

# La tecnología aplicada a la resolución de conflictos. Su comprensión para la eficiencia de las ODR y para su proyección en Latinoamérica

## Alberto Elisavetsky

Director del Posgrado en Resolución de Conflictos y Nuevas Tecnologías UNTREF. Director del Observatorio del Conflicto en la UNTREF. Coordinador del Capítulo en Español del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Resolución de Disputas de la Universidad de Massachusetts Amherst (Cyberweek). Profesor Invitado en la Maestría de Mediación Familiar del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia España, asignatura Nuevas Tecnologías y Resolución de Conflictos. Profesor en la Maestría en Resolución de Conflictos de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, asignatura: Nuevas Tecnologías y Resolución de Conflictos. Docente Homologado por la Federación Argentina de Consejos Profesionales en Ciencias Económicas (FACEP). Docente Titular Modalidades Presencial y Virtual de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), Instituto Superior La Suisse – CEPEC Instituto Universitario de la Policía Federal, Universidad de Belgrano, Universidad de Concepción del Uruguay. Director general de Eventos Virtuales, servicios interactivos de educación a distancia. Creador & Director Tecnológico de Simediar (proyecto de simulación de mediaciones a distancia). Director de ODR Latinoamérica (Red social especializada declarada Embajada de Paz por la Fundación Mil Milenios de Paz, Peace Foundation, UNESCO). Embajador de Paz por la Fundación Mil Milenios de Paz, Peace Foundation, UNESCO.

## María Victoria Marun

Abogada Mediadora. Profesora Superior en Ciencias Jurídicas. Especialista en Docencia Universitaria. Directora del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados y Procuradores de la 3ª Circ. Judicial de Mendoza, Argentina. Docente Universitaria. Posgraduada en Derecho Privado. Capacitadora en Legislación Escolar y Resolución de Conflictos en Instituciones Educativas. Docente en el Posgrado en Resolución de Conflictos y Nuevas Tecnologías UNTREF. Directora del Observatorio del Conflicto en la UNTREF. Miembro fundadora de la Academia ODR Latinoamérica. Miembro del Foro Internacional de Mediadores Profesionales. Miembro del Comité de Gestión de *Cyberweek* 2013 a 2016 y de E-MARC (Congreso Internacional de Resolución de conflictos a Distancia). Contribuyente académico y disertante en varios eventos científicos nacionales e internacionales. Autora de varias producciones Académicas y publicaciones en temas de Legislación Escolar y resolución de conflictos.

**Resumen:** La Tecnología en línea se refiere tanto al uso de dispositivos tecnológicos concretos como a la necesaria comprensión del lenguaje virtual. Para utilizar cualquier dispositivo electrónico (computadora, Smartphone, tablet, etc.), uno debe familiarizarse con sus componentes materiales y con sus unidades y entornos de funcionamiento. Asimismo, el lenguaje virtual nos sitúa en un el plano simbólico del lenguaje y nos impone el procesamiento de la información. La aplicación de la Tecnología

a la resolución de conflictos ha dado origen a las RDL/ODR,<sup>1</sup> generando una situación de adaptación, que está vinculada a la intangibilidad del espacio donde se gestionan y transforman los conflictos, que al ser virtual, muchos usuarios y profesionales encuentran dificultoso concebir que el acuerdo se pueda alcanzar en un “no-lugar” llamado nube o Cloud computing (es una concepción tecnológica y un modelo de negocio en el que se prestan servicios de almacenamiento, acceso y uso de recursos informáticos esencialmente radicados en la red). Por ello, nos proponemos en este trabajo realizar un análisis de la situación de las ODR en América Latina, a partir del desarrollo, la comprensión y el uso de la tecnología en la región y los avances en su reglamentación.

**Palabras clave:** Tecnología. Conflicto. Regulación.

**Sumario:** Introducción – Antecedentes de ODR – Desarrollo y avance de la tecnología en la región – El acceso a Internet en Argentina y América Latina – El acceso a internet – La velocidad – Internet móvil – La sistematización normativa de ODR. Un desafío en constante construcción – Consideraciones finales – Referencias

---

## Introducción

La posibilidad de mediar a distancia es una ventaja indiscutible en el alcance de la profesión del mediador. La existencia de este servicio además, incentiva a las entidades gubernamentales y legislativas a actualizar sus normativas para crear soluciones unificadas regionalmente adecuadas a las necesidades del escenario global actual, como pueden ser los conflictos derivados del comercio electrónico internacional o en las contrataciones de profesionales residentes en otro punto del planeta, por sólo mencionar unos ejemplos. Así, es un proceso lógico cuestionarnos diferentes aspectos y preguntarnos ¿Cómo salvar las distancias espaciales y culturales? ¿Cómo llegar a un acuerdo cuando las partes en conflicto hablan distintos idiomas?<sup>2</sup>

A los cuestionamientos expresados podemos agregar otros como ¿Cómo coordinar las diferencias en avance tecnológico de los diferentes países y las diferencias culturales en su uso? ¿Cómo establecer un nexo común entre las diferentes situaciones de regulación de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en general y de las ODR en particular en cada país?. Estas son sólo algunas de las cuestiones que aborda el campo disciplinar de la Resolución de Disputas en Línea.

---

<sup>1</sup> On Line Dispute Resolution (En Ingles)- Resolución de Disputas en Línea (En Español).

<sup>2</sup> Elisavetsky, Alberto “LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS”- Pág 3- Ed. Printing Books 2019.

## Antecedentes de ODR<sup>3</sup>

Desde 1996 el “Centro Nacional de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Resolución de Disputas” de la Universidad de Massachusetts Amherst, focalizó sus investigaciones en explorar distintos caminos que permitan articular la Resolución de Conflictos y el uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para gestionar problemas transfronterizos derivados del comercio electrónico, como actividad fundante. El grupo de expertos a cargo de las mismas, percibió que Internet generaría la apertura de un espacio comunicacional apropiado para resolver conflictos.

Desde el año 2006 el Dr. Alberto Elisavetsky ha incursionado en la investigación de las características, posibilidades y limitaciones de los llamados “métodos de resolución de conflictos en línea” (RDL). El origen del análisis sobre la factibilidad de aplicación en la sociedad contemporánea de estos mecanismos se produjo a partir de los estudios realizados por el grupo de académicos dirigido por el profesor Ethan Katsh, creador del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Resolución de Disputas de la Universidad de Massachusetts Amherst. En septiembre del 2009 el Dr. Alberto Elisavetsky fue invitado en el 9º Foro Mundial de ODR que se realizó en la Universidad de Haifa, Israel, a formar parte como miembro de ese avanzado y prestigioso Centro de Estudios. A raíz de esa experiencia, fue designado para organizar en el año 2010, el 10º Foro Mundial de ODR en Buenos Aires, Argentina, siendo el único Foro Mundial desarrollado en Latinoamérica y, por primera vez en sus dieciséis ediciones, usando el idioma español y no el idioma inglés, como tradicionalmente se había hecho.

## Desarrollo y avance de la tecnología en la región<sup>4</sup>

En los inicios del segundo milenio, la posibilidad de conectarse a la red de redes estaba limitada a una escasa cantidad de usuarios que no superaba el 5% (cinco) de la población mundial, a su vez la utilización de teléfono celular y tablet era mínima. La sociedad estaba aferrada a rudimentarios y complejos equipos de escritorio. Transcurridas dos décadas, y el cambio de siglo en el ínterin, el trabajo inicial realizado por estos pioneros es la base para ODR/RDL en el seguimiento y actualización del tema en cuestión.

---

<sup>3</sup> Elisavetsky, Alberto “LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS”- Pág 3- Ed. Printing Books 2019.

<sup>4</sup> Trabajo de Investigación y Recopilación realizado por alumnos de la Universidad de Tres de Febrero, BsAs, Argentina - Citado en Elisavetsky, Alberto “LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS”- Pág 4 y sgtes. - Ed. Printing Books 2019.

Pocas cosas han cambiado tanto la vida de las personas durante los últimos 44 años como los celulares y más en concreto, los smartphones o teléfonos inteligentes. En breve la utilización del 5G reducirá el tiempo de latencia, es decir el intervalo entre envío y recepción de paquetes de datos, que además de mejorar la experiencia del usuario, permitirá el desarrollo de nuevos servicios, entre ellos la Resolución Electrónica de Disputas con mejor calidad.

## El acceso a internet en Argentina y América Latina<sup>5</sup>

En la Argentina, el 61% de los hogares cuentan con acceso a internet fijo y la velocidad promedio pasó de 6,34 Mbps en 2016 a 16 Mbps en la actualidad, con la promesa de llegar a los 20 Mbps para fin de año. Así lo aseguró Silvana Giudice, presidenta de Enacom, durante la apertura del Internet Day, el evento que organiza la Cámara Argentina de Internet (Cabase) para reflexionar sobre los avances y desafíos que existen en materia de conectividad y el acceso a la información digital. “En estos años se iluminaron cerca de 33 mil kilómetros de fibra óptica, lo cual permitió bajar el precio mayorista de internet, y esto les genera a los operadores mejores oportunidades para competir”, reflexionó Giudice. En este sentido, cabe recordar que el precio pasó, en octubre, de USD 14 a USD 10 el mega.

Por su parte, Agustín Garzón, director de Enacom, subrayó el avance de créditos con tasas subsidiadas al 50% y dijo que, de 2015 a fines de 2019, se aspira a alcanzar 2 millones de hogares nuevos conectados a banda ancha. También dijo que se pasó de 5 millones de usuarios de conectividad móvil 4G en diciembre de 2015 a 29 millones en diciembre de 2018.

Argentina se encuentra en el segundo puesto en materia de desarrollo de tecnología de comunicación e información en América Latina. El primer lugar es para Uruguay; en tanto que Chile, Costa Rica y Brasil están por detrás.

Si se tiene en cuenta todo el continente, entonces el ranking lo lidera Estados Unidos, seguido por Canadá y Barbados. El dato surge del último índice publicado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), donde se consideran 11 indicadores que miden acceso y calidad en materia de conectividad fija y móvil.

---

<sup>5</sup> <https://www.infobae.com/america/tecno/2019/05/17/como-esta-el-acceso-y-la-calidad-de-internet-en-la-argentina/>, citado en Elisavetsky, Alberto “LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS”- Pág 4 y sgtes. - Ed. Printing Books 2019.

## El acceso a internet

En cuanto al acceso a internet fijo y móvil, según información recopilada por Cabase, con datos de la ITU, la penetración en los hogares es del 63,8%, la más alta de la región, seguido por 61,8% en Uruguay y Chile con 61,1%.

## La velocidad

Si se evalúa la velocidad de descarga de internet fija, el mejor posicionado en América Latina es Chile (36,3 Mbps), seguido por Uruguay (35,18 Mbps), Panamá (29,61 Mbps) y Puerto Rico (27,08 Mbps). En octavo lugar está Argentina (16,21 Mbps), detrás de Perú (17,6 Mbps) y Brasil (18,21 Mbps), según datos de enero de 2018, de Speedtest. Si se tiene en cuenta las mediciones efectuadas en abril de 2019, Argentina también figura en octavo lugar dentro de la región, con una velocidad de 25,9 Mbps, en tanto que el país líder sigue siendo Chile pero con 66,7 Mbps. Si bien Argentina mejoró en infraestructura y acceso a la red, la velocidad sigue siendo uno de los puntos más flojos, tal como dejan en evidencia este y otros índices.

## Internet móvil

Puerto Rico y Argentina ocupan el primer puesto con el 62% de su población conectada por medio de telefonía móvil. Le siguen Uruguay (60%), Chile (60%), Panamá (58%), Brasil (55%), Costa Rica (55%) y México (51%), de acuerdo con el informe de diciembre de 2018 de la GSMA. En adopción de 4G lidera Brasil, seguido por Argentina y Chile. En materia de velocidad, según datos de abril de 2019 publicados por Speedtest, el líder es Uruguay con 28,8 Mbps, seguido por Perú con 24,57 Mbps y México con 23,68 Mbps. En cuarto y quinto lugar están Brasil y Argentina con 21,75 Mbps y 20,76 Mbps.

## La sistematización normativa de ODR. Un desafío en constante construcción<sup>6</sup>

### 1. Aspectos Generales

Con el surgimiento de las TIC en las últimas décadas del siglo pasado, el mundo comenzó a transformarse influenciado por la vorágine de la globalización. Uno de los aspectos que ofrece en su nueva fisonomía nuestro mundo globalizado

---

<sup>6</sup> MARUN, María Victoria- "LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS"- Pág 95 y sgtes. - Ed. Printing Books 2019.

es la revolución que ha provocado el uso de Internet en la forma en cómo los diferentes sujetos de derecho se relacionan en los diferentes ámbitos de su vida. Uno de dichos ámbitos es el de las relaciones de consumo, apareciendo en el escenario mundial el *e-commerce* o comercio electrónico, que ha permitido tanto a particulares, como a pequeñas y a medianas empresas, con poco gasto operacional, ingresar sin problemas al mercado internacional a través de la Web. Esta nueva modalidad de las relaciones de consumo transfronterizas ha hecho necesario que las empresas en línea sean capaces de ofrecer a sus clientes la certeza de su confiabilidad, basada en el hecho de que, en caso de suscitarse un conflicto, tienen la infraestructura necesaria para resolver la controversia de manera rápida, eficaz y económica.

Esta necesidad generó el advenimiento de las ODR (On line Dispute Resolution) o RDL (Resolución de Disputas en línea). Esta situación, ha establecido espacios de interacción nuevos modificando la concepción tradicional de jurisdicción, en donde lo público, lo privado, lo nacional, lo regional y lo internacional son términos expuestos a nuevas significaciones que han desbordado la sistematización normativa del Derecho Internacional Privado tradicional, haciendo necesaria una revisión y generación de normas que regulen, no sólo la actividad comercial transnacional, sino también los procedimientos y protocolos de funcionamiento de las ODR o RDL, abriendo caminos a un sistema normativo internacional innovador que responda a las demandas de dichas actividades, instituyendo un nuevo orden legal por medio del cual, los intereses privados sean amparados a través, no sólo del Derecho Positivo interno de los Estados, sino de un derecho universal aplicable fundado en nuevas pautas de valoración del comercio electrónico y las RDL u ODR.

Aunque son muchos los factores que incidieron en la creación de los Mecanismos *Online* para la Resolución de Disputas (*ODR o RDL*), podría afirmarse que el principal de ellos radica en la ausencia de un órgano judicial de naturaleza internacional que se encargue de dirimir todo tipo de conflictos comerciales entre individuos de distintos Estados de manera ágil y eficiente, a la vez que cuente con fuerza vinculante y coactiva para llevar a cabo el cumplimiento de sus decisiones. Y este problema nos lleva a considerar el tema de la Jurisdicción. Porque cada vez nos es más difícil encontrar respuesta a preguntas tales como ¿Qué tribunal va a intervenir? ¿Qué derecho se va a aplicar? y ¿Qué efectos tienen en los distintos países las decisiones extranjeras?

Si bien se han desarrollado a nivel internacional distintos esfuerzos para lograr una sistematización normativa para reglamentar los efectos jurídicos emergentes de las relaciones de consumo transnacionales, y los procedimientos aplicables a las ODR o RDL, han existido y existen importantes obstáculos para

lograr un marco normativo general de aplicación internacional. Uno de los factores preponderantes es el diferente avance del desarrollo y aplicación de los sistemas tecnológicos de comunicación en los distintos países y regiones que impiden la uniformidad de aplicación de los marcos normativos que se desarrollan en el presente o que se generarán en el futuro. Otro obstáculo estaría dado por el hecho de que la Web, podría ser considerada como un *no lugar* aplicando la teoría de Marc Augè,<sup>7</sup> establecida por el autor en la década de los años noventa. Augè define los *NO LUGARES como espacios de confluencia anónimos, donde personas en tránsito deben instalarse durante algún tiempo de espera, sea a la salida del avión, del tren o del metro que ha de llegar. Apenas permiten un furtivo cruce de miradas entre personas que nunca más se encontrarán*. Los no lugares convierten a los ciudadanos en meros elementos de conjuntos que se forman y deshacen al azar y son simbólicos de la condición humana actual.

Para Augè entre los “no lugares” paradigmáticos se cuentan “las autopistas y los habitáculos móviles llamados “medios de transporte” (aviones, trenes, automóviles), los aeropuertos y las estaciones ferroviarias, las estaciones aeroespaciales, las grandes cadenas hoteleras, los parques de recreo, *los supermercados*, la madeja compleja, en fin, de las *redes de cables o sin hilos que movilizan el espacio extraterrestre a los fines de una comunicación tan extraña que a menudo no pone en contacto al individuo más que con otra imagen de sí mismo*”.

En suma, el autor presenta ante nuestros ojos un ámbito en donde se desarrolla una apretada red de medios de transporte que son también espacios habitados, donde el habitué de los supermercados, de los distribuidores automáticos y de las tarjetas de crédito renueva con los gestos del comercio “de oficio mudo”, un mundo así prometido a la individualidad solitaria, a lo provisional y a lo efímero.

Una vez desarrollados los valiosos conceptos de Marc Augè sobre el *no lugar*, advertimos que *la web* tiene esas características de “sobremodernidad” de las que habla el autor. Con ello, podemos comprender que el concepto de jurisdicción, tan consustancial al derecho internacional privado, que necesita de forma insoslayable el “lugar” geográfico para poder cumplir los fines para el que se diseñó dicho marco normativo, ya no es operativa, tanto para las relaciones de consumo transnacionales establecidas en la Web, como para las consecuencias de ella se derivan, dentro de las cuales encontramos la solución de controversias en línea.

<sup>7</sup> Augè Marc- “LOS NO LUGARES. ESPACIOS DEL ANONIMATO”. Ed Gedisa Quinta reimpresión; septiembre del 2000, Barcelona.

Ante este déficit del tradicional derecho Internacional Privado, basado en la jurisdicción, en las últimas décadas se viene desarrollando a nivel global una interesante generación de marcos normativos, no sólo para las relaciones de consumo transnacionales, sino también para la ODR o RDL, que tratan de responder a las “sobremodernas”<sup>8</sup> exigencias, de estas nuevas formas de comercio y las consecuencias que de ella se derivan, como es la resolución de controversias que se pueden suscitar.

Esta nueva situación que nos ha obligado a generar nuevos paradigmas jurídicos, sin duda ha obligado a revisar el Derecho Internacional Privado tradicional y los Derechos internos de los Estados, impulsándonos a desarrollar cuestionamientos tales como ¿Debemos revisar el Derecho Positivo interno de los Estados, a fin de adaptarlo a los nuevos requerimientos de las transacciones transfronterizas?, ¿Debemos revisar el Derecho Privado Internacional, generando un nuevo gran marco normativo con posibilidad de aplicación a escala mundial?, ¿Debemos diseñar normas jurídicas, a través de leyes modelo, recomendaciones o guías técnicas, etc., que atiendan las necesidades propias de la realidad tecnológica y del desarrollo de las relaciones de consumo en cada región, permitiendo la posibilidad de adaptación del derecho interno de los diferentes Estados?.

Un gran avance en el tema lo ha generado La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional<sup>9</sup> establecida por la Asamblea General en 1966, habiendo establecido el marco normativo para las ODR, a través de las recomendaciones publicadas entre los años 2010 y 2016, y las Notas Técnicas en 2016.

Pero, sin lugar a dudas, un gran marco normativo lo ha aportado la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación*, conocida como Convención de Singapur,<sup>10</sup> que establece pautas para la ejecución de los acuerdos emergentes de la Mediación Internacional.

## 2 Situación Normativa de ODR a nivel internacional

### a) Acción de la UNCITRAL-CNUDMI

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI-UNCITRAL en inglés), establecida por la Asamblea General de las Naciones

---

<sup>8</sup> Utilizando la terminología de Marc Augè.

<sup>9</sup> CNUDMI ( En español)- UNCITRAL (En Ingles).

<sup>10</sup> Res. 73/168- ASAMBLEA DE LAS NACIONES UNIDAS –Dic. 2018.



Unidas en su resolución 2205 (XXI), del 17 de diciembre de 1966, cumple una función importante en el desarrollo de marcos normativos en cumplimiento de su mandato de promover la armonización y modernización progresivas del derecho del comercio internacional mediante la preparación y el fomento de la utilización y adopción de instrumentos legislativos y no legislativos en diversos temas clave del derecho mercantil. Tales temas comprenden, en concreto: la resolución de controversias, las prácticas contractuales internacionales, el transporte, el régimen de la insolvencia, el comercio electrónico, los pagos internacionales, las operaciones garantizadas, la contratación pública y la compraventa de mercancías. Estos instrumentos se negocian a través de un proceso internacional en el que intervienen diversos participantes, entre ellos, los Estados miembros de la CNUDMI, los Estados no miembros, y las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales invitadas. Como consecuencia de este proceso inclusivo, esos textos gozan de una gran aceptación, dado que ofrecen soluciones adecuadas a Estados con distintos ordenamientos jurídicos y a países que se encuentran en diferentes etapas de desarrollo económico. Desde su constitución, la CNUDMI ha llegado a ser reconocida como el órgano jurídico central del sistema de las Naciones Unidas en el ámbito del derecho mercantil internacional.

En 2010, la UNCITRAL/CNUDMI estableció el Grupo de Trabajo III que tuvo como objetivo crear un esquema de trabajo en el campo de la resolución de litigios en línea relacionado con las transacciones de comercio electrónico transfronterizo, B2B (*business to business*) y B2C (*business to consumers*). En su 43º período de sesiones la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), observando el rápido aumento de las operaciones transfronterizas que se realizan en línea y, paralelamente, la necesidad de contar con mecanismos encaminados a resolver las controversias que traen aparejadas esas operaciones, decidió emprender un estudio en la esfera de la solución de controversias en línea.

Durante seis años, la CNUDMI trabajó sobre el tema, aprobando recomendaciones al finalizar cada año, y finalizando en 2016 con la aprobación de las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea en su 49º período de sesiones. Se trata de un *instrumento descriptivo no vinculante* en el que se recogen los elementos del sistema de solución de controversias en línea. Además de los representantes de los 60 Estados miembros de la CNUDMI, participaron en las deliberaciones correspondientes representantes de muchos otros Estados y organizaciones internacionales. Al preparar las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea, la Secretaría consultó a expertos de diversos sistemas jurídicos y organismos nacionales e internacionales de los sectores técnicos pertinentes, así como a asociaciones profesionales internacionales. A continuación

transcribimos la Resolución aprobada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2016.

**b) Notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Internacional sobre la solución de controversias en línea**

La Asamblea General, Recordando su resolución 2205 (XXI), del 17 de diciembre de 1966, en la que estableció la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional y le confirió el mandato de promover la armonización y unificación progresivas del derecho mercantil internacional y, a ese respecto, tener presentes los intereses de todos los pueblos, en particular los de los países en desarrollo, en la evolución general del comercio internacional, Reconociendo que, como consecuencia del rápido aumento de las operaciones transfronterizas en línea, ha surgido la necesidad de contar con mecanismos de solución de las controversias derivadas de esas operaciones, y reconociendo también que uno de esos mecanismos es la solución de controversias en línea, Advirtiendo que la solución de controversias en línea puede ayudar a las partes a resolver la controversia de manera sencilla, rápida, flexible y segura, sin necesidad de estar presente físicamente en una reunión o una audiencia, Advirtiendo también que la solución de controversias en línea representa una oportunidad importante para que los compradores y vendedores que realizan operaciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, accedan a un mecanismo de solución de controversias; Recordando que, en su 43º período de sesiones, celebrado en 2010, la Comisión convino en que se estableciera un grupo de trabajo para que comenzara a trabajar en el ámbito de la solución de controversias en línea y que, en su 48º período de sesiones, celebrado en 2015, la Comisión decidió que los trabajos se enfocaran a elaborar un documento descriptivo y no vinculante en el que se reflejaran los elementos de la solución de controversias en línea, Observando que las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea son descriptivas, no vinculantes y recogen los principios de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, equidad, rendición de cuentas y transparencia; Observando también que se espera que las Notas técnicas contribuyan de un modo considerable a la creación de sistemas que permitan resolver controversias derivadas de contratos transfronterizos de compraventa o servicios de poca cuantía celebrados utilizando comunicaciones electrónicas; Convencida de que las Notas técnicas serán de suma utilidad para todos los Estados, en particular los países en desarrollo y los Estados con economías en transición, así como para los administradores de los

mecanismos de solución de controversias en línea, las plataformas para la solución de controversias en línea, los terceros neutrales y las partes en los procesos de solución de controversias en línea, con miras a crear y utilizar sistemas de solución de controversias en línea; Observando con aprecio que se invitó a todos los Estados y a las organizaciones internacionales interesadas a participar, como miembros u observadores, en la preparación de las Notas técnicas del 44º al 49º período de sesiones de la Comisión, y que el texto del proyecto de notas técnicas se distribuyó a todos los Estados y a las organizaciones internacionales invitadas a asistir a las sesiones de la Comisión en calidad de observadores para que formularan observaciones; Observando que la preparación de las Notas técnicas fue objeto de las debidas deliberaciones en la Comisión y que se efectuaron consultas con gobiernos y con organizaciones no gubernamentales internacionales e intergubernamentales interesadas; 1. Expresa su reconocimiento a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional por haber preparado y aprobado las Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea, que figuran en el anexo del informe de la Comisión sobre la labor realizada en su 49º período de sesiones; 2. Solicita al Secretario General que publique el texto de las Notas técnicas utilizando los medios apropiados, incluso medios electrónicos, en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas, y que difunda ampliamente ese texto entre los Gobiernos y otros órganos interesados; 3. Recomienda que todos los Estados y otras partes interesadas utilicen las Notas técnicas cuando diseñen y pongan en práctica sistemas de solución de controversias en línea para las operaciones comerciales transfronterizas; 4. Solicita a todos los Estados que apoyen la promoción y el uso de las Notas técnicas.<sup>11</sup>

En su contenido el documento se refiere a los siguientes temas: Principios; Etapas del proceso de solución de controversias en línea; Alcance del sistema de solución de controversias en línea; Definiciones, funciones y responsabilidades, y comunicaciones en el sistema de solución de controversias en línea; Apertura del proceso de solución de controversias en línea; Negociación; Arreglo facilitado; Etapa Final; Nombramiento, facultades y funciones del tercero neutral; Idioma; Gobernanza

### c) La Convención de Singapur

El 20 de diciembre de 2018, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Convención de las Naciones Unidas sobre Acuerdos de Transacciones

<sup>11</sup> El acceso a las notas técnicas se encuentra en el sitio: [http://www.uncitral.org/uncitral/search.html?q=judicial&as\\_sitesearch=www.uncitral.org/pdf/spanish/texts&sort=date:D:S:d1&entqr=0&entqrm=0&ud=1&start=0](http://www.uncitral.org/uncitral/search.html?q=judicial&as_sitesearch=www.uncitral.org/pdf/spanish/texts&sort=date:D:S:d1&entqr=0&entqrm=0&ud=1&start=0).

Internacionales resultantes de la Mediación, autorizando la celebración de una ceremonia de apertura para la firma de la Convención el 7 de agosto de 2019 en Singapur, y recomendando que la Convención se conocerá como la “Convención de Singapur sobre Mediación”. Sin lugar a dudas, esta nueva regulación internacional tiene una gran importancia para el comercio transfronterizo en general y para la ODR en particular, ya que en respuesta a las características específicas del Convenio de Singapur, podemos ver que es un sistema regulatorio que establece reglas para la ejecución y el reconocimiento de los acuerdos transaccionales resultantes de una mediación, siendo aplicable a cualquier acuerdo resultante de la mediación que las partes hayan concluido por escrito para resolver una disputa comercial (“acuerdo de transacción”) y que, en el momento de la celebración haya sido internacional.

### **3. Situación normativa de ODR en Argentina y en Latinoamérica**

#### **a) Introducción**

Si bien la ODR ha sido una realidad en el mundo desarrollado desde hace muchos años, en la región de América Latina y en particular en Argentina, la situación es bastante diferente. Sólo en los últimos años han surgido las primeras experiencias. En este sentido, para que la ODR evolucione y penetre en la sociedad, también se deben abordar varios desafíos.

Argentina no tiene un marco nacional para la ODR. Por lo tanto, la implementación de los Programas ODR en Argentina no es un tema fácil, ya que es un país grande con un sistema federal de gobierno, y algunos estados provinciales tienen sus propias políticas sobre ODR y otros no tienen ningún programa directo sobre este tema.

Para litigar ante Tribunales Nacionales en Argentina, estamos expuestos a muchos papeles. Por ejemplo, después de presentar el caso, el Tribunal asignado lo recibe y crea la carpeta de archivos del caso por escrito. Este proceso lleva varios días hasta que el tribunal dicta la primera resolución que abre la notificación legal y de resolución de la acción legal al acusado que tiene un plazo para responder.

Esta situación genera falta de aliento y confianza en el sistema judicial por parte de los ciudadanos. Pero, nos damos cuenta de que el gobierno coopera con la comunidad científica y académica y la sociedad civil. Esto permitirá a nuestro país abordar la complejidad requerida para los desafíos tecnológicos, sociales, económicos, legales y culturales que debemos enfrentar en el futuro para convertir la ODR en una realidad nacional.

Por ello, podemos decir que en América Latina en general, así como en Argentina en particular, el tema de las ODR es un espacio en construcción con diferentes niveles de desarrollo de prácticas y marcos, entre los países de la región y también dentro de cada país.

Por ejemplo, Brasil organizó el sistema ODR según la Ley de Mediación en 2015 y actualmente México está tratando un proyecto de Ley.

## b) Cuestiones de contexto

En Argentina, no hay un programa nacional de ODR. Cada estado provincial tiene su propio sistema o directamente no lo tiene. Por ejemplo, la Provincia de Mendoza no ha organizado un Programa de Mediación por una Ley específica. Hay una organización parcial en el sistema judicial, relacionado con los Tribunales de Familia, en el ámbito Penal y, recientemente se ha establecido la Conciliación en las Cámaras Laborales de Justicia. La Provincia de Salta estableció su Ley de Mediación N° 7324 en 2004. El Sr. Alberto Elisavetsky, fundador de ODR Latinoamérica y CEO de un gran equipo académico, inició el modelo ODR en la Provincia de Salta en el año 2012 con el apoyo del Ministerio de Justicia. El proyecto fue establecido por la Resolución Ministerial 118/2012. En este proyecto, ODR Latinoamérica realizó capacitación en línea y presencial. Se trató de desarrollar habilidades tecnológicas en mediación virtual a más de 120 mediadores del registro de dicha provincia. Entre ellos, unos 70 trabajadores de la comunidad que pudieron llevar el modelo a sus ubicaciones con tal éxito que más tarde fue compartido con otras provincias de Argentina.

Después de eso, la Provincia de Córdoba y su Dirección de Métodos Alternativos para la resolución de conflictos (Di.M.A.R.C.), se unieron a la trayectoria de capacitación en ODR de ODR América Latina. Las horas de los cursos fueron homologadas por las Resoluciones n° 083/2015 y 110/2015 para los mediadores de su registro.

En 2015, la Dirección de Mediación de la Provincia de Buenos Aires, se adhirió por primera vez al entrenamiento en ODR, en cursos en línea. Este Proyecto fue establecido Por las siguientes Resoluciones, N° 535/2015 y N° 652/2015.<sup>12</sup>

ODR Latinoamérica también ayudó al gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre el Programa MEL (Mediación en línea), brindando el programa de capacitación y la contribución del software de mediación profesional de vanguardia. Este programa ha sido establecido como un dispositivo de inclusión social, simple y accesible.

---

<sup>12</sup> ELISAVETSKY Alberto - PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN LINEA-: <http://odrlatinoamerica.com/programa-MEDIACIÓN-linea-mel-del-gobierno-la-ciudad-buenos-aires/>.

## c) Marcos normativos

Ley- o Norma- Nº y Nombre	Breve descripción
<b>Brasil</b> - Ley de Mediación Nº 13.140-25/06/2015	Establece la posibilidad de mediar a través de Internet y nuevas tecnologías de comunicación, otorgando un nuevo marco legislativo a la actividad de ODR.
<b>México</b> - Proyecto de ley sobre plataformas y sistemas informáticos de justicia alternativa y gestión de documentos digitales. 2019	Con el aumento de los casos en la justicia mexicana, se buscan nuevos métodos alternativos (como la mediación, la conciliación, el arbitraje), agregando el uso de la tecnología a través de plataformas y sistemas informáticos.
<b>Argentina, Salta</b> - Resolución Ministerial 118/2012	La Mediación Remota, surge como parte de un conjunto de políticas públicas del Gobierno de la Provincia de Salta, cuyas pautas básicas son los principios de integración y equidad para el acceso a la justicia, capaces de dar respuestas con integridad e imparcialidad a la demanda de todas las personas., especialmente los más desfavorecidos. El nuevo marco de trabajo es regulado por la Secretaría de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos
<b>Argentina, Córdoba</b> - Resolución nº 083/2015 and 110/2015	La Dirección de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos (Di.M.A.R.C.), se unió a la trayectoria de capacitación en ODR por ODR Latinoamérica para los mediadores de su registro.
<b>Argentina, Buenos Aires</b> - Resoluciones nº 535/2015 e 652/2015.	La Dirección de Mediación se adhirió por primera vez, para capacitar en ODR a mediadores de su Registro a través de cursos en línea
<b>Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires</b> - MEL (Programa de Mediación en Línea)	El Programa establece el proceso de mediación comunitaria que impulsa a los involucrados a pensar en sí mismos como personas capaces de hacerse cargo de sus propios problemas y que pueden proponer los medios de solución, como partes interesadas en el proceso

## d) Cuestiones de implementación

### - Mecanismos, procesos y plataformas de ODR. Reformulación de las ADR

Desde principios de la década de 1980, los gobiernos, los líderes judiciales, la organización de la sociedad civil y varias agencias de ayuda externa se han comprometido a realizar esfuerzos regionales para la reforma institucional de la justicia en América Latina. Se ha introducido un cambio en el marco legal, la organización y los recursos para la justicia en la mayoría de los países. En algunos casos se han producido mejoras tangibles.

Este Cambio ha sido operado no solo a través de la forma tradicional de aumentar la infraestructura y los recursos de las instituciones, sino también mediante el uso de nuevas formas para la resolución de conflictos. Entre estas nuevas formas, se puede mencionar el arbitraje (principalmente institucional) o la mediación, que se está desarrollando dentro del sistema formal o en escenarios autónomos.

La proliferación de mecanismos alternativos de resolución de disputas en América Latina es una función de la notable explosión del comercio y las finanzas a nivel mundial de los últimos veinte años. Con la globalización económica, el número de transacciones comerciales internacionales se ha multiplicado, al igual que el número de disputas internacionales apropiadas para someterlas a procedimientos de ADR de un tipo u otro.

En las últimas décadas, el impulso por el cambio y la implementación de reformas de las TIC para la administración de justicia se ha hecho evidente. Este cambio ha permitido lentamente la transformación de ADR en ODR, no solo en la administración de justicia, sino también en las áreas privadas del comercio transfronterizo

En el caso de Argentina, como mencionamos anteriormente, solo unos pocos estados provinciales aplican los mecanismos ODR en el Proceso Judicial y los gobiernos no utilizan ninguna plataforma específica para ODR. Por ejemplo, en Buenos Aires, Córdoba y Salta, la mediación en línea se practica mediante el sistema de videoconferencia, mediante Skype, y en Mendoza, algunos casos familiares se han resuelto por teléfono y correo electrónico.

Pero, en Argentina debemos destacar la existencia de algunas plataformas privadas de alta calidad. Por ejemplo, SIMEDIAR, es una empresa pionera en el campo de la prevención y gestión remota de conflictos y en el uso de las TIC en Argentina. Ofrece opciones rápidas y de bajo costo para resolver conflictos con un equipo interdisciplinario de RDL. También proporciona servicios de capacitación y actualización para profesionales de la ODR.

Otra plataforma es ODR Latinoamérica. Se trata de una red social creada en 2008. Se creó para que los profesionales de la resolución de conflictos puedan intercambiar conocimientos y experiencias y aprender sobre la aplicación de las TIC en el campo de la ADR. La red ha alcanzado más de 5.500 miembros en la actualidad. Esta red social ha promovido la participación latinoamericana en foros internacionales de ODR, como Cyberweek y e Marc.-

Debemos reconocer que las leyes y prácticas en lugares donde el proceso de transformación ha comenzado han tenido un alto nivel de efectividad, a pesar de la falta de una implementación tecnológica adecuada.

#### **- Transformando ADR. Consideraciones para profesionales del Derecho**

Argentina tiene un sistema federal de gobierno. Está formado por veintitrés estados provinciales. En 2010, el Gobierno Nacional por Ley N° 26589, estableció el sistema ADR obligatorio, en forma previa al proceso judicial. En comparación con muchos países del mundo, podemos ver que los procesos de ADR se adoptaron hace unos años en Argentina. Y cada estado provincial desarrolló diferentes políticas sobre este tema. Por ejemplo, en 2008, antes de la Ley 26589, la Provincia de Salta por Ley N°. 7324, estableció tres áreas de aplicación para el sistema de mediación: a) Judicial, que tiene lugar dentro de los procesos judiciales y para asuntos ya judicializados; b) Extrajudicial, que se realiza con la intervención de un mediador privado, registrado y autorizado por el Secretario de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, siendo un requisito previo y obligatorio para la presentación de la demanda; y finalmente, c) Mediación social o comunitaria, que se contempla como un servicio público y gratuito por parte del Estado. Otros estados provinciales como Córdoba, Buenos Aires, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, etc., adoptaron sistemas similares como Salta.

Pero aun así, muchos estados provinciales no tienen un marco para el ADR. En Mendoza, aunque no está regulado por la ley de mediación extrajudicial, los ADR sí se aplican dentro de los procesos judiciales relacionados con casos familiares y laborales.

Esta situación ha afectado la forma en que han reaccionado los abogados, mediadores, jueces, etc. Por ejemplo, la mayoría de las asociaciones profesionales (abogados, contadores, notarios, etc.) tienen sus centros de resolución de conflictos que ofrecen servicios de mediación extrajudicial, pero pocos profesionales utilizan este servicio y algunos jueces no aceptan los acuerdos alcanzados en el campo de la mediación extrajudicial.

Otros estados provinciales que han regulado la mediación judicial y la mediación pre-judicial no tienen este problema. Además, para utilizar los



mecanismos ODR, los profesionales del derecho tienen que prepararse para administrar los recursos tecnológicos, y no todos pueden o quieren hacerlo. Esta situación tiene una influencia importante en la transformación de ADR, ya que este proceso ocurre con diferentes niveles de efectividad. En el caso de Salta, Córdoba, Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y otros estados provinciales, se ha iniciado un lento proceso de transformación por nuevos marcos que permiten aplicar la ODR simultáneamente con ADR cuando los casos lo requieran. Tenemos que decir sobre Mendoza que el 8 de marzo de 2012, la primera mediación en línea se llevó a cabo con éxito, comenzando un proceso lento de aplicación de ODR simultáneamente con ADR, cuando el caso lo requiere.

La ciudadanía presenta altos niveles de insatisfacción cuando se enfrenta con el sistema de justicia. La mayoría de las personas desconfían del sistema en su conjunto. Por lo tanto, la comunidad legal y practicante está trabajando en foros, conferencias, etc., con el fin de revisar la situación para aplicar ADR y ODR en los procesos judiciales y desarrollar nuevos marcos para lograrlo.

Debemos advertir que las leyes y prácticas en lugares donde el proceso de transformación ha comenzado han tenido un alto nivel de efectividad. Pensamos que otros Estados Provinciales compartirán estos métodos muy pronto.-

#### **- ODR y la protección a los consumidores**

En Argentina, la Ley Nº 24240 sobre protección al consumidor se promulgó a mediados de los años noventa. La aplicación de ODR en los procesos relacionados con los conflictos de los consumidores se ha implementado hace algunos años de diferentes maneras:

1. *Un nuevo proceso*: Reclamo por Internet a Defensa del Consumidor: si una persona compró o contrató un bien o un servicio, y la compañía proveedora no cumplió con el compromiso asumido, el reclamo puede iniciarse en el sitio web de la ventanilla única federal de Protección al Consumidor, que designará el método más adecuado para resolver el conflicto (jurisdicciones provinciales, Sistema Nacional de Arbitraje del Consumidor o Consumo Protegido).
2. *Resolución 394/2018*. La figura del “defensor del cliente” se crea, como tutela mejor y más eficiente, para los consumidores y sus derechos. Esta es una función para todos los proveedores que implementan voluntariamente este proceso para los consumidores, a fin de resolver de manera simple y rápida las quejas y / o reclamos de sus usuarios.
3. *El Memorando de Entendimiento para el Manejo de Quejas* ha sido concluido entre el Centro Nacional de Asuntos del Consumidor de Japón

(NCAC) y ODR Latinoamérica con sede en la República Argentina. El MDE entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2018. Sobre la base del MDE, NCAC y ODR Latinoamérica realizarán esfuerzos cooperativos para resolver los problemas que enfrentan los consumidores en las transacciones (por ejemplo, problemas relacionados con viajes internacionales, compras en línea transfronterizas, etc.) entre Japón y América Latina (Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Brasil, Perú, Colombia, Venezuela, Costa Rica, México).

Este tema de Protección al consumidor tiene un tratamiento permanente por parte de foros académicos y científicos, conferencias, etc. La forma es obtener el sistema ODR para el comercio tradicional y el comercio electrónico. En Argentina, el nuevo proceso expuesto anteriormente funciona de la siguiente manera: a través del trabajo conjunto entre los Departamentos de Mediación Nacional y Defensa del Consumidor, se puede iniciar un reclamo en línea y de forma gratuita y acceder a una instancia de conciliación con la empresa o el vendedor. Los archivos se canalizan a través del Servicio de Conciliación Anterior en Relaciones con el Consumidor (COPREC), que es una herramienta para hacer cumplir los derechos de los consumidores. Las conciliaciones en las relaciones con los consumidores surgen de la sanción de la Ley 26993. Este proceso implica un gran avance en la defensa de los consumidores. Reconocemos que las leyes y prácticas tienen un buen nivel de efectividad sobre la Protección del consumidor

## Consideraciones finales

Creemos que ODR es un espacio en construcción en Argentina, porque empezamos a trabajar el tema hace unos años, y diferentes áreas de la sociedad (legal, económica, científica, académica, tecnológica, etc.) están trabajando mucho, por ejemplo, UNTREF (La Universidad Nacional Tres De Febrero, Buenos Aires, Argentina), ofrece importantes alternativas académicas como la *Licenciatura en Resolución de Conflictos y Mediación*, brindando la posibilidad de crear el perfil profesional para operadores de conflictos y el posgrado en ODR, que es el único en el Mundo que se enseña en español.<sup>13</sup>

Además, el 8 y 9 de abril de 2019 se celebró el Primer Congreso Latinoamericano sobre La Resolución de Conflictos 4.0.

Todas estas actividades nos van permitiendo obtener nuevos marcos, procesos y mecanismos para la actividad de ODR porque esto es una necesidad,

---

<sup>13</sup> <https://www.untrefvirtual.edu.ar/oa.php?id=72>.

atendiendo los datos sobre conectividad que se manejan en Argentina y Latinoamérica, detallados al principio de este trabajo Como hemos visto, las TIC se han vuelto más sencillas y baratas. Internet implica modificaciones en la nueva economía digital relacionada con el Derecho Humano del Consumidor, Derecho Informático, Derecho Económico, Derecho Comercial y Derecho Internacional, entre otros.

Entonces, esperamos que, tanto Argentina como Latinoamérica tengan un futuro importante en ODR, a través de los caminos de la investigación, los debates, los foros académicos y científicos y la generación de nuevos marcos normativos que nos llevarán sin duda a lograrlo.

Nuestros mayores logros en Argentina hasta el momento se detallan en el siguiente cuadro:

Temas	Mejores Prácticas
Mecanismos, Procesos y Plataformas	Procesos Nacionales y Provinciales detallados en el trabajo Simediar. ODR Latinoamérica
Consideraciones para los profesionales del Derecho	Se trabaja en una constante evolución, Por ej., la oferta de UNTREF
Protección a los consumidores	- Todos los datos detallados en el punto ODR y la Protección a los Consumidores

## Referencias

ELISAVETSKY, Alberto "LA MEDIACIÓN A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS"- Pág. 3- Ed. Printing Books 2019.

Trabajo de Investigación y Recopilación realizado por alumnos de la Universidad de Tres de Febrero, BsAs, Argentina – Citado en ELISAVETSKY, Alberto "LA MEDIACION A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS"- Pág. 4 y sgtes. – Ed. Printing Books 2019.

<https://www.infobae.com/america/tecono/2019/05/17/como-esta-el-acceso-y-la-calidad-de-internet-en-la-argentina/> Citado en ELISAVETSKY, Alberto "LA MEDIACION A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS"- Pág 4 y sgtes. – Ed. Printing Books 2019

MARUN, María Victoria- "LA MEDIACION A LA LUZ DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS"- Pág 95 y sgtes. – Ed. Printing Books 2019

AUGE Marc- "LOS NO LUGARES. ESPACIOS DEL ANONIMATO". Ed Gedisa Quinta reimpresión; septiembre del 2000, Barcelona

Res. 73/168- ASAMBLEA DE LAS NACIONES UNIDAS –Dic. 2018

El acceso a las notas técnicas se encuentra en el sitio [http://www.uncitral.org/uncitral/search.html?q=judicial&as\\_sitesearch=www.uncitral.org/pdf/spanish/texts&sort=date:D:S:d1&entqr=0&entqrm=0&ud=1&start=0](http://www.uncitral.org/uncitral/search.html?q=judicial&as_sitesearch=www.uncitral.org/pdf/spanish/texts&sort=date:D:S:d1&entqr=0&entqrm=0&ud=1&start=0)

ELISAVETSKY Alberto – PROGRAMA DE MEDIACION EN LÍNEA- <http://odrlatinoamerica.com/programa-mediacion-linea-mel-del-gobierno-la-ciudad-buenos-aires/>.

<https://www.untrefvirtual.edu.ar/oa.php?id=72>.

---

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

ELISAVETSKY, Alberto; MARUN María Victoria. La tecnología aplicada a la resolución de conflictos. Su comprensión para la eficiencia de las ODR y para su proyección en Latinoamérica. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 02, n. 03, p. 51-70, jan./jun. 2020.

---