

MEDIACIÓN DE CONSUMO Y TECNOLOGÍAS

CONSUMER MEDIATION AND TECHNOLOGIES

Josep Suquet¹

Artigo recebido em 27 fev. 2014 e aceito em 27 mar. 2014.

Resumen

Cada vez más, las políticas públicas de la Unión Europea (UE) apuestan por fortalecer el uso de las tecnologías en la resolución de disputas, especialmente en el ámbito del consumo. Aun así, recientes estudios demuestran el escaso uso de la mediación en línea. Este artículo presenta la mediación en línea de consumo como un método particular de resolución de disputas en línea (Online Dispute Resolution, ODR). Este trabajo sitúa el marco jurídico básico de la mediación de consumo a partir de los recientes instrumentos legislativos de la UE, y hace una referencia a la legislación catalana y española en la materia, que pretenden fortalecer el uso de la mediación en línea. Posteriormente, este artículo presenta algunas de las tecnologías que desarrollan un papel relevante en este ámbito, por el influjo de las tecnologías de la información y comunicación, tecnologías móviles y aquellas derivadas de la inteligencia artificial. Algunas de estas tecnologías contribuyen a fortalecer la comunicación entre las partes y el mediador. Otras asisten al proceso en la administración de los casos, o a las partes a la hora de decidir qué hacer para solucionar la controversia.

Palabras clave

Mediación en línea. Online Dispute Resolution. Tecnologías. Consumidores. Directiva 2013/11. Reglamento 524/2013.

¹ Doctor en Derecho por la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Investigador Visitante. Departamento Derecho Civil, Facultad de Derecho. Universitat de Barcelona (UB). Cataluña, España. E-mail: josep.suquet@gmail.com.

Abstract

Increasingly, public policies in the EU are devoted to fostering the use of technology in the dispute resolution domain, especially as regards consumer affairs. Yet, recent studies show the limited use of online mediation. Within this framework, this paper focuses on online mediation in the consumer field as a particular method of Online Dispute Resolution (ODR). The work introduces the basic legal framework of online consumer mediation from recent EU legislation instruments, and it briefly refers to Catalan and Spanish legislation, which attempt to foster online mediation. This article also presents some of the technologies that take a relevant role in this field under influence of ICT, mobile technologies or artificial intelligence. Some of these technologies are devoted to fostering the communication between the parties and the mediator, others are mainly devoted to assisting the process as regards the case management, and other technologies may assist the parties as to their decision-making process.

Keywords

Online Dispute Resolution. Online mediation. Technologies. Consumers. Directive 2013/11/EU. Regulation (EU) No. 524/2013.

1 Introducción

Es conocido que las relaciones de consumo originan numerosos casos de disputas.² Es también generalmente aceptado que los consumidores no suelen acceder a los tribunales para intentar resolver esos conflictos. Ya sea por su alto precio, o por su complejidad técnica y jurídica, el acceso a los tribunales no suele considerarse como el método más adecuado para resolver este tipo de disputas. Así, en el último Eurobarómetro de consumo publicado en 2013, el 25% de los consumidores europeos encuestados estimaron que en los doce meses anteriores tuvieron alguna causa justificada para quejarse, tras haber comprado o usado bienes o servicios en su propio país. De éstos, si bien más del 80% tomaron algún tipo de acción para intentar resolver el problema, solamente un 2% de estos consumidores llevaron a la empresa ante un tribunal para que dirimiese el conflicto (COMISIÓN EUROPEA, 2013).

Desde hace años, la Comisión Europea (1993) y las instituciones de la UE han considerado a los métodos alternativos de resolución de disputas (ADR) como métodos efectivos de acceso a la justicia de los consumidores. Más recientemente, la Comisión Europea (2007)

Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, n° 10, p. 265-284, 2014.

ha resaltado la labor que deben realizar las instituciones públicas para capacitar a los consumidores, en particular para informarles de los derechos que les asisten y de los diversos medios que existen de reparación a sus eventuales conflictos. Dentro de estas vías de reparación existen diversos mecanismos de ADR (básicamente, negociación, mediación y arbitraje) y tecnologías que pueden asistir a estos mecanismos.

En esta línea, y teniendo en cuenta la escasa utilidad de los tribunales en conflictos de escasa cuantía, como los derivados de una relación de consumo, el Libro Blanco de la Mediación en Catalunya (LBMC) analizó si podía considerarse que la mediación es un método adecuado para resolver dichas controversias.³ En este sentido, el capítulo de mediación de consumo del LBMC consideró que los ADR, y en particular la mediación, son métodos eficaces para la resolución de controversias de consumo (BARRAL VIÑALS; SUQUET CAPDEVILA, 2011). En el mismo LBMC, se dedicó un capítulo entero al estudio de las tecnologías, procesos y productos existentes en el ámbito de los ODR, expresión que refleja el uso significativo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en algunas de las fases de los procesos de resolución extrajudicial de disputas (POBLET et al., 2011a). Además, se ideó un prototipo de plataforma de mediación en línea (NORIEGA; LÓPEZ DE TORO, 2009). Así, según el LBMC, el ámbito de consumo es especialmente apto para la potenciación de aplicaciones informáticas y sistemas de resolución de conflictos en línea, recomendando “la promoción e implementación de la mediación en línea (ODR) en los distintos ámbitos de la mediación, de manera significativa en áreas como en los conflictos de consumo” (CASANOVAS; MAGRE; LAUROBA, 2011, p 1172).

La literatura especializada ha subrayado que los sistemas de ADR o CDR (en inglés, reclamaciones de consumidor a empresario) ofrecen grandes oportunidades para incrementar el acceso a la justicia de los consumidores (HODGES; CREUTZFELDT, 2013). Estos mecanismos pueden ofrecer la resolución de disputas de forma más rápida y económica que los medios tradicionales, e incluso pueden extender la protección a casos en los cuales los consumidores no tienen otra opción accesible. Además, la literatura de ODR ha considerado que las ventajas de los ADR se ven incrementadas por la introducción de las tecnologías en la resolución de disputas (KATSH; RIFKIN 2001; RULE, 2002; KAUFMANN-KOHLER; SCHULTZ 2004, LODDER; ZELEZNIKOW 2010, CORTÉS, 2011). En efecto, los ODR permiten que los consumidores tengan acceso a procedimientos rápidos, simples y baratos de resolución de controversias, considerándose como un pilar básico para la protección de los consumidores en la UE (BARRAL VIÑALS, 2012). Algunos de los últimos desarrollos normativos en la UE muestran como

³ <http://www.llibreblancmediacio.com/> (último acceso, 4 de mayo de 2014).

las políticas públicas cada vez más se enfocan en la promoción del uso de las tecnologías como mecanismos efectivos y tangibles de protección de los consumidores.

Aun así, los datos más recientes indican que los consumidores europeos escasamente acuden a los métodos de ADR. De hecho, el último Eurobarómetro publicado por la Comisión Europea (2013) afirma que solamente un 4% de los consumidores europeos encuestados usaron algún método de ADR, incluyendo a sistemas de ombudsman, arbitraje, mediación o conciliación. De forma similar, un reciente estudio sobre la aplicación de la Directiva sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles considera que ésta no ha solucionado la paradoja de la mediación en Europa: a pesar de los múltiples beneficios de este mecanismo de ADR, la mediación casi no es usada en la práctica (DE PALO et al., 2014). Por lo que se refiere al uso de los ODR, los últimos datos también indican que la mediación en línea es raramente usada en el seno de la UE (Ibid, p. 135). Sin embargo, este último aspecto puede ser debido a un cierto desconocimiento de las herramientas tecnológicas que están al alcance de los consumidores y las empresas. Así pues, tras una breve aproximación a la mediación de consumo (2), en las próximas secciones se indican algunas de las normas jurídicas que, dentro del marco jurídico europeo y español, pretenden impulsar el desarrollo de los ODR y la mediación en línea, en particular en las reclamaciones de escaso valor como las propias del consumo (3). Posteriormente se detallan algunas de las tecnologías existentes hoy en día que pueden usarse en este campo, tanto para desarrollar procesos de mediación en línea como para asistir estos procesos con otros mecanismos de ODR (4). En este sentido, el uso de un amplio abanico de tecnologías actualmente existentes, junto con un adecuado marco normativo, puede contribuir a incentivar el uso de la mediación en los conflictos de consumo.

2 La mediación de consumo

La mediación es un mecanismo de justicia restaurativa y relacional (CASANOVAS, 2011). Esto es así en tanto que toma como punto de partida la idea de que para tratar un conflicto, el proceso tiene que descender al nivel de los que lo sufren. Además, es una forma de justicia relacional porque las partes están facultadas para tomar el control del proceso y decidir cuál es el mejor procedimiento para la solución del conflicto. Ello también es aplicable a la mediación utilizada en los conflictos que surgen entre consumidores y empresarios. La evidente desproporción entre consumidores y empresarios no es un inconveniente para introducir políticas destinadas a que las partes tomen el control del

conflicto, salvaguardando las opciones de los consumidores de acudir a la vía arbitral o vía judicial.⁴

Ahora bien, en la actualidad no existe un modelo único de entes encargados de resolver conflictos de consumo en España, al igual como sucede en otros Estados de la Unión Europea. Existen diferentes organismos, tanto públicos como privados que ofrecen servicios de mediación en el ámbito de consumo. Esta diversidad también es aplicable con respecto al método concreto de ADR que sea usado, ya sean servicios de mediación o de arbitraje. Por un lado, el Sistema Arbitral de Consumo (SAC) se ideó a partir de un sistema basado en el arbitraje institucional como método para resolver las controversias de consumo (ESPAÑA, 2008). En este sistema, las Juntas Arbitrales de Consumo intentan realizar la mediación como primera vía para resolver el conflicto, antes de que éste escale a un procedimiento arbitral (ESPAÑA, 2008, art. 38). Además, debido a la distribución competencial, la mediación de consumo es un ámbito sujeto a la competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas, en el caso de estudio, de las instituciones catalanas. Junto al SAC, en tanto servicios públicos de consumo, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS) y Oficinas Comarcales de Información al Consumidor (OCICS), así como la propia Agencia Catalana del Consumo (ACC), ofrecen servicios de mediación (CATALUÑA, 2010, art. 126.10).⁵ En el ámbito de los conflictos transfronterizos, el Centro Europeo del Consumidor en España, de la Red ECC Net, con sede en Madrid es el punto de contacto nacional para conflictos transfronterizos.⁶ Además, en Cataluña, la Sección de Consumo Europeo de la Agencia Catalana del Consumo también tiene encomendadas funciones de mediación en conflictos transfronterizos. Desde una vertiente privada, algunas organizaciones de personas consumidoras también ofrecen servicios de mediación de consumo.

3 Impulso de la mediación en línea

3.1 *El marco Europeo de ADR/ODR de consumo*

Hoy en día, en la UE existe un interés institucional en promover el desarrollo de los medios electrónicos de disputas, sobre todo en los ámbitos relacionados con el derecho del consumo. Este interés público proviene más allá de políticas legislativas tradicionales que se

⁴ Por ejemplo, ello se puede comprobar en la autonomía de las partes para establecer acuerdos de sumisión respecto procesos de mediación, reflejado en el artículo 10 de la Directiva 2013/11/UE (UNIÓN EUROPEA, 2013b).

⁵ Por otro lado, las funciones de la Agencia Catalana del Consumo se encuentran reguladas en la Ley 9/2004 (CATALUÑA, 2004).

⁶ <http://www.ccc.consumo-inc.es/> (último acceso 3 de mayo de 2014).

han mostrado insuficientes, en contratos de consumo electrónicos, como, por ejemplo, dentro del Derecho internacional privado, la aplicación de la ley de la residencia habitual del consumidor y de la competencia de los tribunales de su foro (CORTÉS; ESTEBAN DE LA ROSA, 2013). Además, durante años se ha reconocido el valor legal de las comunicaciones electrónicas en el ámbito de los ADR. Por un lado, la Directiva 52/2008 (UNIÓN EUROPEA, 2008), de mediación en asuntos civiles y mercantiles, considera que su contenido no puede impedir el uso de las TICs en los procesos de mediación (Considerando 9). Por lo demás, existen numerosos instrumentos legales a nivel internacional, europeo y nacional que determinan que no se debe negar la validez de una comunicación o un contrato por la sola razón de que esté en forma de una comunicación electrónica.⁷ Así, en la UE, la Directiva 2000/31 establece que tanto el proveedor de los Servicios de la Sociedad de la Información como su destinatario pueden someter sus controversias a los procesos de ADR consagrados por códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación. Y en dichos procesos, las partes pueden hacer uso de los medios electrónicos de comunicación (UNIÓN EUROPEA, 2000, art. 16 y 17).⁸

Pero sin duda, el nuevo marco europeo de ADR y ODR de consumo, desarrollado de forma interconectada y complementaria por la Directiva 2013/11/UE (UNIÓN EUROPEA, 2013b) y el Reglamento 524/2013 (UNIÓN EUROPEA, 2013a) significará un paso más allá en la introducción de las tecnologías en la resolución de disputas de consumo. La transposición de esta Directiva creará un marco común en los Estados miembros con respecto a los conflictos de consumo relativos a las obligaciones contractuales derivadas de contratos de venta o de servicios. Por un lado, la Directiva de ADR de consumo pretende asegurar que todas las controversias de consumo puedan someterse a entidades de resolución extrajudicial que cumplan con los criterios de la propia Directiva. Como señala su artículo 1, las entidades de ADR deberán ofrecer servicios de ADR de forma independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello implicará la necesidad de que, más allá de la existencia de entes de ADR sectorializados, los Estados Miembros dispongan de una entidad residual que tenga competencias generales sobre las controversias de consumo (art. 5.3). Además, se puede comprobar su vocación de generalidad ya que la Directiva se aplica de forma horizontal respecto todos los procedimientos de ADR, esto es, procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje.⁹

⁷ Artículo 8 de la Convención sobre el uso de las comunicaciones electrónicas de UNCITRAL (2007), o Directiva 2000/31/EC (UNIÓN EUROPEA, 2000).

⁸ En España, ello quedó reflejando en los artículos 32.1 y 32.2 de la ley que transpone dicha Directiva, la Ley 34/2002 (ESPAÑA, 2002).

⁹ Tal y como establece su artículo 2, (...) mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa, que propone (conciliación) o impone (arbitraje) una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa (mediación). (UNIÓN EUROPEA, 2013b).

Además, en función del artículo 2, se aplica tanto en conflictos domésticos en los que el consumidor y el empresario están radicados en el mismo Estado Miembro como en conflictos transfronterizos, en los que el consumidor y el empresario tienen la residencia y el establecimiento en Estados Miembros distintos.

De forma complementaria a la Directiva, el Reglamento (UE) 524/2013, tiene su ámbito de actuación en aquellas controversias de consumo respecto obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea.¹⁰ Estas relaciones contractuales deben haberse originado entre un consumidor residente y un comerciante establecido en la Unión Europea (UNIÓN EUROPEA, 2013a, art. 2.1).

La plataforma pretende crear una ventanilla única para que los consumidores y empresarios europeos acudan a la resolución extrajudicial de disputas. Se trata de crear un sitio web interactivo al que se podrá acceder por vía electrónica, de forma gratuita y en cualquier lengua oficial de la UE (art. 5.2). Así, el artículo 5.4 establece que entre sus funciones, la plataforma deberá facilitar a los reclamantes un formulario electrónico de reclamación e informar de la reclamación a la parte reclamada. Por otro lado, también se prevé proporcionar, de forma gratuita, un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita tramitar en línea el procedimiento de ADR. Ahora bien, cabrá seguir los trabajos de la Comisión para comprobar si la plataforma no solamente ejecuta funciones de redirección de la documentación sino también se dispone de una plataforma completa de gestión de la documentación. Por otro lado, otro aspecto controvertido recae en que la plataforma deberá transmitir la reclamación a la entidad de ADR que las partes hayan acordado utilizar (art. 5.4 y 9). Por ello, si las partes no llegan a un previsible acuerdo sobre qué entidad de ADR puede solucionar su controversia, la plataforma no podrá continuar con la tramitación del asunto.

Por lo demás, tanto la Directiva como el Reglamento se basan en la labor de entidades designadas en cada Estado Miembro, que supervisen la actividad de las entidades de ADR (denominadas entidades competentes) (UNIÓN EUROPEA, 2013b, art.18) así como en entidades encargadas de asistir a las partes en la tramitación de la reclamación a través de la plataforma (puntos de contacto de ODR). (UNIÓN EUROPEA, 2013a, art.7).

¹⁰ La Comisión Europea tiene como plazo hasta el 9 de enero de 2015 para efectuar una prueba de funcionalidad técnica de la plataforma (artículo 6). Todas sus disposiciones serán aplicables el 9 de enero de 2016 (artículo 22). (UNIÓN EUROPEA, 2013a).

3.2 *Legislación española y catalana*

El marco europeo que se ha hecho referencia va a implicar la necesaria modificación de las legislaciones nacionales de los Estados Miembros. No es este el espacio para analizar la transposición de dicho marco normativo sino detallar como la regulación actual permite y fomenta la introducción de varias tecnologías en la resolución de disputas de consumo. En este sentido, en Cataluña, el Código de Consumo catalán, aprobado en 2010, establece en su artículo 126.12 que la Administración Pública debe “facilitar la presentación, tramitación y, si procede, resolución de quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.” En la actualidad, el Gobierno está trabajando en un Proyecto de Decreto sobre el procedimiento de mediación de consumo, el cual reconoce que el procedimiento de mediación se lleve a cabo por medios electrónicos, salvaguardando, la identidad de las partes y los principios del proceso (CATALUÑA, 2013, art.21). Además, en el redactado actual del borrador, se establece la necesidad de que los procesos de menor cuantía (en este caso, 300 €) se desarrollen preferentemente por medios electrónicos, excepto si una de las partes no tiene acceso a alguno de estos medios o se opone expresamente a ello.

También cabe hacer un inciso a la regulación española sobre mediación civil y mercantil, contenida en la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012). Ésta, aunque afirma que no es aplicable al ámbito del consumo, reconoce la mediación electrónica para reclamaciones en general, y de escasa cuantía, en particular. El artículo 24.1 permite a las partes que resuelvan su conflicto mediante procedimientos electrónicos:

Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley. (ESPAÑA, 2012, art. 24.1).

Además, dicha ley establece que la mediación que consista en una reclamación que no exceda de 600 € se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, a menos que su uso no sea posible para cualquiera de las partes (ESPAÑA, 2012, art. 24.2, VÁZQUEZ DE CASTRO, 2012). Junto a ello, la Disposición Final 7ª prevé un procedimiento simplificado para reclamaciones de cantidad. El Real Decreto 980/2013 (ESPAÑA, 2013), que desarrolla esta Ley, detalla el procedimiento simplificado de mediación electrónica, que debe durar un mes como máximo y que está basado en el uso de formularios electrónicos.¹¹

¹¹ El texto establece que en las reclamaciones de cuantía inferior a 600€ deberá usarse el procedimiento simplificado, difiriendo del sentido del artículo 24.2 de la Ley que establece que en las reclamaciones inferiores a 600€ deberán usarse *preferentemente* medios electrónicos (ESPAÑA, 2013).

Así, las posiciones de las partes quedarán reflejadas en el formulario electrónico de solicitud y de contestación. Además, en dichos formularios, las partes podrán inscribir la cantidad económica que se solicita, pudiendo realizar ofertas y contraofertas (art. 33). Por ello, dicho procedimiento podría considerarse como una negociación asistida por la tecnología

Asegurar la identidad de los participantes se puede conseguir a través de la implementación de sistemas de firma electrónica. Ahora bien, los proveedores de ODR deberían implementar aquellos sistemas que fueran seguros y, al mismo tiempo, suficientemente flexibles para ser usados por las partes (SUQUET-CAPDEVILA, 2012a). En las reclamaciones de un escaso valor monetario, es necesario introducir mecanismos flexibles, ya que sino podría desincentivar el uso de los mecanismos de mediación electrónica. En este sentido, el Real Decreto 980/2013 (ESPAÑA, 2013, art. 32.1) considera que, además de la firma electrónica, las partes pueden acreditar su identidad presencialmente ante el mediador o las instituciones de mediación, acordando, de mutuo acuerdo, un sistema de acceso seguro para los posteriores actos del proceso.¹² Ello implica que, en la práctica, las partes pueden pactar el uso de sistemas más flexibles basados en un código de identificación personal y una clave.

4 Tecnologías para la mediación electrónica

Existe un gran número de tecnologías que pueden emplearse en el contexto de los procedimientos de mediación, en particular, así como en otros métodos de ODR. Este es un ámbito especialmente rico por la intersección de los intereses de distintas comunidades académicas, en especial de juristas y científicos computacionales. La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en el campo de la resolución de conflictos ha dado lugar a la aparición de un nuevo campo de estudio, las Tecnologías del Acuerdo, en las cuales agentes digitales negocian y toman acuerdos en nombre de los usuarios, humanos (WOOLDRIDGE, 2013; OSSOWSKI, 2013). Por un lado, la comunidad de ODR ha analizado estas tecnologías en función de su influjo respecto los mecanismos concretos de resolución de disputas tradicionales (negociación, mediación, conciliación o arbitraje) hasta procedimientos nuevos que pueden surgir gracias a la tecnología.

Por otro lado, desde el prisma de la literatura sobre IA, y según la función que la tecnología pueda desempeñar, se ha distinguido entre los ODR de primera y de segunda generación (PERUGINELLI, 2002; CARNEIRO et al., 2014). En el primer caso, se describe aquellos

¹² La referencia a la firma electrónica debe entenderse realizada a la firma electrónica avanzada o reconocida, y el sistema de acceso seguro de mutuo acuerdo a una firma electrónica simple.

sistemas en los cuales las personas se configuran como las piezas centrales de los procesos de decisión, y por ello, se trata de sistemas en que las herramientas tecnológicas son vistas como equipamiento, sin autonomía propia. Por otro lado, se ha denominado como ODR de segunda generación a aquellos casos en los cuales la tecnología se usa para generar la estrategia, definición y la toma de decisiones, extendiendo las tecnologías anteriormente descritas con sistemas inteligentes y autónomos. Se trata, no obstante, de tecnologías que pueden emplearse en supuestos de reclamaciones internas proporcionadas por empresarios a consumidores, por lo que cuando es así, jurídicamente no pueden asimilarse a procesos de ADR. Aún así, varias tecnologías de IA son especialmente relevantes para mejorar las funcionalidades de sistemas de ODR. Por ejemplo, los sistemas multiagente se utilizan como una herramienta para modelar sistemas de software complejos y simular el comportamiento inteligente. Éstos funcionan con las interacciones entre las entidades autónomas que tienen diferente información y/o intereses en conflicto. Los agentes autónomos son capaces de tomar sus decisiones y acciones, sin intervención externa (JOSEPH, 2010). Además, el elemento normativo indica que las interacciones entre los grupos de agentes son gobernados por una serie de normas, que prescriben la forma en que los agentes deben y no deben comportarse.

4.1 *Tecnologías de comunicación*

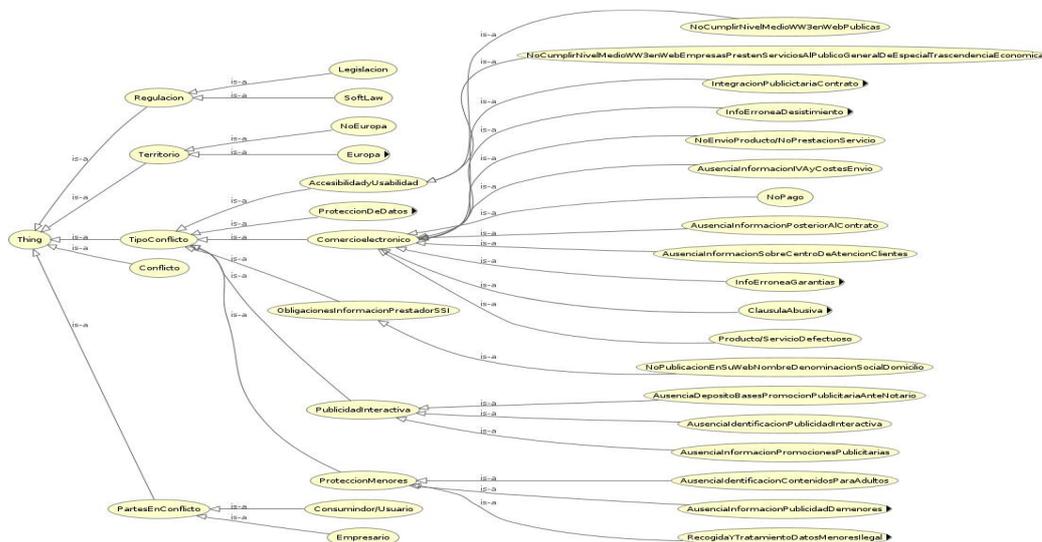
Las tecnologías de la información y la comunicación pueden contribuir a potenciar de forma muy evidente la comunicación entre las partes, entre ellas, y con respecto al mediador. Algunas de estas tecnologías pueden asistir a los procedimientos de mediación con herramientas más o menos básicas de comunicación como los emails o los SMS; otras permiten mejorar el procedimiento con herramientas más creativas como wikis, mapas virtuales del conflicto y otras herramientas de la web 2.0 (POBLET et al, 2011a). Las plataformas de mediación en línea usualmente incluyen herramientas síncronas como la videoconferencia, chats o mensajería instantánea o herramientas asíncronas como los emails, los fórums de discusión o las pizarras electrónicas. El uso de la videoconferencia permite un contacto inmediato entre las partes, mientras que las herramientas de comunicación asíncrona permiten un tiempo de reflexión antes de contestar y permiten que, en casos de desproporción evidente entre las partes, éstas no tengan la necesidad de comunicarse en línea, por lo que puede ser menos intimidatorio (RULE, 2002). Además, se pueden añadir funcionalidades diferentes a las plataformas de mediación en línea. Un ejemplo de ello es la plataforma Consumedia, proyecto financiado por el Ministerio español de Ciencia e Industria. Así, esta plataforma de mediación en línea emplea, además de las funcionalidades típicas de comunicación y administración de casos, un sistema automático de reconocimiento de emociones. A través de este sistema, el mediador puede reconocer,

una vez las partes han consentido respecto a su uso, las emociones básicas de las partes reflejadas en la videoconferencia (SUQUET et al., 2014). Junto a ello, el mediador dispone de la transcripción automática en texto de las conversaciones de audio gravadas en la videoconferencia.

4.2 *Tecnologías de apoyo al proceso*

Algunas tecnologías pueden ir dirigidas a apoyar *al proceso* en sí mismo, incluyendo herramientas de administración de casos. De esta forma, la tecnología se dedica a la organización del proceso de modo que se garantice un buen funcionamiento del mismo (POBLET, 2011). Por ejemplo, la tecnología puede controlar automáticamente el flujo de datos, controlando la participación de las partes y la secuencia del proceso en función de la fase determinada en qué se encuentre dentro del proceso de mediación. Además, puede contener una base de datos y un registro digital de los casos llevados a cabo. La tecnología también puede estructurar la información del proceso como la reclamación, oferta, contraoferta o acuerdo final, por ejemplo, en formularios electrónicos. En este sentido, la construcción de ontologías pueden ser especialmente relevante para modelizar el conocimiento adquirido sobre los procesos de mediación. Entre otras funcionalidades, la implementación de ontologías en plataformas web puede permitir automatizar la provisión de documentación necesaria a presentar por cada parte contendiente, de acuerdo con cada fase concreta del proceso. El uso de las ontologías también permite asignar automáticamente un proveedor de ODR concreto o un mediador a un caso, a través del texto presentado por el consumidor reclamante, u ofrecer la provisión del marco legal básico aplicable a dicha reclamación (SUQUET et al., 2014). Un ejemplo de la ontología de dominio en los procesos de mediación de consumo puede verse en la imagen siguiente.

Figura 1 - Ontología de dominio sobre mediación de consumo.



Fuente: Poblet et al (2011b).

Las plataformas de mediación en línea pueden asignar diversas funcionalidades en función de que el usuario sea el administrador, el mediador o las partes contendientes. Usualmente, el administrador tiene facultades para asignar un nuevo caso a un mediador y el mediador puede rechazar o aceptar la asignación en función de varios parámetros como los eventuales conflictos de interés. La siguiente imagen indica las funcionalidades que tienen asignados las diversas partes del proceso de mediación en línea en la plataforma de Consumedia. Como puede observarse, tanto el mediador como las partes pueden editar notas privadas en un caso de mediación. Además, si bien tanto el mediador como las partes pueden realizar una videoconferencia, sólo el mediador puede visualizar una videoconferencia que ya ha sido realizada. Asimismo, solo el mediador puede analizar el reconocimiento automático de emociones en una videoconferencia ya realizada, y solo el mediador puede analizar el texto transcrito automáticamente a partir del audio de una videoconferencia que ya se ha realizado.

Figura 2 - Casos de uso y asignaciones de funcionalidades en Consumedia.

Caso de uso	Administrador	Mediador	Solicitante/ reclamado
Asignar mediador a una nueva mediación	X		
Crear, modificar o eliminar un proceso de mediación	X	X	
Aceptar la asignación de nueva mediación		X	
Rechazar asignación de nueva mediación		X	
Cambiar fase actual de una mediación		X	
Editar notas privadas de una mediación		X	X
Gestionar documentos compartidos de una mediación		X	X
Gestionar salas de videoconferencia		X	
Realizar videoconferencia		X	X
Visualizar videoconferencia ya realizada		X	
Consultar reconocimiento automático de emociones de una videoconferencia ya realizada		X	
Crear nueva reclamación			X

Fuente: Suquet et al. (2014).

4.3 Tecnologías de apoyo a las partes

Katsh y Rifkin (2001) acuñaron la metáfora de la cuarta parte del proceso para señalar la importancia de la tecnología dentro de la resolución de disputas. Así, las tecnologías también pueden asistir *a las partes* a la hora de decidir qué hacer para solucionar la controversia. Se trata, en estos casos, de tecnologías que pueden asistirles en un procedimiento de mediación, pero que, cuando desplazan al tercer mediador, convierten el proceso en un mecanismo autónomo de resolución de disputas, diferente del proceso de mediación. Así, los conflictos en el seno de eBay se pueden solucionar a través de la negociación asistida ofrecida a través de formularios electrónicos que van redirigiendo a las partes en el filtraje de la controversia y su posterior solución.¹³ Por otro lado, Bellucci y Zeleznikow (2005), Bellucci, Macfarlane y Zeleznikow (2010) y Adams, Bellucci y Zeleznikow (2012) han desarrollado programas informáticos sobre sistemas de ayuda a la negociación y decisión en los conflictos de familia (Asset Divider, Family Winner, IMODRE). Estos programas pueden asistir a las partes en la formulación de sus posiciones y en la cuantificación de los diferentes aspectos de la controversia, incorporando variantes para proporcionar resultados más justos. Las partes valoran los bienes en conflicto

¹³ <http://resolutioncenter.ebay.com/> (último acceso 4 de mayo 2014).

(propiedades, acciones, custodia de los niños...) y de acuerdo con ello, es un programa informático el que, a partir de unos algoritmos, distribuye los bienes en conflicto a cada parte. La tecnología también puede contribuir a crear sistemas de negociación automática o *ciega*, complementarios o no a los procesos de mediación en línea. En estos casos, las partes que tienen una disputa económica pactan un cierto margen económico (e.g., 1000 €) y efectúan unas rondas de negociaciones confidenciales en las que pujan el montante económico que para ellos solventaría la controversia.¹⁴ Si las partes no llegan a un acuerdo, el programa informático no comunica a la otra parte las diversas sumas económicas ofertadas. Si por el contrario, las partes han hecho ofertas que entran dentro del margen económico, el programa informático divide este margen económico y pone fin a la controversia.

4.4 *Tecnologías móviles*

En muy pocos años, el uso de la tecnología móvil ha crecido de forma exponencial, llegando a considerarse que el futuro de Internet es móvil. De hecho, el informe Cisco (2014) afirma que a finales de 2014 habrá más dispositivos móviles que personas en el mundo. Como han afirmado Rule y Nagarajan (2011), se puede comprobar como los usuarios desechan tecnologías “fijas” por otras más *movibles*: Los PCs son reemplazados por ordenadores portátiles, y éstos a su vez por tablets y teléfonos móviles. Empresas que hace solamente algunos años tenían su negocio basado en la web, como eBay, Amazon o Facebook han desarrollado parte de su negocio en aplicaciones móviles.

Por ello, las tecnologías móviles están llamadas a ser, en los próximos años, herramientas decisivas en la provisión de servicios de ODR (POBLET, 2011), ya sean para tratar los conflictos o con anterioridad a que surjan éstos. Este aspecto es especialmente relevante en lo que se refiere al ámbito del consumo, ya que las tecnologías móviles pueden contribuir al acceso de los consumidores a la justicia, ofreciendo soluciones que, aunque sean más informales que las formas de ADR tradicionales, pueden ser soluciones imaginativas y efectivas. Además, estas soluciones efectivas pueden verse favorecidas por el uso de las redes sociales y el uso de una justicia colaborativa. Un ejemplo del denominado “Crowdsourcing ODR” es el proyecto “Community Court” desarrollado en eBay India, aunque actualmente no esté en funcionamiento. Este sistema estaba limitado a disputas sobre reputación negativa y permitía a los vendedores que no estaban contentos con los comentarios que les habían proporcionado sus compradores a iniciar una reclamación ante el jurado comunitario. El jurado estaba formado por un panel de vendedores

¹⁴ Por ejemplo <http://www.smartsettle.com/> (último acceso, 4 de mayo de 2014).

experimentados de eBay que tenían la facultad de determinar si la reputación era revisable o no (RULE; NAGARAJAN, 2011).

La tecnología móvil puede usarse en varias de las tareas de comunicación o de administración de casos. Así, como ha resaltado Hagan (2012), gracias a que los móviles disponen de un video y de un audio integrado, el conflicto puede tratarse en tiempo real. El uso de la videoconferencia en un dispositivo móvil puede ser de ayuda cuando las partes están muy alejadas entre sí o de los centros de ADR, y pueden complementar y fortalecer reuniones tradicionales presenciales, permitiendo reducir su número y reservarlas para disputas más intratables. Funcionalidades de estas herramientas, como la geolocalización, son de utilidad en el emplazamiento en tiempo real de los entes de resolución de disputas. Además, el rápido acceso a Internet implica que pueda disponerse de un rápido acceso a la disputa y de una rápida respuesta, y se pueda consultar la veracidad de ciertas informaciones. La tecnología móvil también puede proporcionar un acceso a un repositorio de casos y la posibilidad de un acceso temático por casos. Asimismo, los detalles del caso se pueden vincular semánticamente para proporcionar a los mediadores sistemas expertos capaces de ayudar en la toma de decisiones (Ibid).

Una aplicación práctica de estos aspectos se puede ver en la aplicación móvil Geoconsum. Se trata de una aplicación móvil de fuente abierta, desarrollada en el Instituto de Derecho y Tecnología de la Universidad Autónoma de Barcelona,¹⁵ que tiene por función proporcionar información geolocalizable de las entidades de mediación de consumo en Cataluña. Esta aplicación ofrece un mapa de las entidades de consumo más próximas al consumidor y una hoja de ruta, además de diversos datos de contacto, como el teléfono, el mail o el número de fax. También ofrece un repositorio de casos de legislación de consumo (SUQUET-CAPDEVILA, 2012 b; 2012c).

5 Conclusiones

Recientes encuestas muestran como los métodos de ADR en general, y la mediación en particular, no son todavía ampliamente usados por los consumidores europeos. En el ámbito más amplio del derecho civil y mercantil, se estima que hay un uso escaso de la mediación desarrollada por medios electrónicos. Sin embargo, existen diversas tecnologías que pueden potenciar el uso de la mediación como un método efectivo de protección para los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios. En este sentido, hoy en

¹⁵ <http://idt.uab.es> (último acceso 4 de mayo de 2014).

día existen tecnologías encaminadas a fortalecer la comunicación de las partes entre sí, o de las partes con el mediador. También existen tecnologías de apoyo al proceso, más encaminadas a fortalecer la administración del caso, estructurando la información del caso y dirigiendo a las partes en cuanto a la organización del mismo. Asimismo, existen sistemas de negociación asistida por formularios electrónicos, sistemas de ayuda a la negociación y decisión o sistemas de negociación automática. Además de este amplio panorama, las tecnologías móviles están llamadas a desarrollar una importante función en el desarrollo de la justicia de los consumidores. El rápido acceso a Internet y algunas de sus funcionalidades, como la geolocalización, el acceso a la disputa o la vinculación semántica, puede contribuir a que estas tecnologías tengan éxito dentro de la resolución de disputas en los próximos años. Además, recientemente se está comprobando la eclosión de tecnologías basadas en sistemas de Inteligencia Artificial en el campo de la resolución de disputas, que permiten tomar decisiones en lugar de personas. Sin embargo, cuando se trata de procedimientos internos, esto es, proporcionados por las propias empresas, no pueden asimilarse a los ADR.

Más allá de políticas legislativas tradicionales, en el ámbito del consumo existe un interés institucional en promover el desarrollo de los medios tecnológicos como medios efectivos y tangibles de protección de los intereses de los consumidores. En los próximos años asistiremos a la implementación de una plataforma de ODR impulsada por las instituciones europeas para los conflictos de consumo. Además de ello, la necesaria transposición de la Directiva sobre ADR por parte de los Estados Miembros comportará que los consumidores puedan, de forma voluntaria, someter conflictos contra empresarios a entidades que ofrezcan servicios de ADR que cumplan con los principios establecidos en la misma.

Por lo que respecta a la legislación española y catalana, existen varias normas que tienen por objetivo promocionar el desarrollo de la tecnología aplicada a los procesos de mediación. En la actualidad, el Código de Consumo de Cataluña presenta unos principios de la mediación de consumo que serán desarrollados por un futuro Decreto que regulará el proceso de mediación de consumo. Esta normativa permite la autonomía de la voluntad para desarrollar un proceso de mediación en línea. Por lo que se refiere a la normativa española sobre mediación civil y mercantil, si bien excluye a los conflictos de consumo de su ámbito de aplicación, también permite que las partes acuerden llevar a cabo la mediación por medios electrónicos, en especial para reclamaciones de escasa cuantía. La Ley 5/2012 prevé un doble régimen, un régimen general de la mediación electrónica, para reclamaciones menores de 600 € y un régimen simplificado para reclamaciones de cantidad.

El Real Decreto 980/2013 detalla el procedimiento simplificado de mediación, el cual se basa en el uso por las partes de formularios electrónicos. Éste también incluye un sistema de negociación asistido por la tecnología, que permite que las partes, en varias rondas, puedan formular sus posiciones económicas. En este sentido, la inclusión de regímenes simplificados es especialmente apta para conflictos de escaso valor económico, como son usualmente los conflictos de consumo.

6 Agradecimientos

Este trabajo se ha realizado gracias a los proyectos de investigación “CONSUMEDIA: Plataforma basada en ontologías para el modelado de procesos de mediación empresarial y de consumo” otorgado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, (IPT-2011-1015-430000) y “CROWDSOURCING: Instrumentos semánticos para el desarrollo de la participación y la mediación online”, otorgado por el Ministerio de Economía y Competitividad (DER 2012- 39492 -C02 -01). Mis agradecimientos a las profesoras Immaculada Barral y Elena Lauroba por su invitación, como Investigador Visitante, en el Departamento de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona, lugar en el que se ha finalizado este trabajo.

7 Referencias

- ADAMS, B.; BELLUCCI, E.; ZELEZNIKOW, J. Incorporating Fairness into Development of an Integrated Multi-agent Online Dispute. Resolution Environment. **Group Decision Negotiation**, v. 21, n. 1, p 3-28, 2012.
- BARRAL VIÑALS, I. The online dispute resolution system: E-consumers and individual redress in the EU. En: DEVENNEY, J; KENNY, M. (Eds.) **European Consumer Protection: Theory and Practice**. Cambridge: Cambridge University press, 2012. p 82-98.
- _____; SUQUET-CAPDEVILA, J. La mediación en el ámbito de consumo. En: CASANOVAS, P., MAGRE, J.; LAUROBA, M. E (Eds.). **Libro Blanco de la mediación en Catalunya**. Barcelona: Huygens Editorial, 2011. p. 301-370.
- BELLUCCI, E.; MACFARLANE, D.; ZELEZNIKOW, J. How information technology can support family law and mediation. En: ABRAMOWICZ, W.; TOLKSDORF, R.; WĘCEL, K. (Eds.). **Business information systems workshop**. Lecture Notes in Business Information Processing Series, v. 57. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, 2010. p.243-255.
- BELLUCCI E.; ZELEZNIKOW J. Developing negotiation decision support systems that support mediators: A case study of the Family Winner system. **Artificial Intelligence and Law**, v. 13, n. 2, p, 233-271, jun./2005.

- CARNEIRO, D. et al. Online Dispute Resolution: An Artificial Intelligence Perspective. **Artificial Intelligence Review**, v. 41, n. 2, p. 211-240, feb./2014.
- CASANOVAS, P. El diálogo como fuente de derecho. En: LAUROBA, E.; BARRAL, I.; VIOLA, I. (Eds.). **Materiales jurídicos del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña**. Barcelona: Centre d' Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2011. p. 433-450.
- CASANOVAS, P.; MAGRE, J.; LAUROBA, M. E. Conclusiones y Recomendaciones. En: _____. (Eds.). **Libro Blanco de la Mediación en Catalunya**. Barcelona: Huygens Editorial, 2011. p. 1161-1174.
- CATALUÑA. Ley 9/2004, de 24 de diciembre, de creación de la Agencia Catalana del Consumo. **DOGC**, Departamento de la Presidencia, Barcelona, 30 dic. 2004. Disposiciones, n. 4291, p. 26609-26612.
- _____. Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña. **DOGC**, Departamento de la Presidencia, Barcelona, 23 jul. 2010. Disposiciones, n. 5677, p. 56862-56932.
- _____. **Borrador de Proyecto de Decreto sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo**. Disponible en:
<http://www.consum.cat/ecofin_webacc/AppJava/uploads/DecretMediacioCastella.pdf>. Consultado en: 4 mayo 2014.
- CISCO. **Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2013–2018**. Disponible en:
<http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white_paper_c11-520862.html>. Consultado en: 4 mayo 2014.
- COMISIÓN EUROPEA. **Green Paper: Access of Consumers to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market**. Brussels: Office for Official Publications of the European Communities, 1993.
- _____. **EU Consumer Policy strategy 2007-2013**. Empowering consumers, enhancing their welfare, effectively protecting them. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007.
- _____. **Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection**. Flash Eurobarometer 332. Brussels, TNS Political & Social, 2013.
- CORTÉS, P. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. London: Routledge, 2011.
- _____.; ESTEBAN DE LA ROSA, F. Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes. **International and Comparative Law Quarterly**, v. 62, n. 2, p. 407-440, 2013.
- DE PALO, G. et al. **Rebooting the Mediation Directive**. Assessing the Limited Impact of Its Implementation and Proposing Measures to Increase the Number of Mediations in the EU. Brussels: European Union, 2014 .
- ESPAÑA. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 12 jul. 2002. Sección I, n. 166, p. 25388- 25403.
- _____. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo. **BOE**, Ministerio de la Presidencia, Madrid, 25 feb. 2008. Sección I, n. 48, p. 11072 a 11086.
- _____. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 7 jul. 2012. Sección I, n. 162, p. 49224 a 49242.

- _____. Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. **BOE**, Ministerio de Justicia, Madrid, 27 dic. 2013. Sección I, n. 310, p. 105296 a 105311.
- HAGAN, M. How can mobile tech be used to promote justice?. **Open Law Lab**, 25 oct. 2012. Disponible en: <<http://www.openlawlab.com/2012/10/25/how-can-mobile-tech-be-used-to-promote-justice-2/>>. Consultado el: 3 mayo 2014.
- HODGES, C.; CREUTZFELDT, N. **Implementing the EU Consumer ADR Directive**. Policy Brief. Oxford: The Foundation for Law, Justice and Society, 2013.
- JOSEPH, S. **Coherence-Based Computational Agency**. 2010. 146f. Tesis (PhD in Computer Science) - Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, 2010.
- KAUFMANN-KOHLER, G.; SCHULTZ, T. **Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice**. Den Haag: Kluwer Law International, 2004.
- KATSH, E.; RIFKIN, J. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- LODDER, A.; ZELEZNIKOW, J. **Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.
- NORIEGA, P.; LÓPEZ DE TORO, C. Towards a Platform for Online Mediation. En: POBLET, M.; SCHILD, U.; ZELEZNIKOW, J. **Legal Negotiation and Decision Support Systems**. A post conference workshop at the International Conference on Artificial Intelligence and Law. Barcelona: CEUR-WS, 2009. p. 67-75.
- OSSOWSKI, S. **Agreement Technologies**. Law, Governance and Technology Series, v. 8. Berlin, Heidelberg: Springer, 2013.
- PERUGINELLI G. **Artificial Intelligence in Alternative Dispute Resolution**. Bologna: Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica, 2002. Rapporto tecnico n. 18/2002. Disponible en: <<http://www.ittig.cnr.it/Ricerca/Testi/peruginelli2002c.pdf>>. Consultado el: 4 mayo 2014.
- POBLET, M. (Ed.). **Mobile Technologies for Conflict Management: Online Dispute Resolution, Governance, Participation**. Berlin-Heidelberg: Springer, 2011.
- POBLET, M. et al. Tecnologías para la mediación en línea, estado del arte, usos y propuestas. En: CASANOVAS, P.; MAGRE, J.; LAUROBA, M. E (Eds.) **Libro Blanco de la mediación en Catalunya**. Barcelona: Huygens Editorial, 2011a. p. 943-1008.
- POBLET, M. et al. Ontologies, and Web 2.0. **Journal of Universal Computer Science**, v. 17, n. 4, p. 618-634, 2011b.
- RULE, C. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.
- _____; NAGARAJAN, C. Crowdsourcing Dispute Resolution Over Mobile Devices. En: POBLET, M. (Ed.) **Mobile Technologies for Conflict Management: Online Dispute Resolution, Governance, Participation**. Law, Governance and Technology Series, v. 2. Berlin-Heidelberg: Springer, 2011. p. 93-106.
- SUQUET-CAPDEVILA, J. Exploring Online Consumer Mediation in Catalonia: Principles and Technological Uses. **International Journal of Law and Information Technology**, v. 20, n. 2, p. 124-146, 2012a.

- _____. Technology and Consumer Empowerment: a Mobile Application for Consumer Mediation in Catalonia (Geoconsum). **European Journal of Law and Technology**, v. 3, n. 2, 2012b.
- _____. Geoconsum: an Initial Assessment of a Mobile App for Online Consumer Mediation in Catalonia. In: CUNNINGHAM, P.; CUNNINGHAM, M. (Eds). **eChallenge e-2012 Proceedings**. Lisboa: IIMC International Information Management Corporation, 2012c. p. 1-8.
- SUQUET, J. et al. Consumedia: Functionalities, emotion detection and automation of services. En: P. CASANOVAS et al. **AI Approaches to the Complexity of Legal Systems**. Lecture Notes in Artificial Intelligence Series. Berlin-Heidelberg: Springer. *En prensa*, 2014.
- UNCITRAL. **Convención sobre el uso de las comunicaciones electrónicas en los Contratos Internacionales**. Nueva York: Naciones Unidas, 2007.
- UNIÓN EUROPEA. Directiva 2000/31/EC del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de Junio de 2000, sobre ciertos aspectos legales de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el Mercado Interior (Directiva de comercio electrónico). **DOUE**, Luxemburgo, 17 jul. 2000. L. 178, p. 1-16.
- _____. Directiva 52/2008/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. **DOUE**, Estrasburgo, 24 mayo 2008. L. 136, p. 3-8.
- _____. Reglamento (UE) 524/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre ODR de consumo). **DOUE**, Unión Europea, Estrasburgo, 18 jun. 2013a. L. 165, p. 1-12.
- _____. Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo). **DOUE**, Estrasburg, 18 jun. 2013b. L. 165, p. 63-79.
- VÁZQUEZ DE CASTRO, E. Acciones desarrolladas por medios electrónicos. En: GARCÍA VILLALUENGA, L.; ROGEL VIDE. C. (Eds). **Mediación en asuntos civiles y mercantiles**. Comentarios a la Ley 5/2012. Madrid: Reus, 2012. p. 311-329.
- WOOLDRIDGE, M. Foreword. En: OSSOWSKI, S. (Ed.). **Agreement Technologies**. Law, Governance and Technology Series, v. 8. Berlin-Heidelberg: Springer, 2013.