

## RESOLUCIÓN ONLINE DE CONFLICTOS Y DEBER DE COMPETENCIA TECNOLÓGICA

### *ONLINE RESOLUTION OF CONFLICTS AND DUTY OF TECHNOLOGICAL COMPETENCE*

SOFIA BENAVIDEZ\*

#### **Abstracto**

En un momento histórico en el que en general el uso de métodos de resolución online de conflictos (ROC) está en auge con una clara masificación por la situación de aislamiento y distanciamiento social por la pandemia del COVID-19, resulta relevante repasar las nociones vinculadas a estas prácticas y las implicancias ético profesionales que implica. En este artículo se propone estudiar la mediación online ya que a lo largo de Latinoamérica suele ser requisito previo al ejercicio de la jurisdicción y muchos profesionales del derecho se han visto en este contexto obligados a migrar repentinamente y en masa a ella. Destacando la relevancia del estudio del deber ético de competencia tecnológica de los operadores legales para la consecución exitosa de la resolución adecuada de conflictos online.

#### **Palabras Clave**

Métodos adecuados de resolución de conflictos (MARC), Resolución online de conflictos (ROC), Mediación Online, Deber ético de competencia tecnológica.

---

Artículo recibido para su evaluación el 6 de noviembre de 2020, y aprobado para su publicación el 20 de diciembre de 2020.

\* Abogada (UBA), Litigante, Miembro del Instituto de Derecho Procesal del Colegio de Abogados y Procuradores de la Provincia de Salta. Maestrando en Derecho Privado por la Universidad Nacional de Salta (UNSA). Email:sofia\_benavidez@hotmail.com.

## Abstract

In a moment in History in which the use of online dispute resolution methods (ODR) are in rise with a current massive use due to the social distancing and isolation caused by de COVID-19 pandemic, is relevant reviewing notions linked to these practices and its ethical implications for professionals. This article, also, proposes the study of online mediation, since mediation is usually a previous requirement to access jurisdiction along Latinamerica and many legal professionals were compelled to migrate to online mediation in this context. Highlighting the relevance of the study of the ethical duty of technological competence of legal professionals in order to successfully achieve adequate dispute resolution methods deployed online.

## Key Words

Alternative Dispute Resolution (ADR), Online dispute resolution (ODR), Online Mediation, Ethical duty of technological competence.

## I. INTRODUCCIÓN.

La Resolución Online de Conflictos (ROC), apunta a dar tratamiento por vía de la tecnología a la prevención de conflictos *interpartes* como herramienta de los llamados Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos (MARC). Estas herramientas vienen siendo utilizadas y estudiadas hace varios años y en distintos ámbitos, pero las disposiciones de aislamiento y/o distanciamiento obligatorio originados en la pandemia del denominado Covid-19 potenció su uso. En las siguientes páginas, se hará referencia a la utilización de ROC como herramienta para llevar adelante los MARC de forma *online* -total o parcialmente, sincrónico o asincrónico, con y sin intervención de inteligencia artificial-, poniendo especial atención en la Mediación Online (MO), atento la mediación es, en muchos casos, obligatoria en forma previa al inicio de una acción judicial, produciéndose en contexto de pandemia una masiva migración a la mediación *online*.

Dado la relevancia de la ROC cabe preguntarse sobre las obligaciones de los profesionales intervinientes, en cuanto su real capacidad de participar exitosamente en ROC usando correctamente las herramientas digitales y

de comunicación, respetando ciertos estándares, por lo que se analizará el deber ético de competencia tecnológica de operadores involucrados.

Sin pretender agotar el tema de estudio, el método del trabajo es de conceptualización y delimitación del espectro de la ROC, el estudio de sus características lleva a reflexionar sobre el deber ético de competencia tecnológica de los profesionales, evaluando su regulación y su relevancia. A los fines de completar un cuadro actual de situación se hace referencia a la mediación *online* en particular, así como la concreta utilización de herramientas de ROC reflejadas en algunas experiencias interesantes y la influencia de la pandemia.

## **II. MARC: DESCARTANDO LOS MÉTODOS “ALTERNATIVOS” Y DESTACANDO LOS MÉTODOS “ADECUADOS”.**

El término “MARC” referirá a lo largo de este artículo al método “adecuado” de resolución de conflictos, descartando ab initio el término “alternativo”; siguiendo múltiple y asentada doctrina, esta última no parece ser la expresión que más se ajuste a la realidad -como si fuera paralelo o incluso denotando inferioridad al sistema judicial formal-, por ello la denominación que se adoptará para la sigla MARC en este trabajo será el de “método adecuado de resolución de conflictos”<sup>1</sup>.

La incidencia que la autocomposición y la solución participativa de conflictos posee en la apropiada resolución de un conflicto, es relevante al adoptar esta terminología, así como también el hecho de que no todos los conflictos tienen su óptima resolución a través de un método unívoco preprogramado por la estructura procesal; el MARC debe ser acorde al conflicto en particular, erigiéndose como una solución que -verdaderamente- intente ser adecuada en lo subjetivo y objetivo, en tiempo y contexto.

Puede parecer una obviedad decir que debe estarse a la utilización de un método adecuado de solución de conflictos -adecuado a cada tipo de

---

1 La OEA entiende esta relación de complementariedad y no fungibilidad, en el sentido de que: “[...] los «sistemas de justicia» [un asunto de naturaleza jurídica] y los «planes de justicia» [los instrumentos de política pública que den efectivo cumplimiento a la estructura jurídica de administración de justicia] deben integrar y comprender en una sola y gran estrategia estos objetivos. Las modalidades de resolución de conflictos [...] no son «alternativas» en el sentido de opuestas y contradictorias al sistema de justicia. Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en los sistemas de justicia de los países americanos. REMJA-IV/doc.13/02; 21 febrero 2002; Disponible en: [http://www.oas.org/legal/spanish/osaj/res\\_conflictos\\_remja\\_2002.doc](http://www.oas.org/legal/spanish/osaj/res_conflictos_remja_2002.doc).

problema-, pero la falta de éxito en esta empresa hace apropiado recordarlo en cada oportunidad disponible, se trate de mediación, conciliación, negociación, intervención de amigables componedores o arbitraje<sup>2</sup>. El mismo análisis de pertinencia corresponde realizar respecto de la forma: *online* u *offline*, y en el caso de resolución *online* habrá algunos casos que puedan resolverse en forma sincrónica y otros asincrónica; ello dependerá del contexto y del caso.

Los MARC no solo son tipos más naturales de resolución de conflictos porque su selección y ejecución tiende a tener mayor cercanía con el origen y contexto del conflicto, sino que funcionan de manera más orgánica en el entramado social que el proceso judicial.

La comunicación cotidiana es hoy variable en sus medios: las relaciones de familia, de vecindad, de trabajo e interacciones sociales cercanas parecen mantener la inmediatez presencial como eje, pero están desplazándose hacia lo virtual rápidamente, en este ámbito el impacto del aislamiento y distanciamiento social por causa de la pandemia es relevante. Los vínculos comerciales (locales, nacionales y transnacionales) se apoyan intensa y extensamente en tecnologías de la información y comunicación (TIC's) con una clara tendencia a convertirse en la regla los vínculos contractuales civiles y comerciales en línea, y lo presencial en la excepción<sup>3</sup>. Esta realidad no escapa al derecho, ni debe escapar al proceso y sus variantes.

La herramienta más adecuada de solución de un conflicto será, muy probablemente, aquella cuya ejecución se perfeccione por la misma vía que el conflicto fue creado, lo más rápido posible; y por la imperiosa necesidad

---

2 Sobre este tema en Brasil el debate entorno de denominar "alternativo" o "adecuado" a los MARC: negociación, conciliación, mediación; resultó en una puja de la doctrina del método "adecuado" para que se ofrezcan estos métodos de acuerdo a la característica de cada caso. WERNECK, Isadora: "Online Dispute Resolution (ODR) e a (des) necessidade de formulação de reclamação prévia dos Consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do Interesse de Agir". En: wolkart, Erik Navarro; Nunes, Dierle; Lucon, Paulo Henrique Dos Santos: *Inteligência Artificial E Direito Processual: Os Impactos Da Virada Tecnológica No Direito Processual*; AAVV. -Ed. Juspodivm, Brasil, 2020. pp. 105 a 134, Nota al pie n° 4

3 "Utilizamos internet casi para todo, en nuestras actividades y comunicaciones diarias, y esta tendencia se acrecentará rápidamente en los próximos años. Por ello, es necesario que las disputas que se generen puedan ser también resueltas electrónicamente, es decir con el mismo tipo de herramientas que las partes acostumbran utilizar". LUZ CLARA, Bibiana Beatriz: "Mediation in the Electronic Environment". En: *Revista IUS*, vol.12 no.41 Puebla Ene./ jun. 2018. p. 351. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100343](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343).

de solucionar los conflictos y dar respuestas al individuo y a la sociedad en tiempos de lo inmediato, se ha de recurrir a toda aquella herramienta (legal/tecnológica) que lleve a un mejor hacer, a un mejor servicio de justicia entendida en términos amplios.

### III. LA RESOLUCIÓN ONLINE DE CONFLICTOS (ROC).

#### 1. Localización de la ROC dentro del esquema de MARC.

La utilización de MARC con medios tecnológicos no implica *per se* que todo lo que se realice por vías tecnológicas es mejor o más adecuado, ni que se puede dar solución a todos los conflictos con uso de la resolución *online* de conflictos ROC, pero sí invita a estar abierto a cada vez más posibilidades que lleven a cada uno -desde su propio rol- a buscar eficiencia en la pacificación social que justifica la propia existencia del Derecho.

En este punto, cabe aclarar que, se observa una tendencia doctrinaria a diferenciar ROC de *Online MARC* (O-MARC)<sup>4</sup>; esto es, introducir una variante dentro de la resolución en línea de conflictos en la que tecnología no solo es un medio, sino que viene a ocupar el lugar denominado “cuarta parte”, rol fundamental cuando se han implementado sistemas o plataformas autónomos, que buscan denominar estrictamente ROC, diferenciando de otra variante O- MARC en que la tecnología de la comunicación es un sólo un medio para los sujetos.

A los fines de este trabajo, se considera que el término ROC es suficientemente amplio para incluir ambos supuestos, ya que la utilización de inteligencia artificial y de distintas plataformas puede darse alternativa o conjuntamente con el auxilio de las telecomunicaciones en los MARC. Pronto la “ayuda tecnológica” vendrá a tener cada vez mayor incidencia y quizás sea cada vez menos perceptible, con lo que ROC se mantendrá como una clasificación útil para aquellos casos en que se resuelve en línea total o parcialmente, y obviando la consideración de que la tecnología influya como un plataforma visible o como una ayuda imperceptible.

---

4 WERNECK, Isadora y LOSSO ANDREATINI, Livia: *Resolução online de disputas em tempos de COVID-19: Considerações sobre a Lei nº. 13.994/20*. Publicado en jusbrasil.com.br (18/05/2020). p. 2. Disponible en: <https://processualistas.jusbrasil.com.br/artigos/846588460/resolucao-online-de-disputas-Em-tempos-de-covid-19-consideracoes-sobre-a-lei-n-13994-20> Las diferencias entre Online Dispute resolution (ODR) y Online Method of Adequate Dispute Resolution (O-ADR), a propósito de este trabajo, no parecen adecuadas.

## 2. Conceptualización.

¿A qué se refiere conceptualmente la “Resolución *Online* de Conflictos” (ROC)? Para responder a este central interrogante se remite parte de la definición de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional: (es un) “mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnologías de la información y las comunicaciones” (CNUDMI 2016)<sup>5</sup>.

El término “facilitado” refiere a “Hacer fácil o posible la ejecución de algo o la consecución de un fin/ Proporcionar o entregar”<sup>6</sup>. Esto implica, no un reemplazo de los métodos que conocemos, sino un refuerzo del sistema a través del uso de TICs para lograr que los mecanismos tradicionales se lleven adelante en mayor cantidad de casos, esto incluye a sujetos separados por tiempo y distancia o que operan en lo virtual. La idea central que se quiere remarcar es que: No se trata de un nuevo método de resolución de conflictos, sino a la utilización de tecnologías para llevarlos adelante.

En 2017 Bujosa Badell y Palomo Vélez veían ya delineado un amplio horizonte para la ROC: “hace algunos años se empezó a hablar de “mediación electrónica” o de “resolución de disputas en línea (RDL)”, a sabiendas de la multiplicidad de posibilidades que ello conlleva, pues el ciberespacio es lábil y flexible, permite desde la aplicación de las conocidas videoconferencias a tres bandas, hasta la mera transmisión de la reclamación por escrito y, a su vez, de la misma forma obtener la contestación, pudiendo aplicar programas informáticos que también por escrito transmitan la solución ideal según los algoritmos que el programa contenga”<sup>7</sup>.

La ROC se puede llevar adelante totalmente *online* o en forma parcial (esto es, con una etapa virtual y otra presencial), requiere para ello hardware y software adecuados, además de conexión a las redes de comunicaciones locales y globales; a su vez pueden ser, sincrónicos o asincrónicos

---

5 Informe del Grupo de Trabajo III (Solución de Controversias en Línea) sobre la labor realizada en su 33° período de sesiones (Nueva York, 29 de febrero a 4 de marzo de 2016). CNUDMI 11 de marzo de 2016 sección I, punto 57. Disponible en: <https://undocs.org/es/a/cn.9/868>

6 RAE definición de “facilitado”.

7 BUJOSA VADELL, Lorenzo y PALOMO VÉLEZ, Diego: “Mediación electrónica: Perspectiva europea”. En: *Ius et Praxis*, vol. 23, núm. 2, 2017. pp. 51-77. Universidad de Talca, Talca, Chile. p. 56. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19754349003>

dependiendo si la interacción por las telecomunicaciones se hace en vivo y en directo o en tiempos alternados, como la correspondencia *web* (*e-mail*).

Se observan métodos de intercambio de información diversos: expuestos unos y otros reservados, que refieren al hecho de conocer lo que la otra parte ha manifestado o, por el contrario, realizar un intercambio en que la información se revela solo hacia el final del mismo, utilizando plataformas que evalúan la existencia de coincidencias o no antes de revelar los datos o dejándolo en manos del sujeto neutral; incluso se puede, en base a estos modelos de coincidencias, trabajar en etapas o derivar a otro método más acorde que el originalmente planteado (por ejemplo de conciliación a mediación, de mediación a arbitraje, de *online* a presencial y viceversa).

### 3. Orígenes de la Resolución *Online* de conflictos (ROC).

La ROC no se trata de por sí de una novedad, desde los años 90's se han investigado los modelos de resolución de conflictos a distancia por medios electrónicos, una primigenia conceptualización de resolución de controversias electrónicas fue formulada por KATSH y RIFKIN en 2001 que dice que la ROC nace de la sinergia entre los MARC y TIC's, como un método para resolver disputas que iban surgiendo *online* y para las cuales los medios tradicionales de resolución de conflictos resultaban ineficientes o no disponibles -traducción propia- (*"ODR was born from the synergy between ADR and ICT, as a method for resolving disputes that were arising online, and for which traditional means of dispute resolution were inefficient or unavailable"*); también se incorpora desde ese momento la idea de que la tecnología ocupa una "cuarta parte" en los procesos (tres partes tradicionales: juez neutral, parte y contraparte)<sup>8</sup>.

Sintetiza Luz Clara que "en un comienzo, se utilizó la electrónica únicamente para tratar los problemas derivados del comercio electrónico. Más adelante, viendo las nuevas oportunidades profesionales que allí había, se trasladaron al entorno electrónico, la mediación, el arbitraje y la negociación"<sup>9</sup>.

8 KATSH, Ethan y RIFKIN, Janet: *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. Jossey-Bass, San Francisco, 2001. p. 5. Este trabajo tiene un precedente del año 2000 con el concepto de "E-dispute/E- dispute resolution" lanzado en la revista Ohio State Journal of Dispute Resolution titulado "E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of «eBay Law»" por los mismos académicos: Ethan Katsh, Janet Rifkin y Allan Gatenby.

9 LUZ CLARA, cit. p. 352.

Se podría trazar una línea del tiempo de la ROC: fueron utilizados primero por empresas que habían establecido desde los 80's programas de planeación de manejo temprano de disputas (“*planned early dispute resolution*” PEDR) como modo de ahorrar en costos de litigación<sup>10</sup>. Al comenzar el uso de MARC solo tenían éxito aquellas empresas cuyos abogados internos podían evaluar y gestionar tempranamente el conflicto y abarcarlo rápidamente con herramientas de negociación y mediación. Hacia la primera década del 2000, múltiples compañías habían invertido en soluciones tempranas de resolución de conflictos *online*, y aquellas que lograban ejecutar exitosamente mediaciones y mediaciones *online*, además, construían mejores relaciones con sus clientes o consumidores<sup>11</sup>.

Es emblemático el caso de eBay: estudiado, copiado y adaptado; el mismo tiene un volumen de más de 60.000.000 de disputas resueltas por año, por lo que es claro que el modelo funciona<sup>12</sup>. “En 1999 el profesor Ethan Katsh lanzó un proyecto piloto con eBay para resolver disputas entre compradores y vendedores de la plataforma. Se colocó un *link* relativamente oscuro en la página de ayuda de eBay donde se instaba a las personas a que reporten sus problemas al centro *online* de la universidad de Massachusetts Amherst del Profesor Katsh, el centro se inundó de casos. Ese programa piloto evolucionó en SquareTrade.com que se convirtió en el servicio de MO más exitoso de internet”, luego en el año 2003 eBay decidió que la ROC sería interna y no externa<sup>13</sup>.

El Profesor Susskind, pionero en inteligencia artificial (IA) de aplicación legal, anticipó en 2015 que el esquema de tres etapas de ROC de eBay podría implementarse en el Reino Unido con Cortes virtuales<sup>14</sup>. El sistema por

---

10 LANDE John y BENNER, Peter W.: “Why and How Businesses Use Planned Early Dispute Resolution”. En: *University of St. Thomas Law Journal*, Vol. 13. Issue 2, 2017. p. 249.

11 *Ibidem*.

12 RULE, Colin: “Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay”. En: *Un. Saint Thomas Law Journal*, N° 13, 2017. p. 354.

13 *Ibidem*. p. 355. “In 1999, Professor Ethan Katsh launched a pilot program with eBay to resolve disputes between buyers and sellers. After a link was put on a relatively obscure eBay help page urging people to report issues to Katsh’s Online Ombuds Center at the University of Massachusetts Amherst, the Center was flooded with cases. That pilot program evolved into the startup company SquareTrade.com, which became the internet’s most successful online mediation service”.

14 BBC News “*eBay-style online courts could resolve smaller claims*”. Publicado el 16/02/2015 en <https://www.bbc.com/news/uk-31483099>. Prof. Richard Susskind autor del libro “El Abogado del mañana” de Ed. La Ley, es consultor en ODR (ROC) para las Cortes de Inglaterra y Gales.

pasos intenta solucionar el problema canalizando en línea de forma rápida, sencilla y gratuita la mayor parte de reclamaciones de usuarios y clientes evitando que prospere la litigiosidad, tendría una etapa primera (1) para obviar el conflicto con guías dirigidas a las personas para puedan gestionar su problema solos (autogestión), la segunda etapa (2) es la contención de la disputa con facilitadores en línea (ROC) con participación de las partes, y la tercera etapa (3) es una corte *online* que hace la resolución de la disputa. El segundo paso es en el que más énfasis han puesto los sistemas de ODR, es claramente el que más tecnología ha involucrado con uso de plataformas con y sin IA, y la intervención de un humano neutral deviene excepcional -de ahí pues la referencia a la tecnología como un 4to sujeto-.

El último paso en la resolución de conflictos de la plataforma eBay incluye una corte comunitaria -un jurado *online*- de miembros de la comunidad diseñada por el profesor Rule, estas cortes *online* son cuestionadas cuando se piensa en su paso por fuera del ámbito privado de la comunidad de eBay, pero dentro de la comunidad el sistema es avalado. Ha manifestado el profesor: “En la industria del ODR, el obstáculo no es la tecnología. Uno puede programar el software para que haga lo que uno quiera: el mayor obstáculo es la resistencia humana”<sup>15</sup>.

Con frecuencia se da en el mundo legal -en especial en lo que hace a los procesos- que en una experiencia heterodoxa (como el sistema de disputas desarrollado en eBay) encontramos el germen de los sistemas que vendrán en el futuro; aunque ello debe darse dentro del contexto de la tradición normativa propia y adoptando diferentes características por su ambiente. Se puede predecir que, en definitiva, cualquier proceso de comercio internacional o proceso nacional de pequeñas causas que se diseñe de hoy en adelante en instancias prejudiciales y judiciales deberá tener presente las nociones y experiencias en ROC.

Es de destacar que los mayores desarrollos de ROC nacieron lejos de los Poderes Judiciales y su desesperada búsqueda por descongestionar la carga de trabajo. Primero visto como un modelo preventivo para empresas, luego receptado por los estados como una manera de tratar los pequeños reclamos vinculados al consumo y alcanzando casos que quedaban fuera

---

15 RULE, Colin: “*The Godfather of Online Dispute Resolution Speaks to Kleros*”, Versión traducida y adaptada por AST, Federico. Disponible en: <https://medium.com/astec/colin-rule-y-el-futuro-del-online-dispute-resolution-b7dae3190e1e>. Colin Rule fue un pionero de la resolución *online* de disputas como director del área de resolución de disputas en eBay y PayPal.

del sistema de justicia, para finalmente ser vistos como otra forma de MARC que permite descomprimir la jurisdicción.

Originalmente pensada para cuestiones vinculadas al intercambio de bienes y servicios realizados en red, actualmente la ROC abarca un contexto mucho más amplio: vínculos comerciales, profesionales y personales; y diferentes contextos: personas distantes (usuarios de plataformas globales o servicios internacionales, mediación y co- mediación a distancia para cuestiones de familia y sujetos migrantes) o utilización por grupos aislados (personas privadas de libertad o en contexto de aislamiento sanitario).

#### 4.- ROC y Covid 19.

La utilización de ROC en el mundo desde su inicio ha implicado un cambio idiosincrático de gran nivel, y muchos creyeron que su penetración en el tejido social y en las prácticas legales no llegaría a niveles elevados por la notable resistencia al cambio en el ámbito del derecho<sup>16</sup>; pero, el vuelco radical llegó de la mano de un compañero inesperado: el Virus del Sars Covid-19, el confinamiento y distanciamiento obligatorios por pandemia llevaron a que estos métodos irrumpieron como necesarios protagonistas; los operadores, estuvieran o no preparados, se han visto inmersos en ellos definitivamente<sup>17</sup>.

Shope, especialista en arbitraje internacional nos dice que, antes del Covid 19 la voluntad de llevar las interacciones por vías virtuales debían ser justificadas por alguna circunstancia, pero mientras las interacciones virtuales se vuelven más comunes debido a la pandemia, cada vez hay menos razones para no utilizar medios virtuales regularmente a futuro<sup>18</sup>.

En el contexto de la pandemia por coronavirus se pusieron de manifiesto dos realidades: por un lado, la de algunas empresas, estados y organizaciones trasnacionales que se encontraban en condiciones de brindar estos servicios y habían estado preparando los recursos necesarios

---

16 BUJOSA y PALOMO, cit., p. 63.

17 SHOPE, Mark L.: "The International Arbitral Institution Response to COVID-19 and Opportunities for Online Dispute Resolution". En: *Contemporary Asian Arbitration Journal*, Vol. 13, 2020. pp. 67 y ss.

18 *Ibidem*. p. 77. "Before COVID-19, the willingness to use virtual interactions needed to be necessitated by some unavoidable circumstance, like witness availability. As virtual interactions become more common (due to the COVID-19 situation) there may be less reasons not to use virtual interactions going forward".

para aplicar la resolución online de diferentes tipos de conflictos, contando con recursos técnicos y humanos acordes y marcos de aplicación.

Por otro lado, quienes no estaban preparados o avanzados, pero igualmente debieron implementar ROC y en particular la MO en tiempos récord, ya no solo cuanto medio útil sino necesaria, en vista que la mediación previa es obligatoria en múltiples jurisdicciones y la consecuencia de su falta de implementación implica denegación de acceso a la justicia. Durante el aislamiento, frente a la ausencia de justicia activa por los plazos de ferias judiciales extraordinarias extendidos, la vía de resolución online de todo tipo de conflictos se definió como el punto focal al que recurrir para aliviar situaciones urgentes entre sujetos distanciados.

De un día para el otro partes, abogados y mediadores dejaron de asistir a audiencias presenciales -cambio que también se produjo en el ámbito judicial- modificando completamente la forma de trabajo de todos los operadores del sistema; en consecuencia, se acrecentaron responsabilidades que la utilización de medios electrónicos de ROC conlleva, de allí la relevancia de analizar el deber ético de competencia tecnológica de los profesionales y las reglas aplicables al ámbito de la ROC<sup>19</sup>.

#### **IV. EL DEBER ÉTICO DE COMPETENCIA TECNOLÓGICA.**

##### **1. Deber ético u obligación de competencia tecnológica de los profesionales legales.**

¿Cómo se define el deber de competencia tecnológica? En términos generales “competencia tecnológica” puede referir tanto desarrollar como utilizar productos o sistemas tecnológicos aplicando, de manera metódica y eficaz, saberes técnicos y de otras ramas científicas para comprender y resolver situaciones de interés.

Según Biurrun Abad se puede sintetizar el deber u obligación de competencia tecnológica profesional en la siguiente fórmula: “no se puede

---

19 El Consejo Internacional de ROC (*ICODR- International Council for Online Dispute Resolution*) desarrolló una lista de estándares para ROC bastante sencilla que las partes deberían exigir y que los operadores han de cumplir. Disponible en: <https://icodr.org/standards/>. Y SHOPE, cit., pp. 74-76. Algunas reglas citadas por el autor incluyen: El Protocolo de Seúl que en su anexo 1 establece especificaciones técnicas de seguridad para audiencias de ROC y las recomendaciones de la American Bar Association (ABA) de 2020 sobre las mejores prácticas para proveedores de ROC.

cumplir con las obligaciones éticas de la profesión en el mundo actual sin conocer los fundamentos de la tecnología”<sup>20</sup>.

Existen regulaciones que incluyen el deber ético de competencia tecnológica de los abogados; como el emblemático caso del comentario 8 a la regla n° 1.1 de la ABA (American Bar Association) que indica que, para cumplir con el deber ético profesional de competencia genérico el profesional debe mantener su formación al día: actualizarse en la evolución de las leyes y en los avances de la tecnología<sup>21</sup>.

El deber de competencia en habilidades tecnológicas es fácilmente exigible a todos los profesionales (profesores, científicos, ingenieros, médicos, etc.) en tal sentido el abogado, el perito, el funcionario de justicia, el mediador, no deben ser la excepción; ciertamente no se requiere que sean expertos en tecnología, pero sí hay habilidades que resultan indispensables y se evidencian necesarias en la tramitación de juicios online, expedientes electrónicos y en la ROC.

---

20 BIURRUN ABAD, Fernando: *La competencia tecnológica de los abogados*. 16/02/2016. <https://www.legaltoday.com/legaltech/nuevas-tecnologias/la-competencia-tecnologica-de-los-abogados-2016-02-16/>

21 El comentario 8 de las reglas modelo de conducta profesional 1.1 de American Bar Association -ABA- (Deber de competencia) atinente a abogados y tecnología, específicamente refiere a cambios en la tecnología y su uso en la práctica legal. “Para mantener el requisito de conocimiento y habilidad, el abogado debe mantenerse al tanto de los cambios en la ley y en la práctica de la ley, incluyendo los beneficios y riesgos asociados a la tecnología relevante, comprometer en el continuo estudio y educación, y cumplir con todos los requerimientos de educación legal a que están sujetos los abogados. (Traducción propia) “ABA- Comment 8 to Model Rule of Professional Conduct 1.1 (Duty of Competence) to address lawyers and technology—specifically changes in technology and its use in legal practice. The Comment now reads: “To maintain the requisite knowledge and skill, a lawyer should keep abreast of changes in the law and its practice, including the benefits and risks associated with relevant technology, engage in continuing study and education and comply with all continuing legal education requirements to which the lawyer is subject”. Disponible en: [https://www.americanbar.org/groups/professional\\_responsibility/publications/model\\_rules\\_of\\_professional\\_conduct/rule\\_1\\_1\\_competence/comment\\_on\\_rule\\_1\\_1/](https://www.americanbar.org/groups/professional_responsibility/publications/model_rules_of_professional_conduct/rule_1_1_competence/comment_on_rule_1_1/). Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, Valencia (España): “Todos los abogados, procuradores, graduados sociales, abogados del Estado, letrados de las Cortes Generales, de las Asambleas Legislativas y del Servicio Jurídico de la Administración de la Seguridad Social, de las demás Administraciones Públicas, de las Comunidades Autónomas o de los Entes Locales, así como los Colegios de Procuradores y administradores concursales tienen la obligación de utilizar los sistemas electrónicos existentes en la Administración de Justicia para la presentación de escritos y documentos y para la recepción de actos de comunicación.” Disponible en: [https://boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-12999](https://boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-12999)

La tecnología es punto clave en la vida de los justiciables cada vez en forma más pronunciada, lo que no puede ser desconocido ni por el Estado, ni por los profesionales legales, a los fines de brindar cabal protección de los derechos; estar informado de los avances tecnológicos ya no es solo una habilidad deseable en un letrado, sino un área en la cual debe ser mínimamente competente<sup>22</sup>.

Ahora bien; ¿se trata de un deber ético que permanece en el plano moral o de una obligación profesional concreta? Ciertamente un deber y una obligación tienen una connotación prescriptiva pero no son términos idénticos, las consecuencias pueden ser disímiles.

Los códigos de conducta de los abogados tradicionalmente no han previsto la regulación de una obligación de competencia tecnológica, tampoco la Regla 1.1 de la ABA citada previamente lo manifiesta en tales términos, es través de la interpretación actualizada de los deberes de los abogados que se incluye elementos tecnológicos. De modo general, el deber ético de competencia tecnológica, se mantiene en el plano de lo deseable, existe pues una responsabilidad personal de mantenerse al corriente y adaptarse a los avances del derecho -incluyendo la tecnología en la que se encuentra lo legal- en lo que ha de estar incluido en el deber genérico, de quien ejerce la abogacía, de atender a su capacitación permanente<sup>23</sup>.

Esto nos lleva al siguiente paso de análisis: ¿Es el deber de competencia tecnológica una obligación profesional? Será en el futuro un requisito para obtener y mantener matrículas profesionales, o resulta suficiente con los códigos de conducta de los profesionales vigentes -con una interpretación ampliada hacia lo tecnológico-. Probablemente la solución a futuro es iniciar con la formación legal/tecnológica a nivel universitario, con lo que la adaptación de las curriculas en tal sentido provee un piso tecnológico sobre el cual construir el deber de competencia tecnológica de los profesionales a lo largo de sus carreras, pero algunos autores se orientan hacia su regulación rígida atento las posibilidades de aumento de conductas no éticas por parte de los profesionales a través del uso de tecnología y

---

22 MAIN, Chad: Podcast “*Lawyers’ Duty of Technology Competence (2020 Edition) with DOPPKE, Jim*”, publicado el 9 de Octubre de 2020. Disponible en: <https://t1podcast.com/lawyers-duty-of-technology-competence-2020-edition-with-jim-doppke/>. Se indica que ser “Tecnológicamente competente” no implica ser experto en tecnología, sino adaptarse al ambiente tecnológico.

23 En EEUU la gran mayoría de los Estados -más de 40 a la fecha- han adoptado la Regla 1.1 y el comentario 8vo hacia el interior de sus jurisdicciones; originalmente la regla fue plasmada en el año 2012 por la ABA.

del acceso a la información, así como responsabilidad por incompetencia profesional<sup>24</sup>.

Los estados de Florida y Carolina del Norte, han dado un paso en el sentido de la obligatoriedad, efectuando control de cumplimiento de este deber, a través del requerimiento de cursos de CLE (*Continuing Legal Education*) que incluyen lo tecnológico<sup>25</sup>.

Se observa que la tendencia a reforzar la formación profesional con lo tecnológico más común es el recurso a la vía del fomento, ya que ciertamente es parte del deber genérico de actualización profesional, aunque no sea explícito. En el periodo pandemia / post pandemia la tendencia de las colegiaturas de abogados fue formar activamente en tecnología y a través de medios tecnológicos a sus miembros a los fines de homogeneizar -al menos en pisos mínimos- competencias profesionales y efectuar correcto uso de plataformas electrónicas que ahora resultan obligatorias<sup>26</sup>.

Adelantando una de las conclusiones de este trabajo, el deber ético de competencia tecnológica se ha de considerar implícito en el de mantenerse actualizado profesionalmente; asimismo para el uso de métodos de ROC estas competencias son indispensables, al punto que son un presupuesto para la consecución seria y exitosa de resolución de conflictos por medio de las TIC's.

En el ámbito de la ROC los profesionales intervinientes no pueden negarse a trabajar con soportes electrónicos. Si un profesional no está debidamente capacitado en tecnología incide en el resultado adverso del proceso, en su dilación u onerosidad o en la mera omisión de una oportunidad de solución del conflicto de forma más adecuada. Puede el perjudicado reclamar directamente ante un tribunal de Ética Profesional

24 HO, Katy: "Defining the Contours of an Ethical Duty of Technological Competence" En: *Georgetown Journal of Legal Ethics*, Vol. 30, N° 4, 2017. pp. 853 y ss.

25 El estado de Florida requiere 3 horas de formación en tecnología por ciclo de formación. Disponible en: [https://www.attorneycredits.com/florida-cle?gclid=CjwKCAjwu5CDBhB9EiwA0w6sLV72LVEVakp-nU7j-OKxHzWN1o71HbMhIO68AImU7B1oDjVZxs01BoCSKkQAvD\\_BwE](https://www.attorneycredits.com/florida-cle?gclid=CjwKCAjwu5CDBhB9EiwA0w6sLV72LVEVakp-nU7j-OKxHzWN1o71HbMhIO68AImU7B1oDjVZxs01BoCSKkQAvD_BwE)

El estado de Carolina del Norte, desde 2019 requiere acreditar al menos una hora (sobre 12 anuales) de formación dedicada al entrenamiento en tecnología. Dponible en: [https://www.trtcle.com/state-requirement?gclid=CjwKCAjwu5CDBhB9EiwA0w6sLV72LVEVakp-nU7j-OKxHzWN1o71HbMhIO68AImU7B1oDjVZxs01BoCSKkQAvD\\_BwE](https://www.trtcle.com/state-requirement?gclid=CjwKCAjwu5CDBhB9EiwA0w6sLV72LVEVakp-nU7j-OKxHzWN1o71HbMhIO68AImU7B1oDjVZxs01BoCSKkQAvD_BwE)

26 El Estado de Maine no requiere curso de Tecnología, sino que se ve como un objetivo deseable dentro de la CLE. Disponible en: <https://www.lawsitesblog.com/2019/05/maines-new-cle-rule-gives-a-tepid-nod-to-technology-competence.html>

por estar el deber de competencia tecnológica insito en el general, o para ello debe serle exigible la formación en tecnologías especialmente<sup>27</sup>.

Podría, asimismo, ser excluido un mediador o conciliador no formado en ROC por la falla sistemática en conseguir efectiva comunicación y resolución de conflictos en audiencias virtuales por carecer de las competencias técnicas y profesionales para ello. Para ellos también es relevante el deber de competencia tecnológica<sup>28</sup>. La aptitud técnica es, sin dudas, condición previa para que los organismos prestadores de ROC públicos y privados puedan estar autorizados a prestar tal servicio.

## 2. Evaluación de nuevas perspectivas.

Nos encontramos en una etapa de desarrollo histórico de tecnología, en la que se busca activamente el alfabetismo digital: irán en crecimiento la comprensión de lenguaje y tendencias de las tecnologías y su aplicación a lo legal, al comercio habitual y a las relaciones humanas en general; conocimientos necesariamente evolutivos para poder desarrollar con éxito cualquier tarea que implique aseguramiento de derechos en contextos mutables.

No solamente se debe hoy conocer y delimitar conceptos como *legal tech*, *smart contracts*, *blockchain*, *big data*, *machine learning*, *legal design thinking*, inteligencia Artificial (AI) o incluso ROC; sino también se trata de entender el funcionamiento e implicancias de base que traen algoritmos, probabilidades, estadísticas, redes neuronales y extensas bases de datos, y sistemas que se encuentran en la mayoría de las tecnologías aplicables al derecho y a la ROC<sup>29</sup>.

---

27 La responsabilidad por negligencia del profesional o *mala praxis* por el desconocimiento de técnicas o herramientas disponibles en su arte, es un punto de preocupación y habrá de tener incidencia en las obligaciones de los servicios jurídicos- que son obligaciones de medios- relevantes al momento de evaluar si la conducta desplegada ha sido suficientemente diligente o al menos adecuada.

28 Ver más en MARÚN, María V. y SOLÉ, María E.: “Ética y estándares en la resolución de conflictos a través de nuevas tecnologías”. En: Elisavetsky, Alberto (Dir) AAVV: *Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0 Una disrupción ineludible*. Suplemento Especial - Resolución de Conflictos 4.0. Ed. ERREIUS, Argentina, 2019. pp. 67 y ss.

29 La utilización de inteligencia artificial (IA) como plataforma autónoma conlleva riesgos y sólo debiera ser utilizada en base a un consentimiento informado; pero aún herramientas comunes de asistencia jurídica requieren conocimiento y control del profesional sobre el

El deber de competencia tecnológica del abogado, mediador o funcionario de la justicia ya no se limita a usar procesadores de textos y hacer búsquedas en bases de datos jurídicas, ni siquiera podemos darnos por satisfechos con el uso de expediente digital, notificaciones y oficios electrónicos<sup>30</sup>. Debemos prepararnos cabalmente para las complejidades de la firma hológrafa digitalizada, firma digital y electrónica; a la variedad de formatos digitales y electrónicos, con distintos niveles de seguridad en cuanto a su emisión y contenido, debemos aprender a contar con especialistas en tecnologías y en encriptado, estudiar y prever cuestiones vinculadas a la seguridad e intimidad digital de los sujetos<sup>31</sup>.

Todo ello sin olvidar los desafíos de la intermediación- mediata digitalmente- en los ámbitos de audiencias virtuales cualquiera sea su naturaleza: ROC, Audiencias judiciales, consultas con defensores o letrados; y para poder llevarlas adelante fluidamente surge la necesidad de servicios de comunicaciones estable y amplias (se han experimentado

---

mecanismo aplicado, conforme el deber de competencia tecnológica extendido. También se tiene responsabilidad por la tercerización de servicios jurídicos que implican uso de IA. Ver más en MAIN, cit. y SCHAEFER, Taylor B.: “The Ethical Implications of Artificial Intelligence in the Law.” En: *Gonzaga Law Review*, Vol. 55, N° 1, 2019/2020. pp. 221 ss. HeinOnline.

30 Sobre el tema ver en extenso: BROWNING, John G.: “Should Judges Have a Duty of Tech competence?”. En: *St. Mary's Journal on Legal Malpractice and Ethics*, vol. 10, N° 2, 2020. Pp. 176 y ss. HeinOnline.

31 PERLMAN, Adrew: “The Twenty-First Century Lawyer ‘s Evolving Ethical Duty of Competence”. En: *Legal Studies Research Paper Series, University of Suffolk*. Research Paper N° 14-35, 2014. p. 2. Ciberseguridad: Tiempo atrás quedaron los días cuando los abogados podían satisfacer su deber de confidencialidad colocando los documentos del cliente en un gabinete cerrado detrás de la puerta de una oficina cerrada. Los abogados ahora almacenan una variedad de información en la nube (privada y pública) tanto como en soporte rígido, usando smartphones, laptops, tablets, y memorias portátiles. Esta información es fácilmente perdida o robada; puede ser accedida sin autorización a través del hackeo; puede ser inadvertidamente compartida; puede ser interceptada en tránsito; incluso puede ser accedida sin permiso por gobiernos extranjeros o por agencias de seguridad nacionales (traducción propia). “Cybersecurity: Long gone are the days when lawyers could satisfy their duty of confidentiality by placing client documents in a locked file cabinet behind a locked office door. Lawyers now store a range of information in the “cloud” (both private and public) as well as on the “ground,” using smartphones, laptops, tablets, and flash drives. This information is easily lost or stolen; it can be accessed without authority (e.g., through hacking); it can be inadvertently sent; it can be intercepted while in transit; and it can even be accessed without permission by foreign governments or the National Security Agency”. Disponible en: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2532995](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2532995)

múltiples problemas de alcance de señal telefónica o de señal de red, y se encuentra en desarrollo la llamada democratización de la comunicación).

## V.MEDIACIÓN ONLINE(MO): DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y DIFICULTADES.

### 1. Descripción.

La mediación es uno de los MARC más extensamente utilizados en Latinoamérica para una amplia gama de problemas (civiles, comerciales, familiares, laborales y penales) relevante por ser ésta en muchos casos obligatoria previo al acceso a la jurisdicción en múltiples casos y jurisdicciones, es por ello de uso extensivo/intensivo y un MARC caro a la mayor parte de litigantes de esta región.

La MO es una herramienta que facilita la ejecución a distancia de todos los casos que sean de por sí mediables conforme al propio ordenamiento (nacional o supranacional) al que se pertenezca y ella propone que, en una comunicación online con presencia de un mediador (o más de uno), se pueda reproducir la gama de soluciones que pueden lograr de mutuo acuerdo las partes.

“La llamada Mediación “Online” es el proceso de Mediación llevado a cabo a distancia, en forma virtual, en el que el mediador y las partes utilizan medios electrónicos para comunicarse”<sup>32</sup>.

### 2. Características.

Siguiendo -a grandes rasgo-s un extenso trabajo de la Universidad de Medellín se pueden sintetizar algunas ideas aplicables directamente a la MO<sup>33</sup>:

- a. Se trata de un método voluntario de resolución de conflictos, aunque sea de instancia obligatoria en algunos casos.

---

32 CORTI, Graciela y ROSSI, Monica: “La mediación online”. En: *Biblioteca online CEJA Américas*. p. 2. Disponible en: <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/834/corti-med-online.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

33 BUSTAMANTE RÚA, Mónica María, MUÑOZ, Santiago Ángel, GIRALDO ARISTIZÁBAL, Julián Andrés; MARIN TAPIERO, Jorge Iván: “Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (Masc) E Inteligencia Artificial (Ia) Para la Solución de Controversias en línea (Scl): Una Apuesta Por la Descongestión en la Administración de Justicia”. En: *Law, State and Telecommunications Review*, Issue 12, N° 1 (16/03/2020). Disponible en: <https://periodicos.unb.br/index.php/RDET/article/view/25808/25493>

- b. Requiere de algún sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún modo las comunicaciones, de forma que se garantice la seguridad de los datos (los medios tecnológicos más usados para conseguir la MO son hoy de uso corriente: la conferencia vía *Web*, *chat* y correo electrónico)<sup>34</sup>.
- c. Necesita un administrador o coordinador independiente e imparcial.
- d. Debe redundar en mecanismos ágiles y de bajo costo, fáciles e intuitivos para el usuario.
- e. Habrán de contar con la intervención de mediadores humanos, especialmente capacitados para desarrollar sus tareas *online*<sup>35</sup>.
- f. Debe tratarse de mecanismos neutrales e imparciales, transparentes y regulados.
- g. Responde a las características generales de todo MARC.
- h. Requiere de los profesionales intervinientes competencia en tecnología<sup>36</sup>.

Coincidiendo con Bujosa Vadell y Palomo Diaz se puede sintetizar que: la MO se caracteriza por la existencia de un medio electrónico de tratamiento (incluida la compresión digital) y almacenamiento de datos en el que todas las operaciones de transmisión, envío y recepción (se hagan por medios alámbricos, radiofónicos, ópticos u otros medios electromagnéticos); la necesaria facilidad de utilización para los usuarios, en un proceso sin demoras y flexible; ha de ser llevado adelante por uno o más mediadores; necesidad de elementos concretos de seguridad, buen

---

34 MERA, cit., pp. 375-433.

35 Reporte final del Estudio en el uso innovativo de tecnologías en el ámbito de la justicia de la Comisión Europea “*Study on the use of innovative technologies in the justice field*” realizado por Miglena VUCHEVA, Margarida ROCHA, Robrecht RENARD, Dimitrios STASINOPOLOUS de fecha 07/04/2020. Disponible en: <https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/252237/1/DS0220605ENN.en.pdf>. Sobre la posibilidad de utilizar machine learning, resolución con IA en base a razonamiento de casos previos o en base a reglas previas, y el uso de blockchain indica que son herramientas aún infrautilizadas; no obstante el informe resalta sobre plataformas automatizadas parcial o totalmente con uso de IA, la opción de ROC totalmente automatizados debe descartarse -al menos por ahora- y es preferible la utilización de la inteligencia artificial en un rol de asistencia.

36 Atento lo desarrollado en el trabajo en los puntos II y III, y en atención a la relevancia de la MO, se considera que la competencia tecnológica como deber genérico es un requisito para poder llevar adelante este mecanismo. Incluye a todos los profesionales intervinientes y a los organismos públicos y privados prestadores de servicios de ROC.

funcionamiento de la plataforma y de los sistemas informáticos utilizados, así como la protección de la intimidad y el secreto de las comunicaciones<sup>37</sup>.

### 3. Algunas dificultades que plantea la MO:

La complejidad de la MO se asienta justamente en su necesaria regulación o control, lo que se ve vinculado a aquellos casos de prejudicialidad obligatoria.

Nada impide que sean órganos públicos tanto como privados, los que utilicen y administren plataformas de mediación con la finalidad de lograr una tutela efectiva de los derechos de las partes y reducir la alta congestión en la administración de justicia; con tal que estén debidamente registrados y controlados.

Estos mecanismos deben estar autorizados, supervisados, controlados o directamente ejecutados por agencias oficiales de modo que la totalidad de los antecedentes tengan registración en un legajo digital. El sistema usado debe ser el habilitado para dicha actuación acreditado ante la autoridad y verificada la calidad del mediador sea este público o privado.

Es relevante que se pueda constatar la veracidad de la declaración jurada inicial (formulario *web* de iniciación) y de las notificaciones (las primeras notificaciones al citado a mediación pueden ser realizadas por los canales ordinarios y cargarse en un legajo digital o ser online directamente) y el resultado final de la audiencia debe estar certificada en forma y contenido. El acta final de mediación o no mediación tendrá que tener la misma entidad de un acta escrita a los fines de su registro y validez ante la autoridad y ante terceros, para lo cual se presupone la existencia de firma digital, algún tipo de certificación segura sobre la identidad y voluntad de los firmantes, así como su contenido acuerdo/no acuerdo<sup>38</sup>.

El registro del acto de mediación online, con validez intrínseca y extrínseca, frente a las partes y frente a terceros, deviene fundamental en

---

37 BUJOSA y PALOMO, cit., pp. 64, 65, 67 y 69.

38 Cuestiones de seguridad relevantes: 1- la identidad digital, donde el panorama es complejo y novedoso: aplicar reconocimiento de voz, reconocimiento facial, lector de documentos de identidad y de huellas dactilares, procesamiento de lenguaje natural, firma digital y electrónica sin descartar otras tecnologías que puedan surgir. 2-seguridad del Acta de Mediación, su inalterabilidad y origen pueden verse asegurados a través de la minería de datos: Blockchain. en un formato similar a un *smart contract*. Passim. AST, Federico: “Smart Contracts: Nuevos Contratos para la Era Digital” <https://medium.com/astec/smart-contracts-nuevos-contratos-para-la-era-digital-b38b342f076>

los casos que la mediación se constituye como prerrequisito para acceder a la jurisdicción, pues dichas constancias deberán ser presentadas frente a la magistratura. Para ello deben constar en formato digital con firma electrónica o código de validación oficial, o constar en una base de datos segura compatible a la de uso judicial, incluso trasladable a formato papel con las formalidades del caso.

Dicho ello, inmediatamente surgen planteos y debates en torno a las cuestiones de seguridad en la MO: privacidad, acreditación de identidad, protección de datos, emisión de acto final válido.

Corti y Rossi aseguran que para asegurar la confidencialidad y seguridad es necesario recurrir a herramientas específicas: “La encriptación (codificación del mensaje de tal forma que si es interceptado no será legible, enviándose al destinatario el decodificador por separado) aparece como una solución disponible para asegurar la privacidad del mensaje. Otra herramienta relacionada con la identificación del autor del mensaje, es el uso de mensajes “anónimos”, que no permiten, en caso de ser interceptados, su atribución formal al emisor. En resguardo de la seguridad de las comunicaciones y la identificación de su emisor, algunos mediadores piden a las partes que utilicen un seudónimo”<sup>39</sup>.

Otra cuestión en torno a las mediaciones online es el de si las audiencias deben ser grabadas o no, sea cual sea el resultado. Ya que las mismas se supone que se dan en un ámbito de privacidad, pero a la vez deben estar bajo debido control por la autoridad y aseguramiento de sus elementos de seguridad (postulación, citación, identidad de sujetos, voluntad de acordar o no, calidad del mediador).

A los fines de dar un marco que coincida con las buenas prácticas con la normativa extendida en materia general de mediación, es requisito esencial asegurar que las conferencias no serán grabadas, aunque se realicen en forma virtual: no podrá hacerlo la plataforma donde se ubica la sala de mediación virtual, ni el mediador y deberán comprometerse a lo mismo las partes y los letrados -al igual que actualmente no se puede registrar en grabación una mediación presencial-. Nada de lo dicho en esa audiencia puede tener valor probatorio en juicio: es un caso típico de prueba prohibida, única solución respetuosa del ámbito de libertad y privacidad propio de la mediación.

Ciertamente las etapas previas a la audiencia virtual deberán estar documentadas (solicitud de mediación, citaciones, y en caso de que

---

39 CORTI y ROSSI, cit., p. 2.

fueren onerosas: el comprobante de pago), permitiéndose la posibilidad de incorporar documentación pertinente al intercambio (poderes de letrados o documentación) y el resultado de la audiencia con firma del mediador en forma de acta.

Un nuevo desafío a esperar en la MO es la aplicación de *blockchain* a los acuerdos logrados, los que pasarían a tener formato similar al de los “*smart contracts*” incluso con calidad autoejecutable, por lo que es de esperar debates y desafíos propios de este espacio no regulado<sup>40</sup>.

Toda la información de carácter evidentemente sensible por razones de seguridad debe ser encriptada y protegida mientras dura el proceso, las medidas de protección de datos deben ser tomadas por todos los intervinientes -lo que deberá controlar la autoridad oficial bajo el ámbito de la cual se realizó el procedimiento- y luego la información privada deberá ser eliminada en un breve plazo posterior a la finalización del proceso<sup>41</sup>.

Actualmente la mayor parte de las audiencias que se llevaban delante en el marco de ROC o de audiencias judiciales la identidad se acredita con envío de copia del documento de identificación y la declaración jurada de ser quien se dice ser, eso no parece suficiente para dar un marco de seguridad jurídica a una MO. Pero existen sistemas accesibles de acreditación de identidad cuyo funcionamiento sólo depende de poder articular recursos (bases de datos oficiales)<sup>42</sup>.

Es importante destacar el rol del mediador quien deberá poseer las competencias técnicas no sólo para poder llevar adelante la mediación con uso cabal de tecnologías y la comunicación no presencial (virtual) desarrollando habilidades específicas para ello; sino que también deberá

---

40 AST, cit. y AST, Federico: “*Contratos Inteligentes, ¿Por Qué Importan?*”. Disponible en: <https://medium.com/astec/contratos-inteligentes-por-qu%C3%A9-importan-403381962af1#:~:text=Los%20contratos%20inteligentes%20son%20un,inteligentes%20no%20son%20legalmente%20ejecutables>

41 BUJOSA y PALOMO, cit. p. 67.

42 A modo de ejemplo: la Nación Argentina utiliza desde 2018 una tecnología denominada sistema de identificación digital (SID) que permite realizar trámites *online* en las oficinas federales desde cualquier punto del país, se ha aplicado al sistema previsional, fiscal e incluso bancario, con reconocimiento de huella digital y de datos biométricos, complementado con DNI tarjeta o DNI digital portadores de códigos escaneables, todo lo cual tiende a la efectiva identificación del sujeto en un contexto virtual. Tecnología compatible con las MO. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/interior/renaper/sid-sistema-de-identidad-digital>

poder controlar las cuestiones vinculadas a la seguridad de los datos para mantener la confidencialidad y control de los registros<sup>43</sup>.

Los profesionales que intervienen juntamente con las partes deben también afrontar determinadas responsabilidades debido al entorno tecnológico de la MO asesorando correctamente a los clientes, utilizando la tecnología en modo eficiente y adecuado, y cuidando elementos de seguridad digital mínimos (preservar datos de los clientes, mantener la confidencialidad, no permitir filtraciones o grabaciones de ningún tipo)<sup>44</sup>.

## VI. ALGUNAS EXPERIENCIAS EN ROC Y EL IMPACTO DE LA PANDEMIA.

Existen experiencias estatales y supraestatales de aplicación de ROC los cuales comparten ciertas características: nacieron para proporcionar un espacio virtual de negociación o conciliación originalmente para el consumo en línea, luego se desplegaron hacia otros ámbitos, la pandemia terminó por delinear contornos e imponer reglas a la ROC a niveles

---

43 En torno a la seguridad de los datos se deben observar en la MO las legislaciones de protección y uso de datos. Otras cuestiones relevantes sobre seguridad de datos en la ROC se plantean frente a la posibilidad de aplicación de inteligencia artificial (IA) a las mediaciones: como auxiliar de las partes o mediador, o al avanzar el sistema hacia mediadores o árbitros virtuales que apliquen resultados a través de sistemas de machine learning para resolver casos en base a cierta DATA (reconociendo los sesgos que estos sistemas tienden a amplificar basados en prejuicios a veces poco perceptibles en casos individuales). A modo de ejemplo: la Comisión Europea para el eficacia de la Justicia -CEPEJ- en su Carta Europea de Ética en el uso de IA en los sistemas judiciales y su entorno ('European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and their environment') del año 2018; en referencia concreta al uso de IA aplicada la ROC indica que se debe tener un acercamiento cauteloso, ya que los implicados deben estar informados si su caso es manejado por un sistema totalmente automático o involucra a un mediador humano, a los fines de realizar una decisión informada. Disponible en: <https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>

44 Muchos dispositivos inteligentes domésticos, e incluso smartphones, tienen activados comandos con activación de voz y graban contenido sin que el usuario sea consciente de ello; es prudente, entonces previo a llevar adelante una audiencia virtual apagar dichos dispositivos "alexa/ google assistant". Frente al fenómeno denominado "Zoom Bombing -Salas virtuales hackeadas- también es recomendable tomar medidas respecto a la utilización de plataformas de videoconferencias. BURA PERALTA, Javier Esteban: "*Recomendaciones de seguridad para la utilización del software de videoconferencias zoom*". En biblioteca web de IADPI (Instituto Argentino de Derecho Procesal Informático). Disponible en: <https://iadpi.com.ar/2020/05/22/plataformas-videoconferencia/>

internacional, nacional e incluso local. Mayormente utilizan la tecnología como medio ya que pocas plataformas funcionan en forma autónoma. La intervención humana competente es aún fundamental.

Al nivel de las Naciones Unidas (ONU) ya desde 2017 UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law*) emitió las denominadas “Notas técnicas para Resolución online de conflictos”, que acogen el desarrollo de la ROC, la asistencia a organismos administradores de ROC, a las plataformas de ROC, a los sujetos neutrales y partes de los procedimientos de ROC. Las notas prevén para todas las resoluciones en línea los principios de: imparcialidad, independencia, eficiencia, efectividad, debido proceso, igualdad, responsabilidad y transparencia<sup>45</sup>.

## 1. La Unión Europea.

En la Unión Europea (UE) desde hace más de 20 años la tecnología aplicada a soluciones inter-fronterizas ha estado en la agenda, en concreto la seguridad de las comunicaciones y la interoperabilidad<sup>46</sup>. Los mayores desarrollos se enfocaron en el comercio transnacional europeo y las previsiones sobre MO para obtener resoluciones económicas y rápidas de los conflictos en el área del derecho privado<sup>47</sup>. Los esfuerzos que se realizaron para avanzar en el tema de la ROC se evidencian a través del Reglamento N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Resolución de litigios en línea en materia de consumo<sup>48</sup>.

En contraste, se ha puesto poco acento en la recepción interna de la ROC en los países de la unión; se observa desde la UE sólo directrices de aplicación indirecta, con ello las regulaciones hacia dentro de los Estados

---

45 UNCITRAL: *Technical notes on online dispute resolution*. Disponible en: [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382\\_english\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf)

46 BUJOSA y PALOMO VÉLEZ, cit., pp. 57-58.

47 La web “Tu Europa” da acceso a una plataforma de resolución de conflictos *online* internacional para cuestiones de consumo y mercado en el que tanto empresas como consumidores participan, mismo tipo de plataforma se replica para cuestiones de consumo en muchos países. La plataforma permite elegir el idioma y va llevando a los sujetos a través de distintos pasos que tienen plazos estipulados para obtener una respuesta. En caso de no poder ponerse de acuerdo una solución en este ámbito transnacional, por el motivo que fuera, las partes deben ir por una vía nacional en la jurisdicción que corresponda.

48 BUJOSA y PALOMO VÉLEZ, cit., pp. 61-62.

es disímil<sup>49</sup>. En el año 2019 se aprobaron las Reglas ELI- UNIDROIT, las mismas ponen gran énfasis en los MARC, estas reglas poseen una doble función: una orientada al tratamiento de procesos europeos transfronterizos y otra como lineamientos o guías homogeneizadoras y modernizantes de las normativas internas (atento la comisión redactora estuvo conformada por miembros de todos los estados y en cada tópico se buscó un consenso de forma y fondo aplicable en toda jurisdicción)<sup>50</sup>.

En el *Workshop online* realizado el 24 de septiembre de 2020 por UNIDROIT para el debate de las reglas y ya envueltos en la pandemia, la principal crítica realizada por Sir VOS fue justamente la no previsión de la aplicación de ROC en ellas y la incorporación de los MARC intraprocesales. Estas reglas sientan bases más o menos genéricas, con lo que parece una oportunidad perdida en el sentido de regular la ROC con estándares procesales mínimos, pero en efecto su falta de tratamiento deja espacios para la adecuación al sistema procesal local de acuerdo a su propia tradición (*civil law* o *common law*) y este es justamente el motivo alegado por uno de sus autores, UZELAC para la no inclusión de especificaciones tecnológicas, lo cual desde luego, no obsta a su incorporación por cada estado<sup>51</sup>. Este reciente debate es demostrativo del estado de situación europeo al resultar inmersos en la Pandemia, y que denota que a nivel de la Unión todavía queda trabajo por hacer en delinear las fronteras procesales de la ROC.

## 2. Latinoamérica.

En latinoamérica se puede observar un trabajo interestatal en la OEA que ha intentado desde 2003 formar un marco jurídico interamericano para el ejercicio de ROC por medio de un sistema electrónico multi-estatal para proporcionar negociación, mediación y arbitraje para reclamos de pequeños valores por parte de consumidores del comercio electrónico<sup>52</sup>. Estos desarrollos adquirieron importancia al observar, hacia 2009, que un 79% de los usuarios de Internet en América Latina había realizado compras

---

49 Ibidem.

50 Reglas modelo europeas para el proceso civil (ELI- UNIDROIT) Disponible en: <https://www.unidroit.org/instruments/civil-procedure/eli-unidroit-rules>

51 International workshop: “*The ELI-UNIDROIT Model European Rules of Civil Procedure*” (24 Septiembre de 2020) Webinar de UNIDROIT Secretariat.

52 Disponible en: <https://autenticsign.com/2020/09/18/la-resolucion-de-conflictos-y-la-tecnologia-como-medio/>

en línea, y estos números se incrementan a medida que hay mayor cantidad de usuarios de internet entre las Américas y se aumenta la inclusión digital a distintos sectores<sup>53</sup>.

La OEA con las Conferencias Interamericanas sobre Derecho Internacional Privado (CIDIP) ha desarrollado propuestas sobre la regulación de un sistema interamericano transfronterizo para reclamaciones electrónicas, “En el contexto de protección a los consumidores y ODR, existe la iniciativa OAS-ODR con dos propuestas concretas. La primera de las propuestas trata sobre una convención de ley aplicable, propuesta por Brasil, Argentina y Paraguay, (...) y una propuesta para crear un marco de cooperación en la región sobre ODR realizada por EUA, conjuntamente con una propuesta de ley modelo para la protección de los pagos realizados con tarjeta de crédito débito, así como una ley modelo para fortalecer a las autoridades de protección al consumidor”<sup>54</sup>. Aun en estado de Borrador desde 2010 existe una propuesta de “Ley Marco Cooperativo Modelo para la Solución Electrónica de Controversias Transfronterizas de los Consumidores en el Ámbito del Comercio Electrónico”, que implica la resolución de las controversias transfronterizas en el ámbito del comercio electrónico utilizando mecanismos de solución en línea (*Online Dispute Resolution u ODR*) que resulten más económicas y ágiles, de carácter transfronterizo, libre de barreras idiomáticas o de diferencias legales interestatales<sup>55</sup>. También se han realizado desarrollos tendientes a la protección de datos en las Américas con una declaración de principios en 2012 actualizada en 2019 que debe ser tenida presente obligatoriamente por operadores de ROC<sup>56</sup>.

Se ha estudiado a nivel regional el caso la plataforma MercadoLibre, líder latinoamericana con 56,3 millones de visitantes durante mayo de 2018 y llevado al máximo en el periodo pandemia y post-pandemia con

---

53 Estudio de “*E-Marketer Mexico Online*”, México 2009. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Engelnator/e-marketer-mexico-online-2009-presentation>

54 ORTEGA HERNANDEZ, Rolando Joaquin: “El acceso a la Justicia para consumidores en el comercio electrónico transfronterizo mediante los ODR, una realidad más cercana”, presentado en el 14° *Simposio Argentino de Informática y Derecho*, SID 2014, publicado en <http://43jaiio.sadio.org.ar/proceedings/SID/6.pdf>.

55 Disponible en: [http://www.oas.org/dil/esp/CIDIP-VII\\_doc\\_trabajo\\_gt\\_proteccion\\_consumidor\\_anexo\\_A\\_Borrador\\_Ley\\_Marco\\_Cooperativo\\_Modelo\\_Solucion\\_Electro.pdf](http://www.oas.org/dil/esp/CIDIP-VII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_anexo_A_Borrador_Ley_Marco_Cooperativo_Modelo_Solucion_Electro.pdf)

56 Principios Disponibles en: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CJI-RES\\_186\\_LXXX-O-12.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CJI-RES_186_LXXX-O-12.pdf).

17.000.000 de nuevos usuarios registrados durante 2020<sup>57</sup>. En tiempos de pandemia se suman al intercambio en línea plataformas que van desde *delivery* de pequeñas cosas (Wabi o PedidosYa) hasta compras de grandes magnitudes a nivel internacional. Poniendo de manifiesto la necesidad de retomar el tratamiento y aprobación de propuestas regulatorias regionales en el marco de las CIDIP.

Aunque sin un marco legal regulatorio específico regional, se observa desde la OEA una marcada orientación al área del consumo que muestra la necesidad de desarrollar y unificar conceptos, obligaciones y deberes de las partes y operadores involucrados y de desarrollar normativa que acompañe este cambio a nivel internacional, nacional y también local.

La OEA reproduce la tendencia de la UE de utilizar los recursos de ROC principalmente en casos de comercio electrónico transnacional, dejando abierto las posibilidades para que cada estado desarrolle sus propios sistemas. Entonces, los más interesantes avances se dan a nivel estatal/local con resultados positivos, estos también se inician de la mano del intercambio de bienes y servicios en línea y causas de menor cuantía vinculadas al derecho del consumidor, pero migran rápidamente a otros aspectos cotidianos que hoy están se dan también en la *web*: *homeworking*, *homeschooling*, dinámicas familiares distantes, intercambios por redes sociales, etc.).

La mediación en latinoamérica tiene un desarrollo extenso durante las últimas tres décadas, con normativa en forma de leyes generales de mediación o conciliación o bien legislación específica y un uso intensivo, aunque suelen funcionar por fuera de las cortes, un punto destacado es que en materia civil suele existir mediación previa obligatoria<sup>58</sup>.

---

57 Información Disponible en: <https://content.blackship.com/ecommerce-en-latinoamerica-2019> y en: <https://ideas.me/rcadolibre.com/ar/noticias/historia-de-mercado-libre/#:~:text=76%20millones%20de%20usuarios%20activos,al%20cierre%20de%20Q3%202020>

58 “Argentina, Colombia, Perú y Uruguay contemplan leyes generales de mediación o conciliación de carácter previa y obligatoria en materias civiles. Bolivia, Panamá, México, Honduras, Ecuador y Costa Rica, por su parte, cuentan con Leyes que incorporan de manera facultativa la mediación o conciliación en estas mismas materias. Chile incluye una instancia de mediación obligatoria en materias de familia, en ciertos aspectos de los conflictos laborales y salud”. GIZ- CEJA AAVV: “Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina”. CEJA, Chile, 2013.

\* Colombia trabaja con un centro de conciliación virtual “MARCO” a través de videoconferencias y con firma electrónica. Las limitaciones de esta plataforma están vinculadas al real acceso a la tecnología por las partes, y que exista verdadera comprensión y confianza en su uso; aun así en los casos en que ha podido utilizar, se han reducido distancias, costos y tiempos<sup>59</sup>.

\* El Gobierno de México posee una plataforma virtual llamada “Concilianet” que funciona en el ámbito de la procuraduría y que se puede utilizar para reemplazar 100% del trámite presencial de mediación en casos de reclamos de defensa del consumidor con un sistema de notificaciones fehaciente, una sala de audiencias virtual con mediador oficial, con un plazo de tolerancia para el acceso a la sala virtual y emisión de constancia virtual pasible de ser presentada directamente ante la justicia<sup>60</sup>. La MO en otros temas se distribuye entre mediación pública y privada llevadas a plataformas de acceso libre con nula seguridad y tratamiento dispar en los distintos estados de la federación.

\* Brasil posee la plataforma “Consumidor.gov.br” presentada como una forma de mediación *online* desarrollada por el Ministerio de Justicia del Gobierno Federal en el año 2015, en ella el consumidor manifiesta su insatisfacción y la empresa responsable si está enlistada (dentro de un listado de más de 800) es citada y responde directamente al reclamo luego la plataforma verifica si hubo o no respuesta satisfactoria para el consumidor<sup>61</sup>. Siguiendo datos disponibles en la plataforma en 2018 fueron ingresados más de 600.000 reclamos de consumo con una tasa de satisfacción del 80% en un plazo medio de respuesta de 7 días. El CPC Brasileiro permite la utilización de medios electrónicos en las audiencias de autocompasión entre las partes ( art. 334, 7° CPC) y en ello se convierte en una regulación pionera, en forma conjunta con el art. 22, 2° de la ley 9.0099/95 que autoriza la realización de audiencias *online* para juicios civiles especiales, luego complementada por el legislador con la Ley 10.259/01 y 12.153/09 que refuerzan la posibilidad de conducción virtual de conciliaciones y mediaciones en lo civil, normativa de vital

---

59 MERA, Alejandra: “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. Diagnóstico y debate en un contexto de reformas”. En: AGIZ- CEJA (AAVV): *Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*. CEJA, Chile, 2013. p. 395.

60 Disponible en: <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>

61 Disponible en: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>

importancia cuando irrumpió el contexto de emergencia y distanciamiento del Covid 19<sup>62</sup>.

\* En Argentina también son propios del ámbito de los consumidores a través de conciliaciones online como la página *web* COPREC, similar al sistema del estado de México<sup>63</sup>. Asimismo, se observaban avances a nivel provincial con algunas regulaciones sobre *co-mediación* a distancia.

Efectos de la pandemia:

Se contaba con un panorama limitado de ROC al impactar la pandemia, pero en corto plazo y en base a experiencias recientes se observa una tendencia normativa marcada hacia el futuro.

Brasil ha implementado un vuelco hacia las audiencias virtuales en la jurisdicción y con la ROC y se ve con buenos ojos la mudanza hacia lo digital, pero se advierte que aún -y a pesar de la pandemia- deben estar abiertos los demás canales presenciales tradicionales por cuanto la brecha de exclusión digital es amplia aún, poniendo en foco que se trata de contribuir al acceso a la justicia no de estrechar los accesos<sup>64</sup>.

México, frente a la situación de emergencia vio como los centros de justicia alternativa y centros privados de mediación aumentaban su trabajo en línea, pero manteniéndose el problema de la seguridad de las plataformas y softwares utilizados (principalmente mensajería instantánea y mensajes de texto o recursos audiovisuales de acceso libre) poniendo en riesgo no solo la comunicación sino los datos de los ciudadanos, evidenciando la falta de recursos técnicos adecuados. Frente al Covid muy pocos tribunales iniciaron conciliación y mediación en línea, demostrando inconsistencias entre jurisdicciones<sup>65</sup>.

Durante el periodo de aislamiento y distanciamiento social obligatorio por pandemia, la mediación online cobró especial importancia en Argentina pues es obligatoria previo al ejercicio de la jurisdicción civil, comercial y de familia<sup>66</sup>. En general las regulaciones legales respecto de la MO surgidas en la pandemia se limitaron a cuestiones de emergencia sanitaria, pero contienen puntos relevantes para cualquier tipo de MO

---

62 WERNECK y LOSSO, cit., pp. 4 y 5.

63 Disponible en: <http://www.consumoprotegido.gob.ar/>

64 *Ibidem*, pp. 6-7.

65 HERNÁNDEZ MERGOLDD, Pascual: "Mediación en línea en México". En: *Online Dispute Resolution Journal Latinoamérica*. Edición 2020, Argentina. pp. 107 ss.

66 Ley nacional N° 6.589/2010. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/165000-169999/166999/norma.htm>

(domicilio electrónico, notificaciones, aceptación o rectificación de actas de audiencia, pagos al mediador por vías electrónicas, obligación de mantener la confidencialidad, etc.)<sup>67</sup>.

Las directivas que emergieron con la emergencia sanitaria, ensambladas con los marcos previos en ROC y la realidad virtualizada, revelaron que no hay impedimentos para que la ROC se aplique a cualquier conflicto aún a pesar de las distancias, aun con dificultades técnicas y en ausencia de regulaciones específicas.

Los límites en la aplicación de los mecanismos *online*, en las poblaciones latinoamericanas, van generalmente de la mano de dificultades técnicas, atentando contra de ellos la despareja distribución de recursos técnicos y digitales en una vasta y compleja geografía, y la desconfianza de los usuarios en la utilización o comprensión de estos medios<sup>68</sup>. Los desafíos, no resultan infranqueables barreras, más bien se ligan a una evolución temporal, al aumento de inversión en telecomunicaciones y en formación.

En definitiva, los principales necesitados de una respuesta autocompositiva para minimizar la ruptura de los vínculos sociales básicos son las personas con problemas cotidianos, para quienes es menester obtener respuestas ágiles, rápidas y económicas; lo que hace prever que las partes resulten genuinamente interesadas en comunicarse a través de tecnología, si es esa la forma en que usualmente lo hacen.

No se trata de un reemplazo del amplio sistema de mediación que poseen las distintas jurisdicciones, sino de una opción más, en consideración a

---

67 Resolución Nacional 121/20 y su guía para la realización de mediaciones a distancia: RESOL-2020-121-APN-MJ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Resolución 121/2020. Disponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/228228/20200424>. "...en virtud de la Pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19, los/as Mediadores/as prejudiciales podrán llevar a cabo las audiencias por medios electrónicos, mediante videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o de la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios que rigen el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria previstos en la Ley N° 26.589". Y Guía para la resolución online de conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos- Subsecretaría de acceso a la Justicia, Disposición 7/2020. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/337236/norma.htm>

68 Hay problemas técnicos de los países del hemisferio sur vinculados a distribución y disponibilidad de energía eléctrica constante así como servicios de internet consistentes. También problemas vinculados a la seguridad de las comunicaciones y plataformas usadas.

las complicaciones de tiempo, de trabajo, de distancias geográficas, o las especiales situaciones de confinamiento (por privación de libertad, enfermedad, o el caso de distanciamiento o cuarentena obligatoria). La utilización de medios tendientes a llevar a los MARC al encuentro y fusión con lo tecnológico parece no sólo viable, sino inevitable.

## VII. CONCLUSIONES.

1.- A medida que los vínculos humanos se desarrollan extensa e intensamente a través del uso de tecnologías, los procesos de resolución de conflictos intersubjetivos también migran hacia las telecomunicaciones y el mundo digital. Cuando se combinan los MARC con las TIC el resultado es la ROC. Esta sinergia nos brinda métodos adecuados de resolución de conflictos online con la impronta agregada de la tecnología y de la comunicación no presencial, generando un fenómeno particular, ya sea a través del uso de la tecnología como herramienta con preeminencia de elemento humano -como lo es ahora- o que en el futuro la regla sea la utilización de plataformas autónomas de resolución de conflictos.

2.- La irrupción de la pandemia por Covid-19 hizo que el recurso a la ROC se convierta en un fenómeno masivo, sin límites en cuanto a su objeto, y en todos los niveles jurisdiccionales. La Mediación online, en particular, se vio convertida en lo cotidiano en aquellos países en que es requisito previo de acceso a la justicia, aún si los recursos humanos y técnicos no estaban preparados para ello, ya que no implementarla habría implicado denegación de acceso a la justicia. Ciertamente en muchas regiones de nuestro hemisferio el problema a superar para lograr la uniformidad de la prestación de estos servicios es, la distribución y disponibilidad de recursos técnicos, que debe adicionarse al acompañamiento y educación de quienes son denominados “excluidos digitales” (la 3ra edad y grupos de geolocalización distante, por ejemplo).

3.- En este contexto se plantean nuevos desafíos éticos y responsabilidades para los profesionales, surge como pre requisito inherente a la ROC el tener operadores formados lo suficiente en tecnología como para poder desarrollar resoluciones exitosas en esta nueva dimensión no presencial de los MARC.

4.- Para asegurar un nivel mínimo de competencia tecnológica se puede exigir a los profesionales colegiados, funcionarios y operadores auxiliares de justicia, la formación obligatoria a través de cursos. En los

casos que no sea considerado una obligación, se ha de tener presente que sí está incluido el deber de competencia tecnológica, dentro de los deberes genéricos de competencia profesional y de mantenerse al tanto con los avances de la ciencia o área profesional. Esto último implica, a su vez, estar sujetos a responsabilidad por la posible comisión de ilícitos en caso de perjudicar a terceros por falta de dicha competencia (impericia, negligencia). Actualmente se observa que la actitud más recurrente de los organismos de contralor es la de fomento, en la cual no hay obligación ni deber exigible sino una actitud favorecedora hacia la formación en TIC's, lo cual no parece suficiente ante el estado actual de los avances tecnológicos y el distanciamiento por la pandemia. Ciertamente la modificación de las currículas universitarias en sentido de incluir tecnologías es necesario, cuanto más penetran las TIC's en las interacciones diarias de los ciudadanos, más necesario es incluirlas en la formación de base profesional en todas las ciencias. Los cambios en la era tecnológica ocurren con rapidez y a cortos intervalos, con lo que la formación continua deviene fundamental.

Cada salto en la evolución tecnológica ha implicado cambios en el mundo, tanto como estos cambios impactan en las vidas de las personas lo hacen también en el derecho y en los procesos. La resolución adecuada de conflictos no es ajena a estas mutaciones y los sujetos que intervienen en deben estar debidamente preparados para hacer frente a desafíos éticos y prácticos de una mudanza que, lejos de dar acceso a un nuevo bloque de conocimientos, abre el paso a un universo cambiante y dinámico en el que tecnología, acceso a la justicia y derechos de los justiciables van de la mano.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

ARELLANO, Jaime (Dir) AAVV: *“Experiencias de innovación en los sistemas de Justicia Civil de América Latina”*. CEJA, Chile, 2017.

AST, Federico: “Smart Contracts: Nuevos Contratos para la Era Digital” <https://medium.com/astec/smart-contracts-nuevos-contratos-para-la-era-digital-b38b342f07>

AST, Federico: “Contratos Inteligentes, ¿Por Qué Importan?.” Disponible en: <https://medium.com/astec/contratos-inteligentes-por-qu%C3%A9-importan-403381962af1#:~:text=Los%20contratos%20inteligentes%20son%20un,inteligentes%20no%20son%20legalmente%20ejecutables>

BIURRUN ABAD, Fernando: *La competencia tecnológica de los abogados*. 16/02/2016. <https://www.legaltoday.com/legaltech/nuevas-tecnologias/la-competencia-tecnologica-de-los-abogados-2016-02-16/>

BROWNING, John G.: “Should Judges Have a Duty of Tech competence?” En: *St. Mary’s Journal on Legal Malpractice and Ethics*, vol. 10, N° 2, 2020.

BUJOSA VADELL, Lorenzo; PALOMO VÉLEZ, Diego: “Mediación electrónica: Perspectiva europea”. En: *Ius et Praxis*, vol. 23, núm. 2, 2017.

BURA PERALTA, Javier Esteban: “Recomendaciones de seguridad para la utilización del software de videoconferencias zoom”. En biblioteca *web* de IADPI (Instituto Argentino de Derecho Procesal Informático). Disponible en: <https://iadpi.com.ar/2020/05/22/plataformas-videoconferencia/>

CORTI, Graciela; ROSSI, Monica: “La mediación online” En *Biblioteca online CEJA Americas*. Disponible en: <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/834/corti-med-online.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos AAVV: “*Mediación en la Argentina, una herramienta para el acceso a la justicia*”. Ediciones SAIJ y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, Argentina, 2012.

ELISAVETSKY, Alberto (Dir) AAVV: “Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0 Una disrupción ineludible”. Suplemento Especial - Resolución de Conflictos 4.0. EDITORIAL ERREIUS, Argentina, 2019.

FANDIÑO, Marco y GONZÁLEZ, Leonel (Dir.) AAVV: “Diálogo multidisciplinario sobre la nueva justicia Civil de Latinoamérica”. CEJA, Chile, 2017.

GIZ- CEJA AAVV: “*Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina*”. CEJA, Chile, 2013.

HO, Katy: “Defining the Contours of an Ethical Duty of Technological Competence” En: *Georgetown Journal of Legal Ethics*, Vol. 30, N° 4, 2017

KATSH, Ethan y RIFKIN, Janet: *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

LANDE John y BENNER, Peter W.: *Why and How Businesses Use Planned Early Dispute Resolution*, 13 U. St. Thomas Law Journal N° 248, 2017.

LUZ CLARA, Bibiana Beatriz: "Mediation in the Electronic Environment". En: *Revista IUS*, vol.12 N° 41, Puebla Ene./ jun. 2018. Pág. 351. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100343](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343)

LOTT, Victor H. (Jr.): "A State Bar President's Views on Professional Ethics". En: *Journal of The Legal Profession*, Vol. 23, 1999.

MAIN, Chad: Podcast "Lawyers' Duty of Technology Competence (2020 Edition) with DOPPKE, Jim" 9 de octubre de 2020. Disponible en: <https://t1podcast.com/lawyers-duty-of-technology-competence-2020-edition-with-jim-doppke/>

ONLINE DISPUTE RESOLUTION JOURNAL LATINOAMÉRICA: *Resolviendo conflictos en la era de la inteligencia artificial*, Edición 2020, Argentina.

ORTEGA HERNANDEZ, Rolando Joaquin: "El acceso a la Justicia para consumidores en el comercio electrónico transfronterizo mediante los ODR, una realidad más cercana", presentado en el 14° *Simposio Argentino de Informática y Derecho*, SID 2014, publicado en <http://43jaiio.sadio.org.ar/proceedings/SID/6.pdf>

PERLMAN, Adrew: "The Twenty-First Century Lawyer's Evolving Ethical Duty of Competence". En: *Legal Studies Research Paper Series, University of Suffolk*. Research Paper N° 14-35, 2014.

RULE; Colin: "Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay". En: *13 U. St. Thomas Law Journal*, 2017.

RULE; Colin: "The Godfather of Online Dispute Resolution Speaks to Kleros", versión traducida y adaptada por AST, Federico. Disponible en: <https://medium.com/astec/colin-rule-y-el-futuro-del-online-dispute-resolution-b7dae3190e1e>

SCHAEFER, Taylor B. "The Ethical Implications of Artificial Intelligence in the Law." En: *Gonzaga Law Review*, Vol. 55, N° 1, 2019/2020.

SHOPE, Mark L.: "The International Arbitral Institution Response to COVID-19 and Opportunities for Online Dispute Resolution". En: *Contemporary Asian Arbitration Journal*, Vol. 13, 2020.

WERNECK, Isadora y LOSSO ANDREATINI, Livia; *Resolução online de disputas em tempos de COVID-19: Considerações sobre a Lei nº. 13.994/20*, jusbrasil.com.br (21 de Set de 2020). En: <https://processualistas.jusbrasil.com.br/artigos/846588460/resolucao-online-de-disputas-Em-tempos-de-covid-19-consideracoes-sobre-a-lei-n-13994-20>

WOLKART, Erik Navarro; NUNES, Dierle e LUCON, Paulo Henrique Dos Santos (Dir.) AAVV: *Inteligência Artificial E Direito Processual: Os Impactos Da Virada Tecnológica No Direito Processual*. -Ed. Juspodivm, Brasil, 2020.

#### Documentos Consultados:

Reglas de conducta American Bar Association ABA. Disponibles en: [https://www.americanbar.org/groups/professional\\_responsibility/publications/model\\_rules\\_of\\_professional\\_conduct/model\\_rules\\_of\\_professional\\_conduct\\_table\\_of\\_contents/](https://www.americanbar.org/groups/professional_responsibility/publications/model_rules_of_professional_conduct/model_rules_of_professional_conduct_table_of_contents/)

Reglas ELI- UNIDROIT. Disponibles en: <https://www.unidroit.org/instruments/civil-procedure/eli-unidroit-rules>

“Technical notes on online dispute resolution” UNCITRAL. Disponible en: [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382\\_english\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf)

Estándares de ICODR. Disponibles en: <https://icodr.org/standards/>

*Study on the use of innovative technologies in the justice field*” por Miglena VUCHEVA, Margarida ROCHA, Robrecht RENARD, Dimitrios STASINOPOLOUS de fecha 07/04/2020. Disponible en: <https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/252237/1/DS0220605ENN.en.pdf>

‘*European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and their environment*’ de CEPEJ año 2018. Disponible en: <https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>

OEA Declaración de Principios de privacidad y protección de datos personales en las Américas. Disponibles en: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CJI-RES\\_186\\_LXXX-O-12.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CJI-RES_186_LXXX-O-12.pdf)