

## ÍNDICE

Agradecimientos.....	IX
Acerca del Director y de la Coordinadora.....	XI
Prólogo .....	XXI
Palabras iniciales .....	XXIII

### Capítulo I

#### INTRODUCCIÓN. ANTECEDENTES. IMPLICANCIAS EN DIVERSAS ÁREAS .....

1. Bases para la comprensión de la Resolución de Disputas en Línea (RDL) (por Alberto I. Elisavetsky) .....	1
2. Tecnología en línea (por Alberto I. Elisavetsky) .....	2
El acceso a Internet en Argentina y América Latina.....	4
El acceso a Internet.....	7
La velocidad .....	7
Internet móvil .....	7
3. RDL, SIMEDIAR - Simulación de Mediaciones en Línea - Argentina (por Alberto I. Elisavetsky) .....	7

### Capítulo II

#### AVANCES SOBRE SU IMPLEMENTACIÓN EN LATINOAMÉRICA Y EN EL MUNDO .....

1. Argentina.....	9
2. México .....	10
3. Brasil .....	11
4. China. El debut de la mediación en línea .....	11

### Capítulo III

#### TECNOLOGÍA, MEDIACIÓN Y DIVERSIDAD DE TEMAS CONEXOS.....

1. Celulares e Internet: el acoso moral en las escuelas. Violencia virtual (por Alberto I. Elisavetsky) .....	13
	13

2. ODR y la ética (por Alberto I. Elisavetsky) .....	15
3. Las ODR: luciérnagas proyectando luz en el siglo XXI (por María Victoria Marún y María Eugenia Solé) .....	16
3.1. Introducción .....	16
3.2. Las ADR y las ODR como posibilidad de construir consensos .....	18
4. Algunas claves para el éxito de la mediación en línea (por María Eugenia Solé y María Victoria Marún) .....	20
4.1. Introducción .....	20
4.2. Características de la Resolución de Disputas en Línea .....	21
La cuarta parte .....	21
Sincronicidad vs. asincronicidad .....	22
4.3. Cuestiones técnico-procedimentales .....	23
Confianza .....	24
Seguridad de los datos y confidencialidad .....	24
Privacidad .....	25
Ausencia de normativa o dudas sobre la legislación aplicable .....	25
Cumplimiento .....	26
Habilidades del e-mediador .....	26
5. Aplicación de mediación a distancia en la resolución de disputas surgidas en viajes de turismo internacional (por Alberto I. Elisavetsky - Sandra Untrojb) .....	30
6. Tecnologías de información y nuestro cerebro (por Alberto I. Elisavetsky - Palabras introductorias de Alicia Millán) .....	32
6.1. Introducción (por Alicia Millán) .....	32
6.2. Tecnologías de información (por Alberto I. Elisavetsky) ...	33
6.3. Conclusión (por Alberto I. Elisavetsky) .....	39
7. El conflicto en las organizaciones. Poniendo los problemas sobre la mesa (por Alberto I. Elisavetsky) .....	40
7.1. El área de resolución de conflictos .....	40
7.2. La detección del conflicto .....	41
7.3. La intervención .....	41
8. De Sócrates a Bauman (por Alicia Millán) .....	42
 <b>Capítulo IV</b>	
<b>E-COMMERCE</b> .....	49
1. Comercio electrónico y <i>Online Dispute Resolutions</i> (por Alberto I. Elisavetsky) .....	49

2. Negociación en línea y el mediador. ¿Usuario o proveedor? (por Alberto I. Elisavetsky).....	50
3. El acceso a la Justicia del consumidor europeo: avances en la resolución de conflictos en línea (por Pablo Cortés).....	51
3.1. Introducción.....	51
3.2. Ámbito de aplicación de la Directiva y del reglamento ODR.....	55
1. Litigios domésticos e internacionales.....	55
2. Exigencia de vinculación de la empresa y el consumidor con la Unión Europea.....	55
3. Litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios...	55
4. Reclamaciones iniciadas por consumidores/ comerciantes.....	56
5. Resolución ante entidades independientes.....	57
6. Aplicación a todos los métodos de solución.....	57
7. Aplicación del RODR a los litigios derivados del comercio en línea.....	58
3.3. Obligaciones que derivan del reglamento ODR.....	58
1. El establecimiento de una plataforma de resolución de litigios en línea.....	58
2. Las funciones de la plataforma europea.....	60
3. La exclusión de la negociación en línea.....	61
3.4. Conclusiones.....	64
4. Arbitraje online. Justicia complementaria en el ciberespacio (por Juana Dioguardi).....	66
4.1. Introducción.....	67
4.2. El problema.....	67
4.3. El objetivo.....	67
4.4. Las ventajas.....	67
4.5. La información.....	68
4.6. La base de datos.....	68
4.7. El laudo.....	68
4.8. Conclusión.....	69
5. El modelo europeo de institucionalización del ODR en la resolución alternativa de litigios de consumo (por Fernando Esteban de la Rosa).....	69
5.1. Introducción.....	69



5.2. Elementos principales del marco europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo.....	71
1. Las entidades certificadas de resolución alternativa de litigios de consumo.....	71
2. La plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo.....	76
5.3. Evaluación de los primeros pasos del funcionamiento de la plataforma europea de resolución en línea de litigios de consumo .....	77
5.4. El ODR en Europa: situación en el marco legal actual y perspectiva para su futuro desarrollo.....	81
5.5. La incorporación de la tecnología y la transformación de los sistemas ADR de los Estados miembros .....	85
5.6. Conclusiones .....	87
5.7. Bibliografía.....	88
6. Las ODR, su papel en la Unión Europea y el diseño de una herramienta para enseñar las ODR mediante los <i>moots</i> . Dos ejemplos prácticos (por Rosa Pérez Martell).....	90
7. Sistematización normativa de ODR en el ámbito de las relaciones de consumo internacionales. El gran desafío del Derecho Internacional Privado del siglo XXI (por María Victoria Marún).....	95
7.1. Introducción.....	95
7.2. Precisiones conceptuales .....	97
7.3. El Derecho Internacional Privado a la luz de los procesos globalizadores .....	98
7.4. La jurisdicción y el “no lugar” .....	100
7.5. Marco normativo para la Resolución de Disputas en Línea en el ámbito del e-commerce. El gran desafío del Derecho Internacional Privado. Una cuestión de armonización .....	103
7.6. Marcos normativos para ODR desarrollados en la actualidad .....	108
1. UNCITRAL-CNUDMI .....	108
2. Sistematización normativa de ODR en la Unión Europea .....	111
3. La séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado (CIDIP-VII). Organización de Estados Americanos (OEA/OAS) .....	114
7.7. Conclusiones .....	116

8. La solución de conflictos online: traje a medida para el comercio electrónico (por Silvana Millán) .....	119
8.1. Introducción .....	119
8.2. Economía digital .....	119
8.3. Comercio electrónico (CE) .....	121
8.4. Tipos de comercio electrónico .....	123
8.5. Sujetos involucrados .....	125
8.6. Firma digital. Firma electrónica. Documento electrónico. Formas de contratación.....	126
8.7. Medios electrónicos de pago.....	128
Industrias 4.0. Inteligencia Artificial. Mercado laboral .....	129
8.8. La Industria 4.0 transforma el mercado laboral .....	130
8.9. Conflictiva derivada del comercio electrónico. Sistemas de solución .....	132
8.10. Unión Europea .....	133
Notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), págs. 71-138.....	134
Otros Mecanismos de Resolución de Disputas en Línea.....	136
Rol del tercero .....	136
Procesos online sin intervención humana.....	137
Arbitraje online en Argentina .....	137
8.11. Conclusiones .....	138

## Capítulo V

<b>REFLEXIONES DE ESPECIALISTAS DE MÉXICO .....</b>	<b>139</b>
1. Mediación a distancia en Tamaulipas: cinco años de facilitar el acceso a la justicia a través de las TIC (por Roberto Montoya González) .....	139
1.1. Introducción .....	139
1.2. Antecedentes .....	140
1.3. Objetivo.....	140
Acceso al servicio de mediación a distancia.....	141
1.4. Logros.....	141
Hasta el mes de abril de 2018.....	142
Vinculación nacional e internacional .....	142
1.5. Conclusión.....	142

2. La implementación de ODR (por Gabriela Guillermina Cejudo Guzmán).....	143
2.1. México 2018 .....	143
3. ODR en México, una visión presente con futuro (por Rafael Lobo Niembro) .....	144
4. Utilidad de las nuevas tecnologías para la resolución de conflictos (por María Gabriela Sánchez García) .....	146

## Capítulo VI

<b>ODR EN EL MUNDO. DIFERENTES MIRADAS</b> .....	159
1. Argentina .....	160
1.1. Responsabilidad social judicial (por Daniela P. Almirón) ..	160
1.2. Tecnologías para la paz: desafíos para su desarrollo en Argentina (por Raquel Munt) .....	161
1.3. Nuevas tecnologías como forma de acceso a justicia (por Rosario M. Sánchez) .....	163
2. Australia (por John Zeleznikow) .....	165
3. Brasil (por Cesar Cury) .....	165
4. Canadá (por David Bilinsky) .....	166
5. España .....	166
5.1. La “promesa de matrimonio” de la mediación y las nuevas tecnologías (por Javier Alés Sioli) .....	166
5.2. Justicia y tecnología (por Ana María Carrascosa Miguel) ..	167
6. Estados Unidos .....	169
6.1. David Allen Larson .....	169
6.2. Jeffrey M. Aresty .....	169
6.3. Benjamin G. Davis.....	170
6.4. Colin Rule .....	170
6.5. Daniel Rainey .....	171
7. Francia (por Mirèze Philippe).....	171
8. Israel (por Noam Ebner).....	172
9. México (por Jorge Pesqueira Leal).....	172
10. Nueva Zelanda (por Ian Macduff).....	173
11. Reino Unido (por Graham Ross) .....	173



**Capítulo VII**

**HOMOLOGACIONES DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN DICTADOS VÍA PLATAFORMA INTERACTIVA DE ODR LATINOAMÉRICA** .....

.....	175
Anexo normativo .....	177
Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Disposición 132/2019 .....	177
Ministerio de Justicia de Salta. Disposición 118/2012 .....	179
Anexo I .....	180
I - Ámbito de aplicación.....	180
II - Pautas de actuación.....	181
III - Oficina de gestión.....	182
IV - Procedimiento .....	182
V - Expediente de mediación.....	184
Anexo II.....	185
Mediación a distancia .....	186
Convenios y Alianzas .....	192
Convenio con Universidad de Juárez de vinculación académica y de investigación .....	192
Memorándum de acuerdo con Japón .....	193
Convenio con ODR Europa.....	194

**Capítulo VIII**

**PREMIO DE IMPULSORES Y DISTINCIÓN DE AMIGOS** ..... 195

**Capítulo IX**

**VOCABULARIO CIBERMEDIADOR PARA TRIUNFAR EN EL INTENTO**..... 197

**PALABRAS FINALES** ..... 205

La mediación a distancia como puente de inclusión social. Política pública y responsabilidad social (por Alberto I. Elisavetsky) .....	205
--	-----

**BIBLIOGRAFÍA**..... 209