



ÍNDICE GENERAL

Presentación	IX
Introducción	XVII
Capítulo I	
ACCESO A LA JUSTICIA, TUTELA JUDICIAL EFECTIVA Y MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	
I. El acceso a la justicia	1
1.1. Evolución del concepto de acceso a la justicia	14
1.2. Acceso a la justicia y beneficio de litigar sin gastos	20
1.3. El acceso a la justicia y los principios	22
1.3.1. Principios del proceso	24
1.3.2. Principios del procedimiento.	29
1.3.3. Nuevos principios que podrían adicionarse al procedimiento electrónico	35
1.4. Acceso al proceso	37
1.5. Acceso a la justicia: acciones en la Argentina	44
1.5.1. Acceso a la justicia y acceso a justicia	52
1.5.2. Mediación prejudicial obligatoria	57
1.6. Acceso a la justicia y procedimiento en línea	62
1.7. La justicia en la era del acceso y la economía colaborativa	64
1.8. Repensar el acceso a la justicia del siglo XXI	68
II. Tutela judicial efectiva	75
2.1. Derechos que integran la tutela judicial efectiva	84
2.2. Contenido de la tutela judicial efectiva	95
2.3. Mecanismos autocompositivos y heterocompositivos de resolución de conflictos	101
2.3.1. Métodos autocompositivos	102
2.3.2. Los métodos heterocompositivos	117
2.3.3. Otros métodos	121
Capítulo II	
EL CONFLICTO EN ENTORNOS ELECTRÓNICOS	
I. El entorno electrónico	131
II. Entorno electrónico y conflicto	134
III. Entorno electrónico y multiculturalidad	142
IV. La multiplicación de las relaciones comerciales en línea	145
V. Entorno electrónico y los principios procesales en la mediación electrónica	148
5.1. La mediación electrónica y sus principios	148
Capítulo III	
APROXIMACIÓN A LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: DE LOS ADRA LOS ODR	
I. Marco histórico	163
1.1. En general	163
1.2. En la Argentina	175
II. La aparición de los métodos de resolución de conflictos en línea	182
2.1. La negociación en línea	191
2.2. El arbitraje electrónico	195
2.3. La mediación electrónica	199
2.3.1. Criterios tecnológicos generales de diseño	201

2.3.2. Criterios de diseño para los sistemas de apoyo a la mediación	202
2.4. Plataformas electrónicas de resolución en línea en materia de consumo	211
2.5. Nuevas aplicaciones móviles	215
2.6. ODR como tecnología legal de innovación disruptiva	216
III. Ventajas y desventajas de los métodos ADR y ODR	219
3.1. Ventajas	219
3.2. Desventajas de los ODR	222
IV. Las etapas en el desarrollo de los ODR	225
V. Regulación de la mediación electrónica en la Argentina. Propuestas desde el derecho comparado	226
QR con información complementaria	230
5.1. Derecho internacional y marcos normativos	231
5.2. Situación en la Argentina	233
5.2.1. Mediación electrónica en el ámbito comunitario	234
5.3. Propuestas, oportunidades y desafíos	325
5.4. Iniciativas a nivel regional	237
5.4.1. Creación de la red Flamasc	238

Capítulo IV

EL PROCEDIMIENTO EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

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

Capítulo V

EL MEDIADOR ELECTRÓNICO

I. El concepto de mediador y sus particularidades en la mediación electrónica	263
II. Los principios informadores	273
III. El rol del mediador	277
IV. El mediador en el entorno electrónico	282
4.1. Manejo de la comunicación	284
4.2. Generar empatía y confianza	286
4.3. Mantener la igualdad entre las partes	287
4.4. Adecuado uso de la tecnología	287
4.5. Transparencia	289
4.6. Confidencialidad	289
V. Formación del mediador electrónico	291
5.1. Nivelación tecnológica	303
5.1.1. Perfil del graduado	304
5.2. El uso de programas de simulación en la formación y el entrenamiento del mediador electrónico	307
5.3. Sistema de enseñanza mediante design thinking	310
5.4. Trato del mediador electrónico con los adultos mayores	312
VI. Causas de recusación y excusación del mediador	313
6.1. Concepto y causales	313

VII. Técnicas de mediación que debe aplicar el mediador electrónico	322
7.1. Técnicas utilizadas tanto en la mediación presencial como electrónica	322
7.2. Técnicas específicas del medio electrónico	330
VIII. Estatuto jurídico del mediador electrónico	335
8.1. Quiénes pueden ser mediadores	336
8.2. Requisitos	337
8.3. Principios que rigen su actuación	340
8.4. La responsabilidad del mediador	344
IX. Modelo de estatuto del mediador electrónico	351
9.1. Fundamentos	351
9.2. Modelo de estatuto del mediador electrónico	352
X. Especial referencia al mediador 2.0 o mediador artificial	354

Capítulo VI

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

I. Las partes en la mediación	360
1.1. Las partes en la mediación electrónica	365
1.2. La tecnología como cuarta parte	367
II. Plataformas virtuales	374
2.1. Plataformas de economía colaborativa	378
2.1.1. Las distintas plataformas de economía colaborativa	379
2.2. Regulación de las plataformas de economía colaborativa	382
III. Plataformas virtuales de resolución de conflictos	386
3.1. Protocolo de actuación en las plataformas	388
3.2. Herramientas informáticas disponibles	391
IV. Centros y plataformas ODR: la mediación electrónica en la práctica	392
V. Ventajas y desventajas de las plataformas	397
5.1. Ventajas	397
5.2. Desventajas	397
VI. Administración y dirección del centro/plataforma ODR	398
6.1. El administrador del centro virtual	399
6.1.1 Responsabilidad del administrador	400
6.2. El director del centro virtual	400
6.2.1. Responsabilidad del director	401
6.2.2. Eximición de responsabilidad	402
6.3. Integración de los neutrales al centro virtual	402
6.4. Estructura jurídica del centro ODR	402
VII. Requisitos legales para la creación y utilización del centro virtual/plataforma ODR	404
7.1. Protección de datos personales y resguardo de la privacidad	404
7.1.1. Políticas de privacidad	407
7.1.2. Uso de cookies	408
7.2. Términos y condiciones del sitio. Competencia	410
7.3. Propiedad intelectual. Registro, marca, nombre de dominio, propiedad industrial e intelectual	412
7.4. Normativa en materia de litigios en línea	416
7.5. Convención de las Naciones Unidas sobre los acuerdos de transacción internacionales resultantes de mediación	419
QR con información complementaria	422
VIII. Guía de buenas prácticas para la mediación electrónica	422
IX. Propuesta de creación de una plataforma interamericana de resolución electrónica de conflictos	425

CONCLUSIONES

433

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

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