

SOBRE LA MEDIACIÓN ONLINE, SU REGULACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA

MADRID, 10 de MAYO de 2013 - LAWYERPRESS

Por Andrés Vázquez, mediador de BDR & Med

Más de 2.000 millones de personas en todo el mundo utilizan la web para trabajar y comunicarse. En este escenario mundial la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles no podía ser ajena a desarrollar el procedimiento a través de medios electrónicos, y así se recoge en su artículo 24, que en su apartado segundo y la disposición final cuarta disponen, además, la utilización preferente de medios electrónicos en determinados supuestos de reclamación de cantidades.

La unión de estos dos elementos, mediación y nuevas tecnologías, dará lugar –como se expone en el Proyecto de Real Decreto por el que se regula el desarrollo de la Mediación por Medios Electrónicos- a mecanismos de resolución electrónica de disputas, convirtiéndose en “la cuarta parte del procedimiento de mediación, resultando un apoyo clave para incrementar las ventajas propias de ésta, ya que incide en la rapidez, la efectividad y la disminución de los costes”.



La adopción de ODR y procesos de mediación electrónica, no solo no acarrear mayores costos económicos a los usuarios, más bien al contrario, sino que les permite ahorrar tiempo, que es una de las variables cruciales de los procesos de mediación. Pero también a los mediadores, y no solo tiempo. El recurso a estas plataformas online, contribuye a eliminar barreras lingüísticas, geográficas e incluso superar algunas discapacidades físicas. En definitiva, la globalización y el potencial acceso de muchos mediadores nacionales al escenario internacional, en última instancia.

Desde la aprobación, en marzo pasado, por el pleno del Parlamento Europeo de dos directivas de Resolución Alternativa de Litigios (ADR) y Resolución de Disputas Online (ODR), que pretenden garantizar que los consumidores de la Unión Europea tengan acceso a una mediación rápida, barata e imparcial en la resolución de litigios por bienes o servicios, todos los países comunitarios habrán de introducir sistemas de este tipo en todos los sectores comerciales destinando fondos para garantizar la imparcialidad de los mediadores a quienes los consumidores podrán recurrir para todo tipo de bienes o servicios, ya sean adquiridos en una tienda física o digital, en su país o en cualquier otro de la UE.

Al igual que sucede con el término “mediación” que se viene utilizando para referirse a un amplio abanico de situaciones, muchas de las cuales difícilmente tienen cabida dentro del marco normativo vigente, los términos mediación electrónica, mediación a distancia, mediación por medios electrónicos, ODR,... pueden dar lugar a confusión, incluso interesada. Es muy clarificadora, en este aspecto, la reciente publicación del profesor Franco Conforti, “Pequeño manual de mediación electrónica” (2013, Denia, Ed. Acuerdo Justo). En todo caso, será labor del legislador y de la doctrina legal ir clarificando conceptualmente los ámbitos de cada una.

En realidad, en el ámbito privado internacional ya existían plataformas diseñadas para funcionar en el ámbito del derecho civil en materia de consumo, para ayudar a empresas y consumidores a resolver sus disputas. Colin Rule, pionero en ODR a finales de la década de los 90 y director de los servicios de resolución de disputas en eBay y PayPal, lanzó la plataforma MODRIA, con sede en San José, California.

En España, ODR Solomediacion, una iniciativa conjunta de Miquel Tort con Franco Conforti, crea en octubre de 2009 la web mediaronline que ofrecía el software de webconf para realizar mediaciones online, si bien el proyecto no tuvo continuidad. Posteriormente, Mediar On Line, dirigida por el profesor Franco Conforti, se convierte en la primera plataforma que ofrece servicios de mediación sincrónica. Y más recientemente, el sistema de gestión + ODR Mediare (SGMARC), de la compañía eJusTIC, ofrece un software de negociación / mediación simplificada, automático online. También, la plataforma Amicuo ofrece un proceso de mediación, donde todas las comunicaciones entre el mediador y las partes se realizan por vídeo (a través de Amicuo.com), teléfono o correo electrónico. En ambos casos, las partes se ayudan de la plataforma online de mediación para gestionar los trámites y documentos.

También en la esfera del “training”, existen desde hace años plataformas como el Virtual Mediation Lab fundado por Giuseppe Leone, de la Association for Conflict Resolution - ACR Hawaii y el Programa Simediar, promovido por el profesor Alberto Elisavetsky de la UNTREF, de Buenos Aires, para el desarrollo de simulaciones de mediación on-line.

Por muy desconcertante que pueda parecer, la investigación científica no parece avalar que se obtengan mejores resultados con la mediación “convencional” frente a la mediación online. La falta de comunicación presencial no resulta una excelente posición de partida, pero la experiencia y la investigación en el campo de la mediación online han puesto de manifiesto –al menos en varios estudios internacionales- que el entorno en línea también puede mejorar la eficacia de la comunicación y tiene el

potencial de generar una resolución más centrada en los intereses de las partes.

La legitimación, es otro de los aspectos que suelen enarbolarse como crítica a las ODR. En el derecho vigente en España, básicamente viene vinculada a la normativa de Protección de Datos de la Ley Orgánica 15/1999, con la diferenciación entre firma digital y electrónica referida a la codificación cifrada (y “clipwrap”), y, a la utilización de sistemas sincrónicos o asincrónicos de mediación. De hecho, ya las certificaciones notariales on-line que actualmente se realizan, así como los servicios relacionados con PKI (Infraestructura de clave pública), el “timestamping” y la firma electrónica reconocida, se emiten conforme a los requerimientos de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, y pueden ser emitidos on-line por Agencias de Certificación (como la Agencia Notarial de Certificación S.L. Unipersonal (ANCERT)). Estaríamos frente a protocolos híbridos (online y con presencialidad previa).

Desde mi punto de vista, el recurso a la mediación electrónica es una herramienta más que el legislador pone al alcance de las partes y de los mediadores para auxiliarles en el objetivo de concluir un acuerdo que pueda resolver la situación previa de conflicto y establezca las bases para evitar conflictos futuros que traigan su origen en la misma causa. Ni más, ni menos. La elección del mismo será una decisión de las partes y del mediador, que tendrá que evaluar lo adecuado o no del procedimiento por este sistema en función de las características propias de cada mediación en particular. Tampoco la normativa de desarrollo, que estructurará la utilización del mismo –a pesar de configurarse como un potencial procedimiento integral, que puede desarrollarse de principio a fin- constriñe la libertad de las partes o del mediador durante su utilización, al permitir realizar todo, o solo parte del procedimiento de mediación, por este sistema, y sin perjuicio de lo que resulte de la transposición de las directivas europeas ahora aprobadas.

Siempre serán los protagonistas de la mediación quienes decidirán la utilidad o no de su uso, pero la tendencia –al menos para determinado tipo de conflictos susceptibles de mediación- parece apuntar decididamente por estas plataformas, con todo el apoyo de los grupos políticos y de las autoridades comunitarias europeas.

Tampoco es de extrañar si nos atenemos a las cifras: Según estimaciones de Bruselas, un acceso universal a los procedimientos ADR / ODR en toda la Unión ahorrará a los consumidores cerca de 22.500 millones de euros al año (representa, aproximadamente, el 0.2 % del PIB de la UE).