

Mediación electrónica

Electronic Mediation

*Juana Dioguardi**

Resumen

La mediación electrónica es un método idóneo de solución de conflictos en época de pandemia global, con fundamento en el art. 18 de la Constitución Nacional, el 706 del Código Civil y Comercial de la Nación sobre tutela judicial efectiva y la Resolución Nro. 121/20.

En el proceso cognitivo, la percepción, que determina la capacidad de recibir información en el campo virtual, es el conocimiento orientado a una acción o al hacer con eficacia. Ese conocimiento se automatiza y genera actitudes que se convierten en hábitos. El hábito es el conocimiento seleccionado y automatizado. La mediación electrónica se construye a partir de conductas en el ciberespacio.

En este contexto, los efectos de la sociología resultan de suma importancia. La sociología tiene por objeto el estudio de la conexión que existe entre la sociedad y los individuos, así como la relación entre ellos. Las actividades interpersonales estructuran y dan forma al mundo social, lo que, en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se llama socialización del individuo.

Palabras clave: mediación electrónica – comunicación – psicología – sociología – tutela efectiva – resolución

Abstract

Electronic mediation is an ideal method of solving conflicts that arise in times of global pandemic, based on article 18 of the National Constitution, article 706 of the National Civil and Commercial Code on effective guardianship and the Resolution No. 121/20.

* Abogada y doctora en derecho privado. Árbitro, mediadora y profesora investigadora. Docente titular de Teoría del Proceso. Directora de la maestría en Sistemas de Resolución de conflictos, de la especialización en medios alternativos, diplomaturas en métodos alternos, en conflicto de las organizaciones, negociación y arbitraje de la Facultad de Derecho de la UNLZ. Autora de *Sistemas de Resolución de Conflicto*, *Teoría General del Proceso* y *Manual de Mediación y Arbitraje*. Conjueza de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. Formadora de Formadores en la Nación Argentina y en la provincia de Buenos Aires. Actual evaluadora del Tribunal Arbitral del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora.

In the cognitive process, perception, that determines the ability to receive information in the virtual field, is action-oriented knowledge. This knowledge is automated and generates attitudes, which become habits. A habit is selected and automated knowledge. Electronic mediation is built from actions in cyberspace.

In this context, the effects of sociology are of utmost importance. The object of sociology is to study the connection that exists between society and individuals, as well as the relationship between them. Interpersonal activities structure and shape the social world. In the new information and communication technologies this is called socialization of the individual.

Key words: electronic mediation – communication – psychology – sociology – effective guardianship – resolution

I. Introducción

La mediación y la conciliación cumplen 29 años desde que fueron legalmente implementadas en Argentina. Comenzaron como proyecto piloto bajo el Decreto Nro. 1480/92, el cual las declaró de interés nacional y las concibió como tipos de procesos no adversariales y alternos al proceso judicial para la solución de conflictos.

En los considerandos de ese decreto, se fundamentó la necesidad de cambiar la forma de abordar determinados conflictos y disputas y se explicó que estos métodos no adversariales habían sido aplicados en otros países con éxito, bajo los principios de economía, rapidez y sencillez. Esto permitió no solo arribar a soluciones beneficiosas para las partes, sino, a su vez, descongestionar el caos de procesos adversariales, radicado principalmente en el ámbito judicial.

Tres años después, se sancionó la Ley Nro. 24.573 sobre Mediación y Conciliación, que fue reemplazada por la Ley Nro. 26.589, cuya reglamentación se realizó mediante el Decreto Nro. 1467/11. En la provincia de Buenos Aires rige, en esta temática, la Ley Nro. 13.951 del año 2009, con su reglamentación mediante el Decreto Nro. 2530/10, modificado por el Decreto Nro. 43/19. En la actualidad, el artículo 15 de la Ley Nro. 13.951 establece que “para el caso de la mediación presencial, será obligatoria la comparecencia personal de las partes y la intervención del Mediador o Mediadora”.¹ Este artículo, junto con los arts. 15 bis y 18, ha establecido el régimen de mediación como método de resolución de conflictos judiciales en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

Por su parte, la mediación electrónica permite que se realicen presentaciones en formato digital con firma electrónica. Esta nueva herramienta tecnológica ha sido legislada en el ámbito nacional por la Resolución Nro. 121/20 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a fines de posibilitar la mediación a distancia por medios electrónicos, bajo el entendimiento de establecer definitivamente a la mediación y a la conciliación como procesos permanentes de resolución de conflictos, como instancia prejudicial o simplemente para lograr un acuerdo extra proceso judicial y garantizar el acceso a la justicia, aun en épocas de crisis.

¹ Ley Nro. 13.951 de Mediación Previa Obligatoria, *B.O.* del 10/02/2009, art. 15.

Cabe aclarar que la mediación no resulta adecuada para resolver conflictos derivados de relaciones de consumo, para lo cual existe la conciliación de consumo, legislada por la Ley Nro. 26.993 que establece que la ausencia a la conciliación sin justificación implica el pago de una multa. En el sistema de consumo, lo más desarrollado es la etapa de conciliación y arbitraje en su modalidad electrónica.

Los cambios sociales repercuten en la psiquis del individuo. Esto genera conflictos sociales y aumenta la conflictología, la cual se ha transformado en una nueva ciencia. El sistema de conflicto, junto con el derecho al acceso a la jurisdicción del art. 18 de la Constitución Nacional (CN) y el principio de tutela efectiva, establece que “las normas que rigen el procedimiento deben ser aplicadas de modo de facilitar el acceso a la justicia, especialmente tratándose de personas vulnerables, y la resolución pacífica de los conflictos”.²

La mediación electrónica estudia el fenómeno sistemático y aporta pautas para que los operadores de conflictos, como mediadores, árbitros, conciliadores y jueces, puedan utilizarla e interpretarla como herramienta para afrontar los cambios sociales.

Veremos que debe asegurarse que las audiencias se realicen aplicando elementos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), cuando todos los participantes cuenten con los medios técnicos necesarios para llevarlas a cabo, con el fin de asegurar la igualdad de las partes en el proceso y, de igual modo, debe asegurarse la confidencialidad.³

El derecho procesal electrónico es una sección del derecho procesal que estudia la forma en la que los operadores de conflictos abordan la pretensión procesal informática como etapa previa judicial obligatoria, o como pretensión judicial de no arribarse a un acuerdo en la mediación, y emplea elementos de las TICs para garantizar un acceso a la justicia más adecuado.

II. La conversación o diálogo

La mediación electrónica surge como una necesidad psicosocial, efecto de la emergencia sanitaria que refleja los componentes conflictuales sociales. Las prácticas en

² Art. 706, CCCN. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm>.

³ Art. 992, CCCN. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm>.

la actual sociedad acentúan el diálogo en línea, en busca del desarrollo humano o *autoaceptación* como seguridad íntima, lo cual denominamos “libertad”. Entelman estudia el sistema de conflicto desde una perspectiva sociológica que permita restituir la teoría de las organizaciones y la conflictividad social.⁴

Por su parte, Humberto Maturana trata a la mediación como una experiencia de acoplamiento lingüístico desde la “teoría del observador” y la relaciona con el procedimiento de mediación, más específicamente, con el rol que cumple el mediador en ese proceso, sus características y consecuencias. El autor concluye que, al ser el mediador un observador en el proceso y, a la vez, ser observado por las partes, se produce necesariamente una transformación.⁵ A partir de la conjunción de esas diversas miradas, Lerer expresa que la mediación, entendida como conversación de conversaciones, altera el proceso observado y transforma a los observadores.⁶

El concepto de violencia cultural, considerado como la continuación del concepto de violencia estructural introducido por Galtung, se define como cualquier aspecto que pueda ser utilizado para legitimar la violencia en su forma directa o estructural. Ese autor expresa que la violencia simbólica no mata ni mutila como la violencia directa, es decir, como la violencia incorporada en una estructura.⁷ Agrega Galtung que la estructura violenta típica implica beneficios de la interacción organizacional de la clase dominante ante el resto. Esto se denomina “eufemismo de intercambio desigual”.⁸

Lederach, por otro lado, entiende que una de las cuestiones fundamentales en el estudio del conflicto es el análisis de sus elementos, ya que aquellos factores predominantes en su génesis y desarrollo son esenciales en su resolución. Así, las personas, el proceso y el problema son los elementos que, al interactuar entre sí, se encuentran en cualquier conflicto interpersonal y lo configuran.⁹

Nalebuff explica que Nash revolucionó la toma de decisiones en economía y, sobre todo, en la Teoría de los Juegos, que es el área de la matemática que, a partir del uso de

⁴ Remo F. Entelman, *Teoría de Conflictos: Hacia Un Nuevo Paradigma* (España: Gedisa Editorial, 2002).

⁵ Ver Alexander Ortiz Ocaña, “La concepción de Maturana acerca de la conducta y el lenguaje humano”, *Revista CES Psicología* 8 (2015): pp. 182-199.

⁶ Silvio Lerer, *Vamos a mediar* (Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2011).

⁷ Johan Galtung, “La violencia: cultural, estructural y directa”, *Journal of Peace Research* Aug Vol. 27, Nro. 3 (1990): pp. 291-305.

⁸ Galtung, “La violencia: cultural, estructural y directa”, p. 153.

⁹ John P. Lederach, *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos* (Guatemala: Ediciones Clara-Semilla, 1992): p. 7.

modelos, estudia la toma de decisiones y las interacciones en lo que se conoce como “estructuras formalizadas de incentivos”, es decir, los juegos.¹⁰

El espacio cibernético representa un sistema con nociones tradicionales de procedimiento, y lo que pronostica es un universo cada vez más estructurado que va creciendo sin fronteras, con conflictos complejos para hacer frente a las conductas humanas. El ámbito de información que se encuentra implementado en redes digitales de todo el mundo virtual es inexistente desde el punto de vista físico. Las personas o sujetos, públicos o privados, desarrollan comunicaciones a distancia.

III. El derecho procesal electrónico

El derecho procesal electrónico estudia la pretensión procesal informática como etapa previa judicial obligatoria o como pretensión judicial, no como un acuerdo en mediación.

La mediación procede del movimiento *Alternative Dispute Resolution* (ADR) y, con las nuevas tecnologías, ingresa a la *Online Dispute Resolution* (ODR). La ODR es un procedimiento de gestión y resolución de conflictos que tiene como objetivo crear un espacio de entendimiento en el que las partes son capaces de gestionar el conflicto surgido entre ellas con la ayuda de un tercero equidistante, quien dirigirá el proceso para conducirlos a que logren un acuerdo satisfactorio de sus intereses en el ciberespacio.¹¹ Para esto, será necesario el consentimiento del requerido. Los hábitos, las costumbres, frustraciones y necesidades en época de crisis requieren un tiempo de adaptación a estructuras culturales, sociales y violentas, indispensable para todo cambio social.

La adecuación normativa a la realidad imperante conduce a un territorio de incertidumbres en las prácticas procesales, que no resulta ajeno a la “mediación”. La sociedad se ha tornado compleja y lo electrónico ha adquirido supremacía.

El derecho procesal electrónico tiene un nuevo formato que supera a las normas procesales, las cuales deberán ser adecuadas al alfabeto digital. Este derecho, como rama autónoma, auxilia el cambio de paradigma como reflejo en todo el sistema procesal.

¹⁰ Barry J. Nalebuff, *El arte de las estrategias* (Argentina: Antoni Bosch, 2010), p. 54.

¹¹ Alberto Elisavetsky, “El arbitraje online: justicia complementaria en el ciberespacio”, en *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías*, dir. Alberto Elisavetsky (Argentina: Erreius, 2019), p. 66.

La mediación electrónica, como método de resolución de disputas sin la necesidad de movilizarse de la casa, abre virtualmente la posibilidad de mediar sin fronteras. Esto nos hace pensar, además, en el tema de la responsabilidad civil y nos lleva a defender las características intrínsecas y propias de la mediación, sea “cara a cara” o “en línea”, y a definir legislativamente parámetros claros para poder diferenciar los procedimientos de mediación de otros mecanismos que no son más que una facilitación del diálogo.

La mediación electrónica, como etapa previa, y el proceso judicial electrónico constituyen actos concatenados en el ciberespacio, un espacio creado para las interacciones en una plataforma que permite acceder a la justicia de la mano de las TICs y respetar la Carta Magna y los arts. 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Asegurar un proceso eficaz es el núcleo del derecho procesal y esto se traslada a la rama autónoma de derecho procesal electrónico. No se debe permitir que un requisito ético, legal o jurídico disminuya o elimine cualquier medida de protección para los seres humanos.

IV. La crisis social organizacional

Actualmente, el tema de la conectividad requiere ser considerado como una necesidad primaria en las sociedades, en la creatividad, en el desarrollo de las personas y en sus relaciones, cualquiera sea la naturaleza de estas, lo cual modifica la pirámide de Maslow.¹²

La mediación es un proceso por el cual el mediador no resuelve el conflicto, sino que contribuye a transformar la narrativa para que las partes lo resuelvan. Por consiguiente, las nuevas tecnologías son una herramienta más para hacer frente a la conflictividad social. El mediador se encuentra capacitado para hacer frente a las emociones, sentimientos y frustraciones, que son la base de las necesidades humanas y que hacen sentir la contraposición de intereses. Por tal motivo, la conflictividad social encuentra una figura emblemática para poder continuar en el cambio social. Así lo dispone el art. 1 de la Ley Nro. 26.589, al señalar que “este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia”.¹³

¹² Abraham Maslow, “Theory of Human Motivation”, *Psychological Review* 50 (1943): pp. 370-396.

¹³ Ley Nro. 24.573 de Mediación y Conciliación, *B.O* del 27/10/1995, art. 1.

La satisfacción de las partes a través del acuerdo transforma el conflicto y crea una oportunidad social mediante el “*empowerment*” y el “*recognition*”,¹⁴ o la búsqueda del acuerdo, con mayor énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes, por medio de nuevas narrativas. Estos son modelos que atribuyen una finalidad a la mediación desde una concepción diferente del conflicto (problema u oportunidad).

La crisis es una oportunidad que nos ubica desde una mirada del problema o solución. La Ley Nro. 24.573 establece un plazo de 5 años para la Mediación Prejudicial Obligatoria, sin contemplar la mediación familiar.¹⁵ También existen leyes provinciales, por ejemplo, la Ley Nro. 13.951 de la provincia de Buenos Aires, su reglamentación mediante el Decreto Nro. 2350/10 y la modificación del artículo 15 bis que incorporó la mediación a distancia.

V. Problemática de la comunicación en línea

En el libro *Teoría de la Comunicación de los Sistemas Secretos*, publicado en 1949 por Claude Shannon, se habla de la criptografía desde el punto de vista de la teoría de la información. En él, el autor se refiere a la teoría sistémica de la comunicación y a los lineamientos del observador que luego adopta Maturana.

La mencionada teoría es esencialmente unilateral y no requiere retroalimentación, ya que el objetivo es solo transmitir el mensaje. Así, aparece la teoría de la comunicación lineal, con el modelo de negociación de Harvard.

En el segundo capítulo, el autor establece el concepto de canales con ruido y presenta un “sistema de corrección” que introduce al observador como una innovación.¹⁶ Shannon, al referirse a la teoría de la comunicación con ruidos, hace alusión a las diferentes interpretaciones por creencias, por lo que a la comunicación electrónica se sumarían los ruidos habituales de la conectividad.

El problema epistemológico planteado en torno a la definición del objeto de estudio de la comunicación, opera en la red mundial como mediación con características únicas,

¹⁴ Folger y Bush en Joseph Folger y Tricia Jones, *Nuevas direcciones en mediación* (Buenos Aires: Paidós, 1997), p.18.

¹⁵ Ver Acordada de la Cámara Nacional en lo Civil (Mediación familiar), Ley Nro. 26.589/10 y Decreto Nro. 1467/11.

¹⁶ Claude E. Shannon, *Teoría de la comunicación de los sistemas secretos* (Ciudad de Buenos Aires: El País SRL, 1949), p. 68.

debido a los usos sociales que se derivan del soporte técnico. Ante la consolidación del Internet como tecnología que posibilita la realización de una amplia variedad de actos comunicativos, el panorama se torna aún más problemático. Como sostiene Wolton, “no hay nada más peligroso que ver en la presencia de tecnologías cada vez más productivas la condición del acercamiento entre los hombres”.¹⁷

Los medios de comunicación crean relaciones débiles, sin responsabilidad social. Como la comunicación es difícil técnicamente, ya que conlleva un esfuerzo que las partes se entiendan, el mediador aparece como un reparador de esa comunicación.

El lenguaje basado en expresiones sencillas, párrafos breves y sin tecnicismos innecesarios, que puede ser usado en la legislación, en las sentencias judiciales y en las comunicaciones públicas dirigidas al ciudadano, hace a un lenguaje claro si su destinatario puede encontrar lo que necesita, entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades.

La comunicación mediante los medios electrónicos podría distorsionarse por la baja conectividad, la paralización de pantallas, entre otros problemas derivados del *wifi*. El acceso a las garantías procesales se ha flexibilizado de la mano de las TICs.

En las videoconferencias se pierden algunos detalles del lenguaje corporal, del entorno y del escenario, en especial en los procesos de derecho de familia en protección de derechos fundamentales y de exposición de menores. En este caso, la cercanía humana es imprescindible para humanizar el proceso y a los sujetos procesales en su informatización.

VI. La mediación electrónica

Las ODR son métodos de solución de conflictos que combinan los procesos tradicionales con tecnologías en línea, como la videoconferencia, los correos electrónicos, la mediación *online*, electrónica, a distancia, entre otros tipos. Cuando se realiza por correo, puede ser de tipo sucesivo y asincrónico, lo que permite la comunicación sin

¹⁷ Ver Dominique Wolton, *Internet, ¿y después? Una teoría crítica de los nuevos medios de comunicación* (Barcelona: Editorial Gedisa, 2000). El sociólogo explica que Internet se ha convertido en una “herramienta fundamental de la reestructuración del sistema capitalista” y precisa de una regulación para dotarlo de valores humanísticos y “sacarlo del liberalismo absoluto”. Considera un mito la idea del surgimiento de un “hombre nuevo” con Internet y subraya que detrás de la información “hay tantos valores como intereses económicos y mercantilistas”.

necesidad de que las partes se encuentren conectadas a internet al mismo tiempo, lo que resulta útil si viven en diferentes zonas horarias.

La mediación y conflictología se ha ido configurando mediante la influencia de unas teorías o de otras, según momentos, contextos y modalidades específicas de intervención que aquí vamos a denominar “modelos”. Estos se van perfeccionando a medida que la intervención social (sociología), con fundamento científico, planifica y evalúa conforme a principios de las ciencias sociales, con la participación de conductas humanas variables (ciencia de la psicología).

Ese modelo es una construcción de conceptos e instrumentos de intervención por medio de herramientas utilizables por un tercero mediador, lo que implica coherencia interna que permitirá estabilidad para analizar las respuestas a los conflictos. En el proceso de resolución de conflictos, específicamente en la mediación, el tercero operador del conflicto o mediador se rige por tres modelos de intervención básica: tradicional, circular-narrativo y transformativo, según bases teóricas en las que, posteriormente, se aplican las intervenciones en la zona o situación conflictiva.

VII. Las características de la mediación electrónica

La mediación electrónica o en línea es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar o gestionar el conflicto con herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación entre las partes. En otras palabras, se trata de un sistema complementario de resolución de conflictos en línea en el que interviene un mediador y se desarrolla, total o parcialmente, mediante el empleo efectivo de TICs para tratar de lograr una solución pacífica y consensuada.

El art. 318 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN) establece que la correspondencia, cualquiera sea el medio empleado para crearla o transmitirla, puede presentarse como prueba por el destinatario, pero la que es confidencial no puede ser utilizada sin el consentimiento del remitente. Los terceros, como los operadores del conflicto o mediadores, no pueden valerse de la correspondencia sin asentimiento del destinatario y del remitente si esta es confidencial. Del mismo modo, no existe mediación o proceso voluntario válido sin el asentimiento del requerido.

VIII. La legislación nacional e internacional

La Ley española de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles Nro. 5/12 dispone en su art. 24 que las partes pueden acordar que las actuaciones de mediación se lleven a cabo por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen.

Las nuevas tecnologías suponen un avance en el acceso a la justicia en época de crisis y alivian el caos en los órganos jurisdiccionales. La mediación electrónica fue adoptada por parte de la Unión Europea como un proceso significativo del espacio común de seguridad y justicia en Europa.¹⁸

En la legislación local, el 22 de septiembre de 2020 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires publicó en el Boletín Oficial la Resolución Nro. 788/20. Esta reglamenta la etapa previa de mediación en causas civiles y comerciales, por medio de los procedimientos electrónicos de comunicación que aseguren la confidencialidad del procedimiento y la identidad de las partes. Por cada audiencia que se celebre, el mediador deberá realizar y firmar una única acta, suscripta por él en caso de que el procedimiento finalice sin acuerdo.

El mediador deberá dar lectura del acta o del acuerdo y las partes deberán prestar su consentimiento a viva voz de lo redactado. A fin de instrumentar un acuerdo, el mediador deberá enviar el acta a los correos electrónicos de las partes, la que deberá ser suscripta mediante firma digital y remitirse nuevamente al mediador. Transcurrido el plazo de cinco días sin que alguno de los intervinientes hubiere remitido la copia del acuerdo firmado, el mediador extenderá el acta de cierre sin acuerdo.

La Ley Nro. 13.951 de la provincia de Buenos Aires, con la modificación y agregado del art. 15 bis mediante la Ley Nro. 15.182, establece que la primera audiencia del procedimiento de mediación podrá realizarse a distancia. Para hacer viable su aplicación, creemos que el requirente, al entregar en la oficina del mediador los formularios otorgados por la Receptoría General de Expedientes, deberá manifestar su intención de llevar a cabo las audiencias por videoconferencia.

¹⁸Abraham Moles, *Teoría de los Actos. Hacia una ecología de las acciones, Teoría estructural de la Comunicación y la Sociedad* (México: Tillas, 1983). Se centra en la elaboración de una Ecología de las Acciones; es decir, una teoría en la que confluyan conceptos de las actuales microsociologías con desarrollos de la Psicología Cognitiva y las Sociologías de la Acción.

A nivel nacional¹⁹ se establece una guía como criterio unificado para el desarrollo de las audiencias de mediación a distancia en los términos en los que fueron habilitadas por la Resolución Nro. 121/20, a la vez que se preservan los principios rectores de la Ley Nro. 26.589 y su reglamentación. La guía establece, como sistema posible en época de aislamiento social, preventivo y obligatorio, la mediación electrónica. Esta se desarrollará en días hábiles judiciales, en virtud de lo cual, mientras se extienda la feria establecida por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, no podrán realizarse más que por convenio expreso de las partes, sin resultar admisible su convocatoria por medio de carta documento, cédula o sorteo.

La designación del mediador por la Resolución Nro. 121/20 requiere el consentimiento del requirente para la modalidad y que haya quedado firme su designación. El mediador podrá proponer la readecuación del procedimiento bajo la modalidad “a distancia”. A tales fines, deberá solicitar que las partes manifiesten su conformidad por escrito a través de cualquier soporte.

El pedido de apertura de un proceso de mediación a distancia se realiza por correo electrónico en las solicitudes en las que se consignan los datos personales de los participantes, los de sus letrados, los números telefónicos y las direcciones de correos electrónicos de todos ellos. La recepción de dichos correos o mensajes electrónicos iniciará el trámite de mediación, teniéndose por consentida su apertura con la conformidad de los participantes, expresada por escrito en cualquier soporte.

El mediador deberá asegurarse de que todos los participantes cuenten con los medios técnicos necesarios para llevar a cabo el procedimiento bajo esta modalidad. En relación con los gastos administrativos, antes de la primera audiencia, la parte requirente transferirá dichos gastos a la cuenta que el mediador indique. Con respecto a la fecha, luego de recibida la solicitud, el mediador se comunicará con las partes a fin de convenir el día y el horario de la audiencia y la plataforma electrónica o la modalidad de comunicación que se utilizará, con los datos necesarios para su uso.

Por otro lado, en relación con la acreditación de identidades y domicilios, antes de la primera audiencia, los participantes deberán enviar al correo electrónico del mediador

¹⁹ Ver Disposición Nro. 7/20. Disponible en: <https://www.erreius.com/Legislacion/documento/20200508072026519/disposicion-7-2020-guia-para-la-realizacion-de-mediaciones-a-distancia>.

todos aquellos documentos que acrediten identidad o personería y deben prever que sean legible. De este modo, los participantes habrán declarado, a su vez, los propios correos electrónicos y números de teléfonos celulares, a través de los cuales serán válidas las comunicaciones posteriores. Una vez convenida por las partes la fecha y el horario de la audiencia, el mediador deberá cursar las notificaciones correspondientes a los correos electrónicos declarados por ellas. Las audiencias se realizarán en la oportunidad y conforme los medios convenidos, y tanto el mediador como las partes y sus letrados participarán desde sus domicilios particulares.

Respecto de la confidencialidad, al iniciarse la audiencia, el mediador pondrá énfasis en este aspecto en el procedimiento e informará sobre la prohibición de grabarlo y reproducirlo por cualquier medio. Por su parte, los participantes se comprometerán a no transgredir dichas prohibiciones y manifestarán que no se encuentran presentes personas ajenas al procedimiento observando ni escuchando por cualquier medio.

Cabe agregar que las partes deberán contar con representación letrada durante toda la audiencia. Los letrados no están obligados a compartir el mismo espacio físico con sus representados, sino a permanecer conectados durante toda la audiencia.

El mediador cumplirá con su cometido atendiendo en todo momento a los principios establecidos en el art. 7 de la Ley Nro. 26.589, que centra especial atención en asegurar el protagonismo de las partes durante todo el procedimiento.

El resultado de la primera audiencia se consignará en el Acta MEPRE, que se enviará a los correos electrónicos declarados por los participantes. Por su parte, cada uno de ellos manifestará la aceptación de los datos contenidos en el acta, o solicitará su ratificación si le resultare necesario, mediante correos electrónicos enviados al mediador con copia a los demás participantes.

Queda diferido el pago del bono de inicio de mediación hasta tanto se arbitren los mecanismos necesarios para su implementación por medios electrónicos, situación que será notificada a los mediadores por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos participativos de Resolución de Conflictos. De no contar con un bono pago, el mediador deberá generar el bono de inicio de mediación y trabajar con un formulario PDF. Una vez que cuente con el pago del bono, procederá a completar la carga en el sistema MEPRE.

Las actas de las audiencias realizadas bajo esta modalidad deberán consignar, en el sector “Observaciones”, la leyenda “Realizada en la modalidad a distancia” conforme la Resolución Nro. 121/20.

Con respecto a la conclusión de la mediación, a los fines de lo establecido en el art. 9 de la Resolución Nro. 121/20, el mediador podrá citar a los participantes en distintas oportunidades. Al momento de firmar, las partes deberán exhibir la documentación original que fuera enviada oportunamente por correo electrónico. En caso de incomparecencia, las mediaciones llevadas a cabo bajo esta modalidad no podrán finalizar por tal causal. A tal fin se proponen cámaras selectivas de identificación de usuarios del servicio.

Los honorarios de los mediadores se regirán por las pautas establecidas en la Ley Nro. 26.589 y su decreto reglamentario.²⁰

La incorporación de las TICs a todos los procesos prevé su utilización para la presentación del requerimiento, el sorteo del mediador, las notificaciones en general, entre otras, con la finalidad de darle mayor agilidad, economía y eficiencia al sistema complementario de resolución de conflictos.

De esta forma, la mediación, erigida como método de solución de conflictos, complementa la actividad judicial, máxime en la provincia, en donde no se han instituido etapas conciliatorias o preliminares en los códigos de procedimiento.²¹ El mediador contribuye a transformar el conflicto y permite que las partes puedan resolverlo en una instancia previa que difiere de la instancia conciliatoria (si la hubiere), o la judicial.²²

En conclusión, la mediación electrónica, en la sociedad actual de la comunicación corporal y visual, está creciendo a gran velocidad, “estamos asistiendo a la transición silenciosa e irreversible de la inmediatez y la presencialidad a la tele realidad y la comunicación a distancia”.²³ Esto requiere la intervención de órganos de la administración pública, como el Ministerio de Justicia (gestor de la actividad del

²⁰ A todo efecto regirá lo establecido en la Resolución Nro. 121/20, la Ley Nro. 26.589 y sus reglamentaciones.

²¹ Juana Dioguardi, “El sistema de mediación en la Provincia de Buenos Aires: de la voluntariedad de la mediación a la imposición, del mediador privado al mediador judicial”, *Microjuris* (noviembre de 2010).

²² Juana Dioguardi, “Comentario a la nueva Ley de Mediación de la provincia de Santa Fe”, *Revista ADLA* (septiembre de 2014): p. 297.

²³ Fernando M. Díaz, “Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación”, *Práctica de tribunales. Revista especializada en Derecho Procesal Civil y Mercantil, La Ley 98/99* (noviembre-diciembre de 2012): p. 23.

mediador), que otorguen un soporte electrónico con salas y cámaras verificadoras de identidad de los sujetos que se presentan en la sala de mediación, evite cualquier daño o perjuicio para el mediador y las partes intervinientes y asegure confidencialidad de los datos por medio de una plataforma electrónica que brinde garantía de confianza a los participantes.

IX. La mediación electrónica en el Código Civil y Comercial de la Nación y en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación

La mediación electrónica se relaciona con la inviolabilidad de la correspondencia. El CCCN, en su art. 318, se refiere a que el valor de la correspondencia, en cualquier forma, es inviolable y corresponde al remitente, por cuanto el requerido siempre tendrá la posibilidad de negarse a la mediación *online*. Esto es una característica insoslayable del principio de voluntariedad de la mediación, tanto de la clásica ADR como de la electrónica ODR.

Por su parte, el art. 992 del CCCN establece el deber de confidencialidad:

si durante las negociaciones, una de las partes facilita a la otra una información con carácter confidencial, el que la recibió tiene el deber de no revelarla y de no usarla inapropiadamente en su propio interés. La parte que incumple este deber queda obligada a reparar el daño sufrido por la otra y, si ha obtenido una ventaja indebida de la información confidencial, queda obligada a indemnizar a la otra parte en la medida de su propio enriquecimiento.²⁴

Cabe señalar que el derecho a la intimidad aparece consagrado en el art. 19 de la Constitución Nacional, cuya fórmula establece que “las acciones privadas de los hombres que de ningún modo ofendan al orden y a la moral pública, ni perjudiquen a un tercero, están solo reservadas a Dios, y exentas de la autoridad de los magistrados”.²⁵ Por su parte, el art. 18 de la Constitución Nacional establece que “el domicilio es inviolable, como también la correspondencia epistolar y los papeles privados; una ley determinará en qué casos y con qué justificativos podrá procederse a su allanamiento y ocupación”.²⁶

²⁴ Art. 992, CCCN. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm>.

²⁵ Constitución de la Nación Argentina [Const.] (1994), art. 19.

²⁶ Constitución de la Nación Argentina [Const.] (1994), art. 18.

Por otra parte, la mediación por acuerdo resultaría válida en la modalidad en línea. Según el art. 30 de la Ley Nro. 26.589, el acuerdo suscripto por las partes, por sus letrados y por el mediador es ejecutable por el procedimiento de ejecución de sentencia.

El art. 26 de esa ley dispone que, cuando estuvieren involucrados intereses de incapaces, el acuerdo al que se arribe mediante el procedimiento de mediación deberá ser posteriormente sometido a homologación judicial. A su vez, establece que en la instancia de ejecución, el juez podrá aplicar, a pedido de parte, la multa establecida en el art. 45 del CPCCN.

X. Conclusiones

La tecnología genera conductas que distorsionan la percepción conductual del sujeto, generando conflictos, en muchos casos con violencia directa, estructural y vertical social. En el estudio sobre mediación, es importante tener en cuenta a la psicología y la sociología, enfocadas al análisis y a la comprensión de la conducta humana en sociedad.

El resultado de la revolución electrónica se manifiesta en la mediación electrónica. No solo se deberán abrir nuevas líneas de investigación desde las ciencias jurídicas para incentivar legislaciones que acompañen el abrupto cambio, sino también desde la sociología y la psicología, para lograr una legislación sobre responsabilidad del servicio de gestión de conflictos en línea que garantice estándares de seguridad básicos.

La mediación electrónica en el derecho procesal electrónico significó una interrupción brusca por el acontecimiento de la pandemia, modificó el proceso o modo de hacer, se impuso y desbancó los modos que se empleaban habitualmente. La resolución de conflictos por medios electrónicos orienta la acción, automatiza y genera actitudes que se convierten en hábitos. Esta requiere de instituciones que cumplan reglas mínimas de seguridad para el usuario y proteja sus datos personales al garantizar que no serán utilizados fuera de la mediación. Esas instituciones deberán surgir de una legislación actual en el ámbito del derecho procesal electrónico.

XI. Bibliografía

Cloutier, Jean. *La communication audio-scripto-visuelle à l'heure des self-média*. Montreal: Les Presses de l'Université de Montréal, 1973.

- Conforti, Franco. “Mediación electrónica de Conflicto en España”. *Democracia Digital e Governo Electrónico* 10 (2014): pp. 285-309.
- Díaz, Fernando “Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación”, *Práctica de tribunales. Revista especializada en Derecho Procesal Civil y Mercantil, La Ley* 98/99 (noviembre-diciembre de 2012).
- Dioguardi, Juana. *Teoría General del Proceso*. Argentina: LexisNexis, 2004.
- Dioguardi, Juana. “El sistema de mediación en la Provincia de Buenos Aires: de la voluntariedad de la mediación a la imposición, del mediador privado al mediador judicial”. *Microjuris* (2010).
- Dioguardi, Juana. *Teoría General del Proceso*. Argentina: Abeledo Perrot, 2010.
- Dioguardi, Juana. “Comentario a la nueva Ley de Mediación de la provincia de Santa Fe”. *Revista ADLA* 25 (septiembre de 2014).
- Dioguardi, Juana. *Manual de mediación. Sistemas complementarios de resolución de conflictos*, Ezeiza: La huella, 2014.
- Dioguardi, Juana. “Los métodos de resolución de conflictos online en época de pandemia”. *elDial.com* (agosto de 2020).
- Echeverría, Rafael. *La empresa emergente*. España: Granica, 2000.
- Elisavetsky, Alberto. “El arbitraje online: justicia complementaria en el ciberespacio”. En *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías*, dirigido por Alberto Elisavetsky. Argentina: Erreius, 2019.
- Entelman, Remo F. *Teoría de Conflictos: Hacia Un Nuevo Paradigma*. España: Gedisa Editorial, 2002.
- Folger, Joseph y Jones, Tricia. *Nuevas direcciones en mediación*. Buenos Aires: Paidós, 1997.
- Galtung, Johan. “La violencia: cultural, estructural y directa”. *Journal of Peace Research* Aug 27/3 (1990): pp. 291-305.
- Goldratt, Eliyahu y Cox. *La Meta: Un proceso de mejora continua*. Ciudad de Buenos Aires: Granica, 1992.
- Lederach, John. P. *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Guatemala: Ediciones Clara-Semilla, 1992.

- Lerer, Silvio. *Vamos a mediar*. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2011.
- Maslow, Abraham. "Theory of Human Motivation". En *Psychological Review* 50 (1943): pp. 370-396.
- Moldes, Abraham. *Teoría de los Actos. Hacia una ecología de las acciones, Teoría estructural de la Comunicación y la Sociedad*. México: Tillas, 1983.
- Morin, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Traducción de Marcelo Pakman. Barcelona: Gedisa, 1994.
- Nalebuff, Barry J. *El arte de las estrategias*. Argentina: Antoni Bosch, 2010.
- O'Connor, Joseph y Mc Dermott, Ian. *Introducción al Pensamiento Sistémico*. Barcelona: Urano, 1998.
- Ortiz Ocaña, Alexander. "La concepción de Maturana acerca de la conducta y el lenguaje humano". *Revista CES Psicología* 8 (2015): pp. 182-199.
- Rubin, Jeffrey Z., Pruitt, Dean. G, y Sung, Hee Kim. *Social Conflict: escalation, stalemate and settlement*. 2.ª ed. New York: McGraw-Hill, 1994.
- Shannon, Claude E. *Teoría de la comunicación de los sistemas secretos*. Ciudad de Buenos Aires: El País SRL, 1949.
- Thompson, John B. *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós, 1998.
- Vázquez de Castro, E. y Fernández Canales, C. "La mediación familiar desarrollada por medios electrónicos". En *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares*, coordinado por Rocío López San Luis. España: Comares, 2011.
- Wolton, Dominique. *Internet, ¿y después? Una teoría crítica de los nuevos medios de comunicación*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2000.
- Wolton, Dominique. "Sobrevivir a la Internet". *Razón y Palabra* 75 (febrero-abril de 2011).