

# La práctica de la mediación *Online*

Lydia Esteve González

[lydia.esteve@ua.es](mailto:lydia.esteve@ua.es)

Profesora de DIPr

Directora de UAIPIT. Universidad de Alicante

Directora Curso experto Universitario en mediación civil y mercantil (Master en Mediación)

# Factores que impulsan la mediación

- ▶ Exceso de asuntos en los tribunales sin resolver
- ▶ Capacidad limitada de muchos tribunales de dar soluciones rápidas
- ▶ Los procesos de globalización y la internacionalidad de las situaciones controvertidas
- ▶ La inexistencia de un tribunal supranacional y la complejidad de determinar el tribunal competente y el Derecho aplicable en diversos casos internacionales
- ▶ La necesidad de crear un sistema voluntario, ágil, económico y eficaz para que las partes diseñen la solución a su conflicto a través de un acuerdo satisfactorio

# Mediación “cara a cara”

---

- ▶ Método voluntario y flexible para resolver de forma pacífica los conflictos con ayuda del mediador, tercero imparcial, que actúa como conductor y facilitador para que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas, utilizando técnicas y herramientas específicas
- ▶ Las decisión es elaborada por las partes, no por el mediador. EL MEDIADOR AYUDA A QUE LAS PARTES LLEGUEN A SU PROPIO ACUERDO

# Características de la Mediación

---

- ▶ Voluntariedad
- ▶ Confidencialidad
- ▶ Flexibilidad
- ▶ Buena fe
- ▶ Se basa en la neutralidad del mediador
- ▶ Negociación asistida
- ▶ Se basa en el principio *win/win*

# La revolución de las TICs

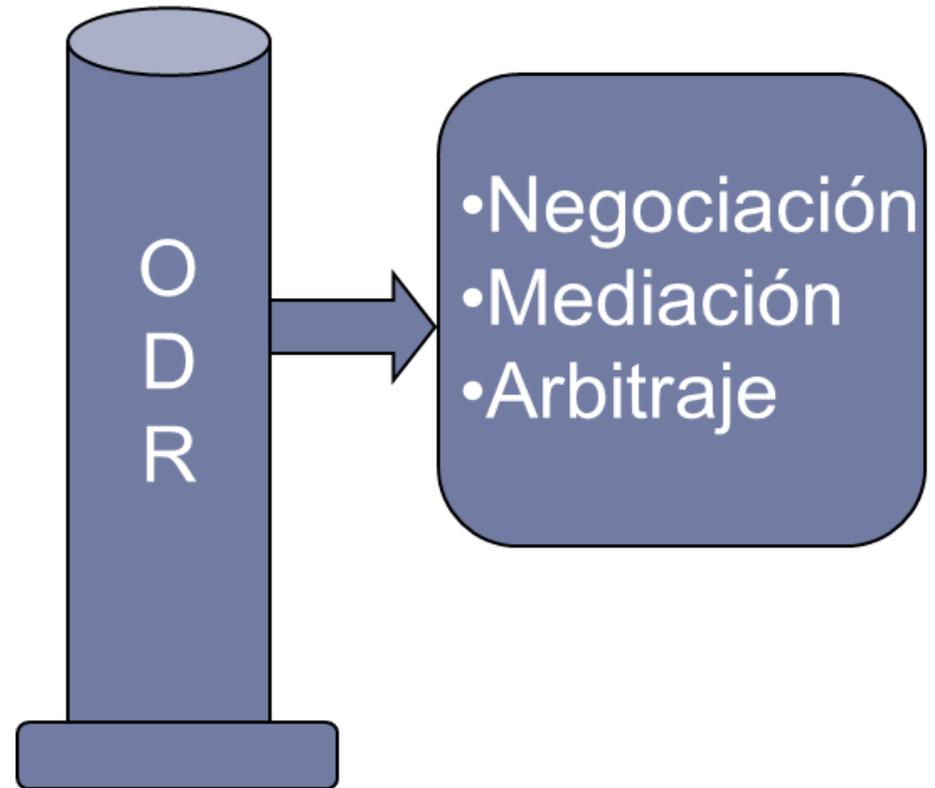


- Estamos en la Era Digital
- Tenemos Internet y TICs y globalización
- E-comercio y las situaciones internacionales proliferan y también las disputas en especial en PI
- Ir a los tribunales puede ser lento, caro y/o inaccesibles, por ello las alternativas: ADR
- Paso natural: ODR (Online Dispute Resolution, en particular, mediación online)

# Resolución de controversias On line

---

- ▶ B2B
- ▶ B2C
- ▶ B2E
- ▶ C2C
- ▶ P2P



# Contemplando la mediación online

---

- ▶ Directiva 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles de 2008
- ▶ Proyecto español de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles de 2011
- ▶ Ley 11/2011 de reforma ley de arbitraje

### SECCIONES



**Legislación** Más de 3.000 leyes sobre patentes, signos distintivos, derechos de autor, sociedad de la información y Derecho internacional privado.



**Jurisprudencia** sobre patentes, signos distintivos, derechos de autor, sociedad de la información y Derecho internacional privado.



**Publicaciones** Libros, artículos, comentarios y trabajos de investigación realizados para UAIPIT. Enlaces a revistas jurídicas especializadas.



**Enlaces de interés y Blogs** Cerca de 600 enlaces comentados y los mejores blogs sobre propiedad intelectual e industrial, entre otros.



**Investigación y Formación** [Rimarcas](#), [Magister Lvcentivns](#) y [AAAML](#), [Cátedra UNESCO](#) [Derechos de Autor](#), [talleres](#), [Transnational IP Seminar](#), [Cevipyme](#)



**Asesoramiento a empresas y emprendedores** Información, formación y asesoramiento gratuito sobre propiedad

### EVENTOS

 [Buscar Eventos de Patentes EPO IP Calendar](#)

Calendario de eventos sobre patentes más completo.

 [Buscar Congresos, Cursos y Seminarios](#)

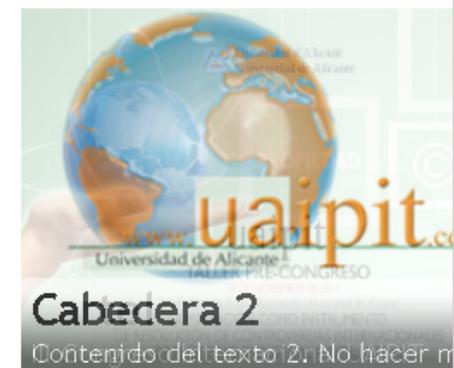
Calendario sobre eventos de propiedad intelectual, industrial y sociedad de la información (UAIPIT).

Promocione **gratis** su evento sobre Propiedad Intelectual en el EPO IP Calendar

[ENVIAR DETALLES DEL EVENTO](#) >



### DESTACADO



**La lucha contra la piratería y la falsificación (25/11/2011)**

Publicada el 11-11-2011

**Abierto plazo para formalización de inscripciones hasta (21/11/2011)**

Publicada el 11-11-2011

 Visítanos en Facebook

 Síguenos en Twitter

▶ Cuestiones de los mediadores y de aquellos que utilizan los servicios de mediación:

---

▶ ¿Puede alguien realmente creer que negociaciones serias y sensatas pueden realizarse on line?

▶ ¿Puede el procedimiento de mediación ser efectivo sin el “elemento humano”?

▶ ¿Hay algún beneficio en los ODR?

▶ Respuesta: Sí

# Métodos online de resolución de controversias

---

- ▶ **Métodos consensuales en Internet:**
  - ▶ Negociación completamente automatizada (*Fully automated negotiation*),
  - ▶ Negociación asistida (*Online assisted negotiation*)
  - ▶ Mediación online (*Online mediation*)
  
- ▶ **Métodos adjudicativos**
  - ▶ Arbitraje Online
  - ▶ The Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy (UDRP) - WIPO PANEL
  - ▶ *Credit Card Charge-Backs*

# Partes en la mediación

---

- ▶ En la mediación cara a cara hay tres partes:
  - ▶ Disputante (1) –y posible presencia de su abogado/a
  - ▶ Disputante (2) –y posible presencia de su abogado/a
  - ▶ Negotiator, conciliator, mediador, arbitro, (“tercera parte”)
  
- ▶ En la mediación online, además, existe “la cuarta parte” (“fourth party”): la tecnología

# La «cuarta parte» facilita la mediación de personas distantes

---

- ▶ A pesar de la distancia en tiempo y espacio puede ser una Mediación en tiempo real
- ▶ Permite acceso a documentos adjuntos
- ▶ Es posible hacer reuniones virtuales escritas
- ▶ videoconferencias, chats, enviar mensajes
- ▶ Es posible acceder a servicios de traducción simultánea
- ▶ Se puede hacer caucus (sesiones privadas con una sola de las partes) o/y sesiones conjuntas

# Principios de la mediación online

1. Accesibilidad. Las partes pueden estar en distintos países pero la mediación es accesible para ellos
2. Transparencia. Las partes tienen derecho a información sencilla y clara
3. Independencia e imparcialidad. El mediador/a es independiente, imparcial y neutral
4. Eficacia y rapidez
5. Buena fe
6. Voluntariedad
7. Legalidad
8. Representación. Las partes pueden tener representación legal
9. Confidencialidad

# Mediación y uso frecuente de Internet

---

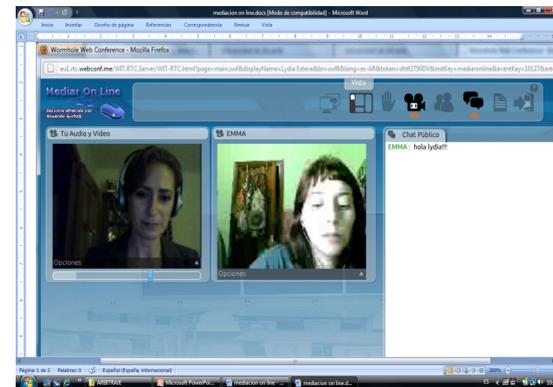
- ▶ Las partes buscan mediadores en el Internet
- ▶ Las organizaciones que ofrecen mediación están en Internet con sus sitios web.
- ▶ Las partes y sus abogados intercambian comunicaciones sobre mediadores
- ▶ El mediador puede enviar paquetes de información a las partes como archivos adjuntos a sus mensajes de correo.
- ▶ Las partes y el mediador pueden intercambiar mensajes
- ▶ Los mediadores usan carpetas de correo para guardar y organizar el intercambio de correos.

- 
- ▶ Los mediadores pueden recibir archivos adjuntos de las partes.
  - ▶ El mediador puede sugerir a las partes que visiten algunos sitios web para informarse de temas concretos.
  - ▶ Las partes y el mediador pueden compartir los cálculos y hacer cuentas online sobre lo que las partes pueden ofrecerse para resolver el caso por medio de un acuerdo.
  - ▶ Las partes pueden usar medios online para hacer el seguimiento de su acuerdo...

# Para la Mediación online

---

Lo adecuado es utilizar una plataforma segura pensada expresamente para la mediación



# Tipos Online Dispute Resolution (ODR)

- ▶ Negociaciones on line no vinculantes.
  - ▶ Automated e.g. Cybersettler. + 5,000 casos al mes. Cada parte hace una puja ciega. Cuando las cantidades se aproximan el programa decide resolver la diferencia e indica: “CONGRATULATIONS! Your case has been settled.”
  - ▶ Asistida por un tercero: e.g. *Square trade* en San Francisco, California. Se dedicó a la mediación online hasta Junio 2008. resolvió + 100,000 casos por año. La plataforma facilitó asesoría y soporte técnico.
- ▶ Mediación On line vinculante. El mediador ayuda a las partes a que lleguen a un acuerdo satisfactorio
  - ▶ Electronic forums
- ▶ On line arbitration.
  - ▶ WIPO arbitration
  - ▶ *American Arbitration Association...*

# Ejemplo: <http://www.cybersettle.com/pub/>

The screenshot shows the CyberSettle website interface. At the top, there is a navigation bar with the CyberSettle logo, a search bar, and links for 'login', 'help', 'search', and 'home'. Below this is a main menu with categories: 'how it works', 'products & services', 'information', 'about CyberSettle', and 'contact CyberSettle'. The 'how it works' section is active, displaying a sidebar with links: 'About', 'Products & Services', 'Case Studies', 'Information', 'Demo', and 'Contact'. The main content area features the heading 'How CyberSettle Works' and a sub-heading 'Responding to a Claim'. A video player is embedded, showing a 'Congratulations!' message: 'Your case settled for \$14,500!' and a 'Round 3 Demand' of '\$14,000'. The video player includes standard playback controls and an iSpring logo. At the bottom of the page, a note states: 'Note: You must have Adobe Flash(TM) installed in order to view this video. You'. The browser's address bar shows 'www.cybersettle.com/pub/home/demo.aspx'.

# ¿Que necesita el mediador para la mediación *online*?

---

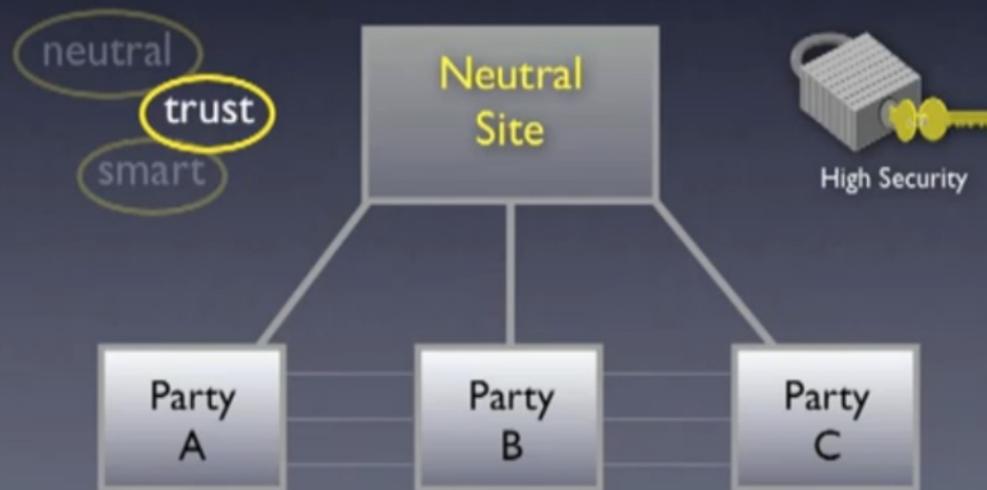
- ▶ Estar familiarizado con el medio *online*
- ▶ Estar familiarizado con el uso del ordenador para su práctica de mediador: archivo de documentos, los chats, las búsquedas, videoconferencias, etc.
- ▶ Tener una plataforma adecuada y segura, que sea fácil de usar y le permita guardar todo lo que se escribió y dijo en la sesión.
- ▶ Aprender a hacer una “lectura activa” leyendo entre líneas y haciendo preguntas que ayuden a incluir los sentimientos y a identificar los verdaderos intereses de las partes

Las plataformas *online* deben ser seguras: mecanismos de firma digital

Ejemplo: <http://www.youtube.com/watch?v=v4WoXr-h18I>

## Smartsettle Neutral Site

This server keeps data safe and secure



# Es importante observar la confidencialidad online

---

- ▶ Ejemplo de cláusula: “El mediador y los participantes acuerdan que el correo electrónico y otros medios de comunicación *online* pueden usarse para las comunicaciones entre las partes, siendo parte de las discusiones confidenciales del proceso de mediación. Esto incluye los archivos adjuntos, los vínculos, los chats y otros medios seguros de comunicación electrónica»
- ▶ Importante: Prohibición de poner información mediada en redes sociales...!

# El mediador debe mostrar su Neutralidad online

---

- ▶ Las partes deben percibir la neutralidad del mediador en la comunicación online.
- ▶ Como los signos de confirmación no verbal están ausentes, es imprescindible mantener un escrupuloso equilibrio entre las partes.
- ▶ Para ello el mediador debe:
  - ▶ cuidar los tiempos dedicados a cada parte y mostrar a ambos que sus intereses están protegidos.
  - ▶ Contestar con la misma rapidez a ambas partes
  - ▶ Mantenerlas informadas constantemente
  - ▶ Hacer frecuentes sumarios de la actividad y enviarla a ambas partes por igual.

# LISTA NO EXAHUSTIVA DE PROVEEDORES

## Estados Unidos

---

1-2-3-Settle.com at <http://www.123settle.com>  
AllSettle.com at <http://www.allsettle.com>  
Better Business Bureau OnLine at <http://www.bbbonline.org>  
ClicknSettle at <http://www.clicknsettle.com>  
CPR Institute for Dispute Resolution at <http://www.cpradr.org>  
CyberSettle at <http://www.cybersettle.com>  
Disputes.org at <http://www.disputes.org>  
I-courthouse at <http://www.i-courthouse.com>  
ILevel at <http://www.ilevel.com>  
InternetNeutral at <http://www.internetneutral.com>  
Mediate-Net at <http://www.mediate-net.org>  
Mediation Arbitration Resolution Services (MARS) at <http://www.resolvemydispute.com>  
National Arbitration Forum at <http://www.arb-forum.com/domains>  
NewCourtCity at <http://www.courtcity.com>  
Online Mediators at <http://www.onlinemediators.com>  
Online Resolution at <http://www.onlineresolution.com>  
Online Ombuds Office at <http://www.ombuds.org>  
Rent-a-Court.com at <http://www.rent-a-court.com>  
Resolution Forum at <http://www.resolutionforum.org> , <http://www.resolutionforum.com>  
SettleOnline at <http://www.settleonline.com>  
SettleSmart at <http://www.settlesmart.com>  
Settlex.com at <http://www.settlex.com>  
SmartSettle at <http://www.smartsettle.com>  
Square Trade at <http://www.squaretrade.com>  
USSettle.com at <http://www.ussettle.com>  
Virtual Magistrate at <http://www.vmag.org>  
WebMediate at <http://www.webmediate.com>

---

## Canada

- ▶ Better Business Bureau OnLine at <http://www.bbbonline.org>  
eResolution at <http://www.eresolution.org> , <http://www.eresolution.ca>  
Novaforum at <http://www.novaforum.com>
- ▶ Electronic Court House at <http://www.electroniccourthouse.com/> (example Annex .ppt).

## Latinoamérica

- ▶ Peruvian Cibertribunal (Peru) at [http://www.cibertribunalperuano.org/ingles\\_prin.htm](http://www.cibertribunalperuano.org/ingles_prin.htm)

## Asia

- ▶ Cyberarbitration.com (India) at <http://www.cyberarbitration.com>  
e@dr (Singapore judiciary) at <http://www.e-adr.org.sg>
- ▶ Singapore Mediation Centre at <http://www.mediation.com.sg/> and  
<http://www.disputemanager.com/>

## Europa

- ▶ Cybercourt (Germany) at <http://www.cybercourt.org>  
e-Mediator (United Kingdom) at <http://www.consensus.uk.com/e-mediator.html>  
Internet Ombudsman (Austria) at <http://www.ombudsmann.at>
- ▶ Confianza online (Spain) at <http://www.confianzaonline.es/>
- ▶ AUTOCONTROL (Spain) <http://www.autocontrol.es/>  
Internet Ombudsman (Sweden) at <http://www.internetombudsmannen.se/io/>
- ▶ Risolvionline (Italy) <http://www.risolvionline.com/>

## Organizaciones internacionales

- ▶ WIPO at <http://arbiter.wipo.int/center/>
- 
- 

# ALGUNAS VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

---

- ▶ Flexibilidad - el proceso está determinado y controlado por las partes
- ▶ Bajo coste
- ▶ Celeridad
- ▶ Menos controvertido que un juicio: más fácil de preservar las relaciones
- ▶ Menos complejo
- ▶ Las partes eligen a una persona neutral
- ▶ Los acuerdos son duraderos
- ▶ Confidencialidad
- ▶ La reputación de los comerciantes no queda dañada

# VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ONLINE

- ▶ Equilibra el poder de las partes dado que es más accesible evitando los gastos de un litigio internacional (viajes, dietas, juicios en el extranjero).
- ▶ Es un 95 % más barato que un litigio comercial
- ▶ El coste esta predeterminado y es cierto.
- ▶ Es un 99 % más rapido: puede resolverse en horas o pocos días)
- ▶ Solo se requiere un ordenador y una conexión a internet.
- ▶ El procedimiento es confidencial
- ▶ Como ocurre en la mediación tradicional la mediación online permite al mediador adaptar el proceso a las necesidades de las partes
- ▶ Las partes pueden participar en el momento y lugar que sea más conveniente para ellas

- ▶ El mediador puede hacer caucus con cada parte, sin que la otra tenga que sentarse a esperar o sentir el resentimiento de no ser atendido o sentirse ignorada.
- ▶ Las partes pueden pensar con mayor reflexión, dado que pueden escribir mensajes y releerlos antes de enviarlos, en lugar de responder impulsivamente, lo que es más frecuente en la mediación cara a cara.
- ▶ Muchas páginas web de mediación, tales como las mediaciones automatizadas, están disponibles 24 horas-7 días a la semana-365 días al año.
- ▶ La mediación *online* evita los inconvenientes de determinar que tribunal tiene competencia o cuál es el Derecho aplicable.

# DESVENTAJAS

---

- ▶ Número limitado de disputas en las que se recomienda
- ▶ Es impersonal: el mediador es más efectivo cuando las partes están físicamente presentes.
- ▶ Puede ser potencialmente inaccesible para las personas no familiarizadas con el medio
- ▶ Puede ser cara para muchas personas
- ▶ Se cuestiona si realmente es confidencial
- ▶ Crea una huella electrónica fácilmente imprimible, enviada por email, etc, sin consentimiento de la otra parte.

# Algunos ejemplos de plataformas y paginas web con servicios de mediación online

## ► JURIPAX platform

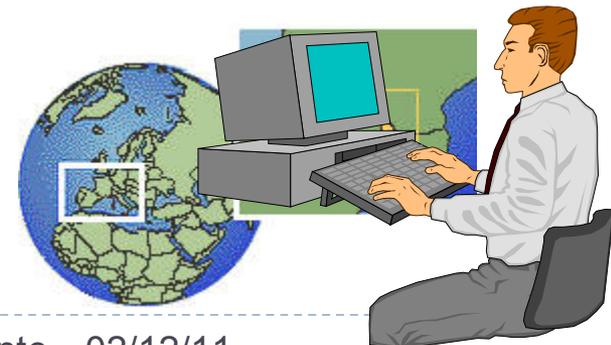
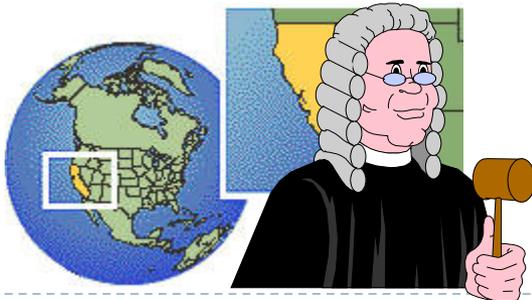
Video juripax

<http://www.juripax.com>

The screenshot displays the JURIPAX online mediation platform interface. The main window shows a 'Your personal information' form with fields for Company name, Salutation (Mr./Mrs.), Title, First Name, Last Name, Street address, ZIP / Postal Code, City, and State / Province. A 'Check spelling' button is visible. The interface includes a 'Table of Contents' sidebar on the left and a 'JURIPAX ONLINE-MEDIATION' header. The browser window title is 'Juripax Video Demo - Mozilla Firefox' and the URL is 'www.juripax.com/webvideo/start.html'. The system tray at the bottom shows the date '35', 'Diapositiva 33 de 69', and the time '10:57'.

# Efectividad de los acuerdos online

- 1) Para la eficacia en otros países deberán cumplir ciertos requisitos, ejemplo, ser notariados,...
- 2) Importancia de los “agentes de confianza” para la efectividad de los acuerdos





**New! Business Services** ▶ Home Help

SquareTrade Services: **Seal Program** **Dispute Resolution** **My Seal**

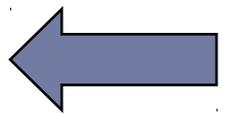
**SQUARE TRADE** About Us Services Partners Press Room Buyer Tools

## Privacy Policy

Effective on 8-1-04

### Table of Contents

- [1. Purpose of Privacy Policy](#)
- [2. A Special Note About Children](#)
- [3. Information We Collect](#)
- [4. Our Use and Disclosure of Your Information](#)
- [5. Control of Your Password](#)
- [6. Third Party Collectors of Information](#)
- [7. Security](#)
- [8. Confidentiality of Dispute Resolution Process](#)
- [9. Links to Other Sites](#)
- [10. Choice/Opt Out](#)
- [11. Opting Out of Cookies](#)



### 1. Purpose of Privacy Policy

SquareTrade is committed to maintaining the privacy of all individuals who access SquareTrade's web site, who become Members of SquareTrade and bear the SquareTrade Seal, and who participate in our Dispute Resolution process. As part of the normal operation of our site we collect and, in some cases, disclose information about you. This Privacy Policy describes the information we collect about you and what may happen to that information.

SquareTrade is a licensee of the TRUSTe Privacy Program, which is a non-profit organization dedicated to building trust in the Internet by having member organizations such as SquareTrade disclose information practices. TRUSTe operates as a third party "watch dog" by auditing our privacy practices to make sure that we are in compliance with



SIGN UP FOR A TRUSTE SEAL  
SEARCH FOR SEALHOLDERS  
CONTACT US

Seal Programs :: Privacy Education :: [Watchdog Dispute Resolution Service](#)

# Verified

SquareTrade Inc.  
**Validated Privacy Statement**  
For [www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com)  
License Agreement Version 9.0

SquareTrade Inc. is a certified licensee of the TRUSTe® Privacy Seal Program. The privacy statement and practices of [www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com) have been reviewed by TRUSTe for compliance with our strict program requirements.

## Make Informed Choices for Your Personal Information

### About TRUSTe

### TRUSTe Privacy Standards and Principles

The TRUSTe program is consistent with government and industry guidelines concerning the use of your personal information. These standards include the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data, the Federal Trade Commission and Department of Commerce's Fair Information Practices, the California Online Privacy Protection Act, and the CAN-SPAM Act.

## Make Privacy Your Choice

- ◆ Visit **TRUSTe's site** to see if other familiar companies are part of the program.
- ◆ Learn how to **protect your personal information**.
- ◆ **File a Watchdog complaint** if you feel SquareTrade Inc. has violated its privacy agreement.



New! Business Services >

Home Help

SquareTrade Services:

Seal Program

Dispute Resolution

My Seal

SQUARE TRADE

Overview

Learn More

File A Case

My Cases

Buyer Tools

Solve Problems with Online Dispute Resolution (ODR)

Trouble with an Ebay Purchase or Sale?



File a Case

- FREE to file
- Takes only 5 minutes!

Help for New Users

Login to >>>

My Cases

How to >>>

Withdraw Feedback



VeriSign Secured Seal - Mozilla

https://seal.verisign.com/splash

VeriSign Secured

Español

14/5/2005 11:51  
www.cybersettle.com utiliza los servicios de VeriSign como sigue:

**NOMBRE DE SITIO:** www.cybersettle.com

**ESTADO DE CERTIFICACIÓN SSL:** Válido (28-Feb-2005 a 28-Feb-2007)

**EMPRESA/ORGANIZACIÓN:** CYBERSETTLE INC.  
White Plains  
New York, US

**Transmisión de datos cifrados** Este sitio Web puede asegurar su información privada utilizando un Certificado SSL de VeriSign. La información intercambiada con cualquier dirección que comience con https está codificada utilizando SSL antes de la transmisión.

**Identidad verificada** CYBERSETTLE INC. ha sido verificado como el propietario u operador del sitio Web ubicado en www.cybersettle.com. Los registros oficiales confirman que CYBERSETTLE INC. es un negocio legal.

Asegúrese de que la URL de esta página comience con "https://seal.verisign.com" >> [REPORT SEAL MISUSE](#)

Done

Inicio | Búsqueda en Goo... | Cybersettle - Tec... | Mozilla | VeriSign Secure... | Disco extraíble (F:) | Microsoft PowerP... | ES | 11:52

# Conclusión

- ▶ Los procedimientos no vinculantes de resolución alternativa de conflictos *online* (ODR) son los más utilizados
- ▶ Mediación *online* es preferible
  - ▶ En disputas de menos de 50.000 €
  - ▶ En disputas internacionales
- ▶ Problema de la ejecución: se puede resolver con el “trustmarks”
- ▶ Flexibilidad del procedimiento
- ▶ La mediación *Online* puede ser muy útil en PI
- ▶ ODR continua progresando
- ▶ Nuevas formas online se irán consolidando
- ▶ LOS GRANDES CAMBIOS SE PRODUCEN POCO A POCO!!!

¡Gracias por la atención!  
<http://www.uaipit.com>



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

PROPIEDAD

uaipit

TALLER PRE-CONGRESO  
24 DE NOVIEMBRE DE 2011  
Sala Multimedia, Edificio Rectorado, Universidad de Alicante  
LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO  
DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS INTERNACIONALES  
DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

PATENTES

III CONGRESO INTERNACIONAL  
25 DE NOVIEMBRE DE 2011  
Salón de Actos, Edificio Germán Bernácer  
LA LUCHA CONTRA LA PIRATERÍA  
Y LA FALSIFICACIÓN EN LA SOCIEDAD  
DE LA INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD DE ALICANTE | 24 y 25 DE NOVIEMBRE DE 2011

uaipit.com  
Universidad de Alicante

<http://www.uaipit.com>