

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid
Mediadora

Directora del Especialista en Mediación y del Instituto Complutense de Mediación
y Gestión de Conflictos de la Universidad Complutense de Madrid

**RESOLUCIÓN DE DISPUTAS
EN LÍNEA (RDL)**

**Las claves de la mediación
electrónica**

Ramón Alzate Sáez de Heredia
Eduardo Vázquez de Castro

Prólogo

Leticia García Villaluenga
José Ignacio Bolaños Cartujo



Madrid, 2013

Trabajo desarrollado en el marco del Proyecto del Plan Nacional de I + D + i del Ministerio de Ciencia e Innovación con Referencia DER2010-19772 (subprograma JURI), que lleva por título RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA, del que es investigador principal el Prof. Dr. D. Eduardo VÁZQUEZ DE CASTRO.

En la presente obra, han redactado los capítulos I, II y III el Dr. Ramón Alzate Sáez de Heredia, y los capítulos IV, V, VI y VII el Dr. Eduardo Vázquez de Castro.

© Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro

© Editorial Reus, S. A.

C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid

Tfno: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54

Fax: (34) 91 445 11 26

E-mail: reus@editorialreus.es

<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A., 2013

ISBN: 978-84-290-1758-8

Depósito Legal: M 36716-2013

Diseño de portada: María Lapor

Impreso en España

Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.

Ctra. Castellón, km 3.400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus, ni los Directores de Colección de ésta responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan los autores de los mismos. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley.

Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

ÍNDICE

PRÓLOGO	9
----------------------	---

NOTA PRELIMINAR	13
------------------------------	----

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN	19
II. ¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA?	24
III. HISTORIA DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA.....	26

CAPÍTULO II

I. CONDICIONES DE LA RDL	31
II. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA RDL	33
III. CARACTERÍSTICAS DE LA RDL	36
1. Asincronicidad	38
2. Comunicación textual	39
IV. PROCESOS DE RDL	42
1. Negociación en línea	42
1.1 Negociación automatizada, o de «puja ciega»	44
1.2 Negociación asistida.....	45
2. RDL como apoyo a la mediación presencial	48
3. Mediación electrónica o en línea	51

CAPÍTULO III

I. ¿PUEDE LA MEDIACIÓN EN LÍNEA SER TRASFORMATIVA?	55
II. EL FACTOR HUMANO	59

III. CULTURA Y RDL	63
1. El factor cultural, las disputas transfronterizas y los procedimientos de RDL	63
2. Las distintas culturas procesan información de forma diferente	65
3. La orientación temporal de cada cultura.....	66
IV. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA	69
1. Ventajas	71
2. Desventajas	73

CAPÍTULO IV

I. PRIMERA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO JURÍDICO DE RDL ...	77
1. Introducción.....	77
2. El paralelismo entre los sistemas de RDL y los sistemas de RAD...	80
3. Consideraciones generales y precisiones terminológicas	84
3.1. Introducción. La importación de los sistemas de O.D.R	84
3.2. La terminología: categoría y conceptos	86
3.3. Los conceptos jurídicos integrados en la categoría de Resolución de Disputas en Línea (RDL.).....	87
II. FACTORES DE RESISTENCIA AL USO DE LOS SISTEMAS DE RDL.....	91
III. LAS FÓRMULAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA A TRAVÉS «DE PARTE» O «DE TERCEROS»	98
IV. LA AUTORREGULACIÓN, CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS Y DISTINTIVOS DE CONFIANZA.....	103
V. LOS SISTEMAS DE RDL COMO SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIO ELECTRÓNICO; RÉGIMEN JURÍDICO.....	106

CAPÍTULO V

I. LA LIBERTAD CONTRACTUAL COMO BASE DE LOS SISTEMAS DE O.D.R. LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y LA RDL	109
1. Definición y tipos de contratos electrónicos.....	109
2. Elementos o requisitos para la validez y eficacia del contrato electrónico.....	114
3. Elementos accesorios del contrato electrónico. El momento y lugar de perfección del contrato.....	117
II. BREVE ANÁLISIS DE LA LSSI EN EL ÁMBITO APLICABLE A LAS PLATAFORMAS DE RDL	123
1. Ámbito subjetivo de la Ley	123
2. Ámbito material.....	124

3. Obligaciones del prestador de servicios.....	126
4. Comunicaciones comerciales por vía electrónica.....	127
1.1 . Deber de información y confirmación contractual tras la celebración del contrato	128
1.2. Régimen de responsabilidad del prestador	129
1.3. Protección de datos de carácter personal en la contratación electrónica.....	130

CAPÍTULO VI

I. ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS SISTEMAS DE RDL Y LAS PLATAFORMAS MULTISISTEMAS	133
1. Consideraciones Generales.....	133
2. Breve distinción legal de las diversas modalidades de sistemas de RDL	137
2.1. Negociación electrónica. Negociación automatizada y negociación asistida.....	137
2.2. La negociación electrónica como política de atención al cliente. Los acuerdos amistosos.....	143
2.3. El arbitraje electrónico.....	145
2.4 La mediación electrónica	148
2.4.1 Concepto y caracteres.....	148
2.4.2. Novedad normativa de la mediación electrónica	151
2.4.3. Condiciones legales a cumplir por la mediación electrónica.....	155
2.4.4. Requisitos técnicos y garantías que debe reunir la plataforma de mediación electrónica y las plataformas multisistemas	156
2.4.5. Respeto a los principios de la mediación en su desarrollo por medios electrónicos. (Principios previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, artículos 6 a 10, ambos inclusive).....	161
2.4.6. La preferencia en el uso de la mediación electrónica para reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 €	163
2.4.7. Procedimiento simplificado de mediación y mediación electrónica.....	167
2.4.8. Mediación electrónica simplificada y los sistemas de puja ciega.....	171
II. LA EXPANSIÓN DE LA MEDIACIÓN Y LA CONFIGURACIÓN DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA COMO RDL.....	173
III. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA Y MEDIACIÓN FAMILIAR	182
1. Los principios de la mediación familiar en relación con la mediación electrónica.....	182

2. ¿Puede llevarse a cabo un procedimiento de mediación familiar en línea?	186
IV. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA SIMPLIFICADA Y LOS SISTEMAS DE PUJA CIEGA.....	191
V. LA REPRESENTACIÓN EN LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. INTERVENCIÓN MEDIATA E INMEDIATA DE LAS PARTES	199

CAPÍTULO VII

I. EL IMPULSO INSTITUCIONAL EUROPEO A LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA	203
1. La Resolución de Disputas en Línea (RDL) para obtener un derecho de consumo uniforme en Europa	203
2. El impulso definitivo de los sistemas de RDL para la protección de los consumidores en el comercio electrónico	207
II. REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO SOBRE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA EN MATERIA DE CONSUMO (REGLAMENTO SOBRE RLL EN MATERIA DE CONSUMO).....	210
III. EL ARBITRAJE DE CONSUMO DESARROLLADO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN ESPAÑA. PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL	216
1. Consideraciones generales	216
1.1. Previsiones previas al inicio del procedimiento	218
1.2. Vías de inicio del procedimiento y requisitos	219
1.3. Subsanción de errores	221
2. Inadmisión a trámite.....	222
3. Admisión a trámite/iniciación del procedimiento arbitral	223
4. Procedimiento arbitral	224
4.1 Cuestiones previas.....	224
4.1.1. Normativa aplicable y criterios de resolución.....	225
4.1.2. Mediación electrónica integrada en el proceso	225
4.1.3. El plazo para dictar laudo.....	226
4.1.4. Convenio arbitral/registro de empresas adheridas.....	227
4.2. Procedimiento arbitral.....	228
4.2.1 Designación de árbitros	228
A. Listado de árbitros.....	228
B. Órganos arbitrales.....	229
C. Abstención y recusación.....	230
D. Acumulación de procedimientos.....	231
E. Arbitraje de consumo sectorial y especializado	231
5. Tramitación del procedimiento	231
5.1. Alegaciones	231
5.2. Reconvención	232

5.3. Prueba.....	232
5.4. Audiencia.....	233
5.5. Laudo.....	233
5.6. Otras formas de terminación distintas al Laudo.....	234
5.7. Notificación (especialidad del arbitraje electrónico).....	234
6. Otras cuestiones ajenas al estricto procedimiento arbitral y que pueden incluirse en la plataforma electrónica	235
6.1. Información sobre recursos.....	235
6.2. Base de datos jurídica. Repertorio de los Laudos dictados.....	236
6.3. Registro empresas adheridas: se ha de contener un enlace permanente al Registro actualizado de empresas adheridas al Sistema arbitral de Consumo.....	237
6.4. En determinados supuestos, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo ha de emitir informes con carácter preceptivo	237
6.5. Circulares de la Junta Arbitral respectiva	237
6.6. Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo	237
CONCLUSIONES	239
BIBLIOGRAFÍA	245
ANEXO	255