materias de consumo, sobre todo las derivadas del comercio electrónico, a las disputas en materia de transporte o a las disputas entre arrendadores y arrendatarios.

Y es que, independientemente del modelo de implementación utilizado, el objetivo que se persigue con las plataformas de ODR, al igual que lo es de las ADR, es proporcionar al usuario una resolución a un conflicto jurídico que sea accesible, eficiente y rápida, utilizando herramientas en línea, sea a través de procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje enteramente electrónicos, o de una gran parte del procedimiento de aquellos, facilitando, por ejemplo, la comunicación y negociación entre las partes involucradas a través de correos electrónicos o la celebración de audiencias electrónicas, e incluso, posibilitando que esta solución se halle en lo que se ha denominado asistencia digital (4) .

Asistencia digital que puede lograrse a través de *chatbots*, de un *helpdesk* o de un centro de ayuda (que es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios, con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral), o de un CRM (*Customer Relationship Management*), que es un *software* que puede gestionar la interacciones de las empresas con los clientes, u otro tipo de herramienta electrónica más desarrollada que se quiera y pueda

implementar.

De ahí, que haya diferentes voces que postulan una modificación de su denominación por la de e-ADR, si van referidos exclusivamente a dichos métodos de resolución de conflictos; o, más recientemente, por la de e-MASC, correspondiendo las siglas MASC a lo que se ha venido postulando como métodos o medios adecuados de resolución de conflictos (5) . Medios que no sólo incluyen los que se conocen como métodos clásicos alternativos de resolución de conflictos (conciliación, mediación y arbitraje), sino que también incluye otros métodos como el derecho colaborativo, o la propia negociación.

Sea como fuere, podemos hallar el punto de nacimiento de las ODR de forma paralela al nacimiento y crecimiento de internet (6) , y su principal baluarte en la creación del *National Center for Technology and Dispute Resolution* (NCTDR), en español, Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Conflictos. Que fue fundado en 1998 por los profesores de estudios jurídicos de la Universidad de Massachusetts, Ethan Katsh y Janet Rifkin, con una subvención de la Fundación Hewlett, que apoya y sostiene el desarrollo de aplicaciones de tecnología de la información, recursos institucionales y conocimientos teóricos y aplicados, para una mejor comprensión y gestión de conflictos. Aunque si bien es cierto que su enfoque original estaba orientado a la resolución de las disputas que surgían de las actividades desarrolladas en línea, con el tiempo su estudio se ha extendido más allá, abarcando a disputas surgidas en el mundo físico (7) .

Al estudio de algunos de los modelos de implementación de las ODR, enunciados en líneas precedentes, dedicaremos las siguientes páginas, partiendo de su marco jurídico más genérico y analizando en la medida de lo posible, hacia el futuro, ¿cuál será su devenir?

## II. Marco jurídico de las ODR

### 1. Marco Internacional: Las Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea y la Guía sobre mecanismos de resolución de disputas en línea (ODR) en procedimientos judiciales civiles y administrativos

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (en adelante CNUDMI), partiendo de la encomienda realizada por la Resolución de la Asamblea General, de 13 de diciembre de 2016, ha elaborado y publicado un documento en el que se contienen unas Notas Técnicas sobre las ODR —en concreto el documento cuenta con XII Secciones (8) —, que siendo descriptivas, no son vinculantes, y que recogen los principios que deben servir de parámetro a los Estados a la hora de regular las ODR, así como a los administradores de ODR a la hora de gestionar sus servicios o configurar las plataformas que se desarrollen, y de orientar la actuación de los terceros neutrales y la partes del conflicto que se sujeten a los procedimientos de solución de conflictos en línea (9) .

Por lo que respecta a los mecanismos de solución de controversias que comprenden las siglas ODR, según el documento de la CNUDMI, abarca una amplia gama de enfoques, formas o modelos (por ejemplo, el mecanismo del *ombudsman* (10) , las juntas de reclamaciones, la negociación, la conciliación, la mediación, el arreglo facilitado, el arbitraje y otros), incluidos los procedimientos híbridos que puedan llegar a existir, con elementos tanto en línea como fuera de línea.

Si bien, sea cual sea el modelo, literalmente se señala que la ODR:

*«requiere un intermediario de base tecnológica. En otras palabras, a diferencia de las vías alternativas de solución de controversias que no son en línea, un proceso ODR no se puede sustanciar en forma ad hoc, con la participación únicamente de las partes en la controversia y un tercero neutral (es decir, sin un administrador). Por el contrario, para que se pueda usar la tecnología a fin de posibilitar la solución de una controversia, la vía ODR requiere un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que*

*garantice la seguridad de los datos. En el presente documento ese sistema se denomina "plataforma ODR"».*

Dicho de otra manera, requiere de un sujeto que opere en el sector de la alta tecnología de manera permanente, administrando soluciones a los conflictos a través de herramientas digitales. Lo cual, dicho sea de paso, deja abierta la puerta a que sea una empresa (incluida la que suministra el bien o el servicio contratado), Administración pública, institución o centro, más o menos especializado, el que gestione el proceso de ODR, sujetándose a un reglamento o unas reglas de procedimiento preestablecidas (11) , a través de las cuales se sustancie la concreta resolución del conflicto, siendo responsable este «administrador» de la seguridad de los datos electrónicos que se generen (12) .

En cuanto a los principios que se señalan como esenciales para cualquier sistema de ODR, no difieren en lo esencial de lo que pueda exigirse a cualquier ADR, pues se exige la equidad, la transparencia, el respeto de unas garantías procesales y la rendición de cuentas, añadiendo la garantía de la seguridad de los datos que administra la plataforma de ODR. Principios éstos que el documento detalla más o menos en su Sección II. Y, todo ello, sobre la base del consentimiento explícito e informado de las partes del conflicto del sometimiento a este tipo de mecanismos de resolución de conflictos (13) .

En cuanto al procedimiento de resolución del conflicto, este comienza una vez se presenta el «aviso de demanda» (14) y el administrador notifica a las partes que dicho aviso se encuentra disponible en la plataforma de ODR. A partir de ahí, el procedimiento de resolución del conflicto puede pasar por tres etapas: una primera etapa de negociación, en la que el «demandante» y el «demandado» negocian directamente entre sí por conducto de la plataforma (Sección VII); una segunda fase de arreglo facilitado, en la que el administrador de ODR nombra a un tercero neutral, quien se comunicará con las partes para tratar de que aquellas lleguen a un arreglo (Sección VIII); y, una tercera etapa, a la que se llega, si el arreglo no ha sido posible ante el tercero neutral (Sección IX). En esta etapa, el administrador de la ODR o el mismo tercero neutral debe informar a las partes de la naturaleza y la forma que podría revestir la solución del conflicto no negociada (15) .

Lo cierto es, que este documento como se ha señalado, no es documento normativo, algo que ha sido criticado por parte de la doctrina (16) , al punto que durante el año 2022 dio lugar a un coloquio en el seno del Grupo de Trabajo II, con el fin de examinar precisamente las cuestiones legales relacionadas con la solución de controversias en la economía digital e identificar el alcance y la naturaleza de la posible labor legislativa sobre esta materia que pudiera desarrollarse en el seno de la CNUDMI, sin que hasta la fecha se haya producido tal labor legislativa (17) .

Algo parecido podemos decir de la Guía con Directrices sobre Mecanismos de Resolución de Disputas en Línea (ODR) en Procedimientos Judiciales Civiles y Administrativos, emitida por el Comité de Ministros del Consejo de Europa, a través del Comité Europeo de Cooperación Jurídica (CDCJ) de 16 de junio de 2021, que es un documento, no normativo, que constituye un conjunto de indicaciones prácticas para los Estados miembros, y cuyo objetivo anunciado, es asegurar que los mecanismos de resolución en línea —públicos o privados— que se hallen vinculados con los tribunales, sean compatibles con los [arts. 6 y 13 del Convenio Europeo de Derechos Humanos](#). Por lo que deben resultar conformes con ciertos principios que garantizan los derechos fundamentales a un proceso justo, tal como son: el principio de igualdad de armas, el derecho a una decisión razonada, el derecho a la ejecución de dicha decisión y la posibilidad de revisión en vía judicial, en los casos de una decisión puramente automatizada, así como, el principio de transparencia y el respecto a los derechos fundamentales de la persona.

A diferencia del anterior documento, éste centra su contenido en orientar a los Estados miembros en la implantación y uso de modalidades de ODR en el seno de la Administración de Justicia, pretendiendo la mejora de la resolución de disputas de naturaleza exclusivamente adjudicativa, al

estar conectada con la actividad de los tribunales de justicia, y no así, en sus modalidades facilitativas, negociadoras o meramente propositivas (18) . De *facto*, el documento expresamente excluye de su ámbito de aplicación a los sistemas internos de gestión de expedientes judiciales electrónicos por parte de los tribunales, así como a los métodos alternativos de resolución de conflictos que se utilicen al margen de la Justicia.

## 2. Marco normativo europeo

Como punto de partida del análisis del marco normativo europeo, hemos de advertir que en este apartado se expondrá la normativa que incide directamente sobre el desarrollo de las ODR, dejando a un lado la que indirectamente pueda afectar al desarrollo de plataformas de ODR, pues se destinan a la identificación electrónica de los participantes, a la seguridad de los datos que se generen; o, a un uso ético de la inteligencia artificial (IA) (19) .

Dicho esto, hemos de indicar que la preocupación de la UE por las plataformas de ODR, ha ido de la mano de la política sectorial europea de protección de los consumidores. Debiendo remontarnos a la Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011, titulada: *Acta del Mercado Único. Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza «Juntos por un nuevo crecimiento»*, para encontrar un enlace claro entre el fomento del comercio interior y el fomento de las ODR en Europa, al señalarse que una de las medidas claves para reforzar el comercio interior en general, y el electrónico en particular, era la necesidad de que la UE regulase medios alternativos de resolución de conflictos transfronterizos, pues estos contribuyen a reforzar la confianza de los consumidores en el comercio (20) .

Con este fin, se aprobaron en el seno de la UE dos disposiciones, que han resultado fundamentales para el fomento de las ODR:

- De un lado, la [Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con la que se fomenta la creación de nuevas estructuras de ADR en la resolución de conflictos con los consumidores y se consolidan las estructuras ya existentes. Creándose una nueva categoría dentro de las ADR, la categoría de «*entidades de resolución de litigios acreditadas*» (21) , y reservando tal denominación para las entidades que cumpliendo unos requisitos legalmente establecidos (22) , habiendo superado unos controles por la autoridad nacional competente, fueran acreditadas para resolver conflictos transfronterizos en esta materia, supuesto en el que pasarían a estar incluidas en una lista de carácter público; y,
- De otro lado, el [Reglamento \(UE\) 2013/524 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, que puso en marcha una plataforma de ODR de carácter institucional para la resolución de litigios de consumo en línea en Europa, plataforma que no sólo facilita la negociación con la empresa sino que también canalizará las reclamaciones *online* hechas ante los organismos de resolución alternativa de litigios transfronterizos acreditados.

Pero no es está la única norma de la UE que incide sobre la necesidad de implementar plataformas de ODR, pues en la normativa sobre comercio electrónico B2B (empresa-empresa) o sobre los servicios digitales, se vuelve a hacer referencia a la resolución extrajudicial de conflictos y a la necesidad de que los servicios de resolución se puedan realizar de modo digital. Tal es el caso del [Reglamento \(UE\) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019](#), sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea; y, el [Reglamento \(UE\) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022](#), relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la [Directiva 2000/31/CE](#), al que se denomina Reglamento de Servicios Digitales (23) .

Ambos instrumentos normativos se refieren, aunque sea indirectamente, a la utilización de herramientas en línea para la resolución de conflictos, sea al regular el sistema interno de gestión de reclamaciones (primera fase en la resolución del conflicto, según la terminología del documento de la CNUDMI antedicho), o la resolución extrajudicial de litigios por alguna entidad que esté acreditada para la resolución de este tipo de conflictos.

Claro es, en este sentido, el [Reglamento \(UE\) 2022/2065](#), al indicar: Primero.- Que se ha de garantizar el acceso a un sistema interno eficaz de gestión de reclamaciones, que permita a los destinatarios del servicio, y en particular a las personas físicas o entidades que hayan presentado una notificación de contenido ilegal, impugnar la decisión de la plataforma de intermediación. Sistema interno de gestión de reclamaciones que debe permitir la presentación de las mismas por vía electrónica, de forma gratuita, debiendo velar por que la decisión que se dicte se realice bajo la supervisión de personal humano adecuadamente cualificado y no exclusivamente por medios automatizados (art. 20); Segundo, que los prestadores de plataformas en línea deberán ofrecer información al destinatario del servicio, de la posibilidad de acceder a una resolución extrajudicial de litigios, información que debe ser fácilmente accesible a través de su interfaz en línea (art. 21.1); y, Tercero, al indicar que el coordinador de servicios digitales del Estado miembro en el que esté establecido el órgano de resolución extrajudicial de litigios, certificará a dicho órgano, a petición de éste, por un período máximo de cinco años, renovable, cuando dicho órgano haya demostrado cumplir algunas condiciones, entre las que cabe citar la acreditación de que el mecanismo de resolución extrajudicial de litigios que ofrece, es fácilmente accesible a través de tecnologías de comunicación electrónicas y ofrece la posibilidad de iniciar la resolución del litigio y de presentar en línea la documentación justificativa necesaria [art. 21.3 d)].

Menos preciso es el [Reglamento \(UE\) 2019/1150](#) que al regular el sistema interno de tramitación de reclamaciones, se limita a señalar que tal servicio se debe poner fácilmente a disposición de los usuarios profesionales, que debe ser a título gratuito, y que aquél garantizará la tramitación dentro de un plazo razonable, sin indicar expresamente ninguna herramienta digital, aunque la utilización de aquellas pueda considerarse implícita exigida, teniendo en cuenta el tipo de reclamaciones al que irá referida, las planteadas por los usuarios profesionales a los servicios de intermediación en línea.

Dicho todo lo anterior, hemos de señalar que la Comisión ha presentado recientemente dos propuestas legislativas: una propuesta para revisar la [Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; y, otra, para derogar el [Reglamento \(UE\) 2013/524 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (en adelante propuesta de derogación del Reglamento) (24) .

Propuestas éstas que han ido acompañadas por una Recomendación de la Comisión sobre los requisitos de calidad aplicables a los procedimientos de resolución de conflictos ofrecidos por mercados en línea y organizaciones profesionales de la UE, de igual fecha que las anteriores propuestas legislativas [C(2023) 7019 final].

Centrándonos en la propuesta de derogación del Reglamento y de eliminación de la plataforma europea de resolución de conflictos en materia de consumo, hemos de indicar que tal propuesta obedece a los malos resultados obtenidos en los informes anuales que, en virtud del art. 21.1 del Reglamento, la Comisión Europea está obligada a presentar al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento de esta. De dichos informes, se desprende que la plataforma apenas está sirviendo para la finalidad principal para la que fue implementada. Y es que, aunque la plataforma ha tenido bastantes visitas, el porcentaje de reclamaciones que ha resuelto es sumamente insuficiente (25) .

De tal modo que la propuesta de derogación del Reglamento no solamente ordena el cierre de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea, sino que también establece un régimen

transitorio de funcionamiento tras el cierre de la plataforma. Ordenando: por un lado, la suspensión de la presentación de reclamaciones transcurridos dos meses desde la fecha de entrada en vigor del Reglamento de derogación/ o cuatro desde que la derogación del Reglamento 2013/524 sea efectiva; y, por otro lado, imponiendo a la Comisión la obligación de informar a los usuarios de la plataforma con casos abiertos, que aquella dejará de funcionar en los plazos antedichos. Para finalmente, imponer a la Comisión, el deber de eliminación de toda la información alojada en la plataforma, en especial, los datos de carácter personal relacionados con los litigios tramitados en la plataforma, estableciendo un plazo de seis meses para el cumplimiento de esta obligación, que comenzará a computarse a partir de la fecha de entrada en vigor del Reglamento de derogación.

### **3. Marco normativo español: hacía una eficiencia procesal**

Por lo que refiere al marco normativo español, y a riesgo de no ser del todo exhaustiva, podemos decir que la implementación de las ODR ha venido de la mano de las innovaciones introducidas en la regulación de las diferentes ADR o de la mano de lo que denominamos procedimientos *pseudo administrativos* de resolución de conflictos en materia de consumo.

Así, podemos datar el año 2003, como el año en el que en España se comenzaron a fomentar las plataformas de ODR. Pues es el año en el que se aprueba la primera norma que hace referencia a la utilización de soportes electrónicos en el desarrollo de una ADR, pudiendo calificarse a la [Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje](#), como una norma pionera no sólo porque realiza una apuesta decidida a favor del uso de las nuevas tecnologías en todo el procedimiento arbitral, sino también porque refleja tal compromiso al permitir la celebración del convenio arbitral electrónicamente, la realización de actos de comunicación por vía electrónica y la emisión del laudo de forma electrónica. Avances que culminan en la aprobación del primer arbitraje desarrollado íntegramente *online*, el arbitraje de consumo electrónico, que se regula por el [RD 231/2008, de 15 de febrero](#) (26) .

Por lo que refiere a la regulación de la mediación electrónica, se hubo de esperar algunos años más para encontrar una norma que respaldase el uso de herramientas tecnológicas, en concreto se hubo de esperar a la aprobación de la [Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles](#), que deja abierta la posibilidad, a que cualquier mediación se realice por un medio electrónico, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de voz o la imagen. Opción ésta que se prevé para todas o algunas de las actuaciones desarrolladas en la mediación, incluida la sesión constitutiva. Si bien es cierto, que la ley da preferencia al sistema electrónico para la resolución de las reclamaciones de escasa cuantía, en concreto, para aquellos asuntos, sea cual sea la materia (siempre que no sea contrario al orden público), que consistan en una reclamación de cantidad cuya cuantía no supere los 600€ (27) . Reclamaciones que habrían de tramitarse por un procedimiento simplificado cuya regulación se encomienda al Gobierno en virtud de la Disposición final 7ª de la Ley.

En cumplimiento de este mandato, se dictó el [RD 980/2013, de 13 de diciembre](#), por el que se desarrollan determinados aspectos de la [Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles](#), disposición reglamentaria que dedica sus arts. 30 a 38 a la regulación de tal procedimiento (28) .

Lo que nos interesa de la regulación de la mediación electrónica, es precisamente que recoge las condiciones técnicas que se establecen para garantizar unas normas procesales mínimas, tales como: la accesibilidad a estas plataformas, las normas que garantizan por ejemplo la identidad de las personas que intervienen en la mediación, el contenido de los formularios o impresos electrónicos normalizados, la correcta notificación a las partes, etc. Así como, una serie de obligaciones que incumben al mediador o institución de mediación, tal como la privacidad, seguridad e integridad de los documentos y las comunicaciones que se manejen, así como, la confidencialidad en todas las

fases del procedimiento, y el aseguramiento del cumplimiento de las previsiones exigidas en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal (29) .

Posteriormente, la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la [Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, trata de forma colateral la utilización de los medios electrónicos en varios de sus preceptos (*v. gr.* en los arts. 17, 31, 35 y 40 así como en la Disposición final quinta).

En cuanto a lo que esta ley establece, hemos de indicar que siguiendo las pautas de la directiva que transpone, prescinde de regular los procedimientos de resolución alternativa de litigios sea de forma presencial u *online*, al tiempo que no trata directamente la creación de plataformas de ODR, se limita a indicar que las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea necesaria por medios electrónicos; que el procedimiento administrativo de acreditación de entidades se realizará electrónicamente; que el listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente deberá ser accesible en su sitio web, disponiéndose un enlace con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (en adelante AECOSAN) en el que figure el listado nacional de entidades acreditadas, así como, en el sitio web de la Comisión Europea en el que se incluya el listado de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros como entidades acreditadas.

Por otro lado, establece que las autoridades competentes facilitarán un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea; que las entidades acreditadas deben facilitar en su página web una dirección de correo electrónico; y, la obligación cuando se celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, de incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, tal y como se exigía en el [Reglamento \(UE\) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#).

Por lo que refiere al marco normativo de los procedimientos *pseudo-administrativos* de resolución de conflictos en materia de consumo —entendiendo por tal, los procedimientos de reclamaciones de los consumidores que se presentan ante una oficina o unidad de atención creadas en el seno de un órgano administrativo, Administración pública o una Agencia Estatal, que propiamente no constituyen un procedimiento administrativo sino más bien una especie de conciliación o mediación de carácter público (30) —, hemos de partir de lo dispuesto en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) y en la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#), normas éstas que han sido desarrolladas por el [RD 203/2021, de 30 de marzo](#), que aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

En definitiva, estas normas administrativas consagran el derecho de las personas físicas a relacionarse por medios electrónicos con la Administraciones Públicas, simplificando el acceso a las mismas y reforzando el empleo de las Tics por parte de las Administraciones públicas, para mejorar la eficiencia de su gestión, lo que ha posibilitado que los procedimientos *pseudo administrativos* se puedan llevar a cabo a papel o de forma enteramente electrónica.

Finalmente, he de señalar que, en este contexto de desarrollo de las Tics en la Administración de Justicia, se elaboró el Plan Justicia 2030, que fija como uno de sus objetivos generales la «eficiencia del servicio público de justicia», y que dio lugar al impulso de tres reformas (actualmente abandonadas tras la convocatoria de elecciones generales de 2023). El [Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia](#), de 22 de abril de 2022, en el que recogía las MASC y la reforma de leyes procesales orientada hacia la agilización de la actividad de la Justicia; el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Digital del Servicio Público de Justicia, de 12 de septiembre



de 2022, que ofrecía un nuevo marco legal para la tramitación electrónica y la realización de actuaciones telemáticas; y, el Proyecto de Ley Orgánica de eficiencia organizativa del servicio público de Justicia, por la que se modifica la [Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial](#), para la implantación de los Tribunales de Instancia y las Oficinas de Justicia en los municipios, de 31 de enero de 2023.

Centrándonos en los dos primeros proyectos de ley antedichos, hemos de partir de que las MASC se configuran como un requisito de procedibilidad en la jurisdicción civil, pues la admisión a trámite de la demanda queda supeditada a haber intentado una solución consensuada por cualquiera de las formas recogidas en la propia norma. Debiendo hay que destacar que el [Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia](#), permite en su art. 7, que las actuaciones de las MASC —en todo o en parte—, se realicen por medios telemáticos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, previo acuerdo de las partes, y siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respecto a las normas previstas para la mediación. Indicando, siguiendo las pautas marcadas por el [RD 980/2013](#), que las reclamaciones de cantidad inferior a 600€, se desarrollarán preferentemente por medios telemáticos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.

Por lo demás, el [Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia](#) indica en su art. 4.4., que la iniciativa de acudir a los medios adecuados de solución de controversias puede proceder de una de las partes, de ambas de común acuerdo, o bien de una decisión de derivación del órgano jurisdiccional o del Letrado de la Administración de Justicia (en adelante LAJ) (31), modificando a tales efectos diversos preceptos de la LEC (entre otros, los arts. 19, 415, 429, 443, 456, 565 y 776).

Remisión o deriva que puede encauzarse mediante los servicios que presta el servicio o «*unidad*» de MASC que habrían de crearse por la Administración competente (Ministerio de Justicia o Comunidades Autónomas con competencias transferidas en la denominada administración de la Administración de Justicia). Este servicio o unidad en virtud de lo dispuesto en la [Disposición adicional cuarta del Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal](#) ofrecerían a los justiciables funciones de oficina de información sobre los MASC, una gestión de recursos, e información al órgano judicial de las MASC más adecuadas según el conflicto, haciendo además de punto de enlace entre los justiciables y los profesionales de medios adecuados de solución de controversias para el territorio donde actuase. Señalando que se debe garantizar, en todo caso, el acceso universal de la ciudadanía al sistema de Justicia, así como el cumplimiento de las funciones que se establecen en esta ley y en las normas que la desarrollan. Quizás porque se asocia el empleo de las MASC con el servicio público de Justicia, como expresamente se reconoce en el apartado segundo letra *h*) del citado precepto, y en el apartado tercero de la Disposición Adicional cuarta del referido Proyecto. Y ello, pese a las dudas que genera la Disposición adicional primera, en cuanto a la financiación de los costes de acudir a este tercero neutral, si es que se considera integrado en el servicio público de Justicia (32).

Asociación que se reitera en el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Digital del Servicio Público de Justicia, al regular en su art. 4 los servicios electrónicos de la Administración de Justicia, e incluir en dichos servicios, la llevanza del Registro de operadores o terceros neutrales en el sistema de medios adecuados de solución de controversias (art. 59), llevanza que en la actualidad realiza el Ministerio de Justicia en lo referente a los mediadores y instituciones de mediación (33).

Por lo demás, se indica: de un lado, que las Administraciones públicas con competencia en Justicia promoverán que las actuaciones de negociación en el marco de las MASC, se puedan llevar a cabo por medios telemáticos, poniendo a disposición de la ciudadanía y de los profesionales las herramientas necesarias para ello, garantizando en todo caso, la coordinación entre los registros de personas y entidades mediadoras que puedan existir en las diferentes Comunidades Autónomas; y, por otro lado, que los sistemas electrónicos establecidos a tal fin, serán interoperables con los

sistemas de gestión procesal, posibilitando la entrada, incorporación y tratamiento de la información en forma de metadatos, conforme a esquemas comunes, siempre que ello fuera posible procesal y legalmente, y se respete las normas de protección de datos y confidencialidad.

Establecido *grosso modo* el marco normativo en el que se pueden mover los diferentes modelos de ODR, expondremos a continuación, de un modo no exhaustivo, alguno de los modelos que se han desarrollado.

### **III. El modelo de plataforma de ODR privado o empresarial**

#### **1. Las ODR utilizadas por sitios web de comercio electrónico**

Como ya se señaló anteriormente, una submodalidad del modelo de ODR privado o empresarial, es el seguido por las empresas que han establecido plataformas de ODR para resolver las disputas que surjan con sus clientes o usuarios. En este sentido, eBay, sitio destinado a la subasta y comercio electrónico de productos a través de internet, fue pionera al implementar dos formas de ODR para solucionar las disputas que surgían entre sus usuarios o clientes: la negociación *online* estructurada (34), sin terceros en la resolución del conflicto; y, el proceso de adjudicación *online*, dirigido por el personal de eBay, que finaliza con un resultado contractual vinculante (35). Para ambas formas de resolución de conflictos, eBay puso en funcionamiento una plataforma de ODR, al que se denomina Centro de Resolución.

A continuación explicaremos, *grosso modo*, como funciona el Centro de Resolución de disputas de eBay: el cliente o usuario de eBay, sea el comprador o el vendedor, accede al Centro a través de una sesión en su cuenta de cliente, clickeando en la pestaña «*Centro de Resolución*», y seleccionando a continuación el caso, entre la lista de transacciones recientes, que quiere iniciar, pasándose a continuación a una primera fase de negociación estructurada. Para el desarrollo de esta fase, el Centro de Resolución de eBay facilitará a las partes un sistema de mensajería interno. Si las partes llegan a un acuerdo negociado, el caso se cierra de manera amistosa. En caso contrario, se abriría una segunda fase de resolución, en la cual, el Centro de Resolución interviene tomando una decisión basada en las políticas y términos del sitio, pudiendo solicitar a las partes la presentación a través de la plataforma de pruebas adicionales no aportadas, tal como: fotografías del artículo recibido, información de seguimiento del envío o cualquier otra evidencia relevante, que le permita resolver el conflicto.

Este modelo de ODR ha sido implementado por otros sitios web de *ecommerce*, como AliExpress o la empresa de pagos PayPal, que no solo puede actuar como un mediador resolviendo las disputas que surjan entre los compradores y vendedores que utilizan su pasarela de pagos, sino que también resolverá la disputa si la solicitud se eleva a la categoría de reclamación tras la falta del acuerdo negociado.

En cuanto a las garantías que ofrecen estas plataformas de ODR ofrecidas por los sitios web de comercio electrónico, hemos de indicar que no quedan amparadas por lo regulado en la [Directiva 2013/11/UE](#), dado que aquella, como ya se señaló anteriormente, se limita a establecer los requisitos mínimos que debían cumplir las ADR para ser acreditadas como entidades de RAL, y poder resolver conflictos transfronterizos de consumo.

Quizás por ello, y en atención a la proliferación de estas plataformas de ODR, se haya dictado la [Recomendación de la Comisión de 17 de octubre de 2023](#), que no solamente sirve de parámetro de calidad para los sitios web de comercio electrónico de los Estados miembros, sea cual fuere el destino de sus servicios, sino que también sirve de parámetro para las empresas no europeas que pretendan ofrecer sus servicios a los consumidores residentes en la UE. Antes de analizar las recomendaciones que contiene, hemos de recordar que este acto jurídico no tiene fuerza vinculante, dicho de otro modo, de no ser seguidas por los sitios web no tendrá consecuencias legales, puesto

que las Recomendaciones son emitidas por las instituciones europeas únicamente para dar a conocer sus puntos de vista y sugerir una línea de actuación sin imponer obligaciones legales a quienes se dirigen.

Dicho lo anterior, la Comisión recomienda que las ODR privadas que se implementen deberían garantizar el principio de independencia e imparcialidad en la resolución del conflicto, y garantizar la habilidad del sujeto llamado a resolverlo en los términos exigidos para las entidades RAL en el art. 6 de la Directiva; así como, garantizar los principios de eficacia (art. 8 de la Directiva) y equidad (art. 9 de la Directiva). Recomendando adicionalmente que se hagan públicas las resoluciones de litigios automatizadas, al tiempo que se otorgue a las partes en disputa, el derecho a solicitar que el resultado del proceso sea revisado por una persona física.

## **2. Entidades que se dedican a suministrar soluciones tecnológicas para la resolución de conflictos**

Hemos de partir de un hecho incuestionable, las ODR han tenido un impacto mayor en los sistemas anglosajones que en los continentales, quizás debido a la fuerza con la que las ADR actúan en esos sistemas jurídicos. De ahí, que, en la mayoría de los casos, sean las propias entidades consolidadas de ADR, las que se dedican a suministrar soluciones tecnológicas para la resolución de conflictos. Entre ellas podemos citar al HKIAC, acrónimo de *Hong Kong International Arbitration Centre* (Centro Internacional de Arbitraje de Hong Kong), que es una institución independiente y sin fines de lucro, con sede en Hong Kong (China), que se dedica a la resolución de disputas comerciales internacionales a través de arbitraje y otros métodos alternativos de resolución de disputas (36) .

Lo mismo podemos decir de la *American Arbitration Association* (AAA), que es una de las principales organizaciones de arbitraje y métodos alternativos de resolución de disputas (ADR) de los Estados Unidos (37) . La AAA ofrece una amplia gama de servicios electrónicos para ayudar a las partes en disputa a resolver sus diferencias de manera efectiva y eficiente, entre ellos ofrece: el *Case Shield*, la *WebFile*, la *Panelist eCenter* y la herramienta *Clause Builder*. Y es que, la AAA tiene desarrollados diversos *softwares* patentados y diversas herramientas en línea que van desde la creación de una cláusula de arbitraje personalizada para un contrato de arbitraje tecnológico, hasta la presentación y gestión de un caso en línea (38) .

Otra plataforma es *eConciliador*, que es un sitio *web* lanzado en enero de 2014, que ofrece un software cada vez más utilizado en la resolución de disputas en Brasil.

Pero no solo actúan los tradicionales centros de ADR ofreciendo la solución electrónica al conflicto, también en el sistema anglosajón, hay otras empresas que han desarrollado métodos de resolución de conflictos que no se basan en la conciliación, en la mediación o en el arbitraje. Tal es el caso de *Cybersettle* que ha desarrollado un método de negociación a ciegas para facilitar acuerdos extrajudiciales en casos de seguros y daños personales. La negociación ciega electrónica que ofrece *Cybersettle* funciona de la siguiente forma: las partes en disputa entran en el sitio *web*, primero lo hace el «denunciante» que ingresa el monto mínimo que estaba dispuesto a aceptar y después lo hace el «denunciado», ingresando el monto máximo que estaba dispuesto a pagar por los daños sufridos, si hay un área de coincidencia, el conflicto quedaba resuelto (39) .

En los sistemas jurídicos continentales de la UE, y principalmente en España, la incidencia de las ODR quizás ha sido menor, ello no quita que haya habido algunos intentos de crear sistemas de resolución de conflictos *online*, tal como el llevado a cabo por ARBITEC, Asociación Española de Arbitraje Tecnológico, que fue constituida en mayo de 1989 con la finalidad de ofrecer una vía alternativa eficaz para la resolución de divergencias que tengan como fondo productos o servicios relacionados con las tecnologías de la información. En 1995 se convirtió en la primera institución española que admitía solicitudes de arbitraje a través de Internet, utilizando la red en todas las fases del procedimiento arbitral, excepto en la protocolización del laudo.

Y aunque esta asociación ha dejado operar, no es la única que ofrece soluciones en línea, tal es el caso de Confianza Online, que es una asociación creada en el año 2003 por Autocontrol y Adigital para aumentar la confianza de los usuarios en Internet, que, si bien ofrece un sistema de ADR para las compras online, prevé un procedimiento electrónico de resolución de conflictos. Y ello, porque todo el procedimiento de mediación que ofrece, y al cual quedan adheridas las empresas que han firmado el Código de Conducta de Confianza Online, se desarrolla, de principio a fin, a través de correo electrónico.

Como ocurre con toda institución de mediación, el procedimiento de mediación electrónica llevada por Confianza *Online* presenta dos grandes fases: una de gestión administrativa, tras la presentación de la reclamación mediante la presentación de un formulario de reclamación *online*, que receptiona la Secretaría Técnica con la documental que lo acompaña. Tras lo cual, se iniciaría una fase de resolución cuando la documentación se remite al Comité de Mediación, y éste designa al mediador llamado a intervenir en el conflicto.

Una vez designado el mediador, el procedimiento seguido en la resolución del conflicto, sigue las pautas marcadas por la [Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles](#) de manera electrónica, esto es, el conflicto pasa por tres etapas: 1. Una sesión informativa, en la que el mediador designado enviará un email al consumidor notificándose el próximo inicio del procedimiento y en el que se explicará a las partes las principales características de la mediación y sus principios; 2. Una de constitución de la mediación propiamente dicha, en la que el mediador remitirá a las partes el acta de constitución de la mediación que contendrá un resumen de los hechos de la reclamación, el plazo de la mediación y su vencimiento, entre otros extremos; y, una tercera y última etapa de diálogo, en la que la empresa y el consumidor intercambiarán alegaciones a través del mediador con el propósito de acercar posturas y lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

La actuación del mediador es neutral, ello significa que no va a sugerir soluciones, sino que la solución que se alcance procede de las propias partes que, como protagonistas de la gestión del conflicto, deberán implicarse de forma directa y activa en la búsqueda de una solución constructiva y aceptable para todos. Tras el envío de cada una de las comunicaciones y, ante la falta de respuesta del destinatario, el mediador realizará hasta un máximo de tres requerimientos. Si no obtiene respuesta a ninguno de dichos requerimientos, o bien, la recibe sin que represente una solución al conflicto, podrá reenviar dicha respuesta a la otra parte hasta que se logre solucionar la incidencia objeto del procedimiento o bien hasta que considere que no caben más acciones.

Otro ejemplo de servicios de ODR, son el servicio *mediaICAM*, o Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de la Abogados de Madrid, que puede actuar en la mediación en asuntos derivados de los servicios profesionales relativos a honorarios profesionales, en los conflictos derivados del código deontológico o del turno de oficio, así como en la mediación intrajudicial y extrajudicial, o en la negociación asistida o la conciliación privada en todo tipo de materias, y que ha puesto en funcionamiento una plataforma tecnológica para la gestión telemática de las MASC. O, la mediación electrónica llevada a cabo por Acuerdo Justo, que es una institución de mediación.

### **3. Hacia plataformas que utilizan la inteligencia artificial**

Con el avance de la tecnología y la irrupción de la inteligencia artificial (IA), progresivamente se ha ido planteando en la dogmática en qué medida puede reemplazarse el trabajo legal y judicial realizados por lo humanos (abogados, mediadores y árbitros) por el que pudieran realizar una máquina de forma automatizada. Cuestionando la doctrina que la IA pueda reemplazar la labor que realiza jueces y magistrados al desempeñar la función jurisdiccional (40) , o la labor que realiza un árbitro o colegio arbitral al emitir un laudo, dado que aquel por expreso mandato de la [Ley de Arbitraje](#) ha de estar motivado (art. 37), por no mencionar la responsabilidad que cabe exigir al árbitro (art. 21 LA), difícilmente asumible por una máquina (41) . Quizás por ello, la Recomendación

del Consejo antes citada, indica que es aconsejable que se hagan públicas las resoluciones de litigios automatizadas, así como que se permita a las partes la revisión por parte de una persona física de la decisión adoptada por la IA.

Los sistemas IA que mayormente se están utilizando en la actualidad funcionan tanto como una herramienta que permite la resolución del conflicto de forma no vinculante como un medio propiamente evitador del mismo, al ser utilizados por los despachos legales como un método predictivo de la posible solución judicial (42) . E incluso, se ha mostrado como una herramienta muy útil para las partes del conflicto, pues les permite obtener una asistencia legal inicial a través de *chatbots*. Ello les permite una evaluación inicial del litigio, al objeto de valorar si interpone o no la demanda dependiendo de la predicción del éxito de su pretensión, favoreciendo en la medida de lo posible la autodefensa o la propia autocomposición de las partes.

Como ejemplo de *chatbot* podemos citar a ALMA, el *chatbot* conversacional apoyado en IA que en el año 2021 puso en funcionamiento la Mutua de la Abogacía para sus mutualistas (43) ; a ISSA, que es el asistente virtual para facilitar consultas y trámites de la Seguridad Social (44) , etc. (45) .

A continuación, y en sede del modelo privado de implantación de plataformas de ODR, analizaremos algunos ejemplos de implementación más o menos incipientes de IA, comenzado con el sistema implementado por Kleros que es una cooperativa que ha implementado un protocolo de resolución de disputas en línea de código abierto que utiliza *blockchain* y *crowdsourcing* (trabajo colaborativo) para adjudicar disputas de manera justa a unos árbitros.

Kleros, fundada en Francia en el año 2017, utiliza ambas tecnologías para llevar a cabo procesos de arbitraje (46) . La plataforma permite resolver una amplia variedad de disputas, como disputas de comercio electrónico, disputas de servicios en línea, controversias de dominios y otros casos en los que las partes necesitan una resolución neutral y confiable.

El funcionamiento básico de Kleros es el siguiente: 1. Selección de jurados, en Kleros, cualquier persona puede convertirse en jurado registrándose en la plataforma. Una vez presentada la solicitud de resolución se selecciona al jurado de manera aleatoria (47) ; 2. El colegio arbitral seleccionado, al que se denomina panel jurado, revisará las pruebas y argumentos presentados por las partes involucradas en la disputa; y, 3. El panel del jurado votará para determinar la resolución del caso en atención a la mayoría de los votos emitidos.

En cuanto a la actuación de los jurados, funciona con el sistema de recompensas y sanciones: los jurados reciben recompensas por su participación y toma de decisiones precisas, pudiendo enfrentarse a una sanción, si se demuestra que votaron de manera deshonesto o no imparcial. Por otra parte, Kleros utiliza contratos inteligentes basados en *blockchain* para garantizar que las decisiones sean inmutables y transparentes. Esta tecnología asegura que no se pueda modificar o alterar la decisión después de que se haya tomado.

Existen varias plataformas similares a Kleros que utilizan tecnología *blockchain* y contratos inteligentes para la resolución de disputas y la toma de decisiones descentralizadas, entre ellas cabe citar a: *Aragon Court*, *Agrello*, *Jury.Online*, *Omen Prediction Market*.

Lo cierto es que todas estas plataformas comparten la visión de proporcionar sistemas justos, transparentes y descentralizados para resolver disputas y tomar decisiones en línea, utilizando la tecnología *blockchain* y los contratos inteligentes para garantizar la integridad y la inmutabilidad de las decisiones tomadas por las comunidades de jurados o participantes. Cada plataforma puede tener sus propias características y enfoques únicos, por lo que es recomendable investigar más sobre cada una de ellas para determinar cuál se adapta mejor a las necesidades específicas de la concreta resolución de una disputa.

#### **IV. El modelo de plataforma de ODR gubernamental o institucional**

## 1. La plataforma europea de resolución de conflictos en materia de consumo

Estando en tela de juicio la supervivencia de la principal plataforma de ODR gubernamental (48) que existe y posiblemente exista, dado su alcance territorial, nos vemos en la tesitura de tener que explicar su funcionamiento, aunque pueda dejar de prestar servicios si sigue adelante la propuesta de Reglamento para derogar el Reglamento 524/2013.

La Plataforma es un sitio *web* interactivo y multilingüe que ofrece un único punto de acceso (ventanilla única) a los consumidores y los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de sus contratos de compraventa o prestación de servicios en línea.

A tales efectos, para facilitar la creación y funcionamiento de la plataforma, el Reglamento prevé: de un lado, que cada Estado miembro debía designar un punto de contacto electrónico para prestar apoyo a las partes en un litigio y a las entidades de resolución de litigios acreditadas para tramitar sus procedimientos de acuerdo al funcionamiento de la plataforma, apoyo que es obligado en los litigios transfronterizos (cuando el consumidor o usuario tiene su residencia habitual en un Estado miembro diferente a donde tenga su domicilio el comerciante) y facultativo en los litigios internos; y, de otro, la creación de una red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea que permitiese una cooperación mutua. Y todo ello, sobre la base del fomento de las entidades de resolución alternativa de litigios por parte de los Estados miembros, y de un conjunto de obligaciones impuestas a los comerciantes que operan en el comercio electrónico, tal como, el deber de información en su página web sobre las entidades de resolución de conflictos a las que se adhieren o de informar sobre sus correos electrónicos.

La Plataforma desempeña varias funciones, entre las que cabe destacar las siguientes:

- 1.** Facilita un formulario de reclamación, formulario confeccionado según lo dispuesto en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1051 de la Comisión, de 1 de julio de 2015, sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto previstos en el [Reglamento \(UE\) nº 524/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, y al cual se accede tras la creación de una cuenta en la plataforma.
- 2.** Informa por correo electrónico de la reclamación a la parte reclamada. A partir de ahí, se puede abrir una fase de negociación, si el comerciante está dispuesto a conversar, debiendo crear a tales efectos una cuenta en la plataforma si no la tuviera ya creada.
- 3.** Permite la negociación entre las partes a través del intercambio de mensajes directamente a través del panel de control de la plataforma, así como el intercambio de documentos adjuntos, como fotos de productos, pudiendo incluso programarse reuniones en línea a través del panel de control. Esta fase de negociación podrá durar un máximo de 90 días, pudiendo las partes del conflicto retirarse de las negociaciones en cualquier momento.
- 4.** Sea por derivación de la empresa a través de la Plataforma o porque las partes acuerden dentro del plazo de 30 días proponer un organismo de resolución de litigios al que someter el conflicto (49) , el conflicto se puede resolver por un tercero imparcial, disponiendo éste de un plazo máximo de 90 días.
- 5.** Registro del resultado, cuando el organismo de resolución de litigios se pronuncie sobre la reclamación presentada, habrá de registrar su decisión en el sistema, momento en el cual el sistema enviará un mensaje de notificación a las partes, resultado que podrá ser consultado por las partes al iniciar la sesión y abrir la reclamación.

Hemos de indicar que los servicios de la Plataforma son gratuitos, incorporando el sistema electrónico de tramitación de asuntos una herramienta de traducción automática, guardándose en la web tanto el texto original como la traducción, y permitiendo la traducción por profesionales del resultado alcanzado por el organismo de resolución de litigios (art. 5.4 Reglamento 524/2013).

## 2. El modelo canadiense

Las plataformas de ODR en Canadá se han configurado como un servicio público con el objetivo de incrementar el acceso a la Justicia de todos los ciudadanos, quizás por ello ha adquirido cierta relevancia las cuatro experiencias que se han desarrollado en diversas provincias de Canadá, en colaboración con el laboratorio de CiberJusticia de la universidad de Montreal (50) , y que a continuación pasamos a enunciar:

- El *Civil Resolution Tribunal* (CRT) que es un servicio *online* que se presentó en julio de 2016, y que ofrece un sistema estatal de resolución de conflictos para reclamaciones de escasa cuantía (reclamaciones por debajo de los 25.000 dólares canadienses), y determinadas materias, como son: la indemnización de daños y perjuicios por accidentes de circulación, la propiedad *strata*, y las reclamaciones de asociaciones cooperativas y societarias (51) . El procedimiento de ODR que desarrolla puede presentar diversas fases: una primera fase, en la que el administrador de casos.- esto es, un miembro del tribunal u otro funcionario del tribunal asignado-, ayuda a los usuarios a explorar posibles soluciones a su conflicto; una segunda fase, en la que se utiliza la plataforma *online* de negociación; una tercera fase, en el que se asigna a un gestor la mediación *online* del conflicto; y, una última fase, de no llegarse a un acuerdo negociado, en la que se puede emitir una resolución vinculante del conflicto.
- El *Condominium Authority Tribunal* (CAT), que es un tribunal creado al amparo del art. 1.36 de la Ley de 1998 sobre condominios y del Reglamento de Ontario 1979/17, para resolver enteramente *online* disputas de inmuebles y determinados conflictos de condominio en Ontario, tal como: disputas relativas a los registros de la asociación de condominios y el restablecimiento de las reglas de la buena vecindad (por problemas de ruidos, olores, mascotas, estacionamientos, etc.). La resolución del conflicto puede pasar por tres fases: una fase negociada, una fase de mediación; y, una última fase de resolución del conflicto por un miembro del TASC, funcionando como un tribunal arbitral (52) .
- El Proyecto *PARLe-OPC*, que es un proyecto impulsado por la Oficina para la protección del consumidor en Quebec, que resuelve en línea los conflictos con los consumidores que hayan surgido en el comercio electrónico o en el comercio físico. En cuanto al procedimiento presenta dos grandes fases: una fase de negociación, que, si no llega a una solución, deriva en una mediación; y,
- El Proyecto *PARLe-CNESST*, que es una plataforma de ODR creada en el seno de la Comisión Nacional de Normas, Equidad, Salud y Seguridad en el Trabajo (CNESST) en el año 2016, y que ofrece sus servicios en materia de trabajo en Quebec, fomentando la negociación entre la patronal y los sindicatos, y ofreciendo un servicio de mediación en línea para la resolución de los conflictos planteados por los trabajadores asalariados no sindicados y los empleadores.

## 3. El modelo español de ODR y su futuro reflejo en la carpeta justicia y en el proyecto EVID

Sin pretender realizar ahora un estudio sobre las plataformas de ODR que se han desarrollado por las Administraciones públicas españolas u organismos administrativos, pues ello desborda los estrictos márgenes de un artículo doctrinal, sino simplemente ofrecer una visión de conjunto, expondremos a continuación su punto de partida y la anunciada meta, esto es, los instrumentos tecnológicos puestos

en marcha que posibilitaría la implementación en el seno de la Administración de Justicia del servicio de MAC.

Como ya hemos indicado, el punto de partida de la implementación de las plataformas de ODR de carácter institucional en España, fue nuestra [Ley de Arbitraje de 2003](#), que permitió la existencia de un procedimiento arbitral electrónico, y que abrió las puertas a un procedimiento electrónico en materia de consumo, el regulado por el [RD 231/2008, de 15 de febrero](#), por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Si bien es cierto que esta norma, no es la que desarrolló la primera herramienta electrónica en el seno del arbitraje de consumo, pues ya contábamos con un sistema que daba cumplimiento a las previsiones del [art. 5 del RD 636/1993, de 3 de mayo](#), el Sistema de Información y Tramitación Arbitral (SITAR), que fue desarrollado por la [Orden SCO/2425/2004, de 5 de julio](#).

A partir de ahí, se fueron desarrollando diversos sistemas que han permitido la tramitación electrónica de reclamaciones y quejas por parte de los consumidores o usuarios, tal es el caso de la reclamaciones electrónicas presentadas a través de la Oficina Virtual del Banco de España, de la sede electrónica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la sede electrónica de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que desarrollan las previsiones del art. 5 b) de la Orden ECC/2502/2002, de 16 de noviembre.

Estos primeros apuntes de plataformas de ODR institucionales, que están actuando principalmente en el ámbito de las reclamaciones de consumo, en años venideros puede desembocar, en algo más amplio y estructurado, en la creación del servicio o «unidad» de MASC anunciado por los proyectos de ley de eficiencia procesal y eficiencia digital antes expuestos. Y, cuya dirección, en virtud de lo dispuesto en el Proyecto de Ley de eficiencia organizativa, se encomendaría a los LAJ que estén al frente de la Oficina Judicial, pues será aquel quien tendrá atribuido los servicios comunes con funciones de jurisdicción voluntaria y de medios adecuados de solución de controversias (53) .

Servicio que, a nuestro entender, ha de tener reflejo en el portal <<Carpeta Justicia>>, que es una web sencilla y cercana actualmente en desarrollo que, nos dicen, facilitará el acceso a todos los trámites y servicios digitales del servicio público de Justicia, y no sólo el acceso al expediente judicial, aspirando a constituir un punto de acceso único, tanto para los profesionales como para los ciudadanos. Luego, entendemos que el acceso al servicio de MASC que pudiera desarrollarse, podría realizarse a través de dicho Portal (54) . Y/o, en el entorno del Proyecto EVID, que es un proyecto de colaboración entre el Ministerio de Justicia, la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial y la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), para poner en funcionamiento un escritorio virtual de intermediación digital de servicios no presenciales, que permitirá a los funcionarios la atención de trámites por videoconferencia, así como crear y gestionar citas. Hemos de indicar que, de la publicidad de este proyecto facilitada a los medios por el Ministerio de Justicia, se desprende que este escritorio permitirá la ratificación del divorcio de mutuo acuerdo, así como acudir a la conciliación, junto con otros trámites (55) .

## V. Bibliografía

- BARONA VILAR, S.: «Métodos alternativos de resolución de conflictos en la sociedad digital y global del Siglo XXI», en *Diario La Ley*, Núm. 9924, Sección Tribuna, 2021.
- BONACHERA VILLEGAS, R.: «Ámbito de aplicación de la [Ley 7/2017](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo», en *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo* (dir<sup>as</sup> Ariza Colmenarejo y Fernández-Fígares Morales), ed. Aranzadi, Navarra, 2018; y, de la misma autora *Los arbitrajes especiales*, ed. Civitas (Estudios sobre arbitraje), Navarra, 2010, y, «El arbitraje online», en *Presente y Futuro de la e-Justicia en España y la Unión Europea* (cood<sup>a</sup> Senés Motilla), ed. Aranzadi, 2010.



- CONFORTI, F.: «Mediación electrónica de conflictos en España», en *Democracia Digital y Gobierno Electrónico, Florianópolis*, Núm. 10, 2014, (disponible en la <https://mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/ART%C3%8DCULO-FRANCO-CONFORTI-MEDIACION-ELECTR%C3%93NICA.pdf>).
- ESTEBÁN DE LA ROSA, F.: «Quo vadis plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa», en *Justicia Digital, mercado y resolución de litigios de consumo, Innovación en el diseño del acceso a la Justicia* (dir. Esteban de la Rosa coord<sup>as</sup> Moreno Cordero y Ozana Olariu), ed. Aranzadi, Navarra, 2021.
- GÓMEZ COLOMER, J.L.: «Unas reflexiones sobre el llamado <<juez-robot>>, al hilo del principio de independencia judicial», en *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada interdisciplinar* (ed<sup>ra</sup> Barona Vilar), ed. Tirant lo blanch, Valencia, 2021.
- HINOJOSA SEGOVIA, R.: «Los medios adecuados de solución de controversias en el Anteproyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia», en *Diario La Ley Mediación y Arbitraje*, Núm. 5, 2021.
- KATSH, E y RIFKIN, J.: *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001.
- MILLÁN, S.: «Otros mecanismos de resolución de conflictos en línea», en *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* (dir. Elisavetsky, coord. Almirón), ed. Errepar, 2020.
- MONTESINOS GARCÍA, A.: «Inteligencia y ODR», en *Justicia algorítmica y neuroderecho. «Una mirada multidisciplinar»* (ed<sup>ra</sup> Barona Vilar), ed. Tirant lo blanch, Valencia, 2021.
- NAVA GONZÁLEZ, W.: «Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el Derecho Internacional Privado», *ACDI*, 2020, vol. 13 (disponible en el enlace <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.7524>).
- SUSSKIND, R.: *Tribunales online y la Justicia del futuro*, ed. La Ley, 2<sup>a</sup> edic, Madrid, 2020.

- (1) El presente trabajo de investigación se ha realizado al amparo del proyecto de investigación «Construcción de bases para una digitalización eficiente, legal y garantista de los sistemas de resolución alternativa de litigios de consumo mediante plataformas tecnológicas», del Ministerio de Ciencia e Innovación, convocatoria de Proyectos de Transición Ecológica y Digital (TED2021-131127B-I00) y de la Red Temática Andaluza de Investigación sobre «Modelos de eficiencia Procesal (RAIMEP)» del Plan Propio de Investigación de la Universidad de Málaga (D5-2023\_03).
- (2) El término ODR se ha utilizado en un doble sentido: en un sentido amplio y un sentido estricto. En sentido amplio, se utiliza para hacer alusión a cualquier procedimiento de resolución de conflictos que utiliza internet, incluyendo lo que se ha denominado la resolución de conflictos de los tribunales *online* que utiliza técnicas de ODR. En sentido estricto, las ODR se han equiparado exclusivamente a los métodos de resolución extrajudicial de conflictos que utilizan herramientas electrónicas (ADR). En este aspecto, señala Richard Susskind, que los primeros ODR no tenían como principal objetivo desarrollar sistemas para apoyar a los mediadores y negociadores humanos, sino que, de forma más ambiciosa, buscaban desarrollar sistemas que las partes pudieran usar para resolver conflictos ellas mismas, sin necesidad de recurrir al sistema judicial convencional (en *Tribunales online y la Justicia del futuro*, ed. La Ley, 2<sup>a</sup> edic, Madrid, 2020, pág. 86).
- (3) Hasta la creación de esta corporación sin ánimo de lucro, la asignación de los nombres de dominio se realizaba por la IANA y otras entidades del Gobierno estadounidense.
- (4) En este aspecto, hay autores que han postulado que el tradicional esquema tripartito de las ODR (partes en conflicto y tercero) se ha resquebrajado con el avance de las Tics y la irrupción de herramientas automatizadas [vid. KATSH, E y RIFKIN, J.: *Online*

*Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001; y, MILLÁN, S.: «Otros mecanismos de resolución de conflictos en línea», en *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* (dir. Elisavetsky, coord. Almirón), ed. Errepar, 2020, pág. 137].

- (5) Sobre esta denominación, vid., HINOJOSA SEGOVIA, R.: «Los medios adecuados de solución de controversias en el Anteproyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia», en *Diario La Ley Mediación y Arbitraje*, Núm. 5, 2021, pág. 1.
- (6) En este sentido, señala Barona que: «*la globalización, la digitalización, los algoritmos y la inteligencia artificial han generado una sociedad disruptiva e innovativa, que no solo ha favorecido en su origen la convergencia ADR+tecnología, dando lugar a las ODR (On line Dispute resolution), sino que ha provocado una metamorfosis, también de la Justicia. No solo es posible el expediente digital, sino que la máquina (software, herramientas, etc) —sistemas algorítmicos— puede sustituir al humano negociador, al humano mediador, al humano árbitro por la máquina*». De tal modo que «*no solo la tecnología puede cumplir una función instrumental, sino también funcional*» [BARONA VILAR, S.: «Métodos alternativos de resolución de conflictos en la sociedad digital y global del Siglo XXI», en *Diario La Ley*, Núm. 9924, Sección Tribuna, 2021].
- (7) Para un mayor abundamiento de este Centro puede visitarse su página web (<https://odr.info/about/>).
- (8) Documento en versión española disponible en el enlace [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385\\_spanish\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf)
- (9) En cuanto al carácter no vinculante, señala el punto 6 del documento que «*Las Notas técnicas son un documento descriptivo. No se pretende que sean exhaustivas ni exclusivas, ni que se presten para ser utilizadas como reglamento de un proceso ODR. No imponen precepto jurídico alguno que sea vinculante para las partes ni para las personas o entidades que administren o hagan posible un proceso ODR, y no entraña modificación alguna del reglamento ODR que las partes puedan haber elegido*».
- (10) Según el Diccionario panhispánico de dudas, en España recibe la denominación de defensor del pueblo; en la mayor parte de los Estados de América del Sur, la denominación de defensor de los derechos humanos (tal es el caso de México); y, en algunos países centroamericanos, la denominación de defensor de los habitantes (en Costa Rica) o procurador de los derechos humanos (en Guatemala).
- (11) Ello se infiere, en sentido negativo, de la directriz de que el proceso de ODR no podrá sustanciarse en forma *ad hoc*.
- (12) También le corresponde al administrador las siguientes funciones: a) acusar recibo de toda comunicación enviada por conducto de la plataforma de ODR; b) notificar a las partes cada vez que se encuentre disponible una comunicación recibida por la plataforma de ODR; y, c) mantener informadas a las partes del inicio y la conclusión de las distintas etapas del proceso.
- (13) Para posibilitar las comunicaciones en el proceso ODR, el documento señala que será conveniente que en la cláusula relativa a la solución de controversias se especifique quién será el administrador ODR y cuál será la plataforma de ODR a utilizar. Y es que, se señala la conveniencia de que todas las comunicaciones que tengan lugar durante un proceso ODR se realicen por conducto de la plataforma de ODR. Por consiguiente, tanto las partes en la controversia como la propia plataforma ODR deberían tener una «dirección electrónica» designada.
- (14) Cuyo contenido viene regulado en la Sección VI.
- (15) Respecto a esta última etapa, hasta el 26º periodo de sesiones de la CNUDMI, se debatió si esta debía derivar a un arbitraje internacional en línea, incluso cuando una de las partes fuera un consumidor y se tratara de un acuerdo previo a la controversia. Propuesta que no cuajó debido a las diferencias entre dos grupos de Estados con propuestas diametralmente opuestas sobre el carácter vinculante o no de los acuerdos celebrados por los consumidores antes del nacimiento del litigio y su permisibilidad; y, a los problemas a la hora de ejecutar el laudo. De ahí, que finalmente el documento sobre las Notas técnicas optase por dejar libertar al proveedor sobre las posibles soluciones procesales que podía recomendar a las partes.

- (16) Vid. NAVA GONZÁLEZ, W.: «Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el Derecho Internacional Privado», *ACDI*, 2020, vol. 13 (disponible en el enlace <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.7524>).
- (17) Lo que existe son varios documentos oficiales en los que se recoge los temas debatidos en el coloquio, que se centró en el debate sobre los progresos en materia de solución de controversias en la economía digital y las plataformas en línea de resolución de controversias, la tecnología aplicable a los procesos de solución de controversias y adjudicación, y el debate de propuestas de trabajo legislativo futuro.
- (18) Véase el documento en el enlace [https://search.coe.int/directorate\\_of\\_communications/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=0900001680a2dcff](https://search.coe.int/directorate_of_communications/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2dcff)
- (19) Tal como, el [Reglamento \(UE\) 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014](#), relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la [Directiva 1999/93/CE](#); el [art. 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE](#), que sirve de base al [Reglamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y la libre circulación de esos datos; o, el inminente Reglamento europeo sobre IA. Advertencia que cabe trasladar a lo que se verá en el marco normativo español, Ordenamiento jurídico en el que se ha aprobado recientemente el [Real Decreto 817/2023, de 8 de noviembre](#), que establece un entorno controlado de pruebas para el ensayo del cumplimiento de la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (BOE <<Núm. 263>> de 9 de noviembre de 2023).
- (20) Téngase en cuenta que, aunque la [Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008](#), sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, fomentaba la utilización de la mediación en los conflictos transfronterizos, no instaba a los Estados miembros a la implementación de una mediación electrónica. Tan solo en el preámbulo se señalaba que el texto de la directiva no debía interpretarse como un obstáculo al empleo de nuevas tecnologías de la comunicación en los procedimientos de mediación.
- (21) A las que en España se pasan a denominar entidades alternativas de resolución de litigios (RAL).
- (22) Decimos entidades de ADR, pues como ya señalamos en alguna ocasión se excluyen los servicios gestionados por el empresario u oficina de información y atención al cliente, salvo que los Estados miembros al transponer la Directiva, garanticen los requisitos de independencia y transparencia. Lo que ha llevado al legislador español a suprimir del procedimiento de acreditación a las oficinas de atención al cliente, pese a reconocer implícitamente su efectividad en la resolución extrajudicial del conflicto [BONACHERA VILLEGAS, R.: «Ámbito de aplicación de la [Ley 7/2017](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo», en *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo* (dir<sup>as</sup> Ariza Colmenarejo y Fernández-Figares Morales), ed. Aranzadi, Navarra, 2018, págs. 38 y 39].
- (23) Reglamento que regula los requisitos de diligencia que cabe exigir a los prestadores de servicios de intermediación digital por lo que se refiere a los contenidos ilícitos, la desinformación y otros riesgos, y que persigue la armonización de los Estados miembros dada la deslocalización de los servicios ofrecidos en la Red, así como, regula las vías de reclamación que tienen los prestadores de servicios y destinatarios ante la decisión sobre el contenido ilegal alojado en las plataformas de intermediación. Respecto a la compatibilidad de este Reglamento con otras disposiciones de la UE, hemos de indicar que, en los litigios contractuales entre consumidores y empresas con respecto a la adquisición de productos o servicios alojados en esta plataforma, no impide el acceso a las entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas en materia de consumo al amparo de la [Directiva 2013/11/UE](#) (Cdo. 59).
- (24) En concreto, la Propuesta de Directiva por la que se modifica la [Directiva 2013/11/UE](#) sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las [Directivas \(UE\) 2015/2302](#), [\(UE\) 2019/2161](#) y [\(UE\) 2023/1828](#), de 17 de octubre de 2023 [COM(2023) 649 final]; y, la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 524/2013 y se modifican los [Reglamentos \(UE\) 2017/2394](#) y [\(UE\) 2018/1724](#) en relación con la discontinuación de la Plataforma ODR europea, de 17 de octubre de 2023 [COM(2023) 647 final].

- (25) Para un estudio de la ineficiencia de la plataforma, vid. ESTEBÁN DE LA ROSA, F.: «*Quo vadis* plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo? Nuevos pasos en la instauración de un acceso universal digital a la justicia alternativa de consumo en Europa», en *Justicia Digital, mercado y resolución de litigios de consumo, Innovación en el diseño del acceso a la Justicia* (dir. Esteban de la Rosa coord.<sup>as</sup> Moreno Cordero y Ozana Olariu), ed. Aranzadi, Navarra, 2021, págs. 42 y 42.
- (26) Para un mayor abundamiento sobre el arbitraje electrónico, vid. BONACHERA VILLEGAS, R.: *Los arbitrajes especiales*, ed. Civitas (Estudios sobre arbitraje), Navarra, 2010, págs. 264 y ss.; y, de la misma autora, «El arbitraje *online*», en *Presente y Futuro de la e-Justicia en España y la Unión Europea* (cood<sup>a</sup> Senés Mottilla), ed. Aranzadi, 2010, págs. 689 y ss.
- (27) En concreto señala el art. 24 de esta ley que: «1. *Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.*  
2. *La mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.*»
- (28) Hemos de señalar que hay autores que consideran que este procedimiento no es netamente una mediación, sino un procedimiento de negociación por no estar presente en él las notas características de la mediación, pues el tercero no fomenta la comunicación entre las partes del conflicto, se limita a dar traslado a las partes de las respectivas ofertas que se realicen. En este sentido, vid. CONFORTI, F.: «Mediación electrónica de conflictos en España», en *Democracia Digital y Gobierno Electrónico*, Florianópolis, Núm. 10, 2014, págs. 285-309 (disponible <https://mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/ART%C3%8DCULO-FRANCO-CONFORTI-MEDIACION-ELECTR%C3%93NICA.pdf>).
- (29) Sin establecer más responsabilidad que la civil por los daños causados en el ejercicio de su cargo por parte del mediador, responsabilidad que deberá quedar cubierta por un seguro ([art. 26 RD 980/2013](#)). Seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente que comprenderá la cobertura de todos los daños y perjuicios, distintos a los resultados esperados de la mediación, que causen por sus actos u omisiones; como los derivados de la infracción de los principios de imparcialidad y confidencialidad, error profesional o la pérdida o extravío de expedientes y documentos de las partes ([art. 27 RD 980/2013](#)).
- (30) V. gr. la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, Unidad creada dentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Empresa.
- (31) Ha de entenderse que las posibilidades de derivación por parte del LAJ está muy mermada en el Proyecto de Ley porque tal deriva requiere de la conformidad de las partes. Ello contrasta con lo que disponía el Anteproyecto de Ley de eficiencia procesal, que proponía una nueva redacción del [art. 414 de la LEC](#), que al regular la convocatoria a la audiencia previa, permitía que el LAJ derivara directamente a las partes a una conciliación ante él.
- (32) Esta Disposición señala que: «*Para los casos en que la utilización del medio adecuado de resolución de controversias sea requisito de procedibilidad antes de acudir a los tribunales de justicia y para aquellos otros en que la intervención del tercero neutral se produzca por derivación de dichos tribunales una vez iniciado el proceso, las Administraciones con competencias en materia de Justicia podrán establecer, en su caso, cuanto tengan por conveniente para sufragar el coste de la intervención de dicho tercero neutral, en todo o en parte, con cargo a fondos públicos y para aquellas personas en quienes concurran los requisitos que se establezcan a tal efecto, en la medida en que los medios adecuados de solución de controversias permitan reducir tanto la litigiosidad como sus costes, siempre de acuerdo con las disponibilidades presupuestaria.*»
- (33) El Registro de mediadores e instituciones de mediación tiene carácter público e informativo (creado en virtud de la [Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo](#)) y se constituye como una base de datos informatizada que es accesible a través del sitio web del Ministerio de Justicia (<https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/registros/mediadores-instituciones>). En dicha base de datos se puede realizar búsquedas por especialidad (general, civil, mercantil y familiar) o por zona geográfica.
- (34) La negociación *online* estructura, parte de los principios sentados por la negociación colaborativa que nació en el seno del *Harvard Negotiation Project*. De ahí, que implique la aplicación del denominado método Harvard, las partes en vez de interactuar personalmente, intercambian argumentos, propuestas y compromisos siguiendo patrones virtuales, simulando escenarios preestablecidos que no dependen de la situación real, y que hace a las negociaciones personales más o menos

espontáneas.

- (35) Vid. el artículo traducido de su creador, Colin Rule, en el siguiente enlace: <https://medium.com/astec/colin-rule-y-el-futuro-del-online-dispute-resolution-b7dae3190e1e>
- (36) Fundado en 1985, el HKIAC es uno de los principales centros de arbitraje y ADR en Asia, tanto es así, que ha ganado reconocimiento a nivel mundial por su eficiencia, imparcialidad y experiencia en la resolución de disputas comerciales. Ofrece una amplia gama de servicios relacionados con la resolución de disputas, incluyendo servicios de resolución de disputas online.
- (37) Fundada en 1926, la AAA se dedica a facilitar la resolución de conflictos comerciales, civiles, laborales y de otros tipos a través de arbitraje, mediación y otros procesos ADR. *De facto*, la Uniform Mediation Act (Ley de Mediación Uniforme) fue el resultado de la histórica colaboración entre esta asociación y el Uniform Law Commission Drafting Committee.
- (38) Para un mayor abundamiento, vid. la página web de la asociación [https://www-adr-org.translate.google.com/TechnologyServices/aaa-icdr-software-and-online-tools?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www-adr-org.translate.google.com/TechnologyServices/aaa-icdr-software-and-online-tools?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sc)
- (39) Vid. su sitio web. <https://www.cybersettle.com/>
- (40) Sobre estos cuestionamientos, vid. GÓMEZ COLOMER, J.L.: «Unas reflexiones sobre el llamado <<juez-robot>>, al hilo del principio de independencia judicial», en *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada interdisciplinar* (ed<sup>ra</sup> Barona Vilar), ed. Tirant lo blanch, Valencia, 2021, págs. 243 y ss.
- (41) En este aspecto, MONTESINOS GARCÍA, A.: «Inteligencia y ODR», en *Justicia algorítmica y neuroderecho. «Una mirada multidisciplinar»* (ed<sup>ra</sup> Barona Vilar), *op. cit.*, págs. 527-526, señala que los sistemas de IA no son capaces de explicar sus propias decisiones lógicamente y en un lenguaje comprensible para un humano promedio, de manera que las decisiones que emite en principio no son motivadas. Por otra parte, opina que la salvaguarda del principio de responsabilidad que pudiera general el árbitro-robot, exige que éste tenga que estar supervisado por una persona física o jurídica, recayendo sobre el árbitro-supervisor o sobre la institución arbitral que administra el arbitraje la responsabilidad de aquél.
- (42) El sistema predictivo más avanzado fue el sistema ROSS Intelligence que es una herramienta de *legal research* o investigación legal, dicho de otro modo, era un buscador de jurisprudencia y documentación legal más avanzado que los habituales que utilizaba procesamiento de lenguaje natural y machine learning o aprendizaje automático aumentando la calidad de los resultados obtenidos y reduciendo el tiempo invertido en ello. Sistema que ha dejado de funcionar en el año 2021, tras el acuerdo al que llegaron la empresa Ross Intelligence Inc. y la Thomson Reuters Enterprise Centre GmbH, tras la demanda presentada por ésta por vulneración del derecho a la propiedad intelectual, al haberse comprobado que los creadores de ROSS copiaron gran cantidad del contenido de la base de datos de Thomson. Asunto este que ha abierto el debate en los EE. UU. sobre en qué medida los sistemas de IA pueden vulnerar el derecho de autor.
- (43) ALMA es un asistente cognitivo que utiliza tecnología de Google (*DialogFlow*) y su función es ofrecer servicios de información en la web pública de la entidad en tiempo real. La herramienta cuenta con la capacidad de mantener una conversación gracias a los algoritmos de NLP (*Natural Language Processing*). Esta herramienta de IA permite a los sistemas informáticos procesar las comunicaciones humanas en castellano e identificar las necesidades del interlocutor a través del lenguaje natural humano, por otra parte, indicar que ha sido diseñada bajo la supervisión del Comité de Ética en Inteligencia Artificial, para garantizar un impacto positivo en las personas y el respeto por la confidencialidad del usuario y la información que se comparta.
- (44) <https://issa.seg-social.es/>
- (45) Para un mayor abundamiento de estos *chatbots* legales consúltese el sitio web <https://www.derechopractico.es/guialegaltech/categoria/abogacia-online/chatbots-legales/>.

- (46) Para un mayor abundamiento sobre Kleros, visite su página web <https://kleros.io/es/about>.
- (47) Precisamente la cooperativa toma su denominación de la palabra griega *kleroterion*, que era un dispositivo en piedra utilizado en las polis durante el periodo de la democracia ateniense, para seleccionar aleatoriamente a los ciudadanos que participarían en la mayoría de cargos estatales, el *boulé*, el *nomothetai*, y para ser jurados.
- (48) Esta plataforma depende de la Comisión que no sólo la puso en funcionamiento, sino que también se encarga de su mantenimiento y financiación, *de facto*, el acceso se realiza desde la propia página web de la Comisión a través del portal *You Europe*. En esta labor la Comisión es asistida por un comité, compuesto por representantes de los Estados miembros y presidido por un representante de la Comisión, que actuará conforme a las reglas del art. 16 del Reglamento (UE) 524/2013.
- (49) Ha de indicarse que, si transcurren esos 30 días sin que se llegue a un acuerdo, se pierde la oportunidad de resolverlo fácilmente a través de la Plataforma, aunque el punto de contacto nacional pueda ofrecer alternativas de resolución.
- (50) Para un mayor abundamiento sobre este laboratorio puede visitarse su página web en el enlace <https://www.cyberjustice.ca/laboratoire/presentation/>
- (51) División 2.1 de la Civil Resolution Tribunal Act [SBC 2012] CHAPTER 25.
- (52) Para un mayor abundamiento se puede visitar [www.thecao.ca/tribunal](http://www.thecao.ca/tribunal)
- (53) A estos efectos se propone una nueva redacción del [art. 438 de la LOPJ](#), en concreto en su apartado 3º se señala que: «*El Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas en sus respectivos territorios serán competentes para el diseño, creación y organización de los servicios comunes procesales, con funciones de registro y reparto, actos de comunicación, auxilio judicial nacional e internacional, ejecución de resoluciones, jurisdicción voluntaria y medios adecuados de solución de controversias. Las Salas de Gobierno y las Juntas de Jueces y Juezas podrán solicitar al Ministerio y a las comunidades autónomas la creación de servicios comunes, conforme a las específicas necesidades. Asimismo, podrán crear servicios comunes procesales que asuman otras funciones distintas a las relacionadas en este número, en cuyo caso será preciso el informe favorable del Consejo General del Poder Judicial*».
- (54) El enlace dicho portal es <https://www.administraciondejusticia.gob.es/carpeta-justicia>
- (55) Respecto a la conciliación llevada a cabo por los notarios y registradores al amparo de la [Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria](#), hemos de indicar que ya se ha puesto en marcha un proyecto de digitalización de las actuaciones notariales y registrales. Proyecto enmarcado en las previsiones del [art. 17 ter de la Ley del Notariado](#), incorporado a dicha norma por mandato de la [Ley 11/2023, de 8 de mayo de 2023](#), y que va a permitir la conciliación notarial por videoconferencia, salvo que el notario considere conveniente la presencia física. Precepto éste que debe relacionarse con la [Disposición adicional segunda de la Ley del Notariado](#), introducida por la citada Ley, en la que se indica que: «*Los sistemas electrónicos notariales serán interoperables con los sistemas de la Administración de Justicia para el cumplimiento de las disposiciones previstas en las leyes procesales*».