

LA PROTECCIÓN DEL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD EN LA MEDIACIÓN Y EL ARBITRAJE ELECTRÓNICOS EN ESPAÑA

THE PROTECTION OF THE PRINCIPLE OF CONFIDENTIALITY IN ELECTRONIC MEDIATION AND ARBITRATION IN SPAIN

Isabel Viola Demestre¹

Artigo recebido em 06 mar. 2014 e aceito em 03 jun. 2014.

Resumen

La gestión de los conflictos que se desarrolla en un entorno electrónico puede generar algunas dudas acerca de si el principio de confidencialidad queda o no suficientemente preservado. El artículo tiene como objetivo el análisis de la normativa española que regula la mediación y el arbitraje electrónico a los efectos de ofrecer cuáles son los requisitos que objetiva y subjetivamente deben cumplirse para garantizar la seguridad de las comunicaciones y, con ello, la confianza del usuario en un sistema, el electrónico, que favorece una gestión rápida y eficiente de los conflictos, estrechamente relacionados con la protección de la confidencialidad. Se estudia, además, la legislación sobre comercio electrónico, firma electrónica y la sociedad de la información, entre otras, en consonancia con el Real Decreto 980/2013, por el que se desarrolla la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles, puesto que son las exigencias técnicas las que proporcionarán la e-confidence que el usuario persigue en la utilización de estos medios alternativos.

Palabras clave

Confidencialidad. E-confidence. Mediación. Arbitraje.

¹ Doctora en Derecho y Master en Gestión y Resolución de conflictos: mediación por la Universidad de Barcelona (UB). Profesora titular de Derecho civil de la Universidad de Barcelona (UB). Barcelona, Cataluña, España. E-mail: isabelviola@ub.edu.

Abstract

Managing conflicts that develop in an electronic environment can cast some doubts about the protection of the principle of confidentiality. The article analyzes the Spanish legislation on electronic mediation and arbitration. It aims at providing objective and subjective requirements to ensure the security of communications and thereby trust at the mail system. It seeks to promote rapid and efficient conflict management, closely related to protection of confidentiality. It also studies, among other things, Spanish legislation on electronic commerce, electronic signature and the information society, in accordance with Royal Decree 980/2013, since technical requirements provide the e-confidence users are demanding to choose these alternative media.

Keywords

Confidentiality. Econfidence. Mediation. Arbitration.

1 Introducción

La confidencialidad² constituye uno de los principios fundamentales³ en los medios alternativos de gestión de los conflictos, principalmente en la mediación, también en el arbitraje. En la primera, la confidencialidad contribuye a garantizar la franqueza y la sinceridad de las partes durante el proceso⁴. La finalidad principal no es otra que generar la

² Este trabajo es la ponencia titulada “La confidencialidad en la gestión de los conflictos en entornos virtuales”, presentada en el IV Symposium on Legal Informatics and Online Dispute Resolution (ODR), celebrado en Barcelona, los días 4 y 5 de diciembre de 2013. Se halla dentro de las labores de investigación que la autora lleva a cabo en el Proyecto de Investigación “*Online dispute resolution* y consumidores”, DER2012-39492-C02-02, subprograma de proyectos de investigación fundamental no orientada – convocatoria 2012, cuya investigadora principal es la Dra. Immaculada Barral Viñals.

³ Una muestra de esta consideración de la confidencialidad como principio fundamental ya la encontramos en la Recomendación del Consejo de Europa (98) 1 del Comité de Ministros, sobre mediación familiar (CONSEJO DE EUROPA, 1998), en concreto, en el apartado relativo al proceso de mediación y los principios del mismo. Por su parte, el Libro Verde en su apartado 2.1.2, intitulado “ADR convencionales”, punto 33, puso de relieve que las autoridades públicas constataban algunos principios comunes a todos los procedimientos, entre los que se señala que “el tercero deberá respetar el principio de confidencialidad” (COMISIÓN EUROPEA, 2002, p. 32). De igual modo, el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el Libro Verde (UNION EUROPEA, 2003), apartados 0.4, 1.11 y 3.4.2, considera la confidencialidad como principio, como una de las garantías mínimas del procedimiento. En esta línea, la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012) califica la confidencialidad como un principio, al igual que un elevado número de las leyes autonómicas de mediación familiar. Así, por ejemplo, la ley 15/2009 se refiere a la confidencialidad, como uno de los principios básicos del sistema, en su preámbulo, ratificado en el capítulo II, en el que se definen y regulan dichos principios (la confidencialidad lo está en el artículo 7) (ESPAÑA, 2009).

⁴ El Libro Verde en su apartado 3.2.2.1. intitulado propiamente como “Confidencialidad” pone de relieve que, en la mayoría de los casos, las partes que recurren a las ADR consideran esencial que la información intercambiada en el

confianza necesaria para favorecer que las partes expresen sus intereses y necesidades y, de este modo, que busquen por ellas mismas, la solución más razonada, mejor ajustada y más conveniente a las circunstancias que concurran, sin temor a que sus palabras, los documentos o las informaciones aportadas a lo largo de las sesiones sean utilizadas en su contra, en otro medio de resolución de controversias, en general, en un juicio posterior⁵. En el segundo, en el arbitraje, la confidencialidad es el principio a través del cual las partes pretenden evitar que se divulgue la existencia de un conflicto entre ellas, en contraposición con el principio de publicidad de los procesos judiciales⁶. Es una obligación del árbitro⁷, de la institución arbitral y de las partes a los efectos de evitar que ninguna de ellas pueda utilizar las informaciones que puedan conocer a través de las actuaciones arbitrales⁸.

Cuando estos procesos alternativos a la vía judicial se desarrollan en un entorno virtual, en lugar de presencialmente, en un espacio físico, se cuestiona, desde una perspectiva técnica, si el principio de confidencialidad queda igualmente preservado o, por el contrario, el hecho de que el proceso tenga lugar a través de los distintos instrumentos electrónicos habilitados para ello (el ordenador, la tableta, incluso, el teléfono móvil⁹), quedando su rastro o su registro en la red, supone un mayor riesgo de que la información pueda ser utilizada más fácilmente e, incluso, sea más sencillo suplantar la personalidad para su obtención. Las noticias acerca del acceso de los hackers a las cuentas personales de otras personas, o de la circunstancia misma de que todo lo que se “dice” en el entorno virtual, se realiza por escrito (mediante los chats, o el correo electrónico) o queda registrado pues se ha desarrollado mediante videoconferencia, pueden generar un cierto rechazo a la utilización de estos procesos de gestión de conflictos si su privacidad puede verse afectada. Parece como si las manifestaciones de las partes o la documentación que aportan a una mediación o a un arbitraje que se desarrolla en una sala quedara más protegido que aquella

procedimiento, oralmente o por escrito e incluso, a veces, los resultados del procedimiento, sean confidenciales. “La confidencialidad parece ser la condición sine qua non para el buen funcionamiento de las ADR” (COMISIÓN EUROPEA, 2002, p. 32).

⁵ Como acertadamente señala Ortuño (2014, apartado VI, letra d), “ninguna parte expondría todas sus cartas ante el adversario si tuviera el temor de que posteriormente van a ser utilizadas en su contra”.

⁶ Esta privacidad de la existencia misma del conflicto tiene una gran relevancia en el ámbito empresarial y comercial. La empresa intenta evitar a toda costa que la competencia tenga conocimiento de su situación conflictiva.

⁷ En líneas generales, el árbitro y la institución arbitral deberán actuar en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad (ESPAÑA, 2008, art. 22.2).

⁸ La confidencialidad es, además, un privilegio para el mediador puesto que ni él ni las personas que participen en la administración del procedimiento como instituciones de mediación están obligados a declarar en un procedimiento judicial o en un arbitraje posterior, sobre la información que se haya obtenido en el proceso. El desarrollo de la mediación, o en su caso, del arbitraje, por medios electrónicos debe preservar los principios previstos en la LMACM. Véase Alzate y Vázquez de Castro (2013, p. 162).

⁹ Acerca de la mediación de conflictos a través de una aplicación telefónica, véase Suquet (2012).

que tiene lugar en la red¹⁰ cuando el expediente físico del proceso también puede ser objeto de sustracción, reproducción y difusión.

Desde una perspectiva jurídica, también se cuestiona si la legislación vigente contiene las previsiones pertinentes que garanticen esta confidencialidad y, por consiguiente, que obliguen a aquellas plataformas en las cuales se desarrollan estos procesos de gestión de conflictos a que cumplan con los recursos tecnológicos necesarios para que la información quede preservada para cumplir con la previsión que la confidencialidad exige. Al respecto, es preciso tener en cuenta no solo la normativa relativa a la protección de datos¹¹, a la sociedad de la información y el comercio electrónico, así como la legislación específica que existe en materia de arbitraje y mediación, sino también aquellas herramientas técnicas que garantizan la confidencialidad en los procesos que se desarrollan en un entorno por medios electrónicos, a los cuales iremos aludiendo a lo largo de las siguientes páginas.

2 La confianza y la seguridad de los medios electrónicos

La confianza en los medios electrónicos está estrechamente relacionada con la seguridad. Si el usuario conoce el medio, cómo funciona y se le garantiza la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas, lo elegirá para la resolución de sus conflictos, principalmente, ante reclamaciones de cantidad de cuantía inferior a 2.000 euros o *small claims* (UNION EUROPEA, 2007) pero también en otro tipo de conflictos de cuantía mayor.

El tema de la seguridad de las transmisiones puede ser un freno a la admisibilidad del convenio electrónico de arbitraje a escala internacional, en función de la valoración que los diferentes estados realicen de la validez de las transmisiones electrónicas de datos. Por este motivo, la labor de los organismos internacionales respecto a esta cuestión es notoria¹².

¹⁰ Este objetivo se alcanzará si las sesiones presenciales, conjuntas e individuales, no son reproducidas en ningún tipo de soporte, ni visual ni por escrito, para lo cual será preciso que no haya ningún dispositivo electrónico (sin grabadora, ni teléfono móvil, etc.) con el que se puedan grabar las declaraciones de las partes o fotografiar los documentos aportados, por ejemplo.

¹¹ Confidencialidad y protección de datos suelen abordarse conjuntamente en la legislación de los medios de resolución de conflictos en línea. Sirva como ejemplo el Considerando 27 del Reglamento de la Unión Europea 524/2013 (UNION EUROPEA, 2013a), “El tratamiento de la información debe estar sujeto a estrictas garantías de confidencialidad y ajustarse a las normas de protección de datos personales establecidos por la Directiva 95/46/CE, y al Reglamento 45/2001 (UNION EUROPEA, 2001a), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones” (subrayado nuestro).

¹² Al respecto, véase Gramunt (2005, p. 85).

La seguridad que se exige de los medios de gestión de conflictos en línea debe abordarse, por tanto, desde una doble perspectiva, tanto jurídica como técnica¹³. Desde una perspectiva jurídica, es la legislación la que debe establecer cuáles son los sujetos que están obligados a preservar la confidencialidad, qué información debe o no ser confidencial y por qué medios o instrumentos. La segunda de ellas, la tecnológica, permite, de un lado, que las comunicaciones entre las partes y el mediador estén cifradas¹⁴ y la información obtenida, debidamente guardada y custodiada, y del otro, que la persona que accede a la plataforma o que utiliza los medios electrónicos de mediación es quien dice ser que es, resolviendo con ello uno de los principales escollos que la resolución de conflictos en línea debe superar.

Es preciso, por consiguiente, la existencia y aplicación de normas que fijen el alcance objetivo y subjetivo de la confidencialidad en los procesos de gestión de conflictos por medios electrónicos así como la imposición de los medios, herramientas o procesos que la preservan (BARRAL, 2010), como así dispone, por ejemplo, el art. 31 del Real Decreto 980/2013 (ESPAÑA, 2013), por el que se desarrolla la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, RDLMACM)¹⁵.

En este sentido, es de destacar que, en los últimos años, el objetivo de los medios de resolución de conflictos en línea se ha centrado en encontrar las herramientas apropiadas que puedan ofrecer la seguridad y el nivel de confianza en los distintos ámbitos. El avance tecnológico ha favorecido la utilización de entornos en los que estos procesos pueden tener lugar, principalmente, chats (que proveen software de mensajería instantánea individual), las videoconferencias, el correo electrónico¹⁶ o fórums con acceso privado y restringido

¹³ Durante el procedimiento de resolución alternativa deben respetarse en todo momento la confidencialidad y la privacidad. Debe alentarse a los Estados Miembros a proteger la confidencialidad de los procedimientos de resolución alternativa en todo proceso o arbitraje civil o mercantil que pueda tener lugar posteriormente (UNION EUROPEA, 2013b, Considerando 29).

¹⁴ Los mecanismos que permiten cifrar las comunicaciones entre una aplicación web y el usuario utilizan la tecnología denominada SSL, que se puede comprobar en la barra donde consta la dirección web del navegador (García Cubero, 2014, p. 96). La confidencialidad de las comunicaciones en tiempo real, como la videoconferencia, requiere del empleo de los sistemas que son seguros y que también garantizan el cifrado.

¹⁵ “El mediador y, en su caso, la institución de mediación deberá habilitar los mecanismos necesarios para garantizar a las partes la seguridad (...)” (ESPAÑA, 2013, art. 31).

¹⁶ La utilización del correo electrónico en la mediación permite que las partes se comuniquen, a diferencia de la videoconferencia, de manera asincrónica, principalmente, en las sesiones individuales. Es un sistema rápido, económico que admite la opción de adjuntar documentos. Sobre este particular, véase Sanz (2013, p. 343). Los correos electrónicos también pueden ser objeto de diferentes opciones de cifrado como el *Secure Multipurpose Protocol* de intercambio de correo electrónico de internet (S/MIME) o Pretty Good Privacy (PGP). Véase Pecnard (2004, p. 3).

mediante contraseña¹⁷, sin olvidar la potencialidad de la comunicación vía teléfono móvil (SMS, MMS¹⁸) o las posibilidades que ofrece la televisión digital terrestre (BARRAL, 2010), prevista en la Ley 11/2007 (ESPAÑA, 2007), de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (en adelante, LAECSP)¹⁹, así como otras formas de comunicación en interoperabilidad entre los usuarios (con servicios de alojamiento de vídeos), o el *cloud computing*, con la gestión de recursos informáticos para la prestación de servicios.

De todos ellos, surgen, principalmente, dos preocupaciones relacionadas con la seguridad de la resolución de conflictos por medios electrónicos: la primera, la privacidad de la información proporcionada; la segunda, la autenticidad de las partes. En efecto, la principal de las preocupaciones del potencial usuario de estos sistemas está en la facilidad o no de acceso a la información proporcionada a lo largo de todo el proceso, por los medios que sea, videoconferencia, correo electrónico, etc.; más concretamente, que alguien ajeno al conflicto pueda interceptar las comunicaciones. Si tenemos en cuenta que los usuarios de un chat o los emisores y receptores de correos electrónicos pueden descargar, guardar e imprimir las declaraciones emitidas, los comentarios y las declaraciones formuladas, la preocupación porque la confidencialidad y su privacidad queden preservadas aumenta.

Otra de las dudas que los usuarios de las plataformas de resolución de conflictos en línea pueden plantearse es de qué manera se les puede garantizar que la otra parte es quien dice ser que es, en lugar de otra distinta que suplanta su personalidad para acceder a sus datos²⁰ y, a continuación, manipularlos indebidamente para, por ejemplo, incluir un mensaje distinto al enviado. La propia red, internet, ofrece páginas en las que los hacker pueden obtener los datos de una cuenta personal y acceder a la información que allí se contenga.

¹⁷ Desde el momento en que las dos partes han accedido a iniciar, por ejemplo, un proceso de mediación, la entidad que gestiona la plataforma les proporciona una contraseña que les permite el acceso a una página segura en la que podrán negociar e intentar alcanzar un acuerdo por sí solas. Si ello no es posible, el propio sistema la redirige a un mediador que facilitará el diálogo. En este escenario, las reglas del proceso se modifican: por un lado, las partes dejan de comunicarse directamente y, por el otro, las sesiones individuales o caucus del mediador con cada una de las partes no es accesible para la otra parte. Véase Meltzer (2012, p. 6).

¹⁸ Permiten el envío de mensajes breves de texto, pero también imágenes y sonidos, estáticos y dinámicos,

¹⁹ Véase la Exposición de Motivos, III, pár. 10 de la LAECSP en España (2007).

²⁰ Esta misma cuestión que se plantean las partes de un conflicto cuando tienen ante sí un medio de gestión de conflictos en línea también se la puede plantear el tercero encargado de dicho proceso, mediador o árbitro. ¿Cómo se puede estar seguro de que las personas que acceden a este proceso on line son, sin lugar a dudas, las que deben resolver el conflicto?

Este problema parece que no se plantea²¹ en la mediación presencial o en la que se desarrolla por videoconferencia.

Para superar estas reticencias, los proveedores de estos servicios de resolución de conflictos electrónicos, también denominados medios electrónicos de mediación²² o arbitraje, deben proporcionar a los potenciales usuarios las medidas de seguridad que van a utilizar en atención a los sistemas que se utilizarán, a los efectos de salvaguardar la confidencialidad de los datos y, con ella, la privacidad y los datos íntimos de las personas. Al respecto, se recomienda la utilización de las páginas web que ofrece una autenticación y comunicación encriptada, que se revela a través de la expresión https (*Hypertext Transfer Protocol sobre Secure Socket Layer*), que aparece en la barra de direcciones del navegador de la web de que se trate.

Por otra parte, las leyes y los reglamentos relativos a la seguridad de las comunicaciones deben regular de forma clara estas cuestiones para que estos medios de solución de conflictos en línea sirvan para este objetivo, resolver conflictos, no generar otros²³. Del análisis de la normativa sobre arbitraje y mediación en España se puede apreciar la relevancia que tiene la confidencialidad de las comunicaciones, posiblemente, más en la segunda que en el primero. Coinciden ambos ámbitos en considerarlo un principio fundamental que se concreta en la obligación de todas las personas intervinientes en los respectivos procesos de no revelar la información conocida, o también en preservar la información en secreto. Todo ello en estricta correspondencia con el secreto profesional tanto del mediador como del árbitro.

²¹ O puede darse en menor proporción puesto que las partes de un conflicto se conocen y se ven en la sala donde se desarrolla el proceso. Podría darse el caso de un conflicto entre una persona física y una persona jurídica (o entre dos personas jurídicas), que se soluciona con la presencia de dos representantes legales que, en realidad, no se conocen entre sí. Y un tercero conocedor de esta situación, se persona en nombre de una de las personas jurídicas, para obtener información. Se trataría de un caso excepcional, y fácilmente superable si todas las personas físicas intervinientes presentan los documentos acreditativos de su identidad y, en su caso, el poder notarial de representación.

²² Los medios electrónicos de mediación permiten realizar una gestión integral del proceso; los medios de comunicación electrónica, permiten que sesiones de mediación se desarrollen a través de internet. Véase García Cubero (2013, p. 355).

²³ El expediente electrónico de mediación también puede evitar problemas de acceso a la información del proceso de mediación por cuanto que, si está implementado debidamente, dispondrá de medidas de seguridad que garantizan la custodia de la información, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos, el cifrado de las comunicaciones que garantice su privacidad y la posibilidad de que las partes puedan acceder a la información en el momento que lo deseen. Al respecto, véase García Cubero (2013, p. 353).

No obstante todo lo anterior, las medidas a adoptar para garantizar los niveles de confidencialidad que se requieren en atención a las características del origen y el destino de la información deben incidir, en primer lugar, en la información que se intercambia en cualquier momento del proceso; en segundo lugar, en la información que pueda comunicarse a una entidad ajena al proceso; en tercer lugar, en la información que se almacena y, finalmente, de la información almacenada, cuál es la que se puede utilizar a los efectos meramente estadísticos (POBLET et al., 2011). Los registros de los servicios que ofrecen la negociación y mediación electrónica deben ser confidenciales y la base de datos deberá reflejar el grado de confidencialidad que se quiera dar al proceso de gestión de conflictos en función de los datos que en ellas se contengan. El nivel de seguridad apropiada para una determinada, por ejemplo, mediación dependerá de la disputa y las exigencias de las partes (si acuerdan, por ejemplo, de mutuo acuerdo la revelación de algunos o todos los datos del proceso).

3 La regulación jurídica de la mediación y arbitraje a través de los medios electrónicos

La regulación de los medios electrónicos tiene, por ahora, un recorrido dispar en uno y otro sistema de resolución de conflictos. Mientras que en el arbitraje, la Ley 60/2003 prevé que el convenio arbitral (ESPAÑA, 2003b, art. 9.3, pár. 2) y el laudo (ESPAÑA, 2003b, art. 37.3, par. 2) consten por escrito en soportes electrónicos²⁴ no prevé, sin embargo, el procedimiento a través de servicios proveedores de medios electrónicos. Es la Ley 34/2002 (ESPAÑA, 2002), de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, LSSI) la que potencia el recurso al arbitraje y a los procedimientos alternativos de resolución de conflictos, por su sencillez, rapidez y comodidad, y favorece el uso de los medios electrónicos en la tramitación de los mismos, en consonancia con su ámbito de aplicación (ESPAÑA, 2002, art. 32), eso sí, “en los términos que establezca la normativa específica”²⁵, que en el ámbito del arbitraje en general (LA) no se halla desarrollado. Aparece, en cambio, previsto en las disposiciones de arbitraje de consumo, concretamente, en el Real Decreto 231/2008 (ESPAÑA, 2008b), de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema arbitral de Consumo (en adelante, RDSAC). En esta norma, se aprecia la distinción entre el arbitraje electrónico, esto es, aquel que se realiza “íntegramente por medios electrónicos”²⁶ (ESPAÑA, 2008, art. 51) y los trámites realizados

²⁴ Véase en la Exposición de Motivos, apartado VIII en España (2013b).

²⁵ Véase en la Exposición de Motivos, apartado IV en España (2002).

²⁶ Sin perjuicio de que seguirá siendo electrónico aquel arbitraje en el que algún trámite se realice por la vía presencial.

por vía electrónica dentro de un proceso convencional (ESPAÑA, 2008, art. 3.3). El espaldarazo definitivo del arbitraje electrónico puede venir de la mano de la promulgación de la Directiva 2013/11/UE (UNION EUROPEA, 2013b) y del Reglamento 524/2013 (UNION EUROPEA, 2013a), manifestación del interés de la Unión Europea en la promoción de estos medios alternativos (VILALTA, 2013, p. 342).

En el ámbito de la mediación, por el contrario, sí que ya se establece una regulación concreta de este proceso en el entorno electrónico. Así, la Ley 5/2012 (ESPAÑA, 2012), de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, LMACM) ya previó la posibilidad de que este proceso autocompositivo se pudiera desarrollar, completa o parcialmente, esto es, con solo alguna de las actuaciones, por medios electrónicos, en todo caso, por acuerdo de las partes, o, con preferencia o utilización preferente, en reclamaciones de cantidad que no excedan de los 600 euros o de otro interés cuya cuantía no supere esa cantidad y siempre que las pretensiones de las partes no ser refieran a argumentos de confrontación de derecho.

El Reglamento, promulgado por el Real Decreto 980/2013 (ESPAÑA, 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 mercantiles²⁷ (en adelante, RDLMACM), presenta la regulación del procedimiento de mediación, al que califica como simplificado que se desarrolla por medios electrónicos en el ámbito objetivo previsto en la Ley que desarrolla (ESPAÑA, 2012, art. 24).

Fijado el marco jurídico de ambas instituciones, debemos señalar los distintos niveles de regulación subjetiva y objetiva en cada una de ellas. Por lo que a las personas sujetas al deber de confidencialidad se refiere, en sede de arbitraje, la Ley 60/2003 dispone que están obligados a guardar la confidencialidad los árbitros, las partes y las instituciones arbitrales (ESPAÑA, 2003b, art. 24). Por su parte, del análisis de la normativa española vigente en materia de mediación se desprende que están sujetos a la confidencialidad, unánimemente, el mediador²⁸ y, en algunas legislaciones autonómicas, las partes²⁹ y otras personas³⁰ intervinientes en la mediación, al igual que las instituciones de mediación; o también, de forma genérica, todos los participantes (ESPAÑA, 2012, art. 9) en el procedimiento de

²⁷ Este Reglamento se dicta en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Final Séptima de España (2012).

²⁸ Por todas, véase el art. 11.1 de la Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar en la Comunidad autónoma de Galicia (ESPAÑA, 2001a).

²⁹ Vid el art. 9 de la Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar en la Comunidad autónoma de Galicia (ESPAÑA, 2001a).

³⁰ Art. 15 de la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana (ESPAÑA, 2001b).

mediación³¹. En esta última línea se pronuncia la normativa europea: la confidencialidad es un deber del mediador, las partes y terceros (UNION EUROPEA, 2008, art. 7)³². También la doctrina considera que el deber de confidencialidad consiste en algo más que la protección de las partes frente a la posible indiscreción del mediador, que pudiera llegar a difundir la información obtenida en mediación, sino que esta también alcanza a las partes, concretamente, para que no puedan utilizar en un proceso judicial posterior los datos que fueron revelados durante un procedimiento de mediación³³.

4 La confidencialidad de la información en la mediación y el arbitraje electrónicos

En el ámbito de arbitraje, la parquedad de la regulación de la confidencialidad en la Ley 60/2003 que tan solo se refiere a las sujetos obligados a guardarla respecto de las informaciones que conozcan de las actuaciones arbitrales (ESPAÑA, 2003b, art. 24), contrasta con la precisión de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), cuyo reglamento, contiene normas muy precisas sobre la confidencialidad, en un cuádruple ámbito de actuación: en cuanto a la existencia misma del arbitraje [artículo 73. a) y b)]; en

³¹ Artículo 7.1 de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (ESPAÑA, 2009). La Directiva 2008/52/CE (UNION EUROPEA, 2008), en su artículo 7.1, dispone que los Estados miembros garantizarán, salvo acuerdo en contrario de las partes, que ni los mediadores ni las personas que participan en la administración del procedimiento de mediación estén obligados a declarar en un proceso judicial civil o mercantil o en un arbitraje, sobre la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con dicho precepto. Sobre este aspecto subjetivo de la confidencialidad, el Consejo, en su posición común, rechazó la sugerencia de que quienes intervienen en una mediación tampoco estén facultados para revelar información sobre el proceso de mediación ni que la prohibición de revelar tal información se aplique también a la comunicación de ésta a terceros. Con ello, el Consejo decidió no imponer a los Estados miembros la obligación de velar por que los participantes en un proceso de mediación no tengan derecho siquiera a prestar declaración. Véase en los trabajos preparatorios de la Directiva 52/2008 (UNIÓN EUROPEA, 2008), en la Posición común (CE) núm, 11/2008, aprobada por el Consejo, el 28 de febrero de 2008 (DOUE, 20.05.2008 – C 122E/8, apartado B. “Enmiendas 12 a 34, relativas al articulado”, núm. 19). En cambio, el Parlamento catalán consideró necesaria que la confidencialidad fuese una obligación de “Todas las personas que intervengan en un procedimiento de mediación (...)”, como así reza el artículo 7.1 de la citada Ley catalana 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (ESPAÑA, 2009).

³² Véase, sobre todo, los puntos 79, 80 y 81 del apartado 3.2.2.1., relativo a la confidencialidad del Libro Verde (COMISIÓN EUROPEA, 2002), anteriormente aludidos.

³³ El Libro Verde mencionado considera, precisamente, que “la obligación de confidencialidad atañe a las partes en primer lugar. La información intercambiada entre las partes durante el procedimiento no debería admitirse como prueba en un procedimiento judicial o arbitral posterior” (COMISIÓN EUROPEA, 2002, apartado 3.2.2.1 Confidencialidad, núm. 79). De igual modo parece desprenderse del Código de conducta europeo para mediadores, adoptado por la Comisión europea en julio de 2004 (COMISIÓN EUROPEA, 2004), en cuyo apartado 3.1, párrafo 2, se alude a la obligación de confidencialidad de los mediadores y de las partes. En la doctrina, por todos, véase Moretón Toquero (2006, p. 213).

relación a la información divulgada durante el arbitraje (artículo 74.a) y b); respecto a la divulgación del laudo (artículo 75); y en cuanto a la confidencialidad que debe mantener el Centro y el árbitro (artículo 76)³⁴.

En sede de mediación y también desde la perspectiva objetiva, el contenido de las informaciones intercambiadas por las partes y el mediador debe ser igualmente confidencial. La plataforma o los medios electrónicos utilizados han de proporcionar la seguridad que se requiere en función de la información que se obtiene. Si se utiliza un medio electrónico de mediación completo que incluye la gestión de los expedientes, se requiere analizar el nivel de seguridad que el proveedor ofrece y también el nivel de cumplimiento que la 15/1999 (ESPAÑA, 1999), Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (en adelante, LOPD) garantiza con base en los medios electrónicos utilizados (texto, chat, audio, vídeo, etc.) y el ámbito de la información que se revela (GARCIA CUBERO, 2013, p. 356).

Es en la fase previa a la mediación, tras la información sobre el alcance y las características del proceso de mediación, la firma de la solicitud de someter la disputa a mediación, y una vez designado el mediador cuando este profesional expondrá el concepto, los principios, el diseño del proceso concreto de actuación, en concreto, los medios electrónicos, sino es todo el proceso³⁵, para garantizar, igualmente, la voluntariedad de las partes y su capacidad de disposición sobre el objeto del conflicto.

En esta planificación, deberá establecerse el acuerdo del desarrollo de todas o algunas actuaciones de mediación por medios electrónicos, videoconferencia o cualquier otro medio de transmisión de voz o de imagen “siempre que se garantice la identidad de los intervinientes” (ESPAÑA, 2012, art. 24). Para el acta de constitución de la mediación, deberán tenerse en cuenta las previsiones normativas para la validez de la misma (LFE y LSSICE), como desiderátum, identificando las partes mediante firma electrónica; en caso de que ello no sea posible, con los medios seguros establecidos en la plataforma o el prestador del servicio.

³⁴ <http://www.wipo.int/amc/es/arbitration/rules/>

³⁵ En el caso de que se acuerde que todo el proceso de mediación (o parte de él) va a desarrollarse por medios electrónicos, es necesario que el mediador indique a las partes cuáles van a ser estos medios y verifique la competencia de todas las partes en el empleo de los mismos a los efectos de evitar un desequilibrio de las partes por este motivo. En caso de que exista este diferente manejo de los medios electrónicos entre las partes, el mediador puede recurrir, si es posible, a la utilización de algunas partes del proceso por los medios electrónicos, por ejemplo, un caucus mediante chat con la parte habituada a su utilización y un caucus presencial con la que no lo está (SANZ, 2013, p. 344).

El proceso de mediación deberá desarrollarse preservando la confidencialidad en cada una de sus fases (ESPAÑA, 2013, art. 31), desde la recogida de información, con las posiciones de las partes, las sesiones privadas (caucus) o conjuntas (por ejemplo, mediante chats), con los resúmenes de los relatos de las partes (por ejemplo, mediante correo electrónico) hasta la generación de opciones³⁶, por escrito o en una pizarra digital contenida en una web a la que puedan acceder tanto las partes como el mediador.

Es de suma importancia preservar, también, el carácter reservado del acta final de mediación. Es el documento que pone fin a la mediación realizada (con o sin acuerdo de las partes), que puede constar, en su caso, en un documento elaborado conjuntamente, que puede haber sido sometido a la conformidad de las partes, por ejemplo, mediante el correo electrónico o a través del espacio correspondiente en la plataforma. Por lo que a la mediación que se desarrolla en el marco del sistema arbitral de consumo, el acuerdo deberá constar por escrito y deberá ser firmado por las partes mediadas y el mediador (como así se prevé, a título de ejemplo, en artículo 132.3 del Código de Consumo de Catalunya); trámite formal este que en el sistema arbitral (institucional) de consumo precisa de su constancia en un soporte duradero Recomendación de la Comisión 2001/310/CE (UNION EUROPEA, 2001b, apartado II, B, 4).

El art. 17 del Reglamento 524/2013, de 21 de mayo establece que los puntos de contacto de resolución de litigios en línea estarán sometidos a las normas de secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad establecidas en la normativa del Estado miembro de que se trate (UNION EUROPEA, 2013a)³⁷.

En general, toda la información obtenida en el proceso de mediación que afecta a toda persona es considerada sensible por lo que se halla protegida por los distintos niveles de seguridad según la LOPD (ESPAÑA, 1999) y los artículos 80 y 81 del Reglamento que la desarrolla (ESPAÑA, 2008a).

Finalmente, la confidencialidad no es un principio absoluto de manera que la ley prevé excepciones, como lo es el acuerdo de las partes, manifestado expresamente o por escrito,

³⁶ La negociación asistida o automatizada puede servir de instrumento de mediación para que las partes alcancen acuerdos. Al respecto, véase Vázquez De Castro (2013, p. 30-32).

³⁷ La Ley 59/2003 (ESPAÑA, 2003a), de 19 de diciembre, de la firma electrónica (en adelante, LFE), distingue dos tipos de firma electrónica: la firma electrónica avanzada, que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, vinculada al firmante de manera única y a los datos que refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control (ESPAÑA, 2003a, art. 3.2); la firma electrónica reconocida es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma (ESPAÑA, 2003a, art. 3.3), que tiene una equivalencia funcional con la firma manuscrita respecto de los datos consignados en forma electrónica (ESPAÑA, 2003a, art. 3.3).

pero también la renuncia individual de una de las partes a que la información facilitada a que quede preservada. En este sentido, el legislador estatal ha previsto la posibilidad de que las partes indiquen si los documentos que entregan o las comunicaciones que entablan no tienen este carácter confidencial. Establece una presunción en el sentido de que si la documentación o la información proporcionada no está acompañada de una manifestación expresa y por escrito, señala la ley, de las partes (aunque debería entenderse, de la parte que la proporciona), se entenderá que la documentación y comunicaciones quedan sometidas al régimen de confidencialidad (ESPAÑA, 2013, art. 31)³⁸.

A lo largo de todo el proceso por medios electrónicos, será preciso que los mecanismos técnicos proporcionen un entorno seguro que impida que otras personas puedan suplantar la identidad de los sujetos que tienen acceso a la plataforma y a la información que del proceso de mediación se obtenga. La confidencialidad quedará preservada habilitando un sistema de comunicaciones seguras y observando las previsiones en materia de protección de datos (ALZATE; VÁZQUEZ DE CASTRO, 2013).

5 Necesidad de identificación y autenticación de la identidad de los intervinientes en la mediación y arbitraje electrónicos

En efecto, como ya hemos señalado, uno de los problemas más relevantes en la construcción de los medios de resolución de conflictos, como la mediación y el arbitraje, es el control de la identidad de los intervinientes en cada uno de los procesos. Desde la Ley 59/2003 (ESPAÑA, 2003a), de 19 de diciembre, de la firma electrónica (en adelante, LFE) se crea el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe), que incorpora al DNI mecanismos que permiten la identificación y la verificación electrónica de la identidad, garantizados técnicamente con la criptografía de clave asimétrica. EL DNI electrónico no solo acredita la identidad del titular y el resto de datos personales que consten en dicho documento sino que permite la firma electrónica de documentos (ESPAÑA, 2003a, art. 15), reconociendo la identidad del firmante (ESPAÑA, 2003a, art. 3) y la integridad del mensaje de los documentos que firme, en el seno de las Administraciones públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas³⁹. Se admiten,

³⁸ Pasado un tiempo prudencial y para evitar una utilización indebida de la información, una vez resuelta la controversia, podría pensarse en, por ejemplo, eliminar los chats o, incluso, destruir el archivo informático tras 30 días transcurridos desde la celebración del proceso en línea.

³⁹ La Ley 59/2003 (ESPAÑA, 2003a) distingue dos tipos de firma electrónica: la avanzada, que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, vinculada al firmante de manera única y a los datos que refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control (ESPAÑA, 2003a, art. 3.2); la firma electrónica reconocida es la avanzada basada en un certificado reconocido y

no obstante, otros sistemas de firma (ESPAÑA, 2003a, art. 16), como podría ser un password, un pin o cualquier otro que posibilite la determinación de la identidad del emisor o del receptor (BARRAL, 2011, p. 277).

En consonancia con este precepto, y teniendo en cuenta la complejidad de estos sistemas, sumado al hecho de que la firma electrónica no es un recurso habitualmente extendido entre los consumidores en general (a diferencia de algunos profesionales)⁴⁰, otras opciones al DNI electrónico pueden terminando siendo los sistemas más frecuentes de acceso al sistema del medio electrónico de mediación. En este sentido, el artículo 32 de España (2013) pese a reconocer el DNI electrónico como la forma adecuada, también recoge la posibilidad de utilizar otros medios, cuando las partes y el mediador y la institución así lo hayan previsto.

6 Incumplimiento de la obligación de preservar la confidencialidad: la responsabilidad civil de tercero

El tercero, árbitro o mediador, que actúa en el proceso de gestión del conflicto responde por los daños causados, en su caso, por vulneración de la confidencialidad exigida. En sede de arbitraje, el artículo 21 de España (2003b) establece el régimen en la actuación cuasi-jurisdiccional, mientras que será el régimen general de responsabilidad previsto en el Código civil español de los artículos 1.902 y siguientes respecto de la actuación no jurisdiccional, en atención a que se trata de una responsabilidad contractual derivada del convenio arbitral.

La conculcación del principio de confidencialidad por parte del mediador se sanciona con infracción grave o muy grave por las diferentes leyes autonómicas⁴¹. No se prevé sin embargo sanción expresa para la vulneración del principio de confidencialidad por las partes.

La revelación de secretos es también penalmente sancionable, en el Título X relativo a los delitos contra la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio, en particular, el artículo 199 del Código Penal, que contiene dos apartados, diferenciados en

generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma (ESPAÑA, 2003a, art. 3.3), que tiene una equivalencia funcional con la firma manuscrita respecto de los datos consignados en forma electrónica (ESPAÑA, 2003a, art. 3.3). Sobre los tipos de firma electrónica, véase Barral (2003, p. 87).

⁴⁰ En efecto, el uso exclusivo de medios electrónicos para realizar determinadas actuaciones ante la Administración ha llevado la obtención de la firma electrónica a determinados profesionales, como es el caso de los abogados. No es, en cambio, frecuente en el consumidor, en general.

⁴¹ Por todos, art. 30 de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (ESPAÑA, 2009).

función de si el sujeto que revela secretos ajenos los conoce por razón de su oficio o sus relaciones laborales (ESPAÑA, 1995, apartado 1) o bien es un profesional que incumple su obligación de sigilo o reserva (ESPAÑA, 1995, apartado 2), con las consiguientes distintas penas⁴².

Los daños ocasionados por la infracción del principio de confidencialidad constituyen uno de los extremos previstos en la cobertura del seguro de responsabilidad civil o de la garantía equivalente que el Reglamento de la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles prevé (ESPAÑA, 2013, art. 27).

7 Conclusiones

La confidencialidad, principio angular de la mediación y el arbitraje electrónico, debe quedar garantizada por las normas jurídicas, que definen su ámbito subjetivo y objetivo y sus límites además de la concurrencia de unas herramientas tecnológicas pertinentes. En España, las normas hasta el momento promulgadas desarrollan los requisitos que las plataformas digitales deben cumplir, principalmente, respecto de la mediación, en relación con la legislación en materia de comercio electrónico, protección de datos y firma electrónica. La econfidencia requiere que tanto el medio por el cual se desarrolla el proceso electrónico sea seguro, a través del acceso a páginas seguras “https”, como también es preciso que la información que circule por la red o quede alojada en una determinada plataforma, quede preservada de acuerdo con los requisitos que se exigen en la normativa de la protección de datos de cada estado miembro, en España, en los artículos 80 y 81 LOPD (ESPAÑA, 1999). También se exige que se garantice que la persona que accede al proceso y, llegado el caso, alcanza los acuerdos de mediación, sea la persona protagonista del conflicto. De ahí que los controles de acceso, identificación y autenticación de la persona usuaria deben ser extremadamente precisos (DNI electrónico); del mismo modo que, al final del proceso, en particular, de mediación, los acuerdos alcanzados deben ser firmados de conformidad con las exigencias previstas en la normativa sobre la firma electrónica. Sin embargo, la tecnología electrónica, que se renueva constantemente y de forma veloz, requiere también de nuevos sistemas que sigan proporcionando los medios necesarios para garantizar este principio fundamental en la mediación y en el arbitraje que es la confidencialidad. Los aspectos técnicos deberán adaptarse, por tanto, a los nuevos sistemas a medida que vayan surgiendo y con ellos, las normas, superando los mecanismos

⁴² En el apartado 1 del artículo 199 del Código Penal se prevé una prisión de uno a tres años y multa de seis a doce meses; en el apartado 2, prisión de uno a cuatro años, multa de doce a veinticuatro meses e inhabilitación especial para dicha profesión por tiempo de dos a seis años (ESPAÑA, 1995).

que van quedando obsoletos, a los efectos de proporcionar la seguridad de la protección de los datos y la confianza que se exige de los medios de gestión de conflictos que se desarrollan electrónicamente si el objetivo es promover su utilización por los consumidores y particulares.

8 Referencias

- ALZATE, R.; VÁZQUEZ DE CASTRO, E. **Resolución de disputas en línea (RDL)**. Las claves de la mediación electrónica. Madrid: REUS, 2013.
- BARRAL, I. La seguridad en Internet: la firma electrónica. En: BARRAL, I. **La regulación del comercio electrónico**. Madrid: Dykinson, 2003. p. 50-63.
- BARRAL, I. La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR. **IDP: Revista de Internet, Derecho y Política**, Barcelona, n. 11, p. 1 – 12, nov./2010.
- _____. Cap a la mediació electrònica (a propòsit de la mediació electrònica institucional en dret de consum. En: LAUROBA, M. E.; BARRAL, I.; VIOLA DEMESTRE, I. **Materials jurídics del Llibre Blanc de la mediació a Catalunya**. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, 2011. p. 267 - 277.
- COMISIÓN EUROPEA. **Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil**. Brusela: [s.n.], 2002. Disponible en: <http://www.icam.es/docs/ficheros/201202170001_6_3.pdf>. Consultado el: 31 mar. 2014.
- _____. **Código de Conducta europeo para mediadores**. Bruselas: European Commission, 2004. Disponible en: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf>. Consultado el: 31 mar. 2014.
- CONSEJO DE EUROPA. **Recomendación del Consejo de Europa (98) 1 del Comité de Ministros a los estados miembros sobre mediación familiar**. Disponible en: <http://www.icam.es/docs/ficheros/201202170001_6_1.pdf>. Consultado el: 31 mar. 2014
- ESPAÑA. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 24 nov. 1995. Sección I, n. 281, p. 33987 a 34058.
- _____. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos personales. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 14 dic. 1999. Sección I, n. 298, p. 43088-43099.
- _____. Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar. **BOE**, Presidencia de la Junta de Galicia, Santiago de Compostela, 2 jul. 2001a. Sección I, n. 157, p. 23425- 23429.
- _____. Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, em el ámbito de la Comunidad Valenciana. **BOE**. Generalidad de Valencia, Valencia, 2 dic. 2001b. n. 303. p. 48192 – 48198.
- _____. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información e de comercio electrónico. **BOE**. Jefatura del Estado, Madrid, 12 jul. 2002. Sección I, n. 166, p. 25388-25403.
- _____. Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 19 dic. 2003a. Sección I, n. 304, p. 45329 a 45343.
- _____. Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 26 dic. 2003b. Sección I, n. 309, p. 46097 a 46109.

- _____. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 23 jun. 2007. Sección I, n. 150, p. 27150 a 27166.
- _____. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. **BOE**, Jefatura del Estado, Madrid, 19 ene. 2008a. Sección I, n. 17, p. 4103 a 4136.
- _____. 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. 2008b. Sección I, n. 48, p. 11072 a 11086.
- _____. Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado. **BOE**, Comunidad Autónoma de Cataluña, Generalidad de Cataluña, 17 ago. 2009. Sección I, n. 198, p. 70785 a 70801.
- _____. 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.
- GRAMUNT, M. D. La projecció de l'autonomia del voluntat en el conveni arbitral. **Revista Catalana de Dret Privat [Societat Catalana d'Estudis Jurídics]**, v. 5, p. 71-94, 2005.
- GARCIA CUBERO, G. Mediación por medios electrónicos: procedimientos y herramienta. En: SOLETO, H. (Dir.) **Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos**. Madrid: Tecnos, 2013. p. 349 - 365.
- _____. Comentarios al Real Decreto de desarrollo de la Ley 5/2012: mediación a través de medios electrónicos. En: ARYMEDIA (Coords.). **Manual de mediación Civil y Mercantil y su práctica on-line** (adoptado a la Ley 5/2012 y a su Reglamento de desarrollo aprobado por RD 980/2013). Madrid: Sepín, 2014. p. 81 -101.
- MELTZER, C. **From conference rooms to chat rooms: the need to protect confidentiality in Online Mediation**. Disponible en: <http://moritzlaw.osu.edu/epub/mayhew-hite/wp-content/uploads/2012/10/Meltzer_ODR-Paper.pdf>. Consultado el: 31 mar. 2014.
- MORETÓN TOQUERO, M. A. El secreto profesional y el deber de confidencialidad del mediador. En: BELLOSO MARTÍN, N. (Coord.). **Estudios sobre mediación: la Ley de mediación familiar de Castilla y León**. Castilla y León: Consejería de familia e igualdad de oportunidades, 2006. p. 209-236.
- ORTUÑO, P. **El Proyecto de Directiva Europea sobre la mediación**. Disponible en: <http://cgae.iuriline.net/jmf/recursos/pdf/4_foro_jornadas_2.pdf>. Consultado el: 31 mar. 2014.
- PECNARD, C. The issue of security in ODR. **ADR bulletin**, v. 7, n. 1, p. 1-5, ene./2004.
- 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 Cataluña**. Barcelona: Huygens Editorial, 2011. p. 943-1008.
- SANZ, M. El uso de los medios electrónicos en la mediación. En: SOLETO, H. (Dir.). **Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos**. Madrid: Tecnos, 2013. p. 336-348.
- SUQUET, J. Technology and Consumer Empowerment: a Mobile Application for Consumer Mediation in Catalonia (Geoconsum). **European Journal of Law and Technology**, v. 3, n. 2, p. 1-19, Otoño/2012.
- UNION EUROPEA. Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la

- libre circulación de estos datos. **Diario Oficial de las Comunidades Europeas**, Luxembourg, 23 nov. 1995. L. 281/31, p. 31–50.
- _____. Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos. **DOUE**, Bruselas, 12 ene. 2001a. L. 008, p. 1 – 22.
- _____. Recomendación de la Comisión de 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo. **Diario Oficial de las Comunidades Europeas**, Bruselas, 19 abr. 2001b. L. 109, p. 56–61.
- _____. Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el "Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil" (COM(2002) 196 final). **DOUE**, Bruselas, 8 abr. 2003. C. 85, p. 8 – 13.
- _____. Reglamento (CE) n° 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de julio de 2007 por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía. **DOUE**, Estrasburgo, 31 jul. 2007. L. 199, p. 1-22.
- _____. Posición común (CE) núm, 11/2008, aprobada por el Consejo el 28 de febrero de 2008. **DOUE**, Estrasburgo, 20 may. 2008. C. 122E/8, apartado B, n. 19.
- _____. 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. Mediación electrónica y solución extrajudicial de disputas en línea (O.D.R.). **Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías**, Madrid, n. 27, p. 17-33, 2013.
- VILALTA, E. A. **Mediación y arbitraje electrónicos**. Cizur: Thomson, Aranzadi, 2013.