

THOMSON REUTERS
LA LEY



ESTE LIBRO INCLUYE UNA
VERSIÓN ELECTRÓNICA

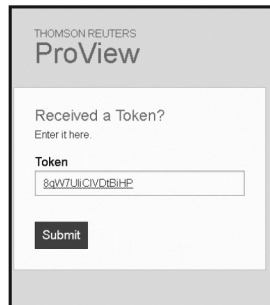
THOMSON REUTERS
ProView™

SI NO TIENE
UNA CUENTA
ONEPASS

- 1** - Ingresar a <https://onepass.thomsonreuters.com> y clicar en "Crear perfil **OnePass**".
- 2** - Registrar un e-mail personal para asociar la cuenta y, a continuación, completar los datos requeridos.
- 3** - Una vez creada la cuenta, cerrar sesión y dirigirse al mail personal para activar el número *token*.

SI YA CREÓ
SU CUENTA
ONEPASS

- 1** - Validar el número de token recibido por mail haciendo clic en el enlace enviado.



- 2** - Luego, ingresar a la cuenta **OnePass** y confirmar el token haciendo clic en *submit*. Aparecerá la imagen de la tapa del libro adquirido.

- 3** - Acceder al material comprado a través de la Biblioteca Digital **ProView** con el usuario y la contraseña creados previamente en **OnePass**.

- 4** - La Biblioteca Digital **ProView** está disponible para varios soportes.



• **Navegador:** Acceder a través de www.proview.thomsonreuters.com



• **Tableta o IPAD:** Descargar la aplicación "Thomson Reuters ProView" desde iTunes Store o Play Store, según corresponda



• **Aplicación de escritorio para PC o MAC:** Descargar la aplicación en <https://proview.thomsonreuters.com>

Por consultas sobre el proceso de activación de la versión electrónica puede comunicarse al teléfono **0810-266-4444**

CONOZCA Y APROVECHE TODAS LAS FUNCIONALIDADES DE UN **LIBRO ELECTRÓNICO EN PROVIEW**



SELECCIONE Y DESTAQUE TEXTOS

Haga anotaciones y escoja los colores para organizar sus notas y resaltados



USE EL TESAURO PARA ENCONTRAR INFORMACIÓN

Al comenzar a escribir un término, aparecerán las distintas coincidencias del índice del Tesauro relacionadas con el término buscado



HISTORIAL DE NAVEGACIÓN

Vuelva a las páginas por las que ya haya navegado



ORDENAR

Organice su biblioteca por: título (orden alfabético), tipo (libros y revistas), editorial, jurisdicción o área del Derecho, libros leídos recientemente o los títulos propios



CONFIGURACIÓN Y PREFERENCIAS

Escoja la apariencia de sus libros y revistas en ProView cambiando la fuente del texto, el tamaño de los caracteres, el espaciado entre líneas o la relación de colores



MARCADORES DE PÁGINA

Cree un marcador de página en el libro cliqueando en el ícono de *marcador de página* situado en el extremo superior derecho de la página



BÚSQUEDA EN LA BIBLIOTECA

Busque en todos sus libros y obtenga resultados acerca de los libros y revistas en donde los términos fueron encontrados y las veces que aparecen en cada obra



IMPORTACIÓN DE ANOTACIONES A UNA NUEVA EDICIÓN

Transfiera todas sus anotaciones y marcadores de manera automática



SUMARIO NAVEGABLE

Sumario con accesos directos al contenido

Nota: no todas las funcionalidades están disponibles en todos los libros.

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

Acceso a la justicia y resolución de
conflictos en el entorno electrónico

BIBIANA BEATRIZ LUZ CLARA

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

Acceso a la justicia y resolución de
conflictos en el entorno electrónico

Luz Clara, Bibiana Beatriz
Mediación electrónica: acceso a la justicia y resolución
de conflictos en el entorno electrónico / Bibiana Beatriz
Luz Clara. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de
Buenos Aires: La Ley, 2021.
480 p.; 24 x 17 cm.

ISBN 978-987-03-4129-1

1. Mediación. I. Título.
CDD 347.09

© Bibiana Beatriz Luz Clara, 2021
© de esta edición, Thomson Reuters, 2021
Tucumán 1471 (C1050AAC) Buenos Aires
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

Impreso en la Argentina

Todos los derechos reservados

Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida
o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio
electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, grabación
o cualquier otro sistema de archivo y recuperación
de información, sin el previo permiso por escrito del Editor y el autor.

Printed in Argentina

All rights reserved

No part of this work may be reproduced
or transmitted in any form or by any means,
electronic or mechanical, including photocopying and recording
or by any information storage or retrieval system,
without permission in writing from the Publisher and the author.

Tirada 400 ejemplares

ISBN 978-987-03-4129-1

SAP 42877595

Las opiniones personales vertidas en los capítulos de esta obra son privativas de quienes las emiten.

ÍNDICE GENERAL

Presentación.....	IX
Introducción.....	XVII

CAPÍTULO I

ACCESO A LA JUSTICIA, TUTELA JUDICIAL EFECTIVA Y MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

I. El acceso a la justicia.....	1
1.1. Evolución del concepto de acceso a la justicia	14
1.2. Acceso a la justicia y beneficio de litigar sin gastos.....	20
1.3. El acceso a la justicia y los principios	22
1.3.1. Principios del proceso	24
1.3.2. Principios del procedimiento	29
1.3.3. Nuevos principios que podrían adicionarse al procedi- miento electrónico	35
1.4. Acceso al proceso	37
1.5. Acceso a la justicia: acciones en la Argentina	44
1.5.1. Acceso a la justicia y acceso a justicia	52
1.5.2. Mediación prejudicial obligatoria	57
1.6. Acceso a la justicia y procedimiento en línea	62
1.7. La justicia en la era del acceso y la economía colaborativa.....	64
1.8. Repensar el acceso a la justicia del siglo XXI	68
II. Tutela judicial efectiva	75
2.1. Derechos que integran la tutela judicial efectiva	84
2.2. Contenido de la tutela judicial efectiva.....	95
2.3. Mecanismos autocompositivos y heterocompositivos de resolu- ción de conflictos	101
2.3.1. Métodos autocompositivos	102
2.3.2. Los métodos heterocompositivos	117

2.3.3. Otros métodos	121
----------------------------	-----

CAPÍTULO II

EL CONFLICTO EN ENTORNOS ELECTRÓNICOS

I. El entorno electrónico	131
II. Entorno electrónico y conflicto	134
III. Entorno electrónico y multiculturalidad	142
IV. La multiplicación de las relaciones comerciales en línea	145
V. Entorno electrónico y los principios procesales en la mediación electrónica	148
5.1. La mediación electrónica y sus principios.....	148

CAPÍTULO III

APROXIMACIÓN A LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: DE LOS ADR A LOS ODR

I. Marco histórico	163
1.1. En general	163
1.2. En la Argentina	175
II. La aparición de los métodos de resolución de conflictos en línea	182
2.1. La negociación en línea	191
2.2. El arbitraje electrónico	195
2.3. La mediación electrónica.....	199
2.3.1. Criterios tecnológicos generales de diseño.....	201
2.3.2. Criterios de diseño para los sistemas de apoyo a la mediación	202
2.4. Plataformas electrónicas de resolución en línea en materia de consumo	211
2.5. Nuevas aplicaciones móviles	215
2.6. ODR como tecnología legal de innovación disruptiva	216
III. Ventajas y desventajas de los métodos ADR y ODR	219
3.1. Ventajas	219
3.2. Desventajas de los ODR.....	222
IV. Las etapas en el desarrollo de los ODR.....	225

V. Regulación de la mediación electrónica en la Argentina. Propuestas desde el derecho comparado	226
QR con información complementaria	230
5.1. Derecho internacional y marcos normativos	231
5.2. Situación en la Argentina	233
5.2.1. Mediación electrónica en el ámbito comunitario.....	234
5.3. Propuestas, oportunidades y desafíos	235
5.4. Iniciativas a nivel regional.....	237
5.4.1. Creación de la red Flamasc	238

CAPÍTULO IV

EL PROCEDIMIENTO EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

I. El procedimiento electrónico.....	239
II. El procedimiento en la mediación	244
III. Procedimiento estándar de mediación electrónica	247
IV. Las etapas del procedimiento de mediación electrónica.....	250
4.1. Inicio.....	251
4.2. Sesión informativa	252
4.3. Preparación de la sesión	254
4.4. Ingreso a la sesión de mediación	255
4.5. Obtención de información	256
4.6. Utilización de técnicas.....	256
4.7. Evaluación de posibilidades	257
4.8. Conclusión de la mediación	258

CAPÍTULO V

EL MEDIADOR ELECTRÓNICO

I. El concepto de mediador y sus particularidades en la mediación electrónica	263
II. Los principios informadores	273
III. El rol del mediador	277
IV. El mediador en el entorno electrónico.....	282
4.1. Manejo de la comunicación	284

4.2. Generar empatía y confianza.....	286
4.3. Mantener la igualdad entre las partes.....	287
4.4. Adecuado uso de la tecnología.....	287
4.5. Transparencia.....	289
4.6. Confidencialidad.....	289
V. Formación del mediador electrónico.....	291
5.1. Nivelación tecnológica.....	303
5.1.1. Perfil del graduado.....	304
5.2. El uso de programas de simulación en la formación y el entrenamiento del mediador electrónico.....	307
5.3. Sistema de enseñanza mediante <i>design thinking</i>	310
5.4. Trato del mediador electrónico con los adultos mayores.....	312
VI. Causas de recusación y excusación del mediador.....	313
6.1. Concepto y causales.....	313
VII. Técnicas de mediación que debe aplicar el mediador electrónico.....	322
7.1. Técnicas utilizadas tanto en la mediación presencial como electrónica.....	322
7.2. Técnicas específicas del medio electrónico.....	330
VIII. Estatuto jurídico del mediador electrónico.....	335
8.1. Quiénes pueden ser mediadores.....	336
8.2. Requisitos.....	337
8.3. Principios que rigen su actuación.....	340
8.4. La responsabilidad del mediador.....	344
IX. Modelo de estatuto del mediador electrónico.....	351
9.1. Fundamentos.....	351
9.2. Modelo de estatuto del mediador electrónico.....	352
X. Especial referencia al mediador 2.0 o mediador artificial.....	354

CAPÍTULO VI

LAS PARTES EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA: ESPECIAL REFERENCIA A LAS PLATAFORMAS VIRTUALES

I. Las partes en la mediación.....	360
1.1. Las partes en la mediación electrónica.....	365
1.2. La tecnología como cuarta parte.....	367
II. Plataformas virtuales.....	374
2.1. Plataformas de economía colaborativa.....	378

2.1.1. Las distintas plataformas de economía colaborativa	379
2.2. Regulación de las plataformas de economía colaborativa.....	382
III. Plataformas virtuales de resolución de conflictos	386
3.1. Protocolo de actuación en las plataformas	388
3.2. Herramientas informáticas disponibles	391
IV. Centros y plataformas ODR: la mediación electrónica en la práctica	392
V. Ventajas y desventajas de las plataformas.....	397
5.1. Ventajas	397
5.2. Desventajas	397
VI. Administración y dirección del centro/plataforma ODR.....	398
6.1. El administrador del centro virtual.....	399
6.1.1 Responsabilidad del administrador	400
6.2. El director del centro virtual	400
6.2.1. Responsabilidad del director.....	401
6.2.2. Eximición de responsabilidad	402
6.3. Integración de los neutrales al centro virtual	402
6.4. Estructura jurídica del centro ODR.....	402
VII. Requisitos legales para la creación y utilización del centro virtual/ plataforma ODR.....	404
7.1. Protección de datos personales y resguardo de la privacidad.....	404
7.1.1. Políticas de privacidad	407
7.1.2. Uso de cookies	408
7.2. Términos y condiciones del sitio. Competencia	410
7.3. Propiedad intelectual. Registro, marca, nombre de dominio, pro- piedad industrial e intelectual	412
7.4. Normativa en materia de litigios en línea	416
7.5. Convención de las Naciones Unidas sobre los acuerdos de tran- sacción internacionales resultantes de mediación	419
QR con información complementaria	422
VIII. Guía de buenas prácticas para la mediación electrónica	422
IX. Propuesta de creación de una plataforma interamericana de resolu- ción electrónica de conflictos.....	425

CONCLUSIONES

.....	433
-------	-----

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Recursos web	451
2. Jurisprudencia	455
3. Instrumentos legales consultados.....	456
3.1. Legislación argentina	456
3.2. Legislación española e internacional	456
3.3. Otros instrumentos legales consultados y recursos web.....	458